



Comité régional d'éducation  
pour le développement international  
de Lanaudière

# Service d'interprétariat

*Procédure et frais d'utilisation*

**Comité régional d'éducation pour le développement  
international de Lanaudière**

101, rue Dugas, Joliette, Québec, J6E 4G7

Téléphone : 450-756-0011 poste 200

Télécopieur : 450-756-0489

Courriel : [anniedemers@credil.qc.ca](mailto:anniedemers@credil.qc.ca)

## **LE SERVICE D'INTERPRÉTARIAT**

Le service d'interprétariat et sa banque d'interprètes offrent de nombreux avantages tels qu'économiser du temps, éviter les situations embarrassantes, recevoir du support de la part du CRÉDIL ainsi qu'être assuré de travailler avec des interprètes compétents.

### **OBJECTIFS**

Le service d'interprétariat a pour objectif de :

- Faciliter l'accessibilité des services aux personnes réfugiées et immigrantes ;
- Permettre aux intervenants de communiquer avec leur clientèle allophone ;
- Favoriser une communication efficace et satisfaisante entre les intervenants et leurs clients ;

### **LANGUES D'INTERPRÉTATION**

Les langues d'interprétation disponibles de la banque d'interprètes du CRÉDIL :

Anglais	Kirundi
Arabe	Laotien
Cambodgien	Népalais
Espagnol	Thaïlandais
Kinyamulenge	Sango
	Swahili

### **INTERPRÈTES**

L'interprète interculturel, ne fait pas de traduction linguistique, il donne accès aux informations et explications émanant du contexte, qui sont indispensables à une compréhension mutuelle entre les partenaires de l'interaction, et vise à établir un pont entre deux mondes culturels. D'où l'importance pour l'interprète de partager la culture d'origine de la personne allophone qu'il accompagne.

Dans ce contexte, l'interprète interculturel est alors considéré comme un référent culturel, qui non seulement informe l'intervenant de la société d'accueil sur la culture de la personne immigrante qui l'accompagne, mais également, renseigne ce dernier sur la culture de cette société et sur son fonctionnement.

La banque d'interprète du CRÉDIL est composée de personnes qui s'engagent à respecter le code éthique de l'interprète du CRÉDIL, afin d'assurer la confidentialité des informations transmises et le respect des personnes.

Certains interprètes peuvent également jouer le rôle de médiateur interculturel auprès des intervenants de manière à faciliter leur relation « professionnel-client » avec leurs clients d'origines culturelles différentes que celle du Québec.

## **PROCÉDURES D'UTILISATION**

Lorsqu'une rencontre est prévue entre un intervenant et une personne allophone, l'intervenant peut décider d'avoir recours aux services d'un interprète. À ce moment, l'intervenant doit :

1. Connaître, adhérer et signer ce présent document par l'institution;
2. S'assurer que l'institution autorise votre demande d'interprète selon la procédure établie dans le présent document et communique le nom du ou de la responsable à qui sera transmis la facturation ;
3. Communiquer avec madame Annie Demers, responsable de la banque d'interprète, les informations relatives à la demande : la langue, la date et l'heure, le lieu et la nature de l'intervention, à l'aide du formulaire prévu à cet effet ;
4. L'organisme, l'institution ou l'établissement pour lequel travaille le demandeur s'assurera que celui-ci recevra et paiera la facture du CRÉDIL.

## **HEURES DE SERVICE**

La responsable du service est disponible du lundi au vendredi entre 9h00 et 17h00. En tout temps, un message peut être laissé dans sa boîte vocale au (450) 756-0011 poste 200 ou par courriel à [anniedemers@credil.qc.ca](mailto:anniedemers@credil.qc.ca)

Toutefois, le service est fermé pour deux semaines durant la période des Fêtes, ainsi que deux semaines durant la période estivale d'été, soit les semaines de la construction.

Deux jours ouvrables sont nécessaires pour traiter une demande. Toutes les demandes seront traitées en fonction des disponibilités des interprètes. Dans le cas où un interprète ne peut honorer son engagement, il a la responsabilité d'en aviser le CRÉDIL et le demandeur. Le CRÉDIL pourra alors, selon les disponibilités des autres interprètes, désigner une nouvelle ressource pour rendre le service.

## **DEUX POSSIBILITÉS DE RENDRE LE SERVICE**

### **EN PERSONNE**

L'interprète se rend sur place, où se déroule le rendez-vous, pour interpréter de personne à personne.

### **SUPPORT TÉLÉPHONIQUE**

Il est possible de rendre disponible un interprète joignable par téléphone, lors de rendez-vous. La mise en attente de l'interprète en support téléphonique est valable pour un maximum de trois heures.

De plus, un établissement peut recourir au service d'un interprète qui, par téléphone, peut aviser des clients de l'heure et du lieu de leurs rendez-vous.

## **FRAIS D'UTILISATION**

### **HONORAIRES**

Pour les rencontres d'interprétation interculturelles, les honoraires sont calculés pour un minimum de deux heures de service. Dans le cas où l'établissement demandeur réserve les services d'un interprète pour plus de deux heures, la facture est alors établie pour le bloc de temps réservé ou travaillé, basé sur le plus élevé des deux.

Dans le cas où l'interprète doit rendre le service à l'extérieur de Joliette, des honoraires supplémentaires pourraient être facturés pour compenser le temps de déplacement.

Pour le support téléphonique, le coût est de 28,00\$, qu'il y ait eu appel ou non par le professionnel (temps maximal de mise en attente de 3h). Pour en faire la demande, la démarche est la même que pour les déplacements physiques, il faut remplir le même formulaire, mais en mentionnant « Support téléphonique », sans oublier l'heure de début et fin du rendez-vous.

Pour la prise de rendez-vous, il faut mentionner « Appels téléphoniques » sur le formulaire. Le coût de ce service est facturé au quart d'heure.

### **FRAIS DE DÉPLACEMENT**

Des frais de kilométrage sont facturés à 0,38\$ le kilomètre pour les services rendus à l'extérieur de la ville de Joliette. De plus, si l'interprète provient d'une autre ville que Joliette, des frais de déplacement sont exigés.

Des pénalités peuvent être facturées pour des rencontres annulées moins de 48 heures ouvrables avant le rendez-vous.

**Taux horaire** : 28,00\$/heure pour les membres du CRÉDIL  
35,00\$/heure pour les non-membres

### **Faire le paiement à l'ordre du CRÉDIL et le poster à l'adresse suivante :**

Madame Annie Demers  
CRÉDIL  
200, de Salaberry  
Joliette, Québec, J6E 4G1

Nom de l'institution : \_\_\_\_\_

Nom du ou de la représentant-e- de l'institution : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

## ***ANNEXE***

**Pour devenir membre institutionnel, il faut remplir les conditions suivantes :**

- a) Organisme dont le siège social est sur le territoire de la région de Lanaudière impliqué concrètement dans la solidarité internationale et lié à une ou des activités du CRÉDIL, autre que l'assemblée générale.
- b) Payer la cotisation annuelle fixée par l'assemblée générale, de 50,00\$ par année.
- c) Respecter les buts et objectifs de l'organisation.
- d) Respecter les règlements généraux.
- e) Déléguer un(e) représentant(e) pour l'assemblée générale avec droit de voter, proposer et d'être mis(e) en candidature au sein du conseil d'administration.
- a) Être accepté par le conseil d'administration ou l'assemblée générale.
- b) En faire la demande.