

Bonnes pratiques pour une collaboration efficace avec un·e interprète professionnel·le en contexte de proche aidance

Choisir l'interprète

- Le **genre de l'interprète** peut influencer le confort et la satisfaction de l'usager·ère, particulièrement lorsqu'il est question de sujets sensibles
- Un **lien de confiance** entre l'interprète et l'usager·ère favorise une communication plus fluide et un meilleur engagement dans les soins
- Malgré une langue commune, l'interprète et la personne usagère ne **partagent pas nécessairement la même culture, les mêmes valeurs ou les mêmes croyances**

Modalités d'interprétation

- L'interprétation par **téléphone ou virtuelle** peut être utile pour des situations rapides ou non planifiées. Elle comporte toutefois certaines limites : elle peut modifier la dynamique relationnelle et entraîner une **perte d'informations non verbales** (gestuelle, émotions, nuances)
- Lorsque la situation implique des **émotions fortes, des décisions complexes ou un contexte délicat**, l'interprétation en personne est préférable dans la mesure du possible

Présence des personnes proches aidantes

Il est important de clarifier leur rôle dès le départ :

- **Discuter avec la personne aidée** pour savoir si elle préfère que le ou la proche soit présent·e ou souhaite **parler directement via l'interprète**
- **Demander à la personne proche aidante** si elle souhaite être présente pour **comprendre directement** ou pour **apporter un soutien émotionnel**
- **S'assurer que la confidentialité et le consentement** de tous et toutes soient respectés lors de ces échanges

Si jamais il n'est pas possible de trouver un·e interprète professionnel·le, d'autres solutions doivent être envisagées avant de recourir à l'interprétariat par les proches et la famille. Par exemple, un·e représentant·e communautaire en qui la famille ou l'usager·ère a confiance peut agir comme intermédiaire.

Pistes d'actions

Avant la rencontre

- **Impliquer l'utilisateur** dans les décisions concernant :
 - le type d'interprète (formel ou informel, en respectant les normes)
 - la modalité (en personne ou par téléphone)
 - les besoins particuliers liés à la situation, le cas échéant
- Prendre un moment pour expliquer brièvement le contexte et **préciser les objectifs** de la rencontre à l'interprète, lorsque possible
- Anticiper que **les rencontres sont parfois plus longues**, puisqu'il faut répéter le contenu plusieurs fois

Introduction de l'interprète

- Inviter l'interprète à se présenter et à **expliquer brièvement son rôle**.
- Préciser qu'il ou elle est soumis-e aux mêmes **règles déontologiques et de confidentialité** que les autres professionnel-le-s pour rassurer l'utilisateur
- Lorsque possible, offrir un moment de discussion informel pour **mettre tout le monde à l'aise**

Pendant l'intervention

- Afin de faciliter l'observation des signaux non verbaux par l'ensemble des personnes présentes, **disposer les sièges en triangle**
- **Parler directement à l'utilisateur et/ou la personne proche aidante**, pas à l'interprète et veiller à utiliser le « je » et le « vous »
- **Faire des pauses régulièrement** pour permettre à l'interprète de traduire sans précipitation
- **Observer les indices non verbaux** (inconfort, confusion, fatigue) et porter attention aux silences, surtout si la rencontre se fait au téléphone ou en mode virtuel
- **Garder le contrôle** sur l'intervention et la discussion. Malgré la présence de l'interprète, vous restez responsable de guider la discussion

Après la rencontre

- Prendre un moment avec l'interprète, pour **clarifier toute nuance** observée pendant la rencontre (sans discuter du contenu clinique) ou **aborder des enjeux** survenus lors de l'intervention
- **Collaborer avec les mêmes interprètes** ou avec des interprètes avec qui on a déjà travaillé peut favoriser une relation plus stable, dans la mesure où l'organisation le permet
- **Noter les préférences de l'utilisateur** pour les prochaines rencontres (genre de l'interprète, dialecte, modalité, confort avec le service)
- Planifier le prochain contact en tenant compte des besoins linguistiques récurrents pour **éviter les ruptures de service**
- **Partager des informations et ressources** dans la langue de la personne aidée et de la personne proche aidante
 - Explorer les ressources multilingues sur la santé disponible dans la trousse Confluences

Références

- Bentayeb, N.; Leclair Mallette, I-A., Ruiz-Casares, M.; Guériton, M.; Maltais, C.; Briand-Lamarche, M.; Leanza, Y. (2021). Linguistic diversity and interpretation in health and social services interventions: A systematic review of reviews.
- Briand-Lamarche, M., Maltais, C., et Guériton, M. (2017). L'interprétariat en tant que mode d'intervention en santé et en services sociaux. Rapport d'ETMI. Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/Rapport_ETMI-Interpretariat_1er-juin-2017_2.pdf
- Bourjolly, L., Chu, A., Duchesne, S., Gagnon, M.M. et Guindon, A. (2025). Trousse Horizons. Institut universitaire SHERPA et Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile. CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. <https://troussehorizons.ca>
- Li, H. (2025). Recours à des interprètes dans les établissements de soins de santé. Les soins aux enfants néo-canadiens. Société canadienne de pédiatrie. <https://enfantsneocanadiens.ca/care/interpreters>

Une publication de l'Institut universitaire SHERPA, 7085 Hutchison, Montréal, Qc., H3N 1Y9,
 sherpa.dlm@ssss.gouv.qc.ca
<https://www.sherpa-recherche.com>

Bonnes pratiques pour une collaboration efficace avec un-e interprète professionnel-le en contexte de proche aidance - Aide mémoire.

Un outil de la Trousse Confluences (<https://confluences.sherpa-recherche.com/>)

Publication: Institut universitaire SHERPA

Auteurs : Anaïs El Amraoui

Révision : Andréanne Guindon

Mise en page : Anaïs El Amraoui

© 2026 Institut universitaire SHERPA

INSTITUT UNIVERSITAIRE
SHERPA
 Immigration. Diversité. Santé.

En partenariat avec :

Québec 

