

CHU Sainte-Justine
3175, chemin Côte Sainte-Catherine
Montréal (Québec) H3T 1C5
Direction qualité évaluation performance et éthique (DQEPE)
8^e étage bloc 2— Local 8222
Banque d'interprètes — Téléphone : 514-345-4931 poste 4277

<https://www.chusj.org>



Université de Montréal

BANQUE D'INTERPRÈTES

Fonctionnement et marche à suivre



À l'attention des utilisateurs

Direction qualité évaluation performance et éthique

L'interprétation est un service offert au CHU Sainte-Justine afin de permettre aux diverses communautés ethnoculturelles la possibilité de recevoir les soins et services dans leur langue.

Nous travaillons en partenariat avec le CIUSSS Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal afin de pouvoir répondre aux demandes.

BANQUE D'INTERPRÈTES

Les demandes d'interprètes viennent en général des cliniques. Vous pouvez désormais faire votre demande via l'intranet sous l'onglet [Outils /Applications / Banque d'interprètes /Formulaire de demande d'interprète](#). Pour toute demande urgente (moins de 72 heures), veuillez laisser un message détaillé sur le poste 4277 ou composer le 4273 une assistance immédiate. Lors de votre demande il est **essentiel** de fournir les informations suivantes :

- La date et l'heure du rendez-vous;
- le numéro de dossier, le nom et prénom du patient;
- la langue demandée (**pour l'arabe, vous devez fournir le pays d'origine**);
- le lieu du rendez-vous (département, étage et bloc);
- La durée estimée du rendez-vous;
- le nom de l'interprète demandé (s'il y a lieu);
- signaler si l'interprète doit aviser le patient du rendez-vous;
- votre nom et le numéro de votre poste pour la confirmation.

Également, lors de la prise du rendez-vous, si le rendez-vous a été planifié en présence de l'interprète et du patient, il est nécessaire de mentionner cette information lors de votre demande. De cette façon, nous éviterons de payer des coûts inutiles. *** Il est à noter que les interprètes nous facturent des honoraires élevés pour chaque visite et que l'ensemble des appels effectués par un interprète sont aussi facturés.**

Toute demande d'interprète doit faire l'objet d'une requête sur l'intranet ou au poste 4277; sans quoi, l'interprète ne sera pas rémunéré pour le service rendu.

ANNULATION DE RENDEZ-VOUS

Veuillez prendre note que l'interprète devra être payé pour toute demande d'interprétation annulée à **moins de 48 heures ouvrables du moment prévu**. En cas d'annulation, il est important d'aviser le département le plus rapidement possible au poste 4273.

SERVICES D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Le SIVET est désigné par l'Agence pour la dispensation des services d'interprétation visuelle et tactile en langage des signes du Québec aux personnes francophones. Le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain est désigné pour fournir les services d'interprétation visuelle et tactile en American Sign language (ASL) aux personnes anglophones. Faites votre demande au poste 4277.

RÔLE DE L'INTERPRÈTE

- L'interprète doit interpréter à la fois les termes et les expressions ayant lieu lors des échanges, et ce, aussi fidèlement que possible, tout en informant l'intervenant sur le sens à accorder à ces éléments, sans rien omettre, sans rien modifier et sans rien ajouter;
- L'interprète doit demeurer neutre et faire preuve d'impartialité;
- L'interprète doit interpréter le plus possible à la première personne, en utilisant la forme «je»;
- L'interprète doit **respecter** les valeurs des clients;
- L'interprète doit **respecter** les règles des cliniques et ne reçoit aucun privilège relativement au temps d'attente;
- L'interprète doit assurer la **confidentialité** des renseignements obtenus dans l'exercice de sa profession;
- L'interprète désigné par la Banque ne peut accepter de rémunération additionnelle ou toute autre forme de récompense de la part du client ou de l'établissement;
- L'interprète **ne doit pas solliciter du travail** directement auprès des familles ou des professionnels.

BANQUE D'INTERPRÈTES INTERNE DU CHUSJ

La banque d'interprète interne est disponible via l'intranet. Elle a pour but de répondre à une demande non planifiée pour laquelle la présence d'un interprète est requise. Normalement, elle est utilisée **en dernier recours**. Vous pouvez accéder directement à la banque d'interprète interne via l'intranet / Accueil / Bottin rechercher /recherche avancé / section banque d'interprètes et sélectionner la langue désirée.

Pour toute question ou commentaire relatifs au fonctionnement de la banque d'interprète, n'hésitez pas à communiquer avec la Direction qualité évaluation, performance et éthique au poste 4277.

MERCI POUR VOTRE COLLABORATION !

