



Aide-mémoire relatif à l'interprétation par téléphone

Destinataires :

- Les collaborateurs du Domaine de direction Asile du SEM
- Les interprètes du SEM

La problématique de l'interprétation par téléphone

1. Entre 80 et 90 % de la communication est non verbale.

- Lorsque les interlocuteurs ne se voient pas, un grand nombre d'indications et de signaux non verbaux se perdent ; l'entretien est unidimensionnel.
- L'interprétation par téléphone ne bénéficie donc pas notamment des précieuses indications permettant de passer la parole entre les participants (à qui est-ce le tour ?).

2. Les installations téléphoniques ne permettent de transmettre qu'une bande de fréquences située entre 300 et 3400 hertz, alors que l'oreille humaine perçoit des fréquences allant de 80 à 12000 hertz.

- Cette réduction de la fréquence de la voix humaine entraîne une grande perte d'informations et rend généralement la communication par téléphone plus difficile qu'un face-à-face direct.
- Si à cela s'ajoutent d'autres facteurs aggravants (mauvaise articulation, troubles auditifs, longues tirades, sujets inhabituels, terminologie particulière, nuisances sonores, baisses de concentration, etc.), il peut être difficile de percevoir et de transmettre la totalité de l'entretien.

L'interprétation par téléphone au sein du SEM

Malgré ces obstacles fondamentaux, nous sommes convaincus que l'interprétation par téléphone peut aussi permettre de bien se comprendre, à condition que tous les participants se préparent convenablement à l'entretien et respectent les règles de base ci-après.

Instructions	
À l'intention des auditrices/auditeurs	À l'intention des interprètes
Préparation	
Préparez-vous aussi à de brefs entretiens téléphoniques.	Préparez-vous à toute sorte d'interprétation téléphonique (mentalement, récapitulation du répertoire linguistique et des termes techniques, etc.).
Contactez l'interprète si possible quelques minutes avant le rendez-vous.	Soyez prêt quelques minutes avant le rendez-vous.
<p>Demandez à l'interprète où il se trouve.</p> <p>Si l'interprète ne se trouve pas dans un endroit calme, interrompez l'entretien. L'interprète ne sera alors pas payé.</p>	<p>Assurez-vous que vous vous trouvez, au moment du rendez-vous, dans un endroit calme, loin de toute nuisance sonore et où vous ne risquez pas d'être dérangé.</p> <p>Vous n'êtes pas autorisé à traduire depuis une voiture, des transports publics ou dans un lieu public.</p> <p>Vous n'êtes pas autorisé à traduire depuis l'étranger (pays d'Europe occidentale exceptés).</p> <p>Assurez-vous qu'aucune tierce personne ne peut entendre votre conversation.</p>
Placez le micro de la façon la plus appropriée pour vous et le requérant.	Utilisez des écouteurs.
Pendant l'audition	
Parlez lentement et distinctement (même pour des textes standard) en faisant de très courtes séquences.	<p>Parlez lentement et distinctement.</p> <p>Si vous ne comprenez pas bien ce qui est dit, faites-le savoir immédiatement et clairement.</p>
<p>Rappelez au requérant de faire des séquences courtes et de parler clairement et distinctement. Interrompez-le si nécessaire afin de permettre à l'interprète de traduire.</p> <p>Expliquez au requérant la manière de procéder : question → traduction → réponse → traduction, etc. et signalez-lui qu'il ne doit pas parler pendant que l'interprète traduit.</p>	Si une séquence est trop longue, faites-le savoir immédiatement et clairement.
Veillez à ce que l'interprète sache toujours quand c'est à lui de traduire et ce qui se passe (p. ex., consultation du représentant juridique, etc.).	
Pauses	
En cas de longues conversations téléphoniques ou de conversations téléphoniques consécutives, octroyez-vous régulièrement des pauses.	