

Pour travailler efficacement avec un **INTERPRÈTE**

Quoi faire

Pourquoi

Avant l'interprétation

<ul style="list-style-type: none"> Fixer le rendez-vous le plus tôt possible et respecter l'heure. 	<ul style="list-style-type: none"> Pour s'assurer de la disponibilité de l'interprète et minimiser vos coûts.
<ul style="list-style-type: none"> Informer l'interprète du nom du client et vérifier s'il est à l'aise d'interpréter pour lui. 	<ul style="list-style-type: none"> L'interprète peut souhaiter se désister (conflit d'intérêt, lien de parenté, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> Expliquer brièvement la situation à l'interprète et la façon dont vous souhaitez procéder. 	<ul style="list-style-type: none"> L'interprète a besoin de se préparer (vocabulaire spécifique, préparation psychologique).
<ul style="list-style-type: none"> Prévoir plus de temps qu'à l'habitude. 	<ul style="list-style-type: none"> Tout doit être dit deux (2) fois.

Pendant la rencontre

<ul style="list-style-type: none"> Se présenter au client, lui présenter l'interprète et l'informer de son rôle, de son impartialité et de la confidentialité des échanges. 	<ul style="list-style-type: none"> Cela permet d'asseoir la neutralité de l'interprète et de faire comprendre au client que vous êtes la personne qui dirige l'interaction.
<ul style="list-style-type: none"> Vérifier si le client est à l'aise face à cet interprète. 	<ul style="list-style-type: none"> Le client a le droit de refuser l'aide de l'interprète.
<ul style="list-style-type: none"> Se placer en triangle si possible, parler directement au client et le regarder. 	<ul style="list-style-type: none"> De cette façon, le client se sent le sujet principal de l'intervention.
<ul style="list-style-type: none"> Faire les salutations d'usage, l'interprète les reformulera en tenant compte de la culture du client. 	<ul style="list-style-type: none"> Le respect des codes d'entrée en communication est indispensable afin d'établir la confiance du client.
<ul style="list-style-type: none"> Éviter le langage technique. Donner vos informations en petites quantités à la fois de façon claire et complète. 	<ul style="list-style-type: none"> La traduction phrase par phrase est la plus sûre et réduit le risque d'omission.
<ul style="list-style-type: none"> Demander au client de répéter les instructions s'il y a lieu. 	<ul style="list-style-type: none"> Afin de vous assurer qu'elles ont été bien comprises.
<ul style="list-style-type: none"> Ne discuter pas du cas avec l'interprète en présence du client, il comprend peut-être quelques mots de français ou d'anglais. 	<ul style="list-style-type: none"> Le client pourrait avoir l'impression qu'on décide de son sort sans le consulter.
<ul style="list-style-type: none"> Ne déléguer pas votre responsabilité professionnelle. Vous êtes le maître de l'intervention. 	<ul style="list-style-type: none"> 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

<ul style="list-style-type: none"> Vérifier avec l'interprète s'il a remarqué quoique ce soit que vous devriez savoir. 	<ul style="list-style-type: none"> L'interprète peut vous apporter des précisions d'ordre culturel (ex. : attitude non verbale).
---	---

Pour joindre la Banque interrégionale d'interprètes :

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

Téléphone : 514 597-3284

Courriel : 06_banque_interpretes_Montreal@ssss.gouv.qc.ca

Demande d'interprétation en ligne : www.jeromeplus.ca



Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal

Québec 