

PROTOCOLE DES SERVICES D'INTERPRÉTATION AU TÉLÉPHONE POUR LES DIVISIONS SCOLAIRES ET LE CONSEIL DES ÉCOLES FRANSAKOISES

Les services d'interprétation au téléphone consistent en la transmission orale d'un message d'une langue vers une autre. Les services d'interprétation au téléphone permettent au personnel des écoles d'appeler un interprète, à l'aide d'un numéro sans frais, à n'importe quelle heure de la journée, de n'importe quel endroit, afin d'obtenir de l'aide dans la communication avec les parents ou les élèves qui ne peuvent pas communiquer en français.

Du 1^{er} septembre 2018 au 30 juin 2019, les divisions scolaires peuvent utiliser les services d'interprétation au téléphone offerts par LanguageLine Solutions (www.language.com) dont le ministère de l'Éducation a retenu les services par contrat.

Ce protocole fournit de l'information sur le moment et sur la façon d'utiliser les services d'interprétation au téléphone de manière efficace et effective. Pour plus de renseignements, voir un webinaire de 24 minutes sur ce service à l'adresse suivante <http://connect.edonline.sk.ca/p7dup9emo59/> (en anglais seulement).

Quand utiliser les services d'interprétation au téléphone

Les éducateurs doivent envisager l'utilisation des services d'interprétation au téléphone lorsqu'ils éprouvent de la difficulté à communiquer efficacement et effectivement avec des personnes dont le français est limité. Les services d'interprétation au téléphone peuvent s'avérer utiles dans les situations suivantes:

- le besoin de communiquer des renseignements d'importance cruciale à une personne dont le français est limité;
- le besoin de répondre aux besoins éducatifs dans des délais raisonnables;
- l'interprétation en personne n'est pas disponible dans une langue donnée, ou la situation géographique ne la permet pas (c.-à-d. dans les zones rurales);
- la traduction écrite de l'information est inadéquate ou n'est pas disponible pour les besoins éducatifs; et,
- la communication en langage simple ou avec des images ou des cartes n'est pas comprise.

Les éducateurs ne doivent pas utiliser les services d'interprétation pour l'enseignement, pour les activités en classe ni pour la prestation de programmes ou de services éducatifs quotidiens ou réguliers. (N.B. Ceci n'inclut pas les entretiens entre parents, enseignant et élèves, qui ont lieu de temps en temps pendant l'année scolaire).

Les administrateurs d'école doivent autoriser toute utilisation des services d'interprétation au téléphone.

Numéro sans frais
1-866-874-3972

Numéro de client
Il s'agit d'un numéro de compte client qui a été fourni aux divisions scolaires.

Code d'accès personnel
Chaque division scolaire a un code d'accès personnel unique à quatre chiffres qui servira à faire le suivi de l'utilisation.

Le numéro de client et le code d'accès personnel ont été fournis par le ministre de l'Éducation. Gardez le numéro de téléphone et le code de la division scolaire accessibles. Veuillez à fournir le code.

Le coût des services d'interprétation au téléphone est de 2,20 \$ la minute et sera défrayé par le ministère de l'Éducation pour la durée de l'année scolaire.

Directives pour les services d'interprétation

Les renseignements suivants fournissent l'information pas à pas pour de nombreuses situations qui pourraient survenir pendant l'utilisation des services d'interprétation au téléphone.

Entrée en communication avec un interprète

Observez les étapes suivantes pour entrer en communication avec un interprète au téléphone :

1. Composez le numéro sans frais.
2. Entrez le numéro de client à six chiffres sur le clavier du téléphone.
3. Appuyez sur le 1 pour l'espagnol et sur le 2 pour toutes les autres langues ; à l'invite, indiquez le nom de la langue. Si vous avez besoin d'aide, appuyez sur le 0 ou gardez la ligne pour être mis en communication avec un agent.
4. Entrez le code d'accès personnel à quatre chiffres. Un interprète sera mis en communication.
5. Les interprètes vous donneront leur numéro d'interprète au cas où vous auriez des préoccupations à mentionner. Notez soigneusement ce numéro.
6. Expliquez la situation à l'interprète. Dites-lui brièvement quel est votre objectif et donnez-lui des directives spéciales, le cas échéant.
7. Ajoutez le parent ou l'élève à la ligne.
8. Dites « fin de l'appel » à l'interprète lorsque l'appel est terminé.

Ajout du parent ou de l'élève à la ligne

Il y a trois façons d'utiliser les services d'interprétation au téléphone (on trouvera à cette adresse <https://www.youtube.com/watch?v=LQoCRen--M4> une démonstration de 5:30 minutes de ces trois façons de procéder) :

1. Réception d'un appel d'un parent ou d'un élève (lorsque les lignes téléphoniques permettent les conférences à trois).
 - Placez le parent ou l'élève en attente.
 - Composez le numéro sans frais.
 - Entrez en communication avec l'interprète et donnez-lui un bref aperçu de votre objectif.
 - Amorcez la conférence avec le parent ou l'élève.
2. Appel à un parent ou un élève.
 - Composez le numéro sans frais.
 - Entrez en communication avec l'interprète et faites une brève mise au point de la situation.
 - Placez l'interprète en attente et amorcez la conférence avec le parent ou l'élève.
 - Si la ligne téléphonique ne permet pas les conférences à trois, vous pouvez demander à l'interprète de faire un appel aux parents en demandant un « accès sortant ».
3. Conversation en personne avec un parent ou un élève.
 - Composez le numéro sans frais.
 - Entrez en communication avec l'interprète et faites une brève mise au point de la situation.
 - Utilisez un poste téléphonique avec fonction mains libres ou passez le téléphone au parent ou à l'élève lorsque c'est à son tour de parler. Si vous vous passez le téléphone, indiquez-le à l'interprète avant d'engager la conversation.

Accès sortant

Une fois que l'interprète est en communication, le temps prévu pour un accès sortant est limité. Il est donc important que vous fournissiez rapidement un aperçu de la situation à l'interprète.

N.B. Des frais de 5 \$ sont facturés pour chaque accès sortant, n'utilisez donc cette option qu'en cas de besoin.

Identification de la langue

Des agents des services LanguageLine formés dans l'identification de la langue sont disponibles au numéro sans frais. À l'invite, le personnel de l'école n'a qu'à solliciter de l'« aide » pour demander la langue. Le personnel de l'école peut aussi demander des cartes d'identification des langues auprès du ministère de l'Éducation afin d'obtenir de l'aide pour identifier la langue d'un client.

Préparatifs pour les services d'interprétation au téléphone

Lorsqu'ils ont le temps de le faire, les éducateurs peuvent augmenter l'efficacité et l'effectivité des services d'interprétation au téléphone en dressant une liste des points à traiter pendant la conversation avant de prendre contact avec LanguageLine. Le personnel de l'école doit s'assurer que tous les documents requis durant l'interprétation de la conversation sont facilement accessibles.

Problèmes liés à l'entrée en communication avec un interprète

Si des problèmes surviennent pendant que vous tentez d'entrer en communication avec un interprète, les fournisseurs de services peuvent téléphoner au service à la clientèle de LanguageLine au 1-800-752-6096, option 4.

Pour des questions d'ordre général concernant les services d'interprétation au téléphone, les fournisseurs de services doivent contacter le ministère de l'Éducation.

Autres renseignements

Disponibilité des services : les services d'interprétation au téléphone sont disponibles 24 heures sur 24, pendant toute l'année.

Temps d'entrée en communication : L'entrée en communication avec un interprète prend normalement moins d'une minute.

Langues : L'interprétation est disponible en 170 langues, dont celles les plus répandues parmi les immigrants en Saskatchewan : anglais, mandarin, allemand, coréen, farsi, russe, espagnol, tagalog, ukrainien, urdu, hindi, bengali, somali, swahili, amharique, vietnamien, acholi, sgaw karen, dzonga (bhoutanais), tigrigna, arabe, népalais et hébreu.

Formation : De la formation en personne et par webinaire est offerte par le truchement de LanguageLine.

Suivi, facturation et communication de rapports : LanguageLine fournit des factures mensuelles qui spécifient l'utilisation par la division scolaire. Le ministère de l'Éducation partagera ces renseignements avec les divisions scolaires. Les divisions scolaires voudront probablement établir aussi leur propre système interne de communication de rapports et de suivi de l'utilisation.

Astuce

Parlez directement au parent ou à l'élève plutôt qu'à l'interprète. Par exemple, dites « Quelle est votre adresse ? » et non « Quelle est son adresse ? »

Voyez l'annexe pour d'autres astuces sur le travail avec un interprète.

Site Web de LanguageLine

www.languageline.com

Souscription au bulletin

www.languageline.com/page/newsletter/

Commentaires

www.languageline.com/voc

Service à la clientèle

1-800-752-6096, option 4

Contact au ministère de l'Éducation :

jennifer.scullen@gov.sk.ca

Responsabilités de LanguageLine

Confidentialité du service : Les interprètes signent des accords de confidentialité. Les appels ne sont pas enregistrés.

Exactitude : Les interprètes fournissent, de leur mieux, des services d'interprétation complets et exacts, sans modifier ni omettre quoi que ce soit des propos énoncés. Les interprètes n'ajoutent pas à ce qui est dit, ni ne fournissent d'explication non sollicitée.

Impartialité : Les interprètes doivent être impartiaux et sans préjugés; ils ne laissent pas leur opinion personnelle compromettre les services d'interprétation.

Courtoisie professionnelle : Les interprètes doivent maintenir une attitude professionnelle, se montrer courtois et user d'un ton de voix approprié à la situation.

Responsabilités du personnel de l'école

Utilisation efficace et effective des services : Le personnel de l'école doit se servir de son jugement lorsqu'il détermine si les services d'interprétation au téléphone sont appropriés. Il lui revient également d'être aussi bien préparé que possible lorsqu'il a recours aux services, afin de s'assurer que l'interprétation est efficace et effective.

Facturation

Les services d'interprétation au téléphone coûtent 2,20 \$ la minute.

La facturation commence dès que l'interprète est en ligne.

Autorisation d'utiliser les services : Chaque division scolaire aura un code d'accès qui autorisera le personnel d'une division scolaire à utiliser les services. L'utilisation des services par d'autres organisations ou individus doit être approuvée au préalable par le ministère de l'Éducation. Les divisions scolaires établissent leurs propres politiques concernant l'autorisation et l'efficacité de l'utilisation.

Signalement de problèmes : Il revient au personnel de l'école de signaler à www.languageline.com/voc tout problème relatif aux services. Lorsqu'un interprète se joint à une conversation, un numéro d'identification d'interprète est fourni. Le personnel de l'école doit noter ce numéro dans l'éventualité où il y aurait des problèmes à signaler.

Évaluation des services : Il est prévu que les divisions scolaires participent aux évaluations du ministère de l'Éducation sur les services fournis.

Responsabilités du ministère de l'Éducation

Financement : Le Gouvernement de la Saskatchewan détient un contrat avec LanguageLine Solutions et le ministère de l'Éducation subventionne les services d'interprétation au téléphone.

Administration : Le ministère de l'Éducation agit en qualité de contact principal pour les divisions scolaires, supervise l'utilisation des services, et vérifie et acquitte les factures de LanguageLine Solutions.

Supervision de l'utilisation : Le ministère de l'Éducation supervise l'utilisation des services d'interprétation au téléphone afin d'en assurer l'efficacité, de faire le suivi des données statistiques et d'évaluer le besoin futur de ces services.

Contact au ministère de l'Éducation

Les divisions scolaires doivent adresser leurs questions sur les services d'interprétation au téléphone à la personne ci-dessous.

Jennifer Scullen

Ministère de l'Éducation

Numéro de téléphone : 306-798-9555

Email : jennifer.scullen@gov.sk.ca

ANNEXE

Astuces pour la collaboration téléphonique avec un interprète

Fournies par Language Line Services.

Les fournisseurs de services devraient se familiariser avec les astuces suivantes pour aider à assurer une utilisation efficace et effective des services d'interprétation au téléphone.

- 1. DONNEZ UN APERÇU DE LA SITUATION À L'INTERPRÈTE** – Donnez à l'interprète le nom de votre organisation, indiquez clairement ce qui doit être fait ou obtenu, et dites à l'interprète si vous avez besoin d'aide pour faire l'appel.
- 2. PARLEZ DIRECTEMENT AU CLIENT** – Vous et votre client pouvez communiquer directement comme vous le feriez en l'absence de l'interprète. L'interprète communiquera l'information et vous fera connaître la réponse du client.
- 3. PARLEZ NATURELLEMENT, N'ÉLEVEZ PAS LA VOIX** – Parlez normalement, pas lentement.
 - **SEGMENTS** – Tentez de vous exprimer en segments d'une ou deux phrases. Tentez d'éviter de scinder une idée. Votre interprète essaie de comprendre la signification de ce que vous dites, exprimez donc une pensée complète, si possible. Les interprètes vous demanderont de ralentir ou de répéter au besoin. Vous devriez faire une pause afin de vous assurer que vous donnez le temps à l'interprète de livrer votre message.
 - **CLARIFICATIONS** – Si un élément n'est pas clair, ou si l'interprète doit composer avec un long énoncé, il vous demandera de répéter au complet ou en partie ce qui a été dit ou de clarifier la signification de l'énoncé.
- 4. DEMANDEZ SI LE CLIENT COMPREND** – Ne présumez pas que le client vous comprend. Dans certaines cultures, une personne peut dire « oui » lorsque vous expliquez quelque chose, ce qui ne signifie pas nécessairement qu'elle comprend, mais bien qu'elle veut que vous poursuiviez parce qu'elle tente de suivre la conversation.
- 5. NE DEMANDEZ PAS L'OPINION DE L'INTERPRÈTE** – Le travail de l'interprète consiste à transmettre la signification de la langue de départ et en aucune circonstance ne doit-il laisser son opinion personnelle compromettre l'interprétation. Également, ne tenez pas l'interprète responsable de ce que le client dit ou ne dit pas, par exemple lorsqu'un client ne répond pas à votre question.
- 6. TOUT CE QUE VOUS DITES SERA INTERPRÉTÉ** – Tout ce qu'entend l'interprète sera interprété. Si vous estimez que l'interprète n'a pas tout interprété, demandez-lui de le faire. Évitez d'interrompre l'interprète pendant l'interprétation.
- 7. ÉVITEZ LE JARGON OU LES TERMES TECHNIQUES** – N'utilisez pas de jargon, d'argot, d'idiomes, d'acronymes ni de termes médicaux techniques. Clarifiez les termes uniques à la situation et donnez des exemples s'ils sont requis pour l'explication d'un terme.
- 8. DURÉE DE LA SÉANCE D'INTERPRÉTATION** – Lorsque vous travaillez avec un interprète, la conversation peut souvent prendre le double du temps du français. Bon nombre des concepts que vous exprimez n'ont probablement pas d'équivalent dans l'autre langue, l'interprète pourrait ainsi avoir à décrire ou paraphraser des termes. Les interprètes utilisent souvent moins de mots pour l'interprétation que la personne qui parle à l'origine, simplement en raison de la grammaire et de la syntaxe de la langue cible.
- 9. LECTURE DE SCRIPTS** – Les personnes parlent souvent rapidement lorsqu'elles lisent un script. Lorsque vous lisez un script, un texte préparé ou une divulgation, parlez plus lentement pour donner à l'interprète la possibilité de vous suivre.

- 10. CULTURE** – Les interprètes sont familiarisés avec la culture et les coutumes du client. Durant la conversation, l'interprète peut identifier et clarifier une question culturelle qu'il pense que vous ne connaissez pas. Si l'interprète pense qu'une question particulière est inappropriée sur le plan culturel, il pourrait vous demander de reformuler votre question ou vous aider à recueillir des renseignements d'une façon plus appropriée sur le plan culturel. S'il semble y avoir un écart dans la communication, vous voudrez peut-être demander à l'interprète si le fait de reformuler la question ou l'énoncé aiderait.
- 11. CONCLUSION DE L'APPEL** – L'interprète attendra que vous amorciez la conclusion de l'appel. Le cas échéant, l'interprète offrira de l'aide supplémentaire et sera le dernier à quitter l'appel. N'oubliez pas de remercier l'interprète pour ses efforts à la fin de la séance.