



# Comment faire appel à un *interprète par téléphone* ?



**Nos interprètes par téléphone sont disponibles en direct dans 200 langues, 24h/24, 7j/7 et partout en France. Pour faire appel à un interprète par téléphone, rien de plus simple :**

**1**

Composez 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 vousappelez pour la première fois, votre prénom, votre fonction, votre service.

**3**

La mise en relation s'effectue en seulement quelques minutes. Nous vous invitons à signaler au coordinateur toutes demandes spécifiques ou toutes informations utiles : audioconférences (si votre interlocuteur est à distance), pays de la personne allophone, préférence pour une interprète femme ou un homme, etc.

**4**

En cas de coupure, nous vous invitons à nous rappeler rapidement en précisant au coordinateur qu'il s'agit d'une coupure ; vous serez remis en ligne avec l'interprète.

## Règles déontologiques

Tous les interprètes d'ISM Interprétariat s'engagent à respecter les règles déontologiques du métier rappelées dans notre Charte Qualité qui s'articulent autour de 4 thèmes : fidélité et précision de la traduction, respect de la confidentialité et du secret professionnel, neutralité, respect de l'autonomie des personnes.

## Votre code utilisateur

Votre code utilisateur est confidentiel et propre à votre structure. Il est à communiquer seulement aux personnes autorisées à faire appel à nos services. Il est utilisable par plusieurs personnes simultanément et est valable toute la durée du contrat.



## Recommandations pour travailler avec un interprète par téléphone

### Avant l'entretien

- *Un cadre favorable, tel qu'un espace silencieux, est indispensable au bon déroulement de l'échange.*

### Au début de l'entretien

- *L'interprète est mis en relation avec vous directement, il dispose de peu d'informations sur le contexte ou le motif de l'entretien. Expliquez-lui brièvement la situation : ce dont il s'agit, votre rôle et ce que vous attendez de lui. Donnez-lui tous les éléments de contexte dont il peut avoir besoin : cadre de l'entretien, état émotionnel, personnes présentes, conditions (utilisation du haut-parleur ou partage du combiné), etc.*
- *Accordez le temps à l'interprète de se présenter à votre interlocuteur, d'expliquer son rôle et la confidentialité des échanges, de s'assurer qu'ils se comprennent bien, pour établir un climat de confiance.*

### Pendant l'entretien

- *Pour fluidifier les échanges, nous vous conseillons d'employer des phrases simples et courtes, d'expliquer les termes trop techniques, et d'éviter les raccourcis et les jargons professionnels.*
- *Observez votre interlocuteur pendant qu'il parle avec l'interprète : le ton de la voix, les mimiques, les silences... parlent également. De plus, l'interprète ne perçoit pas les éléments de la communication non-verbale, nous vous invitons à lui transmettre toutes les informations qui vous semblent pertinentes et dont il pourrait avoir besoin pour suivre l'échange avec précision.*
- *Vous pouvez vous exprimer comme à votre habitude, en gardant un ton naturel.*
- *L'interprète est à votre disposition si vous avez des questions sur le déroulé de l'entretien (expliquer certaines longueurs, le contexte social et/ou culturel, etc.).*

### A la fin de l'entretien

- *Vous restez l'animateur de l'entretien et vous assurez son cadrage. La décision de mettre fin à l'entretien vous appartient.*
- *Nous vous invitons à nous écrire ([service.telephone@ism-mail.fr](mailto:service.telephone@ism-mail.fr)) si vous souhaitez recourir aux services du même interprète pour de futures interventions.*
- *Vous pouvez prévoir un temps de débriefing à la suite de l'entretien avec l'interprète pour échanger sur les ressentis ou des besoins d'éclairages culturels complémentaires par exemple.*
- *Plus tard, n'hésitez pas à faire part à ISM Interprétariat de vos appréciations. Elles aideront à améliorer la qualité de nos prestations : via le lien ci-contre <https://forms.office.com/e/2gf6A1cgdi> ou par email ([assistance@ism-mail.fr](mailto:assistance@ism-mail.fr))*

