L'assistance linguistique disponible exactement au moment où on en a besoin

dolmX : l'interprétation numérique transforme le quotidien hospitalier

De l'idée à la solution éprouvée : dolmX est aujourd'hui utilisée dans plus de 60 hôpitaux et transforme la manière dont les professionnels de santé et les patients surmontent les barrières linguistiques.

Un entretien médical commence par la confiance, ce qui suppose que les personnes se comprennent. Ce qui semble aller de soi au quotidien est loin d'être toujours le cas dans le secteur de la santé. Les patients arrivent à l'hôpital avec des origines linguistiques et culturelles différentes. Pour les médecins, le personnel soignant et les autres professionnels de santé, cela signifie qu'une communication précise n'est pas seulement souhaitable, mais qu'elle constitue une condition essentielle à un diagnostic et à un traitement appropriés. C'est précisément là qu'intervient la start-up suisse dolmX. Basée à Baden, cette entreprise met en relation des interprètes interculturels qualifiés avec des professionnels de santé et propose des services d'interprétation vidéo lorsque cela est nécessaire, de manière simple, sécurisée et sans formalités administratives.

D'un projet pilote à une solution sûre

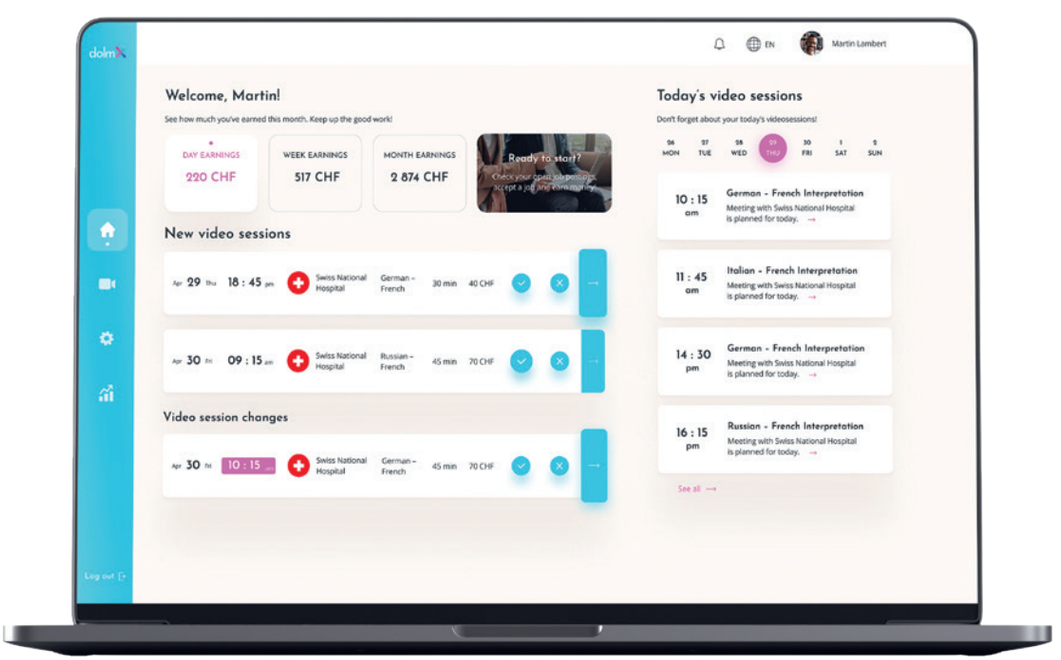
Lorsque dolmX a vu le jour en 2022, l'objectif était clair : rendre l'interprétation plus accessible. Dans le secteur de la santé en particulier, il existe de nombreuses situations où une solution d'interprétation est nécessaire rapidement, car il faut agir sans tarder. Parallèlement, de nombreuses consultations sont courtes. Une mission d'interprétation traditionnelle sur place peut s'avérer disproportionnelle sur le plan organisationnel et, surtout, financier, en raison des frais de déplacement. Or, en cas d'urgence, il n'y a pas de temps à perdre pour se rendre sur place. En quelques clics seulement, l'hôpital peut désormais réserver une prestation d'interprétation adaptée via dolmX. La plateforme se charge de la mise en relation et des démarches administratives. L'entretien se déroule par vidéo dans l'application, sur ordinateur portable ou tablette, sans nécessité d'installer un logiciel. L'interprétation vidéo représente donc une solution flexible et fiable. En 2025, 310 000 missions d'interprétation ont été réalisées au total dans le secteur de la santé en Suisse, dont 40 % rien que dans le secteur ambulatoire.

« Le financement des services d'interprétation professionnels n'est pas clairement défini en Suisse. Notre objectif est d'aider les hôpitaux à réduire leurs coûts dans ce domaine. Pour cela, nous optimisons les processus sans pour autant compromettre la qualité, car l'interprétation professionnelle est indispensable dans le secteur de la santé. Lorsque l'on utilise l'IA, la responsabilité en cas d'erreur de traduction n'est pas clairement établie. Les interprètes professionnels, en revanche, ne se contentent pas d'assurer la médiation linguistique : ils sont également capables de mettre en perspective les différences culturelles, d'identifier les malentendus et d'apporter des explications si nécessaire. C'est précisément dans les situations où il est question de diagnostics, de traitements ou de décisions médicales importantes que cette compétence humaine est déterminante », explique Nielufar Saffari, directrice et cofondatrice de dolmX. Son esprit d'innovation lui a valu d'être sélectionnée dans le classement Forbes 30 under 30.

Les premières applications ont rapidement montré que cette approche apportait une réelle valeur ajoutée. Aujourd'hui, ces premiers pas ont débouché sur une utilisation à grande échelle : les hôpitaux cantonaux ainsi que les hôpitaux universitaires font désormais confiance à dolmX. Les services de secours et les soins de santé à domicile, tels que Spitex, profitent également de cette solution d'interprétation simple.

En 2022, l'hôpital cantonal de Baden est le premier établissement hospitalier de Suisse à avoir opté pour l'interprétation numérique avec dolmX, en adoptant le principe de priorité au numérique. Rien qu'en 2025, le service a été utilisé près de 3000 fois, tandis que les interventions d'interprétation sur place ont fortement diminué.

L'ukrainien, le turc et le farsi ont été les langues les plus demandées. Depuis 2025, l'hôpital et dolmX ont établi un partenariat solide, dans le cadre duquel des solutions sont élaborées conjointement pour des processus de communication encore plus rapides.



Une facturation à la minute

Le modèle de facturation transparent «pay-as-you-go» adopté par dolmX constitue une autre avancée importante. Notamment pour les consultations courtes, les demandes spontanées ou les entretiens organisationnels ponctuels, seules les prestations fournies sont facturées. dolmX rend donc compte de manière transparente de la durée effective de la mission. Une fois la visioconférence terminée, la facturation à la minute près est disponible sur le tableau de bord et les justificatifs de paiement peuvent être téléchargés pour la comptabilité. Les dépenses mensuelles des collaborateurs peuvent également être suivies sur le tableau de bord.

«À l'hôpital cantonal des Grisons, nous nous efforçons en permanence d'offrir à nos patients la meilleure prise en charge possible. Notre collaboration avec dolmX depuis 2023 nous a apporté une énorme valeur ajoutée. Nous pouvons désormais surmonter les barrières linguistiques rapidement et facilement, ce qui améliore considérablement la communication avec nos patients. Les interprètes de dolmX sont hautement qualifiés et fiables. La facilité d'utilisation et l'offre linguistique sont particulièrement impressionnantes : elles nous permettent de communiquer en temps réel et sans obstacle dans plus de 80 langues », explique Gejlan Müller, experte en communication transculturelle à l'hôpital cantonal des Grisons.

Un service d'interprétation express

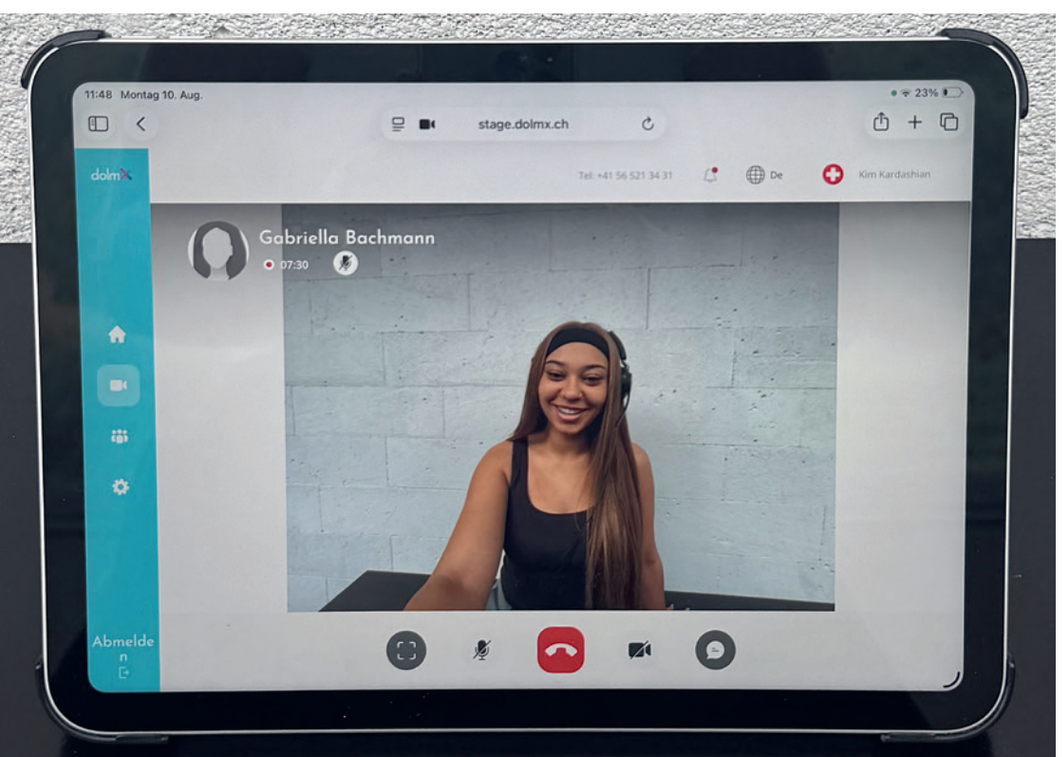
Le quotidien hospitalier est parsemé d'imprévus : une patiente a besoin d'un entretien d'information, des proches doivent être informés ou une situation médicale nécessite une communication rapide. C'est précisément pour ce genre de situation que l'offre de dolmX n'a cessé d'être développée. Grâce à l'interprétation express, l'assistance linguistique est disponible de manière encore plus spontanée. Au lieu d'organiser un rendez-vous sur place et de devoir faire venir un interprète, les professionnels de santé peuvent demander le service d'interprétation dont ils ont besoin en moins de 5 minutes. Même pour des missions de dernière minute, dolmX peut rapidement trouver quelqu'un grâce à son vaste réseau d'interprètes qualifiés. La plateforme est disponible 24 heures sur 24, ce qui permet de garantir une communication professionnelle même la nuit dans les situations d'urgence.

L'humain est toujours au centre

Malgré la digitalisation, l'essence même de dolmX reste humaine. La plateforme ne se contente pas de fournir une simple traduction, mais met à disposition des interprètes interculturels qualifiés et spécialement formés à l'interprétation vidéo, mis en relation en fonction du domaine d'intervention.

C'est central dans le secteur de la santé, car une consultation médicale ne se résume pas à des mots isolés. Il s'agit de contexte, de différences culturelles, d'émotions et de confiance. Les interprètes de dolmX jouent donc un rôle essentiel de passerelle entre les patients et les professionnels de santé.

L'offre couvre également différentes langues des signes. dolmX adopte ainsi une approche globale : la communication doit fonctionner autant que possible indépendamment de la langue et de la forme. Cela permet de garantir un accès égal aux personnes sourdes en Suisse et de faire progresser l'inclusion.





Nielufar Saffari, CEO de dolmX, a introduit l'interprétation numérique à l'hôpital.

Sécurité et simplicité : les clés du succès

Les données de santé sont des informations particulièrement sensibles. C'est pourquoi dolmX héberge ses services en Suisse et crypte les communications grâce à sa plateforme développée en interne. Parallèlement, l'application a été conçue pour être simple et intuitive. Une fois inscrits, les collaborateurs peuvent accéder à dolmX sur leur navigateur. La réservation s'effectue en ligne : l'algorithme de mise en relation sélectionne les interprètes adaptés au sein de la communauté, qui sont informés de leur intervention automatiquement. Après la consultation, il est possible de laisser un commentaire, ce qui fait partie intégrante de la gestion de la qualité. Il en résulte un processus continu : réservation, mise en relation, interprétation, facturation.

Le succès de dolmX ne se mesure donc pas uniquement au nombre d'hôpitaux clients. Ce qui est déterminant, c'est que la plateforme évolue et qu'elle s'adapte aux besoins de ses utilisateurs. Pour les hôpitaux, cela signifie une nouvelle possibilité de réserver des interprètes, mais surtout une assistance linguistique disponible au moment où elle est nécessaire, qu'il s'agisse d'une consultation prévue depuis des semaines ou d'une mission de dernière minute.

Informations complémentaires

Nielufar Saffari, CEO, dolmX AG
www.dolmx.ch, n.saffari@dolmx.ch
Telefon +41 56 521 34 31