

COMMENT SURMONTER UNE BARRIÈRE LINGUISTIQUE EN INTERVENTION?



- Informer l'utilisateur des bénéfices, de la gratuité et de la confidentialité des services d'un interprète professionnel
- Consigner et tenir à jour au dossier de l'utilisateur les informations concernant la barrière linguistique et le recours à un interprète



ET ENSUITE ?

AVEC INTERPRÈTE



- Choisir le type d'interprète :
 - Professionnel
 - Proche de l'utilisateur

Aspects à considérer :

Qualité et sécurité | Accès | Préférences de l'utilisateur



- Le recours à un mineur est à **PROSCRIRE**
- Le recours à un proche est **DÉCONSEILLÉ** dans les situations délicates, conflictuelles ou pouvant avoir des conséquences cliniques ou légales importantes



- Être transparent
- Maintenir une pratique réflexive



- Instaurer des mécanismes de partage d'information
- Clarifier avec l'utilisateur le rôle de l'interprète

RÈGLES DE COMMUNICATION

- Utiliser un langage simple, des phrases courtes
- Éviter le jargon technique
- Clarifier et reformuler au besoin
- S'assurer que l'intervenant s'adresse directement à l'utilisateur
- Faire des pauses pour interpréter de ce qui vient d'être dit

SANS INTERPRÈTE



CAS 1 : REFUS DE L'USAGER



- Mettre l'utilisateur en confiance et comprendre les motifs de son refus
- Rappeler à l'utilisateur la gratuité, la confidentialité et les bénéfices des services d'un interprète professionnel

CAS 2 : INTERPRÈTE NON-DISPONIBLE



- Reporter le rendez-vous si possible
- Faire appel à un interprète dès que disponible
- Revoir les informations importantes



- Utiliser ces ressources alternatives avec **PRUDENCE** :
 - Traduction en ligne
 - Langage de base dans une langue commune (ex. anglais)

RÈGLES DE COMMUNICATION

- Vérifier la compréhension de l'utilisateur en lui demandant de reformuler fréquemment

Pour plus de détails,
consulter le rapport

