

# Comment faire appel à un interprète par téléphone ?



*Nos interprètes par téléphone sont disponibles en direct dans 185 langues, 24h/24, 7j/7 et partout en France. Pour faire appel à un interprète par téléphone, rien de plus simple :*

**1**

Appelez le **01 53 26 52 62** pour solliciter l'intervention immédiate d'un interprète. Votre appel sera réceptionné par un coordinateur ISM Interprétariat.

**2**

Plusieurs informations vous seront demandées :

- *Votre code utilisateur (fourni par ISM Interprétariat à votre structure),*
- *Votre nom et, si vous appelez pour la première fois, votre prénom, votre fonction, votre service et votre numéro de téléphone professionnel.*

**Si votre entretien est susceptible de durer plus d'une heure, merci de le signaler au coordinateur.**

**3**

L'interprétariat par téléphone est un service en **direct** (en général, la mise en relation prend seulement quelques minutes). Grâce à notre **système d'audioconférence**, même si votre interlocuteur allophone est à distance, l'échange est possible. Signalez le dès le début au coordinateur. Une fois l'interprète en ligne, le coordinateur appellera la personne pour la mettre en relation avec l'interprète et vous.

**4**

**En cas de coupure, rappelez-nous rapidement : vous serez remis en ligne avec l'interprète.**

## Règles déontologiques

L'interprète est garant de la confidentialité des échanges. En tant qu'interprète, il s'est engagé par écrit à respecter les règles déontologiques de son métier prévues dans la Charte Qualité de l'interprète ISM Interprétariat (secret professionnel, précision, neutralité).

## Votre code utilisateur

Votre code utilisateur est confidentiel, propre à votre structure et utilisable sans limite de temps.

## Recommandations pour travailler avec un interprète par téléphone

### Avant l'entretien

- Notez les principaux points et les questions que vous souhaitez aborder avec l'interprète.
- Assurez-vous d'un environnement propice : absence de bruit, disposition adaptée autour du téléphone
- Avant d'être mis en relation, votre appel est réceptionné par un coordinateur ISM Interprétariat dont le rôle est de vous assister dans votre demande.

### Au début de l'entretien

- L'interprète est parachuté parmi vous. Expliquez-lui brièvement la situation : ce dont il s'agit, votre rôle et ce que vous attendez de lui. Précisez-lui d'emblée si vous et votre interlocuteur étranger parlez devant un téléphone « mains libres » ou si vous devez vous passer alternativement le combiné. Donnez-lui tous les éléments de contexte dont il peut avoir besoin (cadre de l'entretien, personnes présentes, etc.)
- Donnez le temps à l'interprète de se présenter à votre interlocuteur, pour établir un climat de confiance et situer clairement son rôle d'interprète.

### Pendant l'entretien

- Utilisez un langage simple. Evitez les termes trop techniques, les raccourcis et autres jargons professionnels. Procédez par séquences courtes pour sauvegarder la précision des messages.
- N'hésitez pas à user de la reformulation pour être sûr que chacun comprenne : « Si j'ai bien compris, vous avez dit... ».
- Restez maître de l'entretien. Au besoin, demandez à l'interprète de vous expliquer certaines longueurs de la traduction rendues nécessaires par le contexte social ou culturel.
- Observez votre interlocuteur pendant qu'il parle avec l'interprète : le ton de la voix, les mimiques, les silences... parlent également.

### A la fin de l'entretien

- La décision de terminer l'entretien vous appartient.
- Ne demandez pas à l'interprète ses coordonnées personnelles. Il ne peut que vous adresser à ISM Interprétariat qui coordonne son travail.
- Plus tard, n'hésitez pas à faire part à ISM Interprétariat de vos appréciations. Elles aideront à améliorer la qualité de notre travail.