

Services d'interprétariat à distance : aperçu des compagnies et applications disponibles

Un outil d'aide à la décision de l'UETMIS-SS

Sébastien Barbat-Artigas, Ph.D.

Maude Dulac, Ph.D.

Walter Marcantoni, Ph.D.

***Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux
(UETMIS-SS)***

Direction des affaires universitaires, de l'enseignement et de la recherche (DAUER)

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'île-de-Montréal



UETMIS-SS
CIUSSS DE L'OUEST-DE-
L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'île-de-Montréal**

Québec

TABLE DE MATIÈRES

| | |
|--------------------------|---|
| 1. CONTEXTE | 3 |
| 2. RÉSULTATS | 5 |
| 3. RECOMMANDATIONS | 6 |
| 4. ANNEXES | 8 |

LISTE DES FIGURES

| | |
|--|---|
| Figure 1 : Diversité des services d'interprétariat à distance..... | 4 |
|--|---|

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|---|
| Tableau 1 : Caractéristiques des compagnies offrant des services d'interprétariat, notamment la formation des interprètes et l'interprétation depuis et vers le français..... | 7 |
|---|---|

ANNEXES

| | |
|---|----|
| Annexe 1 : Liste des compagnies offrant des services d'interprétariat à distance, classées par ordre alphabétique | 8 |
| Annexe 2 : Formation médicale des interprètes..... | 9 |
| Annexe 3 : Compagnies offrant des services d'interprétariat depuis et vers le français | 11 |
| Annexe 4 : Données préliminaires de l'utilisation des services de Voyce au CIUSSS COMTL | 12 |

1. CONTEXTE

Dans le domaine médical, une communication efficace revêt une importance cruciale, ne serait-ce que pour la sécurité des utilisateurs de services. Or, la langue peut rapidement devenir une barrière à la communication. Pour cette raison, l'intervention d'interprètes devient parfois indispensable. Au Québec, la Banque Interrégionale d'Interprètes (BII), propose des services d'interprétariat planifiés, en présentiel ou à distance, accompagnés de services d'urgence en dehors des heures d'ouverture¹ et couvre principalement la région de Montréal. Bien qu'elle ait été pionnière dans ce domaine, la pandémie a mis en évidence les limites de son fonctionnement. Son offre de services s'articule surtout autour de l'interprétariat en présentiel, ce qui nécessite une planification préalable. Le processus de réservation des interprètes est complexe, entraînant des contraintes opérationnelles, et les coûts associés à son utilisation sont élevés. Traditionnellement centrée sur l'interprétation en personne, la BII se trouve maintenant confrontée à des demandes qui nécessitent des réponses immédiates et flexibles. Les circonstances imprévues requièrent souvent des interprètes sur-le-champ, ce qui n'est pas la spécialité de la BII. Dans ce contexte, la transition vers un service d'interprétariat offrant des solutions instantanées serait un choix stratégique pour le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS ODIM).

Effectivement, avec l'évolution de la technologie, la façon d'accéder aux services d'interprétariat a changé. Plutôt que de devoir faire venir en personne, ou d'avoir en permanence sur place un ou plusieurs interprètes, il est désormais possible de recourir à des services d'interprétariat à distance (Figure 1, section de gauche). Ces services, souvent disponibles dans de nombreuses langues, offrent des délais très courts (en quelques minutes ou moins) et utilisent une variété de supports (téléphone, tablette, ordinateur...). Si l'interprétation en personne ou par vidéo semble être préférée à l'interprétation par téléphone, tant par les patients que par les intervenants et les interprètes^{2,3}, toutes les modalités d'interprétation à distance semblent bien acceptées à la fois par les patients et les intervenants^{4,5,6,7}. Sur ce modèle, les services de santé de la Colombie-Britannique, par exemple, ont mis en place leur propre service d'interprétariat, disponible en personne, via des appels vidéo ou téléphoniques, dans de nombreuses langues et à tout moment.⁸

Par ailleurs, ces mêmes solutions permettent également d'accéder à des applications de traduction automatisée. Bien que ces applications n'atteignent pas encore la qualité et la fiabilité d'une interprétation humaine, elles progressent rapidement (Figure 1, section de droite). Trois principales catégories d'applications automatisées peuvent être distinguées : celles permettant la traduction vocale, celles permettant la traduction écrite (certaines applications permettent de passer

¹ Banque Interrégionale d'Interprètes. Disponible à l'adresse suivante : <https://ccsmtlpro.ca/medecins-pharmaciens-et-professionnels/documentation-par-sujets/banque-interregionale-d-interpretes-bii/>

² Price et al., 2012. Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2011.08.006>

³ Ji et al., 2021. Utility of mobile technology in medical interpretation: A literature review of current practices. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.02.019>

⁴ Mottelson et al., 2018. Attitudes to and implementation of video interpretation in a Danish hospital: A cross-sectional study. <https://doi.org/10.1177/1403494817706200>

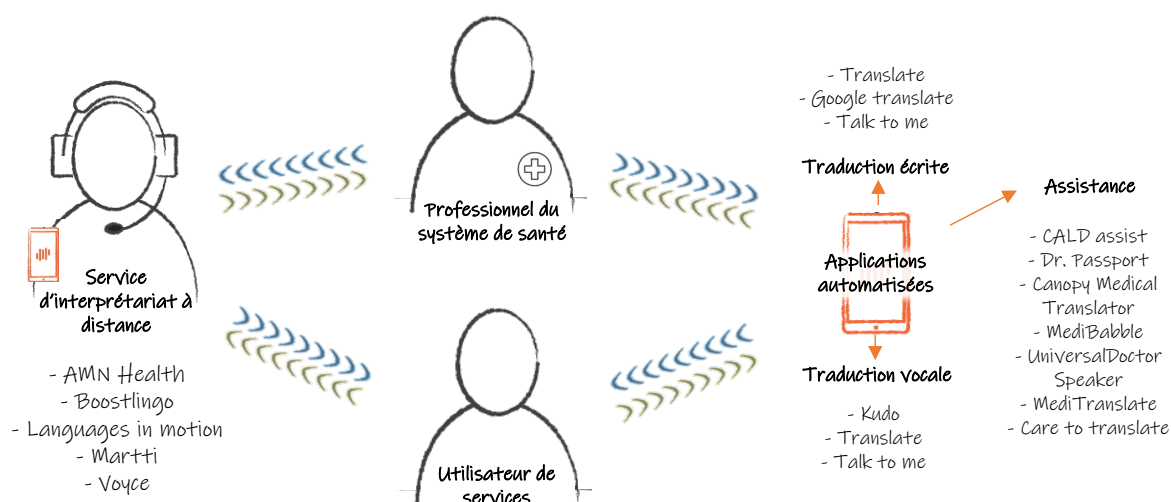
⁵ Fiedler et al., 2022. Remote interpreting in primary care settings: a feasibility trial in Germany. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07372-6>

⁶ Soichiro et al., 2022. Perspectives of healthcare providers towards remote medical interpreting services in Japan. <https://doi.org/10.3390/healthcare11010112>

⁷ Joseph et al., 2022. Patient satisfaction of telephone or video interpreter services compared with in-person services: a systematic review. <http://doi.org/10.1071/AH16195>

⁸ Provincial Health Services Authority/Interpreting. Disponible à l'adresse suivante; <http://www.phsa.ca/health-professionals/professional-resources/language-services/interpreting>

Figure 1 : Diversité des services d'interprétariat à distance



de l'une à l'autre), et celles offrant une assistance, généralement sous forme de phrases pré-écrites et pré-traduites. Bien que ces applications puissent être utiles dans certaines situations, elles ne sont toutefois pas encore suffisamment avancées pour remplacer un interprète humain et permettre une conversation authentique⁹.

Aujourd'hui, de nombreuses compagnies proposent des services d'interprétariat à distance, accessibles en permanence et souvent dans plus de 200 langues (la liste des compagnies identifiées et étudiées dans le cadre de ce rapport est disponible en annexe 1). Si la plupart de ces compagnies ciblent le milieu médical comme un secteur pertinent pour leurs services, il est difficile de savoir si le service d'interprétation offert est réellement adapté à ce domaine. Ce milieu possède une terminologie spécifique, essentielle à maîtriser, tant dans des situations d'urgence que dans des circonstances courantes pouvant avoir des conséquences significatives pour la santé. Certaines compagnies mentionnent un certain nombre d'heures de formation à l'interprétariat médical, des formations thématiques ou l'exigence d'expérience dans le milieu. Néanmoins, aucune « certification » formelle ne semble disponible afin de garantir la qualité du service.

D'autre part, au-delà de la formation des interprètes, la capacité de pouvoir offrir des services d'interprétariat depuis et vers le français est un incontournable au Québec (alors que des services depuis et vers l'anglais, offerts par défaut par toutes les compagnies, sont généralement suffisants dans les autres provinces du Canada et aux États-Unis).

En optant pour un service qui propose une interprétation à la demande, en ligne ou par téléphone, le CIUSSS ODIM pourrait mieux répondre à des exigences imprévues et favoriser un accès fluide à des services linguistiques. De plus, en réduisant les coûts, le CIUSSS ODIM pourrait allouer davantage de ressources à d'autres aspects essentiels de ses opérations, améliorant ainsi la qualité globale des soins offerts à sa clientèle diversifiée. Ce rapport a donc pour objectif d'offrir un aperçu des différentes compagnies offrant des services d'interprétariat à distance, selon des critères adaptés au système de santé, au Québec.

⁹ Panayiotou et al., 2019. Language translation apps in health care settings: Expert opinion. <https://mhealth.jmir.org/2019/4/e11316/>

2. RÉSULTATS

Formation des interprètes

L'annexe 2 recense les informations relatives à la formation des interprètes de chaque compagnie dans le milieu médical. Certaines spécifient le nombre d'heures de formation de leurs interprètes, ou les thématiques abordées. À l'exception d'AMN Healthcare qui ne fournit pas de détails, mais est entièrement spécialisée dans le domaine médical, il est donc logique d'assumer que la formation de leurs interprètes est adéquate. Ces compagnies, symbolisées en vert dans l'annexe 2, semblent fiables. D'autres compagnies ne donnent pas de détails spécifiques, mais indiquent que leurs interprètes sont formés sur le plan médical, souvent en citant le respect des normes HIPAA. Ces compagnies, symbolisées en jaune dans le tableau, paraissent crédibles, mais nécessiteraient plus d'informations pour une évaluation complète. Finalement, une grande partie des compagnies ne fournissent aucun renseignement sur la formation de leurs interprètes ou garantissent, de manière générale, leurs compétences sans spécificité au milieu médical. Ces compagnies, symbolisées en rouge dans le tableau, semblent peu crédibles.

Capacité à fournir des services d'interprétariat depuis et vers le français

Parmi les compagnies jugées fiables et crédibles, un certain nombre de données complémentaires ont été collectées, notamment sur leur capacité à fournir des services d'interprétariat depuis et vers le français (par défaut, toutes le font depuis et vers l'anglais; les réponses sont disponibles dans l'annexe 3), ainsi que sur la possibilité d'effectuer un essai gratuit et le type de plateforme utilisé. Le tableau 1 résume ces caractéristiques principales. Parmi les neuf compagnies aptes à réaliser de l'interprétariat dans un contexte médical, seulement quatre (Boostlingo, Interprenet, Languages in Motion et Voyce) semblent fournir des services depuis et vers le français (en plus des services depuis et vers l'anglais que toutes les compagnies offrent). Ces quatre compagnies ont été rencontrées pour obtenir des compléments d'information et une démonstration.

Démonstration et tarifs

Parmi les quatre compagnies contactées, Boostlingo, Interprenet et Languages in Motion utilisent une plateforme et une interface quasiment identiques, qui semblent très faciles à utiliser. Voyce utilise une plateforme et une interface différente, qui semble tout aussi facile à utiliser.

- **Voyce** (une compagnie basée au Canada) a offert une bonne démonstration :
 - Le tarif pour le service d'interprétation audio ou vidéo est de 0,99 CAD la minute. De plus, Voyce offre des tablettes et supports pour faciliter l'utilisation de ses services.
 - Voyce développe actuellement son offre de service concernant les combinaisons français-autres et autres-français.
 - Ils offrent présentement leurs services d'interprétariat au CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal (CIUSSS CODIM). Un projet pilote en collaboration avec le CHUM concernant les offres depuis et vers le français est en cours. Après rencontre avec Aurelia Di Fabrizio (Adjointe à la directrice - Grands Projets et Mandats spéciaux), il semble que le service soit excellent, la formation pour l'utilisation des services très bonne, la satisfaction des intervenants et patients très élevée, et que la présence du matériel offert par la compagnie pour supporter l'utilisation de leurs services soit réellement bénéfique. L'utilisation de la vidéo (au même prix que l'audio) et l'absence de contraintes contractuelles ont également été des facteurs déterminants dans leur choix. Des données préliminaires de l'utilisation faite au CIUSSS CODIM sont disponibles en annexe 4.

- **Boostlingo** a offert une bonne démonstration :
 - Le tarif pour le service d'interprétation audio et vidéo est sous forme d'abonnement mensuel. Pour 2500 minutes, le prix est de 1875 USD (soit 0,75 USD/min).
 - Ils semblent incertains quant à la possibilité d'offrir des combinaisons depuis et vers le français sur demande dans les délais habituels. Une planification pourrait être nécessaire.
 - Boostlingo est déjà implanté à l'hôpital de Montréal pour enfants. Les responsables des services d'interprétariat de l'hôpital regrettent l'absence de services depuis et vers le français, mais recommandent fortement la compagnie. La principale raison de leur choix est le nombre important d'interprètes disponibles ayant une formation médicale (plus de 13 500), contre environ 2500 pour un service tel que Voyce. Ils ont confirmé la fiabilité et la rapidité du service, ainsi que l'excellent service à la clientèle.
- **Interprenet** a offert une excellente démonstration :
 - Le tarif pour le service d'interprétation audio varie de 0,95 USD à 1,40 USD la minute, en fonction du volume de minutes par mois. Le tarif pour le service d'interprétation vidéo varie de 1,00 USD à 1,35 USD la minute, en fonction du volume de minutes par mois.
 - Interprenet mentionne être en mesure de réaliser toutes les combinaisons possibles de traduction (en partie parce qu'ils sont également basés en Suisse).
 - Interprenet ne semble pas être implanté à Montréal ou au Québec.
- **Languages in Motion** (une compagnie basée au Canada) a offert une excellente démonstration. Une personne contact serait désignée pour faire le suivi avec le CIUSSS. Certaines langues autochtones sont disponibles pour interprétation (depuis l'anglais).
 - Le tarif pour le service d'interprétation audio est de 1,65 CAD la minute. Le tarif pour le service d'interprétation vidéo est de 1,75 CAD la minute.
 - Languages in Motion semble incertain quant à la possibilité d'offrir les combinaisons français-autres et autres-français sur demande dans les délais habituels. Une planification pourrait être nécessaire.
 - Languages in Motion ne semble pas être implanté à Montréal ou au Québec.

3. RECOMMANDATIONS

Trois compagnies semblent se distinguer pour diverses raisons. **Voyce**, implanté au CIUSSS CODIM, semble offrir de très bons services, dans des délais extrêmement courts (moins de 30 secondes) et à des tarifs très concurrentiels. D'autre part, Voyce développe actuellement son offre de services depuis et vers le français et offre du matériel informatique pour soutenir l'utilisation des services. **Boostlingo**, implanté à l'hôpital pour enfants de Montréal, offre également de très bons services (depuis et vers l'anglais) dans des délais et à des tarifs comparables à ceux de Voyce, mais dans le cadre d'un contrat de durée relativement longue et plus contraignant qu'une utilisation à la demande. **Interprenet**, quant à elle, affirme pouvoir assurer toutes les combinaisons de langues dans de très bons délais (incluant depuis et vers le français), bien que ses tarifs soient plus élevés que ceux de Boostlingo et Voyce. Cependant, cette compagnie n'est pas encore implantée à Montréal. **Languages in Motion**, malgré une très bonne démonstration, présente des tarifs plus élevés que les trois autres compagnies, n'est pas en mesure de garantir des services depuis et vers le français sur demande et n'est pas implantée à Montréal. Il est important de noter que, dans le cadre de l'écriture de ce rapport, nous n'avons pas eu l'occasion de tester les services d'interprétariat en tant que tels pour aucune compagnie.

Tableau 1 : Caractéristiques des compagnies offrant des services d'interprétariat, notamment la formation des interprètes et l'interprétation depuis et vers le français

| Compagnie | Formation médicale | Depuis/vers le français | Essai gratuit | Nom de l'application et disponibilité | Tarif et forfaits |
|--|--------------------|---|---------------|--|---|
| Boostlingo | ✓ | ✓ | ✓ | Boostlingo. App Store / Google Play | Tarif de base : 1,02 CAD/min.* |
| Languages in Motion | ✓ | ✓ | ✓ | LISA. App Store / Google Play | Tarif de base : 1,65 CAD/min. |
| Interprenet | ✓ | ✓ | ✗ | InterpreNet Connect. App Store / Google Play | Tarif de base : 1,30 CAD/min. |
| Voyce | ✓ | ✓ | ✗ | Voyce Global. App Store / Google Play | Tarif de base : 0,99 CAD/min. |
| Martti | ✓ | ! | ✗ | Martti Next & Martti Telehealth. App Store seulement | Tarif disponible suite à l'envoi d'une estimation détaillée des besoins. |
| AMN Healthcare | ✓ | ! | ✗ | AMN Passport. App Store / Google Play | Audio : 1,59 \$/min ; Vidéo : 1,59-1,65 \$/min. Tarif pour les autres services disponible suite à l'envoi d'une estimation détaillée des besoins. |
| CyraCom | ✓ | ✗ | ✗ | CyraCom Interpreter. App Store / Google Play | Tarif disponible suite à l'envoi d'une estimation détaillée des besoins. |
| LanguageLine Solutions | ! | ? | ✗ | LanguageLine InSight. Google Play seulement | Audio : 3,95 \$/min ; Vidéo : 4,95 \$/min. Tarif pour les autres services disponible suite à l'envoi d'une estimation détaillée des besoins. |
| Proprio interpreting services | ! | ? | ✗ | Proprio ONE. App Store et par ordinateur via Google Chrome | Tarif disponible suite à l'envoi d'une estimation détaillée des besoins. |
| Compagnies ne fournissant aucun renseignement ou fournissant des informations trop vagues sur la formation médicale | ? | Access to interpreters, CanTalk, DayInterpreting, DayTranslations, Interprefy, Interpreters Unlimited, Kudo, Lionbridge, Silverminds, Stepes, Transperfect, Verbatim Languages Services | | | |

 Oui
  Non
  Peut-être
  Ne sais pas / Aucune réponse

* Cette estimation est basée sur un volume moyen mensuel de 2500 minutes d'interprétariat audio sur demande.

4. ANNEXES

Annexe 1 : Liste des compagnies offrant des services d'interprétariat à distance, classées par ordre alphabétique

- Access to interpreters. [Interpretation Company Near Me | Columbus, Ohio | A2I \(access2interpreters.com\)](#)
- AMN Healthcare. [Healthcare Staffing Company | AMN Healthcare](#)
- Boostlingo. [Boostlingo - Language Interpreting Technology - Get Started Today!](#)
- CanTalk. [Translation & Interpretation | Language Services | CanTalk Canada](#)
- CyraCom. [CyraCom International | Home](#)
- DayInterpreting. [Phone Interpreter Services - Real Time Multilingual Interpreting \(dayinterpreting.com\)](#)
- DayTranslations. [Professional Translation Services and Interpreting Solutions \(daytranslations.com\)](#)
- Interprefy. [Live Interpretation, AI Speech Translation & Captions | Interprefy](#)
- Interprenet. [Simultaneous Interpretation & Translation Services | Interprenet](#)
- Interpreters Unlimited. [Professional Translation & Interpretation Services - 200+ Languages \(interpreters.com\)](#)
- Kudo. [Live Interpretation & AI Speech Translation | Any Platform | KUDO \(kudoway.com\)](#)
- LanguageLine Solutions. [Language Translation and Interpreting Services | LanguageLine Solutions](#)
- Languages in Motion. [Certified Translator Canada | Interpreter Canada | Languages in Motion \(languagesim.com\)](#)
- Lionbridge. [Lionbridge Translation & Localization for Global Enterprises](#)
- Martti. [Language Access Provided by Martti](#)
- Proprio interpreting services. [Best Language & Interpretation Services Company for US Businesses | Propio Language Services \(propio-ls.com\)](#)
- Silverminds. [Silverminds LLC – Great peoples Great Ideas!](#)
- Stepes. [Professional Translation Services - Stepes](#)
- TransPerfect. [Language & Technology Solutions for Business | TransPerfect](#)
- Verbatim Languages Services. [Language Interpretation +Translation Services | Verbatim Language Services Inc.](#)
- Voyce. [Medical Remote Interpretation | Voyce \(voyceglobal.com\)](#)

Annexe 2 : Formation médicale des interprètes

| Nom de la compagnie | Formation médicale des interprètes* |
|------------------------|--|
| Access to interpreters | Aucun renseignement |
| AMN Healthcare | « Medically qualified interpreters to support you » |
| Boostlingo | <p>« Our healthcare interpreting platform is the most complete healthcare communication technology suite available today. Your providers can get connected to qualified medical interpreters instantly. »</p> <p>« Each healthcare interpreter must have at least 40 hours of Medical Terminology training as well as at least three years of experience in medical interpreting. »</p> |
| CanTalk | Aucun renseignement |
| CyraCom | <p>« During our extensive training program, an instructor teaches our interpreter candidates interpretation best practices, protocols, and vocabulary reviews for the medical industry. Before graduating to the call floor, employee interpreters must pass written and oral tests. Healthcare classroom training covers relevant hospital settings, such as pediatrics, emergency medicine, trauma, outpatient clinics, medical specialties, and more. Instruction surrounding terminology and context found in medical calls includes medical equipment, symptoms, diagnostics and conditions, emergency situations and more... »</p> |
| DayInterpreting | Aucun renseignement |
| DayTranslations | « Our medical interpreters have been trained to work efficiently in high-stress circumstances » |
| Interprefy | Aucun renseignement |
| Interprenet | <p>« Interpreters in a healthcare setting will have medical terminology and should have at least 2 years of experience. All should be certified in HIPAA and privacy policies, and some will have a CCHI-Certified Commission for Health Care Interpreters, or CMI (Certification for Medical Interpreters)-Certification. Those linguists who are not certified must provide our recruiters with a language proficiency assessment, and a minimum 40-hour training course such as Bridging the Gap, The Community Interpreter, or MITS-Medical Interpreter Training School. »</p> |
| Interpreters Unlimited | « Our contracted interpreters and translators cover all medical and healthcare settings wherever they are needed, whether appointments, documents, phone calls, emails, text messages or any other need you may have. » |
| Kudo | Aucun renseignement |

| | |
|--------------------------------------|--|
| LanguageLine Solutions | « LanguageLine certified medical interpreters are rigorously trained to handle every healthcare call from the simplest to the most complex. Each call is secure and HIPAA compliant. » |
| Languages in Motion | « Our medical translators and interpreters have advanced medical training, and some are internationally trained medical doctors. » |
| Lionbridge | « From routine doctor's visits and telehealth appointments to drug trials and emergency medical care, our interpretation services are here to support you and your patients. » |
| Martti | « We require our staff to complete 80 hours of training in their first year and an additional 10 hours of training annually. We keep our team at the forefront of the industry with medical terminology, relevant news, and cultural training. With our own internal Quality Assurance team, we regularly audit calls, provide helpful tips, and create relevant programs to support our interpreters to be their very best. » |
| Proprio interpreting services | « Proprio ensures that its interpreters are medically qualified and HIPAA compliant. » |
| Silverminds | « Each interpreter goes through a stringent credentialing process that enables Silverminds LLC to ensure you are working with the highest quality professional. All of our interpreters are HIPAA certified and bound by strict confidentiality and nondisclosure agreements. » |
| Stepes | « Just specify the languages and time, our professionally certified medical interpreters will be available over the phone (OTP). » |
| TransPerfect | « Whatever area of healthcare you're in, TransPerfect Health offers a wide range of services to enable you to create the best patient experience possible. Whether you need translation of benefits materials, live or over the phone interpretation for patient interactions, recruiting for therapists or technicians, or something else, TransPerfect Health can help. » |
| Verbatim Languages Services | Aucun renseignement |
| Voyce | « Voyce's qualified medical language interpreters receive 60+ hours of specialized training. » |

* Ces énoncés sont extraits de leur site web.

Annexe 3 : Compagnies offrant des services d'interprétariat depuis et vers le français

| Nom de la compagnie | Disponibilité de services d'interprétariat du français vers les autres langues et inversement (suivi effectué par courriel)* |
|--------------------------------------|---|
| AMN Healthcare | Réponse peu claire nécessitant davantage de précisions |
| Boostlingo | Boostlingo offers on demand interpretation services covering all 350+ languages, including French, due to our network of over 17,000 interpreters giving us an average of less than 30 seconds for await time. |
| CyraCom | Currently, we do not support/provide interpretation from French to other languages. |
| Interprenet | Nous proposons quasiment toutes les combinaisons possibles en termes d'interprétation, qui est notre cœur de métier, que le français soit la langue source ou pas. |
| LanguageLine Solutions | Yes we do for translation (not interpretation) for French to other languages. Let me know if I can help with anything. |
| Languages in Motion | Finally, being in Canada we have a lot of interpreters for different languages who already speak both English and French along with the interpreting language they provide. We have expanded and done some work in Quebec and a tiny portion with Medical practices and healthcare org., so we do have interpreters present for On-site attendance as well. |
| Martti | I am pleased to share that we are able to deliver our services in Canada, specifically in the province of Quebec. It would be beneficial to ensure that we can meet your needs, as I know there are likely unique needs (interpretation and/or translation in both English and <u>potentially</u> French). |
| Proprio interpreting services | Aucune réponse |
| Voyce | To and from French: Arabic, Bosnian, English, German, Haitian Creole, Italian, Kinyarwanda, Lingala, Portuguese, Spanish and Swahili. |

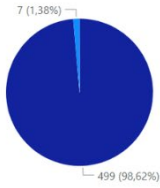
* Ces énoncés sont extraits de leur site web.

Annexe 4 : Données préliminaires de l'utilisation des services de Voyce au CIUSSS COMTL



Voyce pilot data: Parc Extension (Dec 2022-May 2023)

Type of call selected

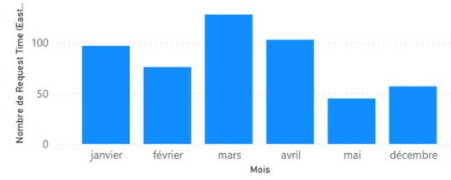


Type of call

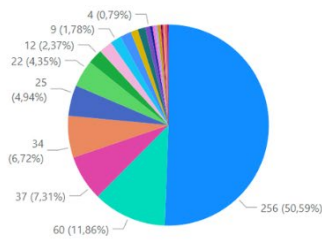
506
Total Calls

28,19
Average wait

Nb calls per month



Language



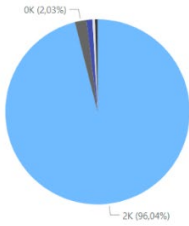
Target Language

12K
Total minutes used

24,01
Average minutes per call

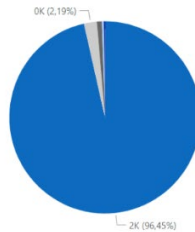
420
Calls with feedback

Voice quality



Voice Quality

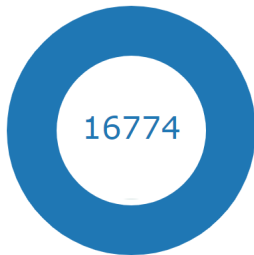
Service quality



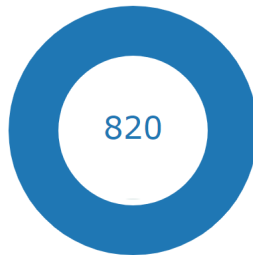
Service Quality

Service Totals For Chosen Time Period

Total Minutes



Total Sessions



Average Transaction Minutes

Average Service Minutes



Average Waiting Seconds

