

TROIS MANIÈRES DE PROCÉDER

1

L'interprétariat par téléphone

Usager et professionnel sont dans un même lieu et l'interprète au téléphone.

Matériel nécessaire : téléphone, éventuellement muni d'un haut-parleur.

Cette manière de procéder a l'avantage de réunir spatialement usager et professionnel. Pour autant, un mauvais son peut exclure l'interprète de l'échange et nuire à l'entretien.

2

La conférence téléphonique

L'usager, le professionnel et l'interprète sont chacun de leur côté au téléphone.

Matériel nécessaire : le professionnel doit disposer d'un smartphone et activer l'option « Conférence téléphonique » ou « Ajouter un appel ».

Cette manière de faire permet d'avoir une bonne qualité sonore (surtout si vous avez des écouteurs) mais a pour inconvénient de laisser les trois interlocuteurs dans des espaces différents.

3

La visioconférence

L'usager et le professionnel peuvent être derrière le même écran et appeler en visioconférence l'interprète ou les trois sont chacun devant un écran différent.

Matériel nécessaire : un ordinateur, une tablette ou smartphone, une application de visioconférence, une connexion internet.

Cette modalité permet d'ajouter l'image au son, et donc de disposer de plus d'éléments de mise en relation et de compréhension. Pour autant elle exige un certain matériel et une connexion suffisante. Ce dispositif peut s'avérer intrusif dans la vie privée des personnes.

TRAVAILLER AVEC UN INTERPRÈTE PROFESSIONNEL

-> L'entretien téléphonique et en visio-conférence

Par téléphone ou visio-conférence, l'entretien avec interprète à distance a des spécificités qu'il est important de prendre en compte.

Voici quelques recommandations :

AVANT LA SÉANCE

L'attention au dispositif

- Prévoir un matériel de communication adéquat.
- Veillez que l'utilisateur, l'interprète et vous soyez dans un espace calme.
- Assurez-vous, avec l'interprète, que vous vous entendez correctement.
- Essayer d'adapter le dispositif si la communication est trop difficile (changer de lieu, fermer une fenêtre, couper le haut-parleur...).

Proposer une pré-séance à l'interprète

Communiquer à l'interprète des éléments de contexte l'aidera à comprendre les enjeux de la séance et éviter les malentendus (le type d'entretien, les personnes présentes, la langue ou le pays d'origine de l'utilisateur...).

LA SÉANCE COMMENCE

Présentations mutuelles

Un moment de présentations (du professionnel, du patient et de l'interprète) facilite l'établissement d'un lien malgré la distance.

Ajustements langagiers

Il est important de prendre le temps de s'adapter aux manières de parler des uns et des autres (dialectes, accents, vocabulaires spécialisés...).

Veiller à imprimer aux échanges un rythme fluide

Assurez-vous que vos prises de parole et celles de l'utilisateur ne soient pas trop longues, afin de permettre une traduction précise et une fluidité de l'échange.

Décrire les situations, événements et gestes

En étant les yeux de l'interprète, et en lui décrivant ce qui se passe dans l'espace de l'entretien, vous lui permettez de mieux comprendre la situation.

LA SÉANCE SE TERMINE

S'assurer de la disponibilité de l'interprète

Fixer le prochain rendez-vous avec l'utilisateur et l'interprète permet de s'assurer de leur disponibilité en même temps.

Proposer une post-séance à l'interprète

En cas de séance éprouvante ou d'interrogations sur la traduction ou sur la clinique, vous pouvez proposer à l'interprète d'échanger après le départ du patient.

« Une conversation téléphonique limite l'accès aux gestes et aux regards qui accompagnent la parole, et peut conduire à des difficultés de communication. Des aménagements sont nécessaires. »