
TRAVAILLER EFFICACEMENT AVEC UN INTERPRÈTE

Avant l'interprétation

- Fixer le rendez-vous le plus rapidement possible et respecter l'heure pour s'assurer de la disponibilité de l'interprète et minimiser les coûts d'interprétariat de l'établissement
- Prévoir plus de temps que d'habitude puisque tout doit être dit deux fois
- Informer l'interprète du nom du client et vérifier s'il est à l'aise d'interpréter pour cette personne - l'interprète peut souhaiter se désister pour éviter un conflit d'intérêt (lien de parenté, etc.)
- S'il y a lieu, expliquer brièvement le contexte de la rencontre à l'interprète et la façon dont il est souhaité de procéder pour l'aider à se préparer (vocabulaire spécifique, préparation psychologique, etc.)
- Expliquer à l'interprète qui sera présent à la rencontre.

Pendant la rencontre

- 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
- Lorsque possible, vérifier si le client est à l'aise avec l'interprète.
- Se présenter au client, présenter l'interprète et l'informer de son rôle 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. L'interprétation 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

- 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 (exemple : attitude non verbale).