This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/07/12/the-governance-gap-at-scale-institutional-trust-commercial-transformation-and-the-sorenson-question/.

Le fossé de gouvernance à grande échelle : confiance institutionnelle, transformation commerciale et la question Sorenson

Heather Grizzle · 12 juillet 2026

Alors que Sorenson passe du statut de fournisseur de SRV à celui de développeur de traduction par IA, le fossé en matière de gouvernance se creuse. Qui évalue les risques, la responsabilité et les droits des Deaf ?

Sommaire

1. Une transformation stratégique, clairement annoncée
2. L'échelle comme variable de gouvernance
3. Intention, comportement du marché et le problème de la substitution
4. Les questions institutionnelles non résolues
5. La confiance comme responsabilité

Pendant des décennies, Sorenson a occupé une position singulière dans le paysage institutionnel de la communauté Deaf. Sa réputation ne reposait pas sur l'innovation produit au sens conventionnel. Elle reposait sur les interprètes, l'infrastructure de relais et l'architecture opérationnelle qui permettait aux personnes Deaf de communiquer au sein d'un monde entendant. Pour de nombreux usagers, Sorenson ne se présentait pas avant tout comme une entreprise technologique. Elle se présentait comme une composante constitutive de l'écosystème de l'accessibilité lui-même. Cette distinction n'est pas anodine. Une confiance institutionnelle de cette nature s'accumule lentement, au fil d'années de prestation de services cohérente, et elle devient l'un des ac-

tifs les plus déterminants qu'une organisation puisse posséder. Elle crée aussi des obligations que les entreprises commerciales ordinaires n'ont pas à assumer.

Lorsqu'une organisation porteuse d'un tel niveau de confiance accumulée s'engage résolument dans l'intelligence artificielle, le débat public ne peut se limiter aux annonces de produits. Il doit poser des questions de gouvernance.

Une transformation stratégique, clairement annoncée

L'orientation stratégique de Sorenson n'a rien eu d'ambigu. En janvier 2025, l'entreprise a acquis à la fois OmniBridge et Hand Talk, présentant explicitement ces deux transactions comme des investissements stratégiques dans la traduction en langue des signes pilotée par l'IA. OmniBridge était décrite comme une plateforme permettant une communication bidirectionnelle en temps réel entre les utilisateurs de l'ASL (American Sign Language) et les anglophones. Hand Talk a apporté des capacités de génération de langue des signes par IA fondées sur des avatars. Aucune de ces acquisitions n'a été présentée comme une recherche exploratoire. Toutes deux ont été décrites comme des composantes d'un effort délibéré visant à accélérer la traduction automatisée en langue des signes et à établir la position de Sorenson dans la prochaine génération de technologies d'accessibilité.

La trajectoire s'est poursuivie. En avril 2026, Sorenson a dévoilé publiquement deux systèmes de preuve de concept de traduction en langue des signes par IA. Le premier convertit du contenu textuel et vidéo en American Sign Language au moyen d'un avatar à apparence humaine. Le second effectue une reconnaissance en temps réel de l'ASL et la restitue sous forme de texte anglais. Dans sa propre présentation, Sorenson décrit ces systèmes comme permettant une conversation fluide entre signeurs Deaf et personnes entendantes sans nécessiter d'interprète humain. Les contextes de déploiement identifiés comprennent les guichets de service client, les commerces de détail, les pôles de transport, les environnements hôteliers et les communications en milieu professionnel.

Le registre promotionnel est familier : inclusion, efficacité, accès élargi, réduction des barrières de communication. Sorenson a également déclaré, de manière constante, que les interprètes professionnels demeurent essentiels pour les communications complexes et riches en contexte, positionnant l'IA comme un complément plutôt qu'un substitut. Cette position peut être parfaitement sincère. Le problème est que les cadres de gouvernance ne peuvent pas être construits sur le postulat de la sincérité. Ils

doivent être construits sur le postulat que les intentions et les résultats divergent, que les marchés se comportent selon des incitations plutôt que selon des assurances, et que l'écart entre la position affichée d'une entreprise et la décision d'achat d'une institution peut être considérable.

L'échelle comme variable de gouvernance

Le défi de gouvernance que pose Sorenson n'est pas équivalent à celui que posent de plus petites entreprises d'IA en langue des signes. Sorenson n'est pas une startup qui navigue sur un marché émergent. C'est l'une des plus grandes organisations jamais bâties autour de l'accès à la communication pour les personnes Deaf, facilitant des centaines de millions d'interactions interprétées et sous-titrées chaque année et employant des milliers d'interprètes au sein de son infrastructure opérationnelle. Peu d'organisations, tous secteurs confondus, possèdent une connaissance institutionnelle comparable de la manière dont les personnes Deaf et entendantes communiquent dans l'ensemble des contextes du monde réel. Moins nombreuses encore sont celles qui possèdent une expérience opérationnelle comparable à cette échelle ou une influence comparable au sein des marchés d'approvisionnement en accessibilité.

L'échelle, dans ce contexte, n'est pas une simple variable commerciale. C'est une variable de gouvernance. Plus une organisation est grande et influente au sein d'un écosystème institutionnel donné, plus les implications de ses décisions stratégiques sont significatives, et plus les assurances individuelles deviennent insuffisantes pour remplacer une surveillance indépendante. Un fournisseur plus modeste qui entre sur le marché de l'IA en langue des signes soulève des questions de gouvernance légitimes. Un fournisseur ayant l'empreinte institutionnelle de Sorenson qui entre sur ce même marché soulève ces questions avec un degré d'urgence qualitativement différent.

La question critique n'est plus de savoir si Sorenson possède la capacité technique et organisationnelle de développer des systèmes de traduction par IA. Cette question a reçu sa réponse. La question critique est de savoir s'il existe une infrastructure de gouvernance indépendante suffisante pour évaluer les implications de ces systèmes avant qu'un déploiement à grande échelle n'intervienne dans les

L'échelle, dans ce contexte, n'est pas une simple variable commerciale. C'est une variable de gouvernance.

environnements que Sorenson a identifiés comme marchés cibles.

Intention, comportement du marché et le problème de la substitution

La position affichée par Sorenson, selon laquelle l'IA complète plutôt qu'elle ne remplace les interprètes humains, ne mérite ni acceptation réflexe ni rejet réflexe.

Une entreprise peut, de bonne foi, maintenir un engagement public envers la primauté de l'interprétation humaine tout en produisant simultanément des outils que les institutions acheteuses traitent comme des substituts. Ce ne sont pas des résultats contradictoires. Ils reflètent la distinction entre l'intention affichée d'un fournisseur et la réponse du marché aux produits disponibles. Les systèmes de santé, les établissements d'enseignement, les organismes gouvernementaux et les employeurs privés subissent des pressions de coûts persistantes. Lorsqu'une solution automatisée devient disponible pour une fraction du coût des services d'interprétation humaine, les incitations institutionnelles à la substitution ne nécessitent aucun encouragement de la part du fournisseur. Elles découlent de la logique d'approvisionnement.

Le vide de gouvernance ne se situe donc pas dans l'intention de Sorenson. Il se situe dans l'espace entre cette intention et le comportement des institutions qui déploieront la technologie. Une fois que les systèmes d'IA en langue des signes deviennent suffisamment familiers dans des environnements à faible enjeu, la pression institutionnelle en faveur de l'extension du déploiement vers des contextes à enjeu plus élevé constitue un résultat prévisible plutôt que spéculatif. Les déploiements dans le commerce de détail et l'hôtellerie créent une aisance organisationnelle vis-à-vis de la technologie. Cette aisance engendre un plaidoyer en faveur d'un usage élargi. Les responsables des achats se demandent si un système qui fonctionne de manière adéquate dans un pôle de transport peut être adapté à un entretien d'admission clinique ou à une procédure de litige du travail. L'histoire de l'adoption des technologies dans tous les secteurs n'offre guère de preuves que cette dynamique d'expansion puisse être gérée de manière fiable par les seules assurances des fournisseurs.

Les cadres de gouvernance conçus pour cet environnement doivent être calibrés sur les structures d'incitation réelles et les trajectoires de marché probables, et non sur l'interprétation la plus optimiste des intentions de déploiement actuelles.

Les questions institutionnelles non résolues

Le vide de gouvernance au cœur de l'écosystème de l'IA en langue des signes n'est pas d'abord un problème technique. C'est un problème institutionnel, et il se reflète le plus clairement dans les questions qui demeurent sans réponse satisfaisante.

- Qui évalue de manière indépendante l'exactitude et la fiabilité des systèmes de traduction en langue des signes par IA dans l'ensemble des environnements de déploiement proposés ?
- Qui établit des seuils minimaux de performance pour le déploiement dans les contextes de santé, juridiques, éducatifs et gouvernementaux ?
- Qui enquête sur les défaillances lorsque des ruptures de communication surviennent dans des contextes aux conséquences importantes ?
- Qui audite les allégations de performance formulées dans les contextes d'approvisionnement ?
- Qui représente les intérêts des usagers Deaf dans les débats politiques qui façonneront les normes de déploiement ?
- Qui veille à ce que les organisations qui bénéficient commercialement du déploiement de l'IA en langue des signes ne soient pas aussi les principales voix définissant ce qui constitue une performance adéquate ?

Ces questions ne sont pas abstraites. Ce sont les conditions opérationnelles préalables à un déploiement responsable à grande échelle. Leur absence du débat public actuel n'est pas une omission mineure. C'est le problème de gouvernance central auquel le domaine est confronté.

La participation de Sorenson à des événements du secteur liés à SLxAI et son positionnement visible dans les débats plus larges de l'écosystème de l'IA en langue des signes ajoutent une dimension de complexité que le domaine n'a pas encore suffisamment abordée. Comme pour la préoccupation structurelle soulevée par d'autres acteurs commerciaux dans l'espace de la gouvernance, le problème ne réside pas dans la participation elle-même. Le problème est de savoir si les instances institutionnelles qui façonnent le paysage normatif et politique de l'IA en langue des signes sont suffisamment indépendantes des intérêts commerciaux appelés à bénéficier des conclusions que ces instances atteignent.



La confiance comme responsabilité

La transformation de Sorenson, qui passe du statut de plus grand fournisseur mondial de services de relais vidéo à celui de fournisseur actif de traduction en langue des signes par IA, n'est pas, en soi, la preuve d'un échec institutionnel. Elle est la preuve de quelque chose que l'on décrirait plus précisément comme une complexité institutionnelle : un paysage dans lequel certaines des organisations les plus dignes de confiance de l'histoire de la communication Deaf deviennent simultanément des fournisseurs des technologies dont la gouvernance demeure non stabilisée.

Cette complexité n'exclut pas des résultats positifs. Elle rend toutefois la gouvernance indépendante plus urgente, et non moins. La confiance que Sorenson a accumulée au sein de la communauté Deaf au fil des décennies est un véritable actif institutionnel. C'est aussi une véritable responsabilité en matière de gouvernance. Les organisations qui ont bénéficié de cette confiance portent l'obligation de soutenir le développement de structures de surveillance capables d'évaluer leurs produits de manière indépendante, d'établir des mécanismes de reddition de comptes qui opèrent à la même échelle que leurs ambitions commerciales, et de veiller à ce que les communautés qui dépendent d'une communication accessible conservent une influence réelle sur les conditions dans lesquelles cette communication est médiatisée.

L'avenir de l'IA en langue des signes ne sera pas déterminé par la qualité d'un produit particulier. Il sera déterminé par la qualité des structures de gouvernance entourant l'écosystème dans lequel ces produits opèrent. Ces structures devraient être construites par les communautés appelées à en vivre les conséquences, et non uniquement par les organisations en position de tirer profit de leur déploiement.

> **TIPS**
>
> Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

SUPPORT NCG

NCG does this work without vendor money, so our findings stay ours. If it has been useful to you, you can support NCG's independent work here. NCG is a for-profit company, not a charity. Contributions are not tax-deductible and buy no service or influence.

Comment citer

Grizzle, H. M. (2026, July 12). Le fossé de gouvernance à grande échelle : confiance institutionnelle, transformation commerciale et la question Sorenson. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/fr/2026/07/12/the-governance-gap-at-scale-institutional-trust-commercial-transformation-and-the-sorenson-question/