

Planification du RDV avec l'interprète



- R-1** Considérer un premier contact en personne pour favoriser l'alliance de travail.
- R-2** S'assurer que l'interprète est informé que l'entretien sera interprété à distance.
- R-3** S'assurer que l'interprète obtienne les informations de base dans la demande de service:
 - ⇒ Contexte de l'intervention, modalités de connexion (numéro de téléphone ou lien pour se connecter), nom et fonction du professionnel, nom et coordonnées de l'utilisateur s'il faut l'aviser du RDV, précision si l'utilisateur sera en présentiel ou à distance, etc.
- R-4** Prévoir suffisamment de temps pour: le *briefing* de l'interprète, tester l'équipement et prendre des pauses si la durée de l'intervention est longue (le pic de fatigue de l'interprète survient après 15-20 minutes durant une interprétation à distance)
- R-5** Préparer la documentation au besoin (ex. faire venir la liste de médicaments de la pharmacie avant l'interprétation, utiliser des moyens visuels pour un usager avec un faible niveau de littératie, etc.)

Avant l'intervention



- R-6** Tester l'équipement nécessaire pour l'intervention à distance.
- R-7** Vérifier que chacun puisse voir/entendre ses interlocuteurs aussi bien qu'être vu/entendu.
- R-8** S'assurer que chaque interlocuteur ne soit pas trop près de la caméra ou du micro.
- R-9** S'assurer que l'interprète ait reçu un *briefing*.
- R-10** S'entendre sur la procédure en début d'entretien (qui dit quoi? Énoncer les règles de l'intervention à distance, etc.).
 - ⇒ Il est recommandé que l'interprète puisse se présenter et que l'utilisateur soit informé de la confidentialité de l'entretien ainsi que de l'importance du respect des tours de parole.
- R-11** S'entendre sur la procédure pendant l'entretien, s'il y a un problème technique.
- R-12** S'accorder sur des signaux afin de faciliter la communication (pour demander la parole, interrompre un interlocuteur ou lui demander de ralentir son débit.)
- R-13** Si l'utilisateur est à distance aussi, vérifier s'il est seul, dans un environnement calme.
 - ⇒ Il est indiqué d'aviser l'utilisateur 24h avant le rendez-vous.

En début d'entretien



- R-14** Prévoir du temps pour la présentation de l'interprète à l'utilisateur et le rappel des règles concernant la confidentialité.
- R-15** Donner le temps aux interlocuteurs de se familiariser avec le contexte à distance et faire les ajustements nécessaires.
- R-16** S'en tenir à la procédure établie sans prendre davantage de responsabilités.
- R-17** Vérifier à nouveau que chacun puisse voir/entendre et être vu/entendu.
- R-18** Vérifier que les signaux prédéterminés en R12 fonctionnent convenablement.

Durant l'entretien



- R-19** Communiquer avec clarté:
 - R-19.1** Éviter de parler plus vite ou plus fort que d'habitude.
 - R-19.2** Formuler les informations par segments afin de faciliter l'interprétation.
 - R-19.3** Éviter de sortir du champ de la caméra et, si cela est nécessaire, ne pas hésiter à expliquer la raison de cette sortie (intervention en vidéoconférence).
 - R-19.4** Porter attention au non verbal, lorsqu'applicable.
- R-20** Considérer prendre de courtes pauses, si des ajustements techniques sont requis par exemple.
- R-21** Ne pas hésiter à demander à l'interlocuteur de répéter si son propos n'a pas été bien entendu.
- R-22** Ne pas hésiter à prendre la parole et à interrompre l'orateur si nécessaire en utilisant les signaux prédéterminés en R12.
- R-23** Ne pas hésiter à mentionner les désagréments (exemple: bruit ambiant, image floue).
- R-24** Éviter de se pencher vers la caméra ou le micro pour prévenir la fatigue musculaire.

Après l'entretien



- R-25** Immédiatement après l'entretien, procéder à un court *debriefing* intervenant-interprète
 - R-25.1** Identifier les problèmes survenus, surtout s'ils sont récurrents.
 - R-25.2** Il serait judicieux de recourir à un intermédiaire (p. ex. un gestionnaire) pour communiquer les problèmes survenus lors de l'entretien pour faciliter la communication et préserver l'alliance de travail entre l'intervenant et l'interprète.

* par vidéoconférence ou par téléphone