

# POLITIQUE DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'INTERPRÈTE



L'utilisation du genre masculin dans le présent document est uniquement pour en alléger la lecture.

## Objectifs du service

La majorité des nouveaux arrivants rencontrent des obstacles sur le plan linguistique, ce qui ralentit leur processus d'intégration.

La Maison de la Famille des Maskoutains (MFM) offre à sa clientèle un service d'interprète afin de :

- Faciliter l'intégration sociale des nouveaux arrivants allophones en offrant un moyen de communication.
- Favoriser chez les nouveaux arrivants un sentiment de confiance et d'appartenance à la société en assurant une bonne communication avec les demandeurs de service.
- Optimiser les soins et les services pour les intervenants et la clientèle en assurant une compréhension mutuelle.
- Garantir à la clientèle un accès équitable aux services, peu importe la langue parlée.

## Objectifs de la politique

- Cette procédure vient préciser et encadrer l'offre de service d'interprète de la MFM dans le but d'assurer un fonctionnement efficace et professionnel.
- Les interprètes engagés par la MFM sont qualifiés comme travailleurs autonomes, puisqu'ils ne font pas partie de la masse salariale.
- Les partenaires qui utilisent le service d'interprète de la MFM doivent se conformer aux règlements.
- Le service d'interprète de la MFM se réserve en tout temps le droit de modifier ses procédures et ses politiques.

## Définitions

### **Service d'interprète**

Le service d'interprète facilite la communication entre personnes parlant différentes langues, surmontant ainsi les barrières linguistiques.

### **Demandeur de service d'interprète**

Partenaire ayant besoin du service d'interprète afin d'assurer la qualité de son service (avec sa clientèle). Le demandeur doit dûment remplir le formulaire via notre site web.

### **Professionnel présent lors du rendez-vous**

Personne, employé du partenaire demandeur, qui reçoit l'interprète pour l'aider à offrir son service au client / patient. Par exemple, infirmière, médecin, enseignant, directeur d'école, travailleur social, éducateur spécialisé...

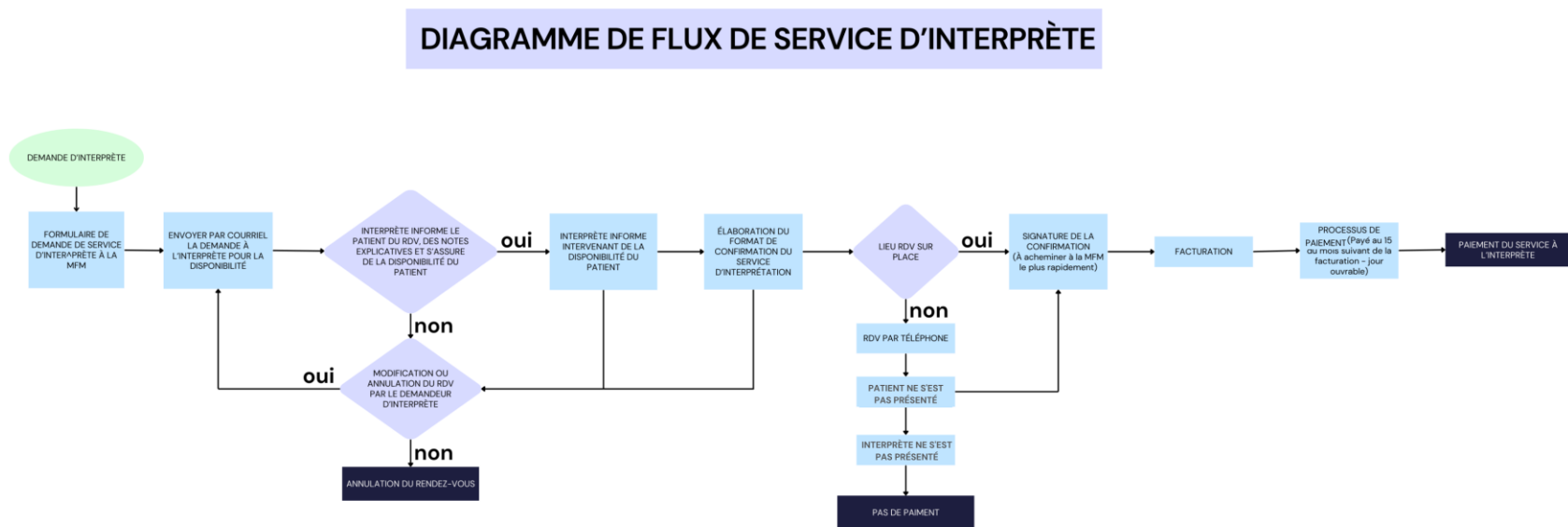
### **Partenaire demandeur**

L'établissement qui fait la demande d'interprète.

### **Client/patient**

Clientèle allophone ayant besoin d'interprète pour communiquer.

## Diagramme de flux de service d'interprète



## Service d'interprète

### Historique du service

La MFM offre le service d'interprète depuis 2011.

### Les langues offertes

Le service est offert en plusieurs langues, notamment : l'arabe, l'espagnol, le népalais, le perse, l'urdu, l'anglais, le swahili, le yacouba, le kirundi, le dioula, le malinké, le dari et plusieurs autres.

**Le service d'interprétariat de la MFM est offert selon les disponibilités des interprètes inscrits à notre banque d'interprètes.**

### Clientèle

La MFM offre des services à toutes personnes, entreprises ou services gouvernementaux ayant besoin du service d'un interprète.

### Heures de service

Le service d'interprète peut être offert aux heures ouvrables ainsi que le soir et la fin de semaine, selon la demande de l'établissement et la disponibilité de l'interprète.

La demande doit être faite au minimum 72 heures avant la date à laquelle le service est requis.

Il est à noter que les services offerts ne couvrent pas l'accompagnement du client vers son lieu de rendez-vous.

### Territoires desservis

Le service peut être dispensé dans les villes suivantes : MRC des Maskoutains, Beloeil, Granby, Chambly. Le service peut aussi être offert via téléphone ou visioconférence comme Teams ou Zoom.

## Service offert

Le service d'interprète est offert :

- en présentiel
- par téléphone
- par visioconférence (Teams ou Zoom)

## Frais d'utilisation

### Présentiel

Les honoraires sont calculés pour un minimum d'une heure de service. Dans le cas où le demandeur réserve les services d'un interprète pour plus d'une heure, la facture est alors établie selon le temps de la rencontre. Dans le cas où l'interprète doit rendre le service à l'extérieur de la MRC des Maskoutains (voir carte à l'Annexe A), des charges de déplacement seront facturées.

S'il s'agit d'un message à transmettre par téléphone au client/patient en prévision du rendez-vous, ce service sera facturé à un minimum d'une demi-heure.

### Par téléphone et vidéoconférence

Le coût de ce service est facturé de la même façon soit au minimum de trente minutes.

S'il s'agit d'un message à transmettre par téléphone, ce service sera facturé à un minimum de 15 minutes, qui inclus un maximum de 2 messages vocaux payables.

## Taux horaire du service

Un taux horaire est facturé aux partenaires demandeurs. Ce taux inclut les frais de gestion. Un communiqué sera acheminé annuellement, à l'ensemble des partenaires utilisateurs en indiquant le taux horaire actuel.

## Procédures d'utilisation par les partenaires demandeurs

### Faire une demande

La personne qui a besoin d'un interprète doit transmettre sa demande via le site Web MFM à cette adresse : <https://www.mfm.qc.ca/service-dinterpretariat/>. La demande doit être dûment remplie au moins 72 heures avant la date de rendez-vous en tenant compte des jours ouvrables.

Pour faire la demande d'un service d'interprète téléphonique ou par vidéoconférence, la démarche est la même que pour le service en présentiel en mentionnant « interprète par téléphone ».

Si besoin d'un interprète à l'extérieur des heures d'ouverture, le partenaire peut demander la liste des interprètes à la MFM, afin de l'avoir en sa possession.

Lorsque la demande est complétée, le partenaire demandeur recevra un accusé de réception. Si l'accusé n'est pas reçu, la demande ne sera pas traitée.

### **Formulaire**

Les demandes incomplètes et/ou imprécises ne pourront être traitées. Toutes les cases doivent être remplies.

### **Réalisation du service d'interprète**

En tout temps, le professionnel de l'établissement doit être présent tout au long de la traduction.

L'interprète ne peut intervenir ou remplir un questionnaire sans que le professionnel assiste à la rencontre. Le rôle de l'interprète est d'interpréter et il ne peut se substituer au professionnel. Si une telle situation se présente, il doit en aviser immédiatement le service d'interprète qui communiquera avec le professionnel de l'établissement pour lui rappeler le rôle de l'interprète.

### **Traitement de demande de service d'interprète**

1. La MFM reçoit la demande d'un partenaire demandeur ou d'un demandeur de service d'interprète.
2. Le responsable du service d'interprète envoie par courriel le formulaire de demande de service d'interprète, aux interprètes parlant la langue demandée.
3. L'interprète confirme sa disponibilité.
4. Le premier interprète qui confirme sa disponibilité est choisi. La MFM se réserve le droit de sélectionner un autre interprète selon les critères relatifs à la demande.
5. Le responsable du service d'interprète confirme à l'interprète qu'il a la prestation de service.
6. Le responsable du service d'interprète envoie un courriel aux autres interprètes intéressés afin de les aviser que la demande de service a été comblée (cette façon de procéder permet d'avoir une banque d'interprètes intéressés dans le cas où s'il y aurait désistement de l'interprète choisi).
7. L'interprète sélectionné contacte le patient / client pour lui transmettre les informations relatives à son rendez-vous.
8. L'interprète confirme au responsable du service d'interprète qu'il a contacté le patient / client et que tout est conforme à la demande de service initiale ou il informe le responsable du service d'interprète d'une modification à la demande et confirme que le service sera offert.

9. La demande est confirmée et toutes les parties s'entendent que le service sera offert en précisant le moment ciblé, l'interprète choisi, le client/patient qui recevra le service, le professionnel présent lors du rendez-vous.

### **Confirmation de la demande de service d'interprète**

1. La MFM crée la confirmation de demande de service d'interprète dans le logiciel ACCESS en tenant compte des modifications apportées par une des personnes impliquées dans le service (l'interprète, le patient/client, le demandeur de service, le professionnel présent lors du rendez-vous).
2. La MFM envoie la confirmation de demande de service d'interprète par courriel au demandeur de service d'interprète.
3. Une fois le service rendu, la confirmation doit être acheminée le plus rapidement possible à la MFM pour procéder à la facturation.

### Retard dans l'envoi de la confirmation de prestation de service complétée

En l'absence de la confirmation de prestation de service dûment complétée et signée, la MFM est dans l'impossibilité de procéder au versement de rémunération.

## Interprète

### Droits et devoirs de l'interprète

Les droits et devoirs de l'interprète sont extraits de la formation *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*<sup>1</sup>.

1. L'interprète a le droit d'être traité avec respect.
2. L'interprète a le droit de demander, avant la prestation de son service, des informations sur l'identité du client et sur l'objet de l'interprétariat afin de mieux se préparer au travail à effectuer.
3. L'interprète a le droit, lorsque plusieurs personnes sont présentes, de demander que soit identifiée la personne pour laquelle il doit servir d'interprète et d'exiger d'interpréter dans un contexte le moins bruyant possible.
4. L'interprète n'est pas responsable de l'exactitude ni de la vérité des informations fournies par les diverses parties.
5. L'interprète doit demander des clarifications lorsque le message n'est pas clair.

---

<sup>1</sup> Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social.  
<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/55216?docref=S0YC8Jwr7ZLLwR1fzS-DnA>

6. L'interprète a droit à des pauses pour bien effectuer son travail; un autre interprète devra être prévu (ou une pause) si la séance d'interprétariat est intense ou si elle se prolonge sur plusieurs heures.
7. L'interprète a le droit de refuser d'interpréter lorsqu'il se trouve en conflit d'intérêts ou en apparence de conflit d'intérêts.

### Les règles de pratique de l'interprétariat

Les règles entourant la pratique de l'interprétation sont inspirées, entre autres, de la formation *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*<sup>2</sup>, du *Code professionnel des interprètes communautaires et des médiateurs/interculturels*<sup>3</sup>, et du *Code de conduite de la Commission de l'immigration et du statut du réfugié du Canada*<sup>4</sup>

1. L'interprète doit, en tout temps, se comporter avec courtoisie et discrétion, avoir une tenue convenable et fournir une prestation permettant à l'établissement d'offrir des services de qualité et adéquats au client pour qui il interprète.
2. L'interprète considère le client dans sa globalité et reconnaît sa dignité, sans distinction de langue, ethnie, culture, nationalité, sexe, âge, religion, position sociale, état civil, convictions politiques, couleur de peau, orientation sexuelle, handicap ou état de santé. Il est ouvert à l'égard de personnes ayant d'autres normes et valeurs.
3. L'interprète tient compte de ses aptitudes, de ses connaissances et des moyens dont il dispose pour interpréter et ne peut pas se substituer à l'intervenant.
4. L'interprète interprète le plus possible à la première personne en utilisant la forme du « je » ou l'équivalent le plus naturel dans la langue de départ.
5. L'interprète interprète à la fois les termes et les expressions ayant lieu lors des échanges, et ce, aussi complètement et fidèlement que possible, tout en informant l'intervenant sur le sens à accorder à ces éléments.
6. L'interprète garde la même distance professionnelle par rapport à chaque interlocuteur. Il a pour objectif de permettre à toutes les personnes impliquées d'agir avec la plus grande autonomie possible.
7. L'interprète doit assurer la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de la profession.

---

<sup>2</sup> Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social.

<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/55216?docref=S0YC8Jwr7ZLlwR1fzS-DnA>

<sup>3</sup> Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle.

<https://www.inter-pret.ch/fr/home-1.html>

<sup>4</sup> Code de conduite de la Commission de l'immigration et du statut du réfugié du Canada,

<https://www.irb-cisr.gc.ca/fr/pages/index.aspx#AnnB>



8. Il n'est pas approprié que l'interprète fasse du covoiturage ou le partage de repas avec le client pour qui il interprète, et ce afin de respecter la neutralité et l'apparence de neutralité.
9. L'interprète ne peut accepter de rémunération additionnelle ou toute autre forme de récompenses de la part du client d'un établissement ou de l'organisme qui a fait une demande de service d'interprète.
10. L'interprète ne doit pas solliciter et/ou accepter du travail directement auprès des familles ou des professionnels.

### Confidentialité et non-divulgation

L'interprète accepte et s'engage à garder confidentielles dans le cadre de ses fonctions d'interprète toutes informations ayant trait à la Maison de la Famille des Maskoutains. Un document sera signé dès l'embauche en lien avec la confidentialité. (Voir Annexe B)

### Sélection des interprètes

Le choix des interprètes est effectué en tenant compte des critères suivants :

1. Maîtrise de 2 langues (le français et une autre langue)
2. Faire preuve de confidentialité
3. Faire preuve de rigueur
4. Démontrer de la neutralité
5. Être disponible selon les besoins des partenaires

### Retard de l'interprète

L'interprète doit aviser la MFM et le professionnel le plus rapidement possible s'il se trouve dans une situation qui causera un retard.

Le professionnel de l'établissement peut décider de ne pas utiliser les services de l'interprète qui se présente avec plus de 15 minutes de retard sans motif valable.

Si le service de l'interprète est retenu, il ne sera rémunéré que pour la durée de sa prestation d'interprétation.

### Annulation du rendez-vous

Le partenaire demandeur sera facturé pour une heure de service et l'interprète sera payé pour la même durée pour toute demande d'interprète annulée par l'établissement ou le

client à moins de 24 heures ouvrables du moment prévu. La MFM se réserve le droit de ne pas appliquer cette clause dans certains cas de forces majeures.

### Absence du patient ou du personnel au rendez-vous

Si l'interprète se présente au rendez-vous prévu et que le patient n'est pas présent ou que la confirmation ne s'est pas rendue au professionnel, l'interprète doit exiger un document attestant de sa présence afin d'être rémunéré. Ce document doit être signé par un employé de l'établissement, par l'interprète et contenir la date du rendez-vous. Sans ce document, aucune rémunération ne sera versée.

### Communication

Toutes les communications doivent se faire via le courriel [interpretes@mfmm.qc.ca](mailto:interpretes@mfmm.qc.ca)

### Paiement des frais

#### **Stationnement**

Pour les établissements qui nécessitent des frais de stationnement, ils seront pris en compte dans la facturation avec présentation d'une pièce justificative.

#### **Frais de taxi**

Ce frais n'est pas admissible à la facturation.

#### **Déplacement**

Des frais de kilométrage sont facturés pour les services rendus. Lorsque les services sont rendus dans la MRC des Maskoutains un tarif fixe est facturé. Lorsque que les services sont rendus à l'extérieur de la MRC, les kilométrages remboursés sont ceux qui représentent la distance entre le bureau administratif de la MFM, situé au 2130, avenue Mailhot à Saint-Hyacinthe et le client.

#### **Calcul pour les intervalles de temps (durée)**

Les employés à l'interne utilisent un calculateur pour identifier la durée du service offert de façon impartiale.

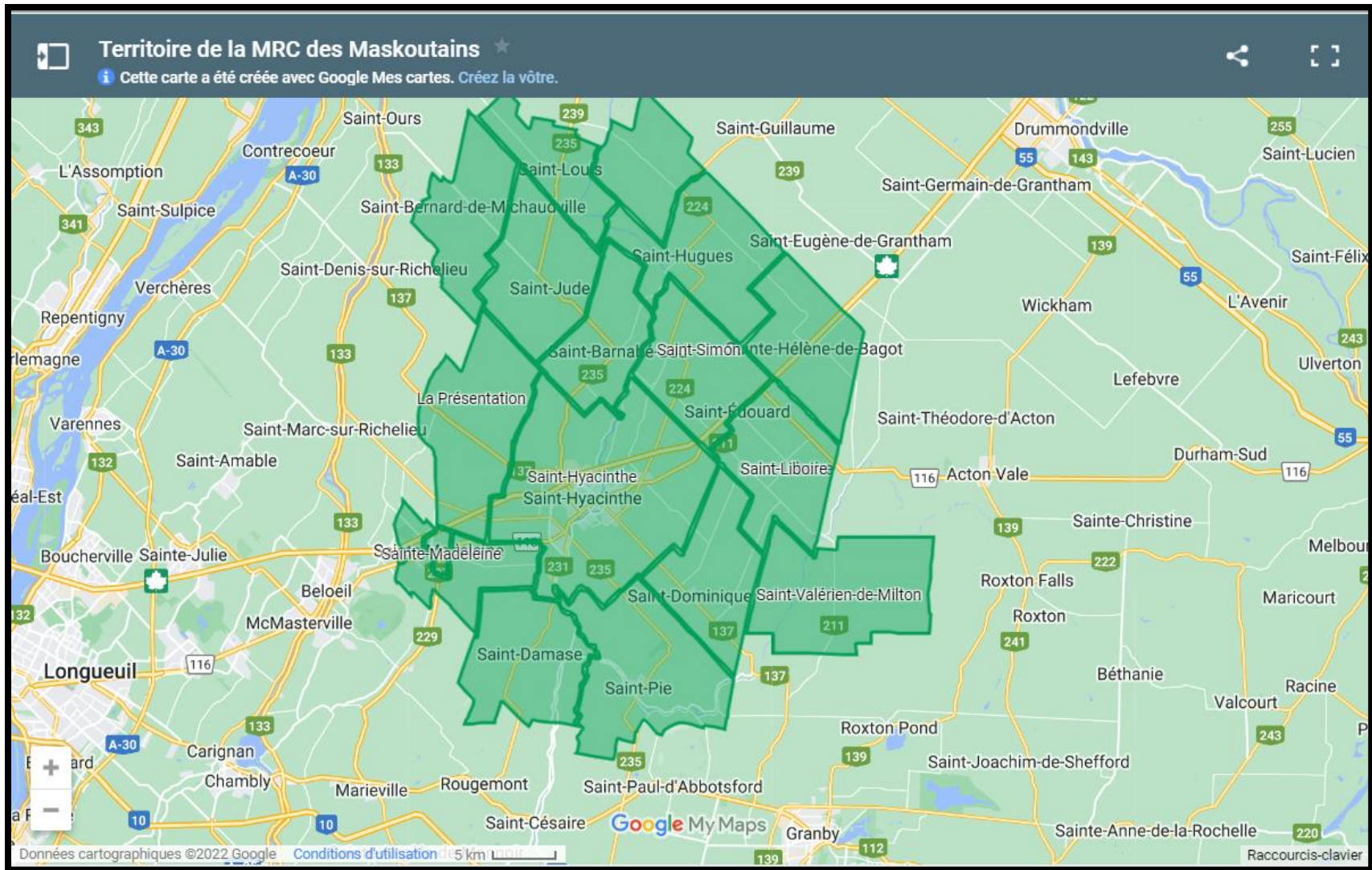
### Processus de gestion des plaintes d'un client

1. La personne qui reçoit la plainte doit tenter de comprendre la situation et de trouver une solution à la satisfaction du client.
2. Si le client désire déposer une plainte formelle, la MFM doit lui demander de remplir le formulaire de plainte (voir Annexe C).
3. Lorsque le formulaire de plainte est reçu, la MFM doit accuser réception du formulaire et procéder au traitement.
4. Dans tous les cas, la MFM contacte l'interprète pour l'informer de la situation et des correctifs qui doivent être apportés.

### Processus de plainte d'un interprète

1. La personne qui reçoit la plainte doit tenter de comprendre la situation et de trouver une solution à la satisfaction de l'interprète.
2. Si l'interprète désire déposer une plainte formelle, la MFM doit lui demander de remplir le formulaire de plainte disponible à l'accueil.
3. Le formulaire sera acheminé à l'équipe de direction qui fera un suivi.

## ANNEXE A : CARTE DES SERVICES



Politique de fonctionnement du service d'interprète  
27 mars 2024

## ANNEXE B : ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ



### Accord de confidentialité et de non-divulgation

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_, accepte et m'engage par la présente à garder confidentielles dans le cadre de mes fonctions d'interprète toutes informations ayant trait à la **Maison de la Famille des Maskoutains**.

Il est convenu que pendant toute la durée de ma collaboration et subséquemment à mon implication à titre de travailleur autonome avec la **Maison de la Famille des Maskoutains**, je m'engage et m'oblige à ne pas dévoiler ou divulguer à qui que ce soit, directement ou indirectement, tous renseignements personnels détenus par la **Maison de la Famille des Maskoutains** et auxquels je pourrais avoir accès.

Un renseignement personnel représente notamment et sans limiter la généralité de ce qui précède :

- Le nom, l'origine ethnique, la religion, l'état matrimonial et le niveau d'instruction ;
- L'adresse électronique, les messages de courriel et l'adresse IP (protocole Internet-cookie) ;
- L'âge, la taille, le poids, les dossiers médicaux, le groupe sanguin, l'ADN, les empreintes digitales et la signature vocale ;
- Les revenus, les achats, les habitudes de consommation, les renseignements bancaires, les données sur les cartes de crédit ou de débit, les rapports de prêt ou de solvabilité et les déclarations de revenus ;
- Le numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres numéros d'identification ;

Je m'engage également à ne pas utiliser tous renseignements personnels pour des fins autres que l'implication qui m'est requise et permise dans le cadre de mes fonctions professionnelles avec la **Maison de la Famille des Maskoutains**.

Nonobstant toute autre disposition du présent engagement, je ne serai pas en défaut ou en contravention en raison d'une divulgation de renseignements personnels, si je suis contraint par la loi de divulguer cette information pour autant que j'ai fait les meilleurs efforts pour aviser la **Maison de la Famille des Maskoutains** en temps opportun afin qu'elle puisse prendre les mesures appropriées pour empêcher cette divulgation.

\_\_\_\_\_  
Signature de l'interprète

\_\_\_\_\_  
Date

Janvier 2024

## ANNEXE C

Formulaire de plainte concernant un interprète	
<b>Renseignements au sujet du plaignant</b>	
Prénom	Nom de famille
Adresse électronique	Numéro téléphonique
<b>Renseignements au sujet de l'interprète</b>	
Prénom	Nom de famille
Adresse électronique	Numéro téléphonique
<b>Détails relatifs à la plainte</b>	
Date et lieu de l'incident	
Nature de l'incident	
<p><b>Note :</b> Les renseignements personnels contenus dans ce formulaire seront stockés et protégés conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, et ne peuvent être utilisés ou divulgués que conformément aux dispositions de cette Loi et de la Loi sur l'accès à l'information.</p>	
<i>Maison de la Famille des Maskoutains</i>	
<i>Mars 2024</i>	

## Table des matières

Objectifs du service.....	1
Objectifs de la politique.....	1
Définitions.....	2
Diagramme de flux de service d’interprète .....	3
Service d’interprète.....	4
Historique du service .....	4
Les langues offertes .....	4
Clientèle .....	4
Heures de service .....	4
Territoires desservis .....	4
Service offert .....	5
Frais d’utilisation .....	5
Taux horaire du service.....	5
Procédures d’utilisation par les partenaires demandeurs.....	5
Retard dans l’envoi de la confirmation de prestation de service complétée.....	7
Interprète .....	7
Droits et devoirs de l’interprète .....	7
Les règles de pratique de l’interprétariat .....	8
Confidentialité et non-divulgation .....	9
Sélection des interprètes .....	9
Retard de l’interprète.....	9
Annulation du rendez-vous.....	9
Absence du patient ou du personnel au rendez-vous .....	10
Communication.....	10
Paiement des frais .....	10
Processus de gestion des plaintes d’un client.....	11
Processus de plainte d’un interprète .....	11
ANNEXE A : CARTE DES SERVICES .....	12
ANNEXE B : ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ.....	13
ANNEXE C.....	14
.....	14

