

Banque interrégionale d'interprètes

Conseils pour travailler efficacement avec un interprète

QUOI FAIRE	POURQUOI
AVANT L'INTERPRÉTATION	
☞ Fixer le rendez-vous le plus tôt possible et respecter l'heure.	☞ Pour s'assurer de la disponibilité de l'interprète et minimiser vos coûts.
☞ Informer l'interprète du nom du client et vérifier s'il est à l'aise d'interpréter pour lui.	☞ L'interprète peut souhaiter se désister (conflit d'intérêt, lien de parenté...).
☞ Expliquer brièvement la situation à l'interprète et la façon dont vous souhaitez procéder.	☞ Il a besoin de se préparer (vocabulaire spécifique, préparation psychologique).
☞ Prévoir plus de temps qu'à l'habitude.	☞ Tout doit être dit 2 fois.
PENDANT LA RENCONTRE	
☞ Se présenter au client, lui présenter l'interprète et l'informer de son rôle, de son impartialité et de la confidentialité des échanges.	☞ Cela permet d'asseoir la neutralité de l'interprète et de faire comprendre au client que vous êtes la personne qui dirige l'interaction.
☞ Vérifier si le client est à l'aise face à cet interprète.	☞ Le client a le droit de refuser l'aide de l'interprète.
☞ Se placer en triangle si possible, parler directement au client et le regarder.	☞ De cette façon, le client se sent le sujet principal de l'intervention.
☞ Faire les salutations d'usage, l'interprète les reformulera en tenant compte de la culture du client.	☞ Le respect des codes d'entrée en communication est indispensable afin d'établir la confiance du client.
☞ Éviter le langage technique. Donner vos informations en petites quantités à la fois de façon claire et complète.	☞ La traduction phrase par phrase est la plus sûre et réduit le risque d'omission.
☞ Demander au client de répéter les instructions s'il y a lieu.	☞ Afin de vous assurer qu'elles ont été bien comprises.
☞ Ne pas discuter le cas en présence du client, il comprend peut-être quelques mots de français ou d'anglais.	☞ Le client pourrait avoir l'impression qu'on décide de son sort sans le consulter.
☞ Ne pas déléguer votre responsabilité professionnelle. Vous êtes le maître de l'intervention.	☞ Ce n'est pas le rôle de l'interprète d'expliquer une loi, un vaccin, un diagnostic ou un traitement à votre place.
APRÈS L'INTERPRÉTATION	
☞ Vérifier avec l'interprète s'il a remarqué quoique ce soit que vous devriez savoir.	☞ L'interprète peut vous apporter des précisions d'ordre culturel (ex. : attitude non verbale).

Mise à jour : Mai 2009

Pour nous joindre :

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30

Téléphone : 514 597-3284

ATS : 514 286-6535

Télécopieur : 514 286-5692

Internet : 06_banque_interpretes_montreal@ssss.gouv.qc.ca