

# Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale

## Interprétation à distance

Guide à l'usage des demandeurs et professionnels

2020-07-10

### Table des matières

Interprétation à distance .....	2
Définition et contexte.....	2
Recommandations pour une rencontre interprétée à distance.....	2
Télésanté – particularité avant une première rencontre.....	3
Interprétation par téléphone .....	4
Plateformes possibles et état de situation à la BICN.....	4
Procédure - demande d'interprétation par téléphone.....	4
Interprétation par vidéoconférence.....	6
Plateformes de vidéoconférence possibles et état de situation à la BICN.....	6
Procédure – Interprétation par Vidéoconférence.....	6
1. Effectuer la demande d'interprète.....	6
2. Envoyer l'invitation pour la rencontre.....	8
Questions et réponses.....	9
Général.....	9
Fonctionnalités des plateformes de vidéoconférence et de télésanté.....	9
Télésanté - Usagers.....	9
Liens et outils .....	10
Références.....	10

# Interprétation à distance

## Définition et contexte

L'interprétation à distance réfère à l'utilisation de technologies de télécommunication telles que le téléphone ou la vidéoconférence pour offrir un service d'interprétation.

Les pratiques sont sensiblement différentes en fonction de la situation : l'interprète à distance, l'utilisateur à distance ou encore les deux à distance. Le tableau ci-dessous décrit toutes les possibilités.

	<b>Usager en présence de l'intervenant</b>	<b>Usager à distance - par téléphone</b>	<b>Usager à distance – Télésanté</b>
<b>Interprète en présence de l'intervenant</b>	Interprétation en présentiel	L'utilisateur est au téléphone, placé sur haut-parleur.	Télésanté, interprète en présence (doit être visible pour l'utilisateur)
<b>Interprète à distance, par téléphone</b>	L'interprète est au téléphone, placé sur haut-parleur.	Conférence téléphonique	Télésanté, interprète participe à la rencontre à l'aide du numéro de téléphone (Zoom uniquement).
<b>Interprète à distance, par vidéoconférence</b>	L'interprète est en vidéoconférence.	L'interprète est en vidéoconférence ; l'utilisateur participe à la rencontre à l'aide du numéro de téléphone (Zoom uniquement).	Télésanté, interprète est un 3 <sup>e</sup> participant à la vidéoconférence.

## Recommandations pour une rencontre interprétée à distance

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous quelques recommandations tirées du *Guide de planification et de pratique de l'interprétation de service public à distance* (Leanza et al., 2019).

<b>Moment</b>	<b>Recommandations</b>
<b>Avant la rencontre</b>	<p>S'entendre sur la procédure en début d'entretien.</p> <p>→ Par exemple : Qui dit quoi ? Quoi dire à propos de l'entretien à distance ? Quelles sont les règles de base ?</p> <p>S'entendre sur des signaux pour faciliter la communication, par exemple pour prendre la parole, pour interrompre un interlocuteur ou encore pour lui demander de ralentir son débit.</p> <p>Préparer la documentation au besoin. Si de la documentation sera utilisée pendant l'entretien, elle peut être transmise préalablement à l'interprète pour faciliter le déroulement de la rencontre.</p>

Moment	Recommandations
<b>Au début de la rencontre</b>	Il est indiqué que l'interprète puisse se présenter et que l'utilisateur soit informé de la confidentialité de l'entretien ainsi que de l'importance du respect des tours de parole.
<b>Durant la rencontre</b>	L'interprète devrait être visible pour chaque interlocuteur primaire afin de faciliter la coordination des tours de parole.  Prévoir du temps pour prendre des pauses s'il est prévu que l'entretien interprété dure longtemps. → Par exemple, si plusieurs intervenants consulteront l'utilisateur au cours de la rencontre, une pause peut être prévue entre chaque intervenant.
<b>Après la rencontre</b>	Procéder à un débriefing intervenant-interprète immédiatement après l'entretien pour discuter, entre autres, de problèmes qui ont pu survenir.  Il est possible de contacter la BICN si vous n'êtes pas à l'aise de discuter de ces problématiques directement avec l'interprète.

## Télésanté – particularité avant une première rencontre

Avant une première rencontre par télésanté, vous devez communiquer avec l'utilisateur pour évaluer si la télésanté est le meilleur choix comme modalité de prestation de soin et de service. Il est donc recommandé qu'une conférence téléphonique soit planifiée avec l'utilisateur et l'interprète dans un premier temps.

En plus des étapes avant la prestation de soins et services identifiées dans le document [Aide-mémoire intervenant - Télésanté - Étapes par étapes](#), il y a certaines considérations supplémentaires lorsque l'utilisateur est allophone.

Beaucoup d'informations sont transmises aux usagers à l'aide d'outils au moment de l'invitation, dont le guide d'utilisation de la plateforme de vidéoconférence utilisée. Ces documents sont disponibles en français (et parfois en anglais).

Il est important de s'assurer de transmettre l'information contenue dans les outils à l'utilisateur :

- Pendant une conférence téléphonique avec l'utilisateur et l'interprète
- Avec le soutien d'une personne de son entourage

*Est-ce que l'utilisateur est capable de lire le français ? Si non, est-ce qu'il est en mesure d'avoir de l'aide d'une personne de son entourage qui est capable de lire le français ?*

### **La formation des usagers n'est pas de la responsabilité de l'interprète.**

Si l'utilisateur a besoin de soutien et qu'il n'est pas en mesure d'avoir de l'aide de votre part ou d'une personne dans son entourage, la conférence téléphonique serait un meilleur choix que la télésanté.

# Interprétation par téléphone

## Plateformes possibles et état de situation à la BICN

Lorsque l'interprétation en présence n'est pas possible, l'interprétation peut être effectuée par téléphone. La plupart des interprètes acceptent d'interpréter par téléphone au besoin.

La conférence téléphonique est utilisée lorsque l'utilisateur est aussi à distance, par téléphone. Il est possible d'utiliser une plateforme comme Mybys lorsque l'heure du début de l'appel peut être retardée ou que la procédure pour initier l'appel conférence n'est pas connue du professionnel.

Pour connaître la procédure pour initier une conférence téléphonique à l'aide de votre téléphone :

- Pour le CIUSSS CN : référez-vous au document [Pas à pas, messagerie vocale et téléphone](#) de la DRI comprenant un lien vers les guides d'utilisations des téléphones selon votre secteur.
- Pour le CHU de Québec : référez-vous à la DRI de votre établissement. Si votre téléphone est le téléphone IP Cisco 7931G, référez-vous au [guide de l'utilisateur](#), page 34.
- Pour tout autre établissement, référez-vous à la DRI de votre établissement

**L'interprète n'a pas à donner son numéro de téléphone et n'a pas à initier les conférences téléphoniques.**

## Procédure - demande d'interprétation par téléphone

En plus de l'information supplémentaire habituelle pour toute rencontre (usager, téléphone, objectif de la rencontre, usager avisé du rendez-vous ou non...), voici le minimum d'informations supplémentaires à indiquer dans une demande d'interprétation à distance par vidéoconférence :

Information supplémentaire	Détails
<b>Type de demande</b>	Dans Jérôme+, le type de demande <i>Interprétation à distance</i> n'existe pas. Il est donc essentiel de préciser que la demande est pour de l'interprétation à distance par téléphone.
⇒ <b>Si l'utilisateur est en présence du professionnel</b>	Précisez le lieu de la rencontre pour l'utilisateur.
⇒ <b>Si l'utilisateur n'est pas en présence du professionnel</b>	Précisez que la rencontre sera par conférence téléphonique.
<b>Instructions pour la mise en communication à l'heure du rendez-vous</b>	Précisez le numéro de téléphone que l'interprète doit composer à l'heure du rendez-vous. L'interprète n'a pas à donner son numéro de téléphone.  Conférence téléphonique - précisez comment l'utilisateur sera ajouté à la conférence : → Conférence initiée par le professionnel

Information supplémentaire	Détails
	<p>→ Numéro de téléphone que l'utilisateur doit composer à l'heure du rendez-vous</p> <p>Mybys - Précisez que la rencontre se déroulera à l'aide de cette plateforme de conférence ainsi que les instructions pour joindre la rencontre.</p>
<b>Numéro de téléphone à rejoindre en cas d'urgence</b>	Précisez le nom de la personne à contacter en cas de problème à l'heure du rendez-vous et son numéro de téléphone.

### **Modèle d'information supplémentaire pour de l'interprétation par téléphone**

Demande d'interprétation à distance par téléphone

*Nom de l'utilisateur et numéro de téléphone*

Rencontre à domicile avec (*nom et fonction du professionnel*) pour (*objectif de la rencontre*). À l'heure du rendez-vous, contacter (*préciser le nom*) au (*préciser le numéro de téléphone*).

En cas de problème, vous pouvez contacter (*préciser le nom*) au (*préciser le numéro de téléphone*).

### **Modèle d'information supplémentaire pour une conférence téléphonique**

Cette rencontre se fera via un appel en conférence avec la professionnelle, l'interprète et l'utilisateur.

*Nom de l'utilisateur et numéro de téléphone*

À l'heure du rendez-vous, contacter (*préciser le nom*) au (*préciser le numéro de téléphone*). L'utilisateur sera par la suite ajouté à l'appel par la professionnelle.

En cas de problème, vous pouvez contacter (*préciser le nom*) au (*préciser le numéro de téléphone*).

### **Modèle d'information supplémentaire lors de l'utilisation de Mybys :**

Cette rencontre se fera via un appel en conférence avec la professionnelle, l'interprète et l'utilisateur en utilisant Mybys.

*Nom de l'utilisateur et numéro de téléphone*

À l'heure de l'appel, l'interprète et l'utilisateur doivent :

1. Composer le numéro de téléphone 1-866-827-6872
2. Lorsque le message d'accueil commence, composez (*préciser le code de conférence*) #
3. Il y aura de la musique jusqu'à ce que le professionnel soit en ligne.

En cas de problème, vous pouvez contacter (*préciser le nom*) au (*préciser le numéro de téléphone*).

# Interprétation par vidéoconférence

## Plateformes de vidéoconférence possibles et état de situation à la BICN

Les deux plateformes autorisées les plus utilisées dans le réseau de la santé et des services sociaux sont Teams et Zoom santé MSSS. Ce sont donc les deux plateformes à prioriser pour les demandes d'interprétation à distance par vidéoconférence.

Les interprètes de la BICN ont été informés de la possibilité de recevoir des demandes d'interprétation par vidéoconférence par ces 2 plateformes. Les interprètes désirant utiliser ces plateformes ont reçu l'information nécessaire. Par contre, certains interprètes n'ont pas les préalables technologiques pour interpréter par vidéoconférence ou préfèrent ne pas utiliser cette modalité. N'hésitez pas à nous contacter pour avoir du soutien dans la sélection de l'interprète.

Pour une demande avec une autre plateforme telle que Reacts ou Myle, il est préférable de nous contacter avant d'effectuer une demande car nous devons assurer la formation de l'interprète à l'utilisation de celles-ci.

## Procédure – Interprétation par Vidéoconférence

Que ce soit pour une demande d'interprétation par vidéoconférence dans laquelle l'utilisateur est en présence du professionnel ou pour une demande liée à la télésanté, la procédure est très similaire.

### 1. Effectuer la demande d'interprète

En plus de l'information supplémentaire habituelle pour toute rencontre (usager, téléphone, objectif de la rencontre, usager avisé du rendez-vous ou non...), voici le minimum d'informations supplémentaires à indiquer dans une demande d'interprétation à distance par vidéoconférence :

Information supplémentaire	Détails
<b>Type de demande</b>	Dans Jérôme+, le type de demande <i>Interprétation à distance</i> n'existe pas. Il est donc essentiel de préciser que la demande est pour de l'interprétation à distance par vidéoconférence.
⇒ <b>Si l'utilisateur est en présence du professionnel</b>	Précisez le lieu de la rencontre pour l'utilisateur.
⇒ <b>Télésanté</b>	Précisez que la rencontre sera par télésanté.  Important : L'utilisateur doit être au courant que des rencontres seraient effectuées par modalité de télésanté par l'intervenant avant que la

	première rencontre soit planifiée (voir section <a href="#">Télesanté – particularité avant une première rencontre</a> )
<b>Plateforme utilisée</b>	Précisez quelle plateforme sera utilisée pour la rencontre.
<b>Invitation pour la rencontre</b>	Si la méthode de transmission de l’invitation n’est pas déjà convenue avec l’interprète, demandez à l’interprète de vous faire un suivi à ce sujet.  Le courriel où l’invitation sera transmise est selon la préférence de l’interprète : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Option 1 : le courriel de l’interprète</li> <li>⇒ Option 2 : le courriel de la BICN (<a href="mailto:interpretariat.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca">interpretariat.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca</a>)</li> </ul> Nous transférerons le courriel d’invitation à l’interprète par la suite.
<b>Numéro de téléphone à rejoindre en cas d’urgence</b>	Précisez le nom de la personne à contacter en cas de problème (avant le rendez-vous et à l’heure du rendez-vous) et son numéro de téléphone.

### **Modèle d’information supplémentaire pour de l’interprétation par vidéoconférence**

Interprétation par vidéoconférence à l’aide de la plateforme (*Zoom ou Teams*).

Rencontre au (*lieu de rendez-vous*) avec (*nom et fonction du professionnel*) pour (*objectif de la rencontre*).

*Nom de l’usager et numéro de téléphone*

Contactez-moi pour m’indiquer le courriel auquel l’invitation de la vidéoconférence sera transmise.

En cas de problème, vous pouvez contacter (*préciser le nom*) au (*préciser le numéro de téléphone*).

### **Modèle d’information supplémentaire pour de l’interprétation par vidéoconférence pour une rencontre par télesanté**

Rencontre par télesanté à l’aide de la plateforme (*Zoom ou Teams*).

*Nom de l’usager et numéro de téléphone*

Rencontre avec (*nom et fonction du professionnel*) pour (*objectif de la rencontre*). Cette rencontre a été convenue avec l’usager.

Contactez-moi pour m’indiquer le courriel auquel l’invitation de la vidéoconférence sera transmise.

En cas de problème, vous pouvez contacter (*préciser le nom*) au (*préciser le numéro de téléphone*).

## 2. Envoyer l'invitation pour la rencontre

Une fois la rencontre confirmée, l'interprète vous avisera du choix de courriel auquel transmettre l'invitation pour cette rencontre.

<b>Option choisie</b>	<b>Considération</b>
<b>Option 1 : le courriel de l'interprète</b>	Rencontre par télésanté : le courriel de l'interprète ne doit pas être visible pour l'utilisateur. Si l'invitation pour l'utilisateur et l'interprète sont transmises au même moment, il est essentiel que le courriel de l'interprète soit en Cci.
<b>Option 2 : le courriel de la BICN (interpretariat.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca). Nous transférerons le courriel d'invitation à l'interprète par la suite.</b>	Indiquez dans l'objet ou le message du courriel de l'information pour facilement identifier la demande (# demande, date et heure rencontre, nom de l'interprète, langue...).

# Questions et réponses

## Général

### **Est-ce que tous les interprètes peuvent interpréter par vidéoconférence ?**

Non. Certains interprètes n'ont pas les préalables technologiques à la télésanté ou préfèrent ne pas utiliser cette modalité.

### **Si je transmets une invitation à l'interprète, est-ce que je dois tout de même faire une demande d'interprète via Jérôme+ ou en complétant le formulaire de demande d'interprète ?**

Oui. Sans demande officielle, l'interprète ne sera pas réservé et ne pourra pas être payé pour le service rendu.

### **Quelle plateforme peut être utilisée pour la vidéoconférence avec un interprète ?**

Il est préférable d'utiliser Zoom ou Teams.

### **Qui est responsable de la formation et du soutien technique de l'interprète ?**

La BICN est responsable de la formation des interprètes et du soutien technique. Par contre, si les problèmes techniques sont liés à une rencontre avec un intervenant, le soutien doit être offert par l'intervenant.

## Fonctionnalités des plateformes de vidéoconférence et de télésanté

### **Zoom mentionne avoir une fonction interprète. Est-ce que je dois l'utiliser ?**

La fonction d'interprète de Zoom est destinée à l'interprétation simultanée (par exemple pour des webinaires). Il est préférable que l'interprète soit un 3<sup>e</sup> participant à la rencontre.

### **Comment ajouter un interprète à la rencontre par télésanté ?**

L'interprète sera un 3<sup>e</sup> participant de la rencontre ; il doit donc recevoir l'invitation.

## Télésanté - Usagers

### **Pour la planification de la télésanté, est-ce que les étapes sont les mêmes que pour un usager qui parle français ?**

Les étapes sont les mêmes. Par contre, le moyen de communiquer l'information devra être adapté. Référez-vous à la section [Télésanté – particularité avant une première rencontre](#).

### **Est-ce que je peux transmettre les documents d'information et de formation à l'interprète pour qu'il les explique au patient ?**

Non. Cette étape est de la responsabilité du professionnel. L'interprète peut par contre interpréter les consignes du professionnel par conférence téléphonique. Les documents d'information et de formation peuvent être transmis à l'interprète pour qu'il ait un support visuel lors de la conférence téléphonique.

### **Est-ce qu'il existe des outils de formation en plusieurs langues ?**

Sur le site <https://telesante.quebec/>, il est possible d'avoir des outils de formation en anglais pour Zoom.

Sur le site de Zoom, il est possible d'avoir les étapes pour se connecter dans certaines langues. Contactez la BICN pour plus de détails.

## Liens et outils

Site web de la banque d'interprètes de la Capitale-Nationale

[www.ciuSSSCN.ca/bicn](http://www.ciuSSSCN.ca/bicn)

Site web télésanté du CIUSSSCN

<https://www.ciuSSS-capitalenationale.gouv.qc.ca/fr/professionnels-sante/telesante>

Site web télésanté du MSSS : Informations sur l'utilisation des applications collaboratives et de vidéoconférence

<https://telesante.quebec/>

[Particularités de l'intervention téléphonique](#) – CIUSSSCN

[Aide-mémoire intervention téléphonique](#): Outil pour les intervenants qui proposent des questions réflexives pour chacune des étapes du processus d'intervention.

## Références

Leanza, Y., René de Cotret, F. & Beaudoin-Julien, A. (2019). *Étude de faisabilité des modalités d'interprétation à distance en contexte québécois*. Rapport de recherche présenté au Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.