

LA BANQUE D'INTERPRÈTES

Protocole et fonctionnement



Responsable

Mme Claude Chagnon

Coordonnatrice – Bénévolat, interprétariat et jumelage interculturel.



S.E.R.Y. (Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska)

369, rue St Jacques, Granby, Québec, J2G 3N5

tél. (450) 777-7213 poste: 235

télécopieur: (450) 777-4942

claud.chagnon@sery-granby.org

La banque d'interprètes à Granby

La banque d'interprètes existe depuis un peu plus de 15 ans, elle est née d'un besoin des services de la région, il était essentiel de faciliter l'accès aux services sociaux et de santé aux personnes immigrantes allophones.

Fonctionnelle jour et nuit, 7 jours par semaine, la banque d'interprètes est gérée par SERY et regroupe plusieurs interprètes compétents qui offrent des services dans plusieurs langues dont l'arabe, l'espagnol, le dari, et le swahili entre-autre.

De façon concrète, la banque d'interprètes a pour objectifs de :

- a. Permettre aux intervenants de communiquer avec la clientèle allophone.
- b. Favoriser l'établissement d'une relation professionnelle efficace et satisfaisante afin de cibler adéquatement les besoins de la clientèle immigrante.

La banque d'interprètes est présentement utilisée par le service de police, le C.I.U.S.S.S. de L'Estrie-CHUS, ainsi que plusieurs autres organismes de la région. Le nombre de nouveaux arrivants est en pleine croissance et le service d'interprétariat verra certainement sa popularité augmenter.

1- Le fonctionnement de la banque d'interprètes

Voici comment procéder en cas de besoin :

- a. Informer SERY via une **Demande de service d'interprète**, par télécopieur au **(450) 777-4942** à l'attention de Mme Claude Chagnon, coordonnatrice de la banque d'interprète.
- b. **Prévoir un délai de 5 jours ouvrables pour retenir les services d'un interprète.** S'il s'agit d'une urgence (hôpital, service de police, absence d'un interprète ou en raison d'une situation de crise), ce délai ne s'applique pas. SVP communiquez avec la coordonnatrice de la banque d'interprète de SERY au (450) 777-7213 poste #235 avant de faire parvenir votre demande d'interprète.
- c. Le jour de l'intervention, être présent afin de recevoir le client et l'interprète. L'intervenant est toujours responsable du déroulement de la rencontre et des propos qui s'y tiendra durant celle-ci.
- d. Remplir et signer avec l'interprète le formulaire **Facturation pour service d'interprète**.
- e. Acheminer le formulaire de facturation dûment complété et signé, par télécopieur au SERY au numéro suivant : (450) 777- 4942
- f. Pour l'acquittement de la facturation, SERY paie les interprètes et vous achemine par la suite une facture mensuelle pour les services qui ont été rendus à votre organisme. Le paiement de celle-ci se fait donc au nom de SERY.
- g. Veuillez noter que la prise des messages et des télécopies se fait deux fois par jour, soit à 8h30 et 13h.

2- Les avantages de la banque d'interprètes

- a. Favoriser une bonne communication entre l'intervenant et son client :
 - Éviter la confusion et les malentendus ;
 - Éviter les frustrations ;
 - Éviter les erreurs dues à une mauvaise compréhension mutuelle ;
 - Éviter les malaises dus aux craintes relatives à la confidentialité.

- b. Économiser du temps : l'information est rapidement transmise et comprise.
- c. Éviter des situations embarrassantes souvent causées par une méconnaissance de la culture d'origine du client et la barrière linguistique.
- d. Éviter de travailler avec des interprètes « improvisés » qui, malgré toute leur bonne volonté, peuvent interpréter d'une façon inexacte.
- e. S'assurer de travailler avec des interprètes compétents et disponibles au moment désiré, sans avoir à investir du temps pour chercher ces interprètes.
- f. Travailler avec le même interprète, si nécessaire, dans la mesure où il est disponible au moment voulu.
- g. Recevoir du support en cas de difficulté ou lors de questionnement face au travail des interprètes.
- h. Économiser du temps, car la compréhension est généralement immédiate et fiable

*****Veuillez noter que Les bénévoles et/ou interprètes ne prennent aucun rendez-vous, il est de votre responsabilité d'acheminer vos demandes par télécopieur à SERY *****

3- Les interprètes

- a. Les interprètes sont **sélectionnés** et **formés** par Solidarité Ethnique régionale de la Yamaska.
- b. Les interprètes s'engagent à respecter la confidentialité.
- c. Les interprètes travaillent selon un code d'éthique qui prône la rigueur, la neutralité et l'impartialité.
- d. Les interprètes sont aussi des conseillers socio-ethniques, capables de fournir des renseignements sur les caractéristiques de la culture d'origine du client et sur la culture québécoise.

4- Les coûts des services d'interprétation

Le taux horaire comprend le salaire de l'interprète ainsi que les frais d'administration. Les organismes utilisateurs des services de la banque d'interprètes déboursent :

a. Intervention en personne :

- ✓ 30 \$ l'heure (minimum 1 heure)

***** En cas d'annulation moins de 48 heures ouvrables avant le rendez-vous, SERY vous facturera une heure de service d'interprétariat et ce, peu importe la raison de l'annulation *****

b. Intervention par téléphone :

- ✓ 7,50 \$ par tranche de 15 minutes entamées.

c. Traduction de document (non officiel) :

- ✓ 0,15 \$ du mot

d. Frais de déplacement :

À l'intérieur de la ville :

- ✓ En tout temps : 0,43 \$/kilomètre, ou le prix d'un billet d'autobus « aller-retour » entre le domicile de l'interprète et le lieu du rendez-vous. S'il s'agit d'une urgence et que l'interprète doit se déplacer en taxi, le

coût du déplacement avec un reçu à l'appui sera annexé au formulaire de **Facturation pour service d'interprète**.

À l'extérieur de la ville :

- ✓ En tout temps : 0,43 \$/kilomètre, entre la résidence de l'interprète et le lieu de l'intervention. Si le déplacement dépasse 1 heure, un frais de 8,00\$ par heure entamée est ajouté pour le temps de déplacement en plus du temps requis pour réaliser l'interprétariat.

e. Frais de stationnement :

Les frais de stationnement et/ou taxi sont défrayés par le client, s'il y a lieu.

***** Les tarifs peuvent changer sans préavis, suivant le prix du pétrole *****

Heures de services

La banque d'interprètes est opérationnelle **24 heures sur 24, 7 jours sur 7**.

Sur semaine, du lundi au vendredi, entre 8h30 et 16h30 :

Mme Claude Chagnon, Coordonnatrice – Bénévolat, interprétariat et jumelage interculturel, reçoit et traite les demandes d'interprètes reçues par télécopieur au (450) 777-4942, sauf pour les urgences, téléphoner au (450) 777-7213 #235.

Pour urgence seulement, uniquement en dehors des heures d'ouvertures de SERY, c'est-à-dire du lundi au vendredi entre 16h30 et 8h30, les fins de semaine et les jours fériés :

Tous les professionnels de la santé ayant besoin d'un service d'interprétariat doivent se référer à l'Admission de l'Urgence du CHG pour adresser une demande d'interprète. De plus, le Service de Police de la Ville de Granby détient aussi une liste à laquelle ils peuvent se référer pour joindre un interprète en cas de besoin. Ce sont les seuls établissements autorisés à utiliser cette liste à usage restreint.

Entente

Nous avons pris connaissance de ce protocole et nous en acceptons les modalités.

Compagnie/organisme/institution : _____

Représentant (nom en lettres moulées, svp) : _____

Signature : _____ **Date :** _____

Réservé au SERY

Signature du représentant de SERY : _____

Pour des renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à communiquer avec Mme Claude Chagnon, Coordonnatrice - Bénévolat, interprétariat et Jumelage interculturel de SERY au 450 777-7213 poste 235