



Faire appel à un interprète par téléphone ?

Nos interprètes par téléphone sont disponibles dans 185 langues et dialectes, 24h/24 et 7j/7, depuis toute la France.

Pour faire appel à un interprète, rien de plus simple :

- 1** Appelez le **01 53 26 52 62**. Votre appel sera réceptionné par un coordinateur ISM.
- 2** Plusieurs informations vous seront demandées :
 - votre code utilisateur (fourni par ISM 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,
 - la langue ou le dialecte dans lequel vous souhaitez un interprète, et éventuellement le pays d'origine de la personne.Si votre entretien est susceptible de durer plus d'1 heure, merci de le signaler au coordinateur.
- 3** Vous pouvez être mis en relation avec un interprète soit sur RDV, soit en direct (en général, cela prend seulement quelques minutes)

Si votre interlocuteur allophone est à distance, signalez-le dès le début. Via notre système d'audioconférence, une fois l'interprète en ligne, le coordinateur appellera la personne pour la mettre en relation avec l'interprète et vous.

Si votre interlocuteur ne répond pas, vous avez la possibilité de lui laisser un message par l'intermédiaire de l'interprète.
- 4** En cas de coupure, rappelez-nous rapidement : vous serez remis en ligne avec l'interprète.

L'audioconférence

Dans le contexte sanitaire actuel, notre service s'est adapté pour des entretiens avec l'ensemble des participants à distance. Plusieurs interlocuteurs (professionnel, personne allophone, interprète) peuvent ainsi être mis en relation sur des postes téléphoniques distincts.

Votre code utilisateur

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



Vous avez une question ?

Contactez notre service Interprétariat par téléphone au **01 53 26 52 62** ou par e-mail : telephone@ism-mail.fr



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...
- N'oubliez pas qu'en composant le **01 53 26 52 62**, vous passez d'abord par un coordinateur ISM dont le rôle est de vous assister dans votre demande, puis de vous connecter à l'interprète que vous recherchez.

Au début

- 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

- 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.

À la fin

- 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.

Règles déontologiques

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



Vous avez une question ?

Contactez notre service Interprétariat par téléphone au **01 53 26 52 62** ou par e-mail : telephone@ism-mail.fr