

LA BANQUE D'INTERPRÈTES DU SANC

La banque d'interprètes est née de la concertation de divers organismes dans le but de favoriser l'accès aux services sociaux et de santé aux immigrants ne s'exprimant ni en français ni en anglais.

Fonctionnelle jour et nuit, 7 jours par semaine, la banque d'interprètes est gérée par le SANC et regroupe une centaine d'interprètes compétents qui offrent des services dans une trentaine de langues, et ce, dans différentes régions du Québec.

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

1. **Permettre aux intervenants** de communiquer avec leur clientèle allophone.
2. **Favoriser l'établissement d'une relation** « professionnel - client » efficace et satisfaisante.
3. **Faciliter l'intégration des immigrants** en favorisant un rapprochement entre ceux-ci et les membres de la communauté d'accueil.

Une centaine d'organismes ont recours aux services de nos interprètes sur une base régulière ou occasionnelle. Environ 800 interventions par mois s'effectuent avec le soutien d'un interprète.

LE FONCTIONNEMENT DE LA BANQUE D'INTERPRÈTES

Prévoir un délai d'au moins **5 jours ouvrables** pour retenir les services d'un interprète.

Pour toute urgence (hôpital, service de police, absence d'un interprète ou en raison d'une situation de crise) svp communiquez avec la réception du SANC au **819 566-5373 avant de faire parvenir votre demande d'interprète.**

1. **Compléter le « Formulaire de demande d'interprète »** et le faire parvenir au SANC par courriel : sanc@sanc-sherbrooke.ca ou par télécopieur : 819 791-3185
2. Recevoir le client et l'interprète. **L'intervenant est toujours responsable du déroulement de la rencontre** et des propos qu'il tient durant celle-ci.
3. **Signer et compléter la « Feuille de travail de l'interprète »**, en inscrivant **l'heure du début et de fin de la rencontre.**
4. Pour modifier ou annuler un rendez-vous, veuillez nous retourner le formulaire de demande d'interprète en cochant la case **COCHER SI CHANGEMENT AU R-V** à la fin du formulaire.
5. S'il s'agit d'une **traduction écrite**, prévoir un délai de **10 jours ouvrables.**

LES COÛTS DES SERVICES D'INTERPRÉTATION

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

Intervention en personne :

- ★ 30 \$ l'heure pour les organismes privés et publics;
- ★ 20 \$ l'heure pour les organismes communautaires ou sans but lucratif.

Intervention par téléphone :

- ★ 7 \$ par tranche de 15 minutes entamées.

Les frais de déplacement et de stationnement :

À l'intérieur de la ville : selon le tarif de la Société de transport de Sherbrooke pour chaque intervention en personne. S'il s'agit d'une urgence et que l'interprète doit se déplacer en taxi, le coût du déplacement correspond alors au montant chargé par le taxi et un reçu est nécessaire pour le remboursement.

À l'extérieur de la ville : 0,42 \$ du kilomètre entre la résidence de l'interprète et le lieu de l'intervention. Un frais de 8,00 \$ par heure entamée est ajouté pour le temps de déplacement.

Tout organisme, qui annule une demande d'interprète, moins de 24 heures avant le moment prévu de l'intervention, devra débourser l'équivalent d'une heure de travail.

LES AVANTAGES DE LA BANQUE D'INTERPRÈTES

- ★ Favoriser une bonne communication entre l'intervenant et son client :
 - ✓ éviter la confusion;
 - ✓ éviter les malentendus;
 - ✓ éviter les frustrations;
- ✓ éviter les erreurs dues à une mauvaise compréhension mutuelle.
- ★ Économiser du temps : l'information est rapidement transmise et comprise.
- ★ Éviter des situations embarrassantes souvent causées par une méconnaissance de la culture d'origine du client.
- ★ Éviter de travailler avec des interprètes « improvisés » qui, malgré toute leur bonne volonté, peuvent interpréter d'une façon inexacte, biaisée et incomplète.
- ★ S'assurer de travailler avec des interprètes compétents et disponibles au moment désiré, sans avoir à investir du temps pour chercher ces interprètes.
- ★ Travailler avec le même interprète, si nécessaire, dans la mesure où l'interprète est disponible au moment voulu.
- ★ Bénéficier d'une formation sur mesure pour apprendre à travailler avec des interprètes.
- ★ Recevoir du support en cas de difficulté ou lors de questionnement relatif au travail avec les interprètes.

LES INTERPRÈTES

- ★ La plupart des interprètes sont eux-mêmes des immigrants, et connaissent le français avant de s'installer au Québec.
- ★ Les interprètes sont sélectionnés et formés par le SANC.
- ★ Les interprètes s'engagent à respecter la confidentialité.
- ★ Les interprètes travaillent selon un code d'éthique qui prône la rigueur, la neutralité et l'impartialité.
- ★ 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.

HEURES DE SERVICE

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

En semaine, du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 16 h 30, le **SANC** reçoit et traite les demandes d'interprètes.

En dehors de ces heures et les jours fériés, pour **l'Estrie**, le Service de police de Sherbrooke (819 821-5555) et pour le **Centre-du-Québec et la Mauricie**, le Service régional info-santé et info-social (811-2) prennent le relais afin d'assurer une réponse rapide aux **demandes urgentes**.

**Pour des renseignements supplémentaires,
n'hésitez pas à communiquer avec nous!**

530, rue Prospect
Sherbrooke (Québec) J1H 1A8
Téléphone : 819 566-5373
Sans frais : 877 488-8760
Télécopieur : 819 791-3185
Courriel : sanc@sanc-sherbrooke.ca
Site internet : www.sanc-sherbrooke.ca

