

## L'interprète, un partenaire qualifié

L'interprète en milieu social est un professionnel qui transmet toutes les données de la communication verbale et non verbale entre des personnes de langue et de culture différentes dans la plus grande confidentialité.

Il aide le client et le professionnel à comprendre les valeurs et les pratiques culturelles de l'autre tout en adoptant une position de neutralité, un niveau de langue adapté à ses interlocuteurs et en respectant une éthique professionnelle stricte.

Pour ce faire, il a suivi une formation d'interprète couvrant les termes techniques et cliniques propres au domaine de la santé de même qu'une formation sur le fonctionnement des institutions et la culture québécoise.

## L'interprète, un partenaire apprécié

L'interprète répond à différents besoins selon les situations, qu'il s'agisse de fixer un rendez-vous, d'obtenir un consentement éclairé pour des soins ou pour une curatelle, d'accompagner un professionnel lorsqu'il pose un diagnostic ou fait une évaluation psychosociale, etc.

***Recourir à un interprète  
formé adéquatement permet  
d'offrir des services de  
qualité égale à tous.***

## Pour joindre la BII

**Du lundi au vendredi :**  
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30

**Le soir et la fin de semaine :**  
services disponibles en cas d'urgence

**Téléphone :**  
514 597-3284

**Courriel :**  
06\_banque\_interpretes\_montreal@ssss.gouv.qc.ca

**Demande d'interprétation en ligne :**  
[www.jeromeplus.ca](http://www.jeromeplus.ca)

Ce document est disponible :

- à la section Publications du site Web de l'Agence : [www.agence.santemontreal.qc.ca](http://www.agence.santemontreal.qc.ca)

© Agence de la santé et des services sociaux  
de Montréal, 2013

# La Banque interrégionale D'INTERPRÈTES

...pour comprendre  
...pour être compris

Agence de la santé  
et des services sociaux  
de Montréal

Québec 

## La mission

La Banque interrégionale d'interprètes (BII) a pour mission principale de favoriser l'accès aux services de santé et aux services sociaux aux personnes issues des diverses communautés culturelles qui ne maîtrisent pas suffisamment le français ou l'anglais pour comprendre les professionnels de la santé et être compris de ces derniers.

Au fil des ans, la BII s'est ouverte à d'autres institutions publiques (écoles, ministères) et parapubliques (CSST, SAAQ).

## Les objectifs

- Améliorer l'efficacité des services en facilitant la communication entre le professionnel et le client, à la fois sur les plans verbal et culturel.
- Offrir une interprétation fidèle, neutre et confidentielle tout en respectant les valeurs des personnes concernées.

## Les services de la BII

Des services d'interprétation sont disponibles en une cinquantaine de langues dont l'albanais, l'amharique, l'arabe, l'arménien, le bengali, le cambodgien, le cantonais, le coréen, le créole, le dari, l'espagnol, le farsi, le grec, l'hindi, le hongrois, l'italien, le laotien, le mandarin, l'ourdou, le pashto, le perse, le polonais, le portugais, le pandjabi, le roumain, le russe, le serbo-croate, le somalien, le tamoul, le tchèque, le turc, le vietnamien, etc.

Des services de traduction sont aussi disponibles.

La Banque interrégionale d'interprètes dessert Montréal, Laval et la Montérégie. Sur demande, d'autres régions peuvent être desservies.

## Utiliser la BII, c'est payant !

Faire appel à un interprète permet de réduire les pertes de temps engendrées par une mauvaise communication entre le professionnel et le client comme par exemple, ne pas se présenter à un rendez-vous... faute d'avoir compris !

Les services d'interprétation contribuent aussi à éviter de faire des examens diagnostiques coûteux attribuables à la difficulté d'obtenir les renseignements sur l'état de santé du client ou sur ses antécédents.

## Utiliser la BII, c'est facile !

Il suffit, pour le demandeur, de contacter un agent de la BII au 514 597-3284 afin d'obtenir un code d'accès à l'application Jérôme+, le nouvel outil web qui permet de faire des demandes de services d'interprétation et de traduction à la BII. Les interprètes et les traducteurs utilisent aussi Jérôme+ pour gérer les demandes qui leur sont transmises.



**Jérôme+**  
[www.jeromeplus.ca](http://www.jeromeplus.ca)

## POLITIQUE DE FACTURATION

### Services d'interprétation à l'établissement

Les honoraires sont calculés pour un minimum de deux heures. Si l'établissement réserve les services d'un interprète pour plus de deux heures, il recevra une facture pour le bloc de temps réservé.

Des frais de kilométrage et de stationnement sont facturés.

Les honoraires perçus sont versés en totalité à l'interprète.

### Services d'interprétation par téléphone

Les honoraires sont calculés par tranche de 15 minutes.

Les honoraires perçus sont versés en totalité à l'interprète.

### Services de traduction

Les frais sont calculés selon le nombre de mots. Un tarif minimum équivalant à une heure d'interprétation s'applique.

Les honoraires perçus sont versés en totalité au traducteur.

### Annulation

En cas d'annulation moins de 48 heures ouvrables avant le rendez-vous, les honoraires sont facturés au tarif régulier et ce, peu importe la raison de l'annulation.

### Autres frais

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal assume les frais de coordination et d'administration. Toutefois, un montant de 10 % est ajouté à la facture pour couvrir ces frais (TPS et TVQ en sus).