

Service national d'interprétariat téléphonique: tél. 0842 442 442

Votre code de sécurité:

Guide pratique: Interprétariat téléphonique

À quels aspects dois-je être attentif/-ive au cours d'une collaboration avec un-e interprète téléphonique?

1. Avant l'entretien

- Veillez à garantir des bonnes conditions pour l'entretien téléphonique : prévoyez une pièce calme avec peu de bruit de fond et équipée si possible d'un téléphone avec une option micro et haut-parleur.
- Gardez à l'esprit que les données dont vous allez discuter par téléphone ou par téléphone haut-parleur sont confidentielles : veillez donc si possible à vous trouver dans une pièce isolée pour l'entretien.
- Indiquez au patient que l'entretien sera traduit par une interprète par téléphone.
- Notez par écrit une liste des questions et des points importants que vous voulez aborder au cours de l'entretien.

2. Lors de la prise de contact avec le Service national d'interprétariat téléphonique (SIT)

- C'est tout d'abord un téléphoniste qui reçoit votre appel.
- Identifiez-vous en tant que client-e en indiquant votre code de sécurité et le nom de votre institution au téléphoniste.
- Indiquez de manière aussi précise que possible pour quelle langue vous avez besoin d'une interprète par téléphone et sur quel(s) sujet(s) portera l'entretien.
- Indiquez la durée approximative de l'entretien. Ayez à l'esprit qu'un entretien traduit dure à peu près deux fois plus longtemps qu'un entretien sans traduction.
- Précisez si vous préférez avoir recours à un homme ou à une femme comme interprète.

3. Au début de l'entretien

- Présentez-vous brièvement à l'interprète par téléphone et indiquez-lui le sujet de l'entretien.
- Donnez la possibilité à l'interprète de se présenter auprès de votre interlocuteur/-trice, de manière à établir un climat de confiance.
- Faites savoir à l'interprète par téléphone si vous utilisez un téléphone avec ou sans haut-parleur pour l'entretien.

4. Pendant l'entretien

- Exprimez-vous en phrases courtes et simples.
- Évitez les termes techniques et les abréviations.
- N'hésitez pas à redemander : je vous ai bien compris-e ? Est-ce que vous pouvez répéter cette phrase ?
- Soyez attentif/-ive au comportement du patient (mimiques, gestuelle, voix) lorsqu'il parle.
- Lorsque vous n'êtes pas sûr-e d'avoir bien compris (p. ex. avec des phrases très longues), n'hésitez pas à faire répéter.

5. Après l'entretien

- Prévoyez du temps pour faire rapidement le point avec l'interprète par téléphone.
- Inscrivez dans le dossier du patient que l'entretien a été traduit par téléphone et notez le nom de l'interprète par téléphone.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez a priori avoir recours à la même interprète par téléphone pour des consultations futures (en fonction des disponibilités). Cependant, le contact doit être établi par le biais du SIT. Ce n'est donc pas la peine de demander à l'interprète par téléphone son numéro de téléphone ou son adresse.
- N'hésitez pas à faire parvenir vos impressions au SIT, notamment par le biais de ce formulaire en ligne www.aoz.ch/medios.