

## CONSEILS POUR TRAVAILLER EFFICACEMENT AVEC UN INTERPRETE :

QUOI FAIRE ?	POURQUOI ?
<b>AVANT L'ENTRETIEN :</b>	
Fixer l'heure du rendez-vous le plus tôt possible et respectez l'heure.	Pour vous assurer de la disponibilité de l'interprète et minimiser les coûts.
Informez l'interprète du nom du patient et vérifiez s'il est à l'aise d'interpréter pour lui.	L'interprète peut souhaiter se désister (conflit d'intérêts, lien de parenté, etc. ...).
Expliquez-lui brièvement la situation et la façon dont vous souhaitez procéder.	Il a besoin de se préparer (vocabulaire spécifique, préparation psychologique).
Renseignez-vous auprès de l'interprète au sujet des aspects culturels à respecter dans le contexte de la consultation.	L'interprète peut également jouer le rôle de médiateur culturel.
Prévoyez plus de temps que d'habitude.	Tout doit être dit deux fois.
<b>PENDANT L'ENTRETIEN :</b>	
Présentez-vous au patient, présentez-lui l'interprète et informez-le de son rôle, de son impartialité et de la confidentialité des échanges.	Cela permet d'asseoir la neutralité de l'interprète et de faire comprendre au patient que vous êtes la personne qui dirige l'interaction.
Vérifiez si le patient est à l'aise face à cet interprète.	Le patient a le droit de refuser l'aide de l'interprète.
Placez-vous en triangle si possible, regardez-le et parlez directement au patient («avez-vous mal ?» et non «a-t-il mal ?»)	De cette façon, le patient se sent le sujet principal de l'entretien.
Faites les salutations d'usage, l'interprète les formulera en tenant compte de la culture du patient.	Le respect des codes d'entrée en communication est indispensable afin d'établir la confiance du patient.
Évitez le langage technique. Donnez des informations en petite quantité à la fois de façon claire et complète.	La traduction phrase par phrase est la plus sûre et réduit le risque d'omissions.
Profitez des instants où vous ne parlez pas pour observer le patient, être attentif à ses émotions ou ses gestes.	L'attitude non verbale est une source importante d'informations à intégrer dans l'entretien.
Demandez au patient de répéter les instructions s'il y a lieu.	Afin de vous assurer qu'elles ont été bien comprises.
Ne discutez pas du cas en présence du patient, il comprend peut-être quelques mots de français.	Le patient pourrait avoir l'impression qu'on décide de son sort sans le consulter.
Ne délégez pas votre responsabilité professionnelle. Vous êtes maître de l'intervention.	Ce n'est pas le rôle de l'interprète d'expliquer, à votre place, une loi, un vaccin un diagnostic ou un traitement.
<b>APRES L'ENTRETIEN :</b>	
Notez le nom de l'interprète dans le dossier	Cela permet de retrouver facilement le nom de l'interprète en cas de consultation non planifiée.
Vérifiez avec l'interprète s'il a remarqué quoi que ce soit que vous devriez savoir.	L'interprète peut vous apporter des précisions d'ordre culturel.
Soyez attentif à l'impact de l'entretien sur l'interprète s'il a porté sur un sujet sensible ou douloureux.	L'interprète peut vivre difficilement certains entretiens et le fait de pouvoir en parler après l'entretien avec le soignant allège son travail.

Extraits de : « L'interprète culturel : un professionnel apprécié. Etude sur les services d'interprétariat : le point de vue des clients, des intervenants et des interprètes », Montréal, 1997 ; « A mots ouverts » : guide de l'entretien médicale bilingue à l'usage des soignants et des interprètes » édité par A. Bischoff et L. Loutan, Genève, 1998.