

Comment travailler avec un interprète par téléphone ?

1 Avant l'entretien

- Notez les principaux points et les questions que vous souhaitez aborder avec l'interprète.
- Assurez-vous d'un environnement propice : absence de bruit, disposition adaptée autour du téléphone...
- N'oubliez pas qu'en composant le **01 53 26 52 62** vous passez d'abord par un opérateur ISM dont le rôle est de vous assister dans votre demande, puis de vous connecter à l'interprète que vous recherchez.

2 Au début

- L'interprète est parachuté parmi vous.
Expliquez-lui brièvement la situation : ce dont il s'agit, votre rôle et ce que vous attendez de lui.
Précisez-lui d'emblée si vous et votre interlocuteur étranger parlez devant un téléphone « mains libres » ou si vous devez vous passer alternativement le combiné.
- Donnez le temps à l'interprète de se présenter à votre interlocuteur, pour établir un climat de confiance et situer clairement son rôle d'interprète.

3 Pendant

- Utilisez un langage simple. Evitez les termes trop techniques, les raccourcis et autres jargons professionnels. Procédez par séquences courtes pour sauvegarder la précision des messages.
- N'hésitez pas à user de la reformulation pour être sûr que chacun se comprenne : « Si j'ai bien compris, vous avez dit... ».

- Restez maître de l'entretien. Au besoin demandez à l'interprète de vous expliquer certaines longueurs de la traduction rendues nécessaires par le contexte social ou culturel.
- Observez votre interlocuteur pendant qu'il parle avec l'interprète : le ton de la voix, les mimiques, les silences... parlent également.

4 *à la fin*

- La décision de terminer l'entretien vous appartient.
- Ne demandez pas à l'interprète ses coordonnées personnelles. Il ne peut que vous adresser à ISM Interprétariat qui coordonne son travail.

5 *Plus tard*

- N'hésitez pas à faire part à ISM Interprétariat de vos appréciations. Elles aideront à améliorer la qualité de notre travail.

ISM Interprétariat

251 rue du Faubourg Saint Martin – 75010 Paris

Interprétariat par déplacement : 01 53 26 52 52

Interprétariat par téléphone : 01 53 26 52 62

Renseignements : 01 53 26 52 50

Site Internet : www.ism-interpretariat.com

E-mail : ism.interpretariat@wanadoo.fr