

Pour travailler efficacement avec un interprète
À l'intention des professionnels de la santé et des services sociaux
Aide-Mémoire

Quoi faire	Pourquoi
Avant l'interprétation	
Évaluer si un interprète est nécessaire et demander le consentement de l'utilisateur.	L'utilisateur pourrait ne pas être en confiance avec un interprète faisant partie de sa communauté. Le recours à un proche est déconseillé, et celui à un mineur est à proscrire.
Fixer le rendez-vous le plus tôt possible et prévoir plus de temps qu'à l'habitude.	La communication à trois implique que tout doit être dit deux fois. Cela permet aussi d'assurer la disponibilité de l'interprète et de minimiser les coûts.
Choisir l'interprète selon la langue, le genre et l'âge. Vérifier l'absence de liens préexistants avec l'utilisateur.	Des conflits d'intérêts peuvent survenir, notamment dans les petites communautés. L'interprète doit pouvoir se désister si nécessaire (lien de parenté, conflit, etc.).
Informers brièvement l'interprète du contexte de la consultation et des considérations culturelles éventuelles (briefing).	L'interprète doit se préparer : vocabulaire spécifique, préparation psychologique. Cela favorise une intervention de qualité.
Aviser l'interprète de rester après la rencontre, sans l'utilisateur.	Un échange post-rencontre permet à l'interprète de partager des observations pertinentes.
Pendant la rencontre	
Se présenter et permettre à l'interprète de se présenter et d'informer l'utilisateur de son rôle et de la confidentialité des échanges.	Cela établit la confiance de l'utilisateur et lui fait comprendre que l'intervenant est le maître de l'interaction.
Vérifier si l'utilisateur est à l'aise avec cet interprète.	L'utilisateur a le droit de refuser les services de l'interprète.
Se placer en triangle si possible, parler directement à l'utilisateur, à la première personne (je), et le regarder.	L'utilisateur se sent le sujet principal de l'intervention. Le contact visuel renforce la relation de confiance.
Éviter le langage technique. Formuler une question à la fois avec des informations courtes, claires et complètes.	La traduction phrase par phrase est la plus sûre et réduit le risque d'omission ou d'incompréhension.
Demander à l'utilisateur de répéter les instructions pour vérifier sa compréhension. En cas d'incompréhension, clarifier.	S'assurer que les messages clés ont bien été compris avant de poursuivre.
Respecter le principe de transparence : ne pas discuter du cas avec l'interprète en présence de l'utilisateur; éviter les conversations simultanées et les commentaires non destinés à être interprétés.	L'utilisateur pourrait comprendre quelques mots et 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.
Être attentif au langage non verbal, en ayant à l'esprit qu'il peut différer selon les cultures.	Des codes culturels différents peuvent mener à des malentendus non verbaux.
Si l'utilisateur a besoin d'un autre rendez-vous, le prendre pendant que l'interprète est toujours présent.	Facilite la communication pour la prise de rendez-vous et évite les malentendus.
Après l'interprétation	
Faire un bilan avec l'interprète (debriefing) : vérifier s'il a remarqué quelque chose de pertinent.	L'interprète peut apporter des précisions culturelles (ex. : attitude non verbale) mais ne peut pas donner son opinion personnelle sur l'utilisateur.
En cas d'intervention difficile, vérifier l'état affectif de l'interprète et le référer à des ressources de soutien si nécessaire.	L'interprète peut être affecté émotionnellement par certaines interventions. Son bien-être doit être pris en compte.
Consigner au dossier de l'utilisateur les informations concernant la barrière linguistique et le recours à un interprète.	Assure un suivi adéquat et une continuité des soins pour les prochaines interventions.

Sources : Adapté des documents de : Banque Interrégionale d'Interprètes de Montréal (2015). *Aide-Mémoire pour travailler efficacement avec un interprète*. Burdeus-Domingo, Leanza & Gagnon (2020). *Conseils pratiques pour les interventions avec interprètes*