
Travailler efficacement avec un interprète

Avant l'interprétation

Quoi faire?

- Envoyer une demande d'interprète le plus tôt possible pour s'assurer de la disponibilité de l'interprète.
- Si vous travaillez déjà avec un interprète, confirmer avec le client et l'interprète sur place la nouvelle date et envoyez la demande le plus tôt possible avec le nom de l'interprète réservé - pour faciliter la réservation de l'interprète et minimiser les coûts-.
- Mentionner, si possible, le nom du client dans la demande d'interprète pour éviter des situations comme : le conflit d'intérêts, le lien de parenté, etc.
- Prévoir plus de temps que d'habitude puisque tout doit être dit deux fois pendant le rendez-vous.
- Expliquer brièvement la situation à l'interprète et la façon dont il est souhaité de procéder pour l'aider à se préparer (vocabulaire spécifique, préparation psychologique, etc.).

Pendant la rencontre

Quoi faire?

- 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 de mettre en confiance le client.
- Se présenter au client, présenter l'interprète et informer le client du rôle de l'interprète (transférer tout ce qui est dit et émis pendant la rencontre) et de la confidentialité des échanges. Cela permet à l'interprète de garder la même distance professionnelle par rapport à chaque interlocuteur ou interlocutrice, et de faire comprendre au client que l'intervenant est la personne qui dirige l'interaction.
- 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.
- Éviter le langage technique. Donner des informations, peu à la fois, de façon claire et complète. La traduction phrase par phrase est la plus sûre, car elle réduit le risque d'omission.
- Demander au client de répéter les instructions s'il y a lieu afin de s'assurer qu'elles ont été bien comprises.
- Ne pas discuter du cas avec l'interprète 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 sa 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

Quoi faire?

- Vérifier avec l'interprète s'il a remarqué quoi que ce soit qu'il serait pertinent de savoir en tant qu'intervenant. L'interprète peut apporter à l'intervenant des précisions d'ordre culturel seulement (exemple : attitude non verbale).
- Remplir et signer la fiche des services que l'interprète présentera – pour les démarches administratives et le paiement.

Sources : Orientations ministérielles concernant la pratique de l'interprétariat dans les services de santé et les services sociaux au Québec; Banque Interrégionale d'interprète de Montréal; Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale