



LABORATOIRE  
PSYCHOLOGIE  
ET CULTURES

# INITIATION AU TRAVAIL AVEC INTERPRÈTES

Noelia Burdeus Domingo, PhD  
Interprète et stagiaire postdoctorale  
Laboratoire Psychologie et Cultures  
École de psychologie  
Université Laval  
[noeliabd@gmail.com](mailto:noeliabd@gmail.com)

Yvan Leanza, PhD  
Professeur titulaire  
Laboratoire Psychologie et Cultures  
École de psychologie  
Université Laval  
[Yvan.leanza@psy.ulaval.ca](mailto:Yvan.leanza@psy.ulaval.ca)



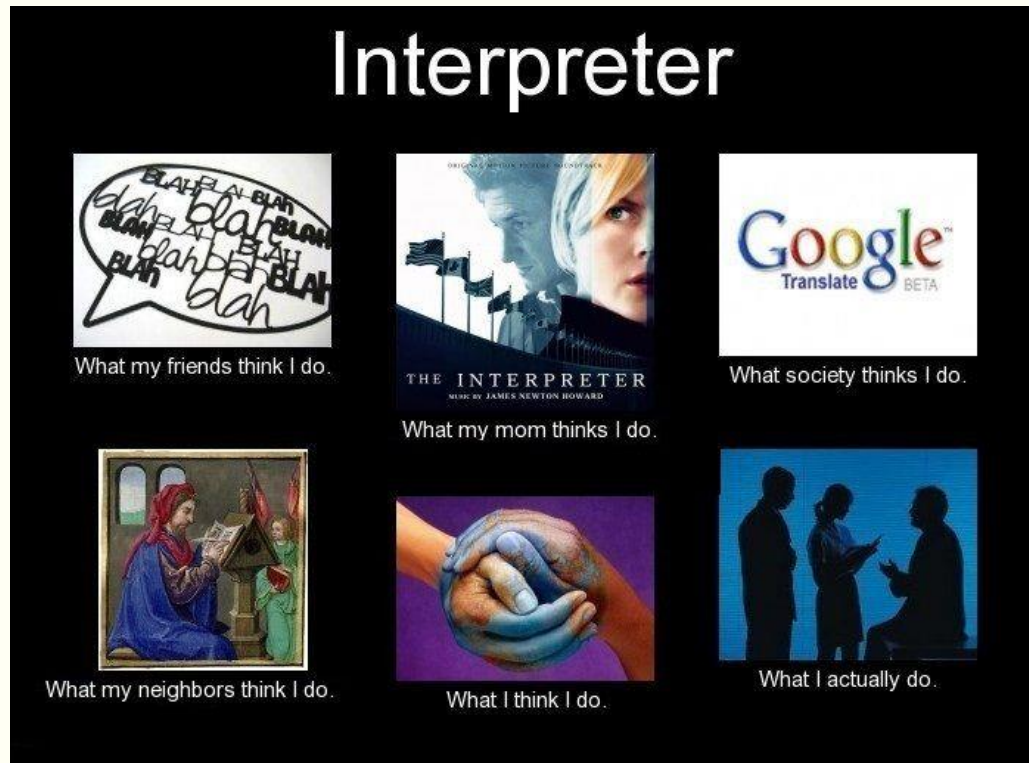
© 2004 CHRISTINE SCHNEIDER

# L'INTERPRÉTATION EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

- Quoi?
- Qui?
- Pour quoi c'est important au Québec?
- Risques de communiquer par des interprètes non professionnels

# L'interprétation en santé: Quoi?

---

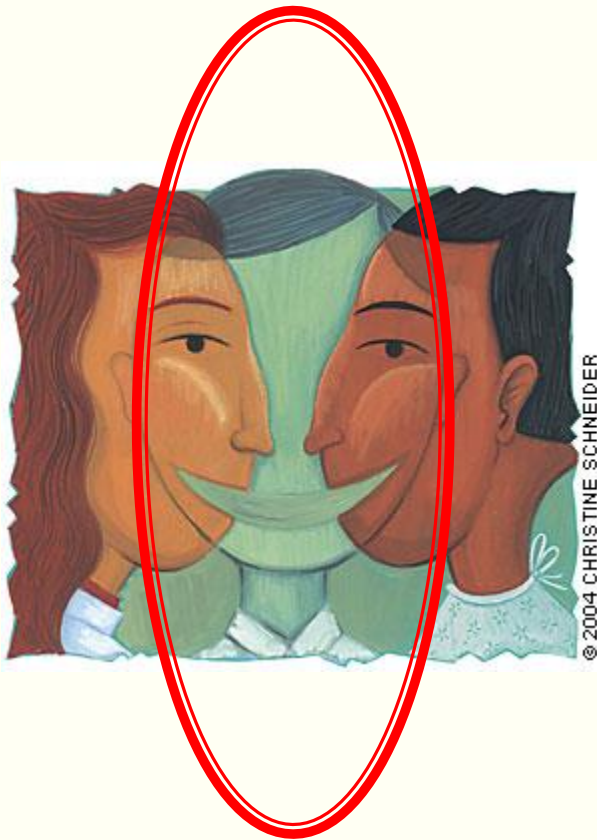


Interprétation en Milieu Social (Wadensjö, 1998: 33)

- Pratique interprétative
- Services publiques
- Afin de permettre/faciliter la communication entre les intervenants et les clients
- Quand les intervenants et les clients ne parlent pas la même langue

# L'interprétation en santé: Qui?

---



Professionnel qui transmet les données de la **communication verbale et non verbale** entre des personnes de langue et de culture différentes

- dans la plus grande confidentialité
- tout en adoptant une position de neutralité
- en respectant une éthique professionnelle stricte

Pour ce faire, il a suivi une formation!



# Pour quoi c'est important au Québec?

---

## Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)



- Article 2

« Un mode d'organisation des ressources humaines, matérielles et financières destiné à :

- tenir compte des particularités géographiques, linguistiques, socio-culturelles, ethnoculturelles et socio-économiques des régions;
- favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux, dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec. »

- Article 8

« Tout usager des services de santé et des services sociaux a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant ».

# Risques de communiquer par des interprètes non professionnels

---

- Inexactitude (compétent dans les deux langues?)
- Déformations des informations/omissions
  - Volontaires : à cause de relations familiales ou en raison de la nature émotionnelle ou de sensibilité aux questions)
  - Accidentelles : manque d'expertise
- Manque de fluidité à cause du manque de connaissance des techniques d'interprétation
- Détérioration des relations d'autorité dans la famille
  - Ex. en utilisant enfants comme interprètes
- Manque de compétences pour assurer la précision du message
  - Pourrait nuire la qualité des services médicaux
- Manque de confidentialité



# AVANT LA CONSULTATION AVEC INTERPRÈTE

- Identifier le besoin
- Considérations à garder en tête

# Identifier le besoin

---

## Stratégies pour déterminer la compétence de langue du client

- Posez des questions simples concernant détails personnels.
- Posez des questions ouvertes comme « Qu'en pensez-vous ? »
- Soyez attentif à la justesse des temps des verbes utilisés, cela peut affecter la communication
- Posez des questions qui exigent que la personne réponde avec des phrases pleines.
- Évitez :
  - questions « oui »/ « non » "
  - questions familières (« Où habitez-vous? »)
- Demandez-lui de répéter un message que vous venez de donner.

L'interprète est là pour **vous permettre de faire votre travail avec compétence**, pas seulement pour le client.

Si un interprète est nécessaire, vous devrez demander le **consentement du client**.

- Envisagez de faire appel à un interprète au téléphone pour ceci.



# Considérations à garder en tête

---

- Fixer le rendez-vous le plus tôt possible et respecter l'heure
- Prévoir plus de temps qu'à l'habitude
- Choisir un interprète:
  - Langue, genre, âge
  - Pas de parents et surtout pas un enfant
- Briefing
  - Raison de la consultation
  - Considérations culturelles
- Confiance et confidentialité
  - Petites communautés: possible conflit d'intérêts
- Possibles demandes de clarification de l'interprète
- Respect



# LA CONSULTATION AVEC INTERPRÈTE

# La consultation avec interprète

---



- Permettez à l'interprète de se présenter
- Vérifiez si le client est à l'aise face à cet interprète.
  - Le client a le droit de refuser l'aide de l'interprète.
- N'abusez pas du langage technique.
- Courtes interventions avec information claire et complète.
  - Une question à la fois
- Interprétation tenant compte de :
  - la langue du client (longueur différente des interventions)
  - la culture du client (clarifications culturelles)
- Ne demandez pas de synthèses.
- Demandez au client de répéter les instructions s'il y a lieu afin de vous assurer qu'elles ont été bien comprises.
- En cas de manque de compréhension clarifiez, l'interprète interprètera.

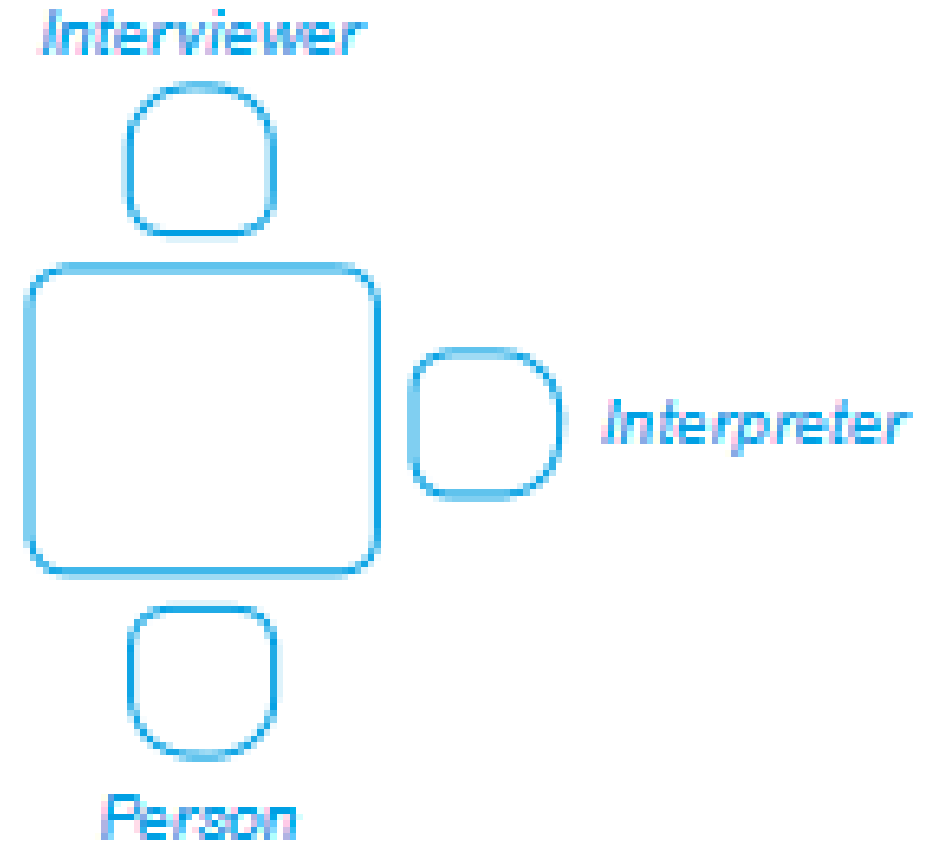
# La consultation avec interprète

---

Communication directe :

- Positionnement en triangle (si possible)
- Parlez directement au client
- 1ère personne
- Regardez le client
  - Langage non verbale peut-être différent!

Client = sujet principal de l'intervention



# La consultation avec interprète

---

---

- Transparence :
  - Ne discuter pas du cas avec l'interprète
    - Expliquez que vous désirez des clarifications culturelles, si besoin
  - Évitez de créer des conversations simultanées
  - Ne fait pas de commentaires dont vous ne voudriez pas qu'ils soient interprétés
- Vérifiez que la personne a compris les messages clés:
  - Demandez s'il y a des questions
- Si le client exige un autre rendez-vous, prenez-le alors que l'interprète est encore là



# APRÈS LA CONSULTATION AVEC INTERPRÈTE

# Debriefing

---

(10–15 minutes)

- Vérifier avec l'interprète s'il a remarqué quoique ce soit que vous devriez savoir
- L'interprète peut vous apporter des précisions d'ordre culturel (ex. : attitude non verbale)



UNIVERSITÉ  
LAVAL



LABORATOIRE  
PSYCHOLOGIE  
ET CULTURES

British Psychological Society (2007). *Working with interpreters, Guidelines for psychologists.*

Burdeus-Domingo, N. (2015). *La interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario. Estudio comparativo de las ciudades de Barcelona y Montreal.*

Burdeus-Domingo, N.; Brisson A.; Leanza, Y. (soumis). L'évaluation psychologique avec interprète. Une pratique en trois temps (avant-pendant- après). Dans J. M. Cénat et D. Derivois (dir.), *Evaluations psychologiques en situations interculturelles* (18 p.). Bruxelles : De Boeck Supérieur.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (2018). Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale. <https://www.ciussss-capitalenationale.gouv.qc.ca/nos-services/banque-dinterpretes-de-la-capitale-nationale>

Cultural Interpretation Services for Our Communities (2013). *Guide to working with interpreters.*

Hadziabdic, E., Hjelm K. (2013). *Working with interpreters: practical advice for use of an interpreter in healthcare.* *Int J Evid Based Healthc.* 2013 Mar;11(1):69-76. doi: 10.1111/1744-1609.12005.

Leanza, Y., Miklavcic, A., Boivin, I. & Rosenberg, E. (2014). Working with interpreters. In L. Kirmayer, C. Rousseau & J. Guzder (Ed.), *Cultural Consultation: Encountering the Other in Mental Health Care* (pp. 89-114). New-York: Springer Science + Business Media.

