Politique et Procédure nº : POL-PRO-DG-103	Date d'émission : 2008-12-01
Titre : Respect de la diversité et de l'intégration des personnes issues de l'immigration	Date de révision : 2020-01-14

Source : Direction générale

Responsables de l'application : Tous les gestionnaires et le personnel avec le soutien du Comité ethnoculturel de la Résidence

Destinataires : Les résidents et les aînés du Centre de Jour
Les locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625
Tout le personnel*, les bénévoles, les stagiaires et les contractuels

1. Contexte général

La mission de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay est d'offrir un milieu de vie stimulant, tant à l'hébergement, au Centre de jour et aux Résidences Le 1615 et Le 1625. Grâce à une approche basée sur le respect de la personne et sur son implication ainsi qu'à celle de ses proches, la Résidence a toujours été sensible à promouvoir la valorisation de la diversité et l'équité.

Ainsi, le profil des ressources humaines de la Résidence reflète une grande diversité. Ce personnel, de différentes nationalités, apporte avec lui un bagage culturel diversifié, dans un milieu où la langue de travail demeure le français.

Cette diversité continue de s'accroître et elle se reflète aussi chez les résidents, aînés du Centre de jour, locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, stagiaires et bénévoles de la Résidence, puisque la diversité ethnoculturelle de la société montréalaise est en constante croissance. En effet, la population du grand Montréal, selon le recensement de 2016, comprend 34 % de personnes immigrantes.

Un quart de ces personnes (25 %) sont arrivées entre 2006 et 2011 et 22% sont de nouveaux immigrants qui ont obtenu leur statut d'immigrant reçu entre 2011 et 2016. Les immigrants les plus anciens, arrivés au pays avant 1981, soit 141 755 personnes, comptent pour 22 % de l'ensemble des immigrants.

Des défis particuliers se présentent dans le secteur de la santé et des services sociaux, notamment sur le plan de la communication, puisque 2,4 % de la population immigrante de l'agglomération de Montréal ne peut converser ni en français ni en anglais. Les principales langues parlées à la maison par les immigrants de Montréal sont l'espagnol, l'italien, l'arabe, le chinois, le créole et le grec.[1]

*S'applique également au personnel des Résidences Le 1615 et Le 1625 en y faisant les adaptations nécessaires pour respecter les spécificités du milieu.

[1] Profil sociodémographique de l'agglomération de Montréal, Ville de Montréal, 2016

En ce qui concerne le profil des aînés immigrants au Québec, on voit qu'en 1971, 66 000 immigrants étaient âgés de 65 ans et plus. En 2001, ils sont 126 000. De ce nombre, 88,3 % résident dans la grande région de Montréal. 61,4 % des aînés immigrants sont arrivés au Québec avant 1961 et 42,2 % des aînés arrivés entre 1991 et 2000 ne connaissent ni le français ni l'anglais.[2]

Cette réalité présente le défi de créer des institutions inclusives qui prennent en considération cette diversité. Pour la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, tenir compte de la nouvelle hétérogénéité tant des résidents, des aînés du Centre de jour, des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 que du personnel, des stagiaires et des bénévoles, exige d'abord la reconnaissance de cette diversité. Aussi cette reconnaissance doit s'exprimer par le traitement approprié des situations particulières. Cela signifie aussi d'intégrer des valeurs et des savoir-faire diversifiés dans l'élaboration des programmes et de la prestation de soins et de services, tout en respectant les valeurs des divers acteurs impliqués et les normes des institutions de la société d'accueil, compte tenu des ressources disponibles.

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay a élaboré le portrait ethnique et linguistique des résidents, aînés du Centre de jour, locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, du personnel et des bénévoles (portrait en date du 15.12.2019).

À la Résidence, est issue de l'immigration :

- **17 % de résidents**
- **34 % des usagers du Centre de jour**
- **3 % des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625**
- **60 % du personnel**
- **6 % des bénévoles**

Ces personnes sont originaires de plus de quinze pays différents et parlent plus de neuf langues (autres que le français et l'anglais).

Cette diversité est susceptible d'avoir des effets sur les rapports entre les individus et, de ce fait, des implications plus ou moins importantes sur le fonctionnement de la Résidence et sur l'atteinte de ses objectifs. Or, les recherches montrent que les groupes composés de gens ayant des expériences, origines et compétences différentes trouvent des solutions toutes aussi constructives et intéressantes que les groupes homogènes. L'encouragement de la diversité des points de vue favorise l'innovation et permet d'obtenir des solutions originales.

Dans cette orientation, la Résidence a décidé de se doter d'une « Politique de respect de la diversité et de l'intégration des personnes issues de l'immigration ». La diversité qui tend à :

- Permettre de baliser les orientations à suivre.
- Préciser les objectifs à atteindre et envisager des actions à entreprendre, dans le respect des grands principes auxquels la société québécoise adhère et des législations en vigueur.
- Rester cohérent avec la mission, le mandat, la philosophie d'intervention, les valeurs, le code d'éthique, l'approche milieu de vie et partenaires de soins et services, les règlements et autres politiques de la Résidence.
- Respecter les contraintes budgétaires.

[2] Les aînés des communautés ethnoculturelles au Québec et les services de santé et sociaux, un état de la situation. ACCÉSSS. Maria Elisa Montejo, PhD, chercheure autonome. Août 2007

2. Politique de respect de la diversité et de l'intégration des personnes issues de l'immigration : la diversité, une responsabilité partagée

Cette politique vise à offrir un cadre de référence pour la gestion de la diversité culturelle sur le plan de l'adaptation des services de même que sur le plan de la gestion des ressources humaines. Cette politique repose sur les axes suivants :

- Accueil, intégration et implication des nouveaux résidents, aînés du Centre de jour, locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, personnel, stagiaires et bénévoles issus de l'immigration;

- Gestion de la diversité ethnoculturelle : prévention et intervention.

À chaque axe se greffent un ou plusieurs énoncés de principes, des objectifs ainsi que des actions privilégiées.

3. Premier axe : Accueil, intégration et implication des nouveaux résidents, des aînés du Centre de jour, des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, du personnel, des stagiaires et des bénévoles issus de l'immigration

3.1 Énoncé de principe

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay, par ses ressources humaines, ses résidents et aînés entend participer à l'intégration harmonieuse du personnel immigrant, des nouveaux résidents, aînés du Centre de jour, locataires et bénévoles issus de l'immigration.

3.2 Objectifs

- Connaître les besoins des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 issus de l'immigration afin de partager mutuellement un milieu de vie chaleureux et accueillant.

- Développer et faire connaître les services d'accueil de la Résidence.

- S'assurer de l'intégration harmonieuse du personnel, des stagiaires et des bénévoles immigrants à la Résidence.

- Informer chaque nouvelle personne immigrante ~~du besoin~~ de la nécessité de sa propre implication à une intégration harmonieuse.

- Intégrer les nouveaux résidents, aînés du Centre de jour, locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, employés, stagiaires et bénévoles au contexte de diversité ethnoculturelle de la Résidence.

3.3 Actions

- Promouvoir les activités d'accueil, d'intégration, d'implication et de soutien auprès des nouveaux résidents, aînés du Centre de jour et locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 issus de l'immigration.

- Offrir aux employés, aux stagiaires et aux bénévoles immigrants des activités d'accompagnement et d'intégration tels le jumelage et le parrainage.

- Organiser des activités qui tiennent compte de la diversité culturelle et favorisent les liens avec la communauté de la Résidence.

- Développer des outils pour tenir compte des besoins des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires issus de l'immigration, notamment en matière de communication et de respect des valeurs culturelles et religieuses, tout autant que des personnes déjà résidentes.

- Améliorer l'accessibilité, la qualité et la sécurité des soins et services pour la clientèle issue de communautés culturelles en mettant en place des mécanismes de prise de décision lors de situations où il y a présence d'une barrière linguistique, et ce dans les limites des ressources disponibles et en s'appuyant sur la connaissance principale de ses besoins et de ses attentes en matière de services.

4. Deuxième axe : Gestion de la diversité ethnoculturelle : prévention et intervention

4.1 Énoncé de principes

- La Résidence Berthiaume-Du Tremblay vise la participation de sa clientèle au plan d'intervention, à la vie de l'établissement et respecte ses valeurs et ses croyances.

- La Résidence Berthiaume-Du Tremblay vise l'élimination des comportements, principes ou pratiques discriminatoires qui empêchent ou compromettent la participation des résidents, des aînés du Centre de jour, des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625.

- La Résidence veut favoriser un milieu de vie et de travail où tous les résidents et aînés du Centre de jour, locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, membres du personnel, stagiaires ou bénévole se traitent tous avec dignité et respect et d'une façon juste et non discriminatoire pour ce qui est de toutes les activités liées à la vie quotidienne et à l'emploi, notamment par l'intermédiaire du comité ethnoculturel (annexe 1).

Miser sur la diversité est l'affaire de tous !

4.2 Objectifs

- Prévenir et contrer, par la présente politique, les comportements racistes et prévenir la discrimination ainsi que le harcèlement fondé sur les origines, la couleur de peau, la religion, la culture ou l'appartenance ethnique.

- Valoriser et promouvoir les comportements et attitudes qui favorisent la diversité, afin de préparer les résidents, les aînés du Centre de jour, les locataires des Résidences Le 1625 et Le 1615, les membres du personnel, les stagiaires et les bénévoles à mieux vivre et travailler ensemble dans le respect mutuel, et cela, sans discrimination, notamment par l'intermédiaire du comité ethnoculturel.

- Valoriser l'acquisition de compétences interculturelles pour le personnel, les stagiaires et les bénévoles de la Résidence soit :

  - Être un agent de changement;

  - S'adapter à l'évolution de la démographie;

  - Prendre conscience de ses propres préjugés et comprendre les conséquences du favoritisme basé sur la race;

  - Empêcher les préjugés d'influencer son comportement afin de fonder les décisions sur des éléments objectifs;

  - S'abstenir de faire des plaisanteries ou remarques blessantes visant la race et l'origine ethnique;

- Faire preuve de responsabilité en intervenant sans affronter lorsqu'un groupe fait des plaisanteries sur des sujets qui peuvent être blessants pour d'autres;
- Apprécier les différences culturelles, y voir des atouts potentiels;
- Encourager les échanges sur la diversité; partager nos expériences et apprentissages personnels;
- Combattre les rumeurs;
- S'assurer que la communication entre l'employeur et les employés et entre employés (incluant stagiaires et bénévoles) se fait en français;
- Permettre l'expression des diverses valeurs culturelles et religieuses, dans le respect mutuel.

➢ S'assurer que l'appartenance culturelle ne constitue pas une barrière dans les activités de dotation (recrutement, sélection et accueil) et dans les pratiques de probation, de promotion et d'évaluation de probation.

➢ Tenir compte des besoins en termes de communication et des valeurs, des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 issus de l'immigration.

4.3 Actions

➢ Faire connaître et faire respecter la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec.*

➢ Développer des outils et des approches appropriés compte tenu des ressources disponibles pour bien communiquer avec les résidents, aînés du Centre de jour et locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 (ou, le cas échéant, avec leurs proches qui les représentent) qui ne peuvent pas comprendre le français ou l'anglais.

Famille et proches

Les intervenants sont invités à faire appel à un membre de la famille ou un proche en mesure de faire l'interprétation.

(Inclure ici les outils disponibles pour les intervenants)

Personnel et bénévoles

La Résidence crée et gère un répertoire dans lequel le personnel et les bénévoles qui maîtrisent une langue autre que le français et l'anglais sont inscrits, sur une base volontaire (annexe 2). Ce répertoire est mis à jour régulièrement et est utilisé dans des situations où une action immédiate est nécessaire auprès de la clientèle ne maîtrisant ni le français ni l'anglais. Cependant, ces personnes qui agissent à titre d'interprète ne sont pas représentants de la personne.

Dans un contexte de milieu de vie, le personnel et les bénévoles pouvant s'exprimer dans la langue maternelle de la clientèle sont invités à le faire dans le seul but de répondre à l'objectif prévu à l'article 3.3.5 de la présente politique.

Banque interrégionale d'interprètes (BII)

La Résidence peut également avoir recours à un service d'interprète culturel ou linguistique lorsque la situation l'exige. L'intervenant, après autorisation de son supérieur immédiat ou son représentant, communique avec la Banque interrégionale d'interprètes en utilisant « l'aide-mémoire » prévu à cet effet (annexe 3). Les coordonnées de la Banque se retrouvent sur l'aide-mémoire. La demande doit être transmise 4 jours ouvrables à l'avance à moins d'une situation d'urgence. Les frais sont facturés pour toute annulation à moins de 48 heures ouvrables avant le rendez-vous, même s'il est annulé en raison d'un imprévu ou d'une urgence. Une fois le service rendu, l'intervenant devra signer la « fiche de confirmation du service rendu » que l'interprète doit remettre au Ministère de la santé et des services sociaux Québec qui facturera l'établissement par la suite.

Les informations du MSSS sur la banque d'interprètes sont retrouvés en annexe 4.

L'intervenant doit rapporter toute situation complexe ou particulière à l'assistante-infirmière-chef ou au gestionnaire concerné et il doit demeurer présent lors de l'interprétation; cependant l'intervenant ne peut agir comme représentant de la personne.

- Consigner au dossier l'information sur les besoins culturels et religieux du résident, de l'aîné du Centre de jour et du locataire des Résidences Le 1615 et Le 1625 issu de l'immigration et la transmettre au personnel, aux stagiaires et aux bénévoles, afin d'être en mesure de pouvoir « respecter ses valeurs, ses convictions et ses pratiques religieuses ».

- Consigner au dossier l'information sur les interdits alimentaires de certaines religions et la transmettre au personnel concerné, afin de permettre aux résidents, aux aînés du Centre de jour et aux locataires des Résidences Le 1615 et Le 165, s'ils en font la demande et dans la mesure du possible, de les respecter.

- Afficher clairement l'orientation de la Résidence quant à la lutte contre la discrimination.

- Dénoncer tout acte ou expression à caractère raciste.

- Mettre l'accent sur les ressemblances plutôt que sur les différences dans le but d'éviter l'approche « Eux/Nous ».

- Établir un dispositif de soutien et d'intervention dans le cas de litiges basés sur la discrimination si des résidents, des aînés du Centre de jour ou des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 sont concernés.

- Référer les employés à la Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et du traitement des plaintes contre le harcèlement au travail (POL-PRO-DRHTA-424) pour les règlements d'un litige quant à la discrimination raciale ou ethnique dans le milieu de travail.

- Promouvoir les activités de sensibilisation interculturelle auprès des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625.

- Faire de la formation interculturelle auprès du personnel et des bénévoles de la Résidence.

- S'assurer que le personnel, les stagiaires et les bénévoles s'expriment dans la langue officielle du travail, tant lors de la prestation des soins et services que dans l'établissement en général, sauf dans les situations prévues à l'article 3.3.5 de la présente politique.

- Intervenir immédiatement en cas de conflit ou de comportement inadéquat.

- Favoriser la médiation interculturelle comme modèle d'intervention auprès des acteurs concernés de la Résidence.

- Aider les équipes composées de différentes cultures à travailler efficacement.
- Favoriser les échanges interculturels.

5. Obligations

Les destinataires de la politique doivent :

- Prendre connaissance de la présente politique et y adhérer;
- Promouvoir l'intégration harmonieuse des personnes nouvellement arrivées à la Résidence quelle que soit leur origine ethnique, leur couleur, leur culture et leur religion;
- Respecter l'expression de diverses valeurs culturelles et religieuses;
- Accepter le caractère francophone et laïc de la Résidence et les obligations qui s'y rattachent, conformément aux lois et chartes adoptées par le Gouvernement du Québec;
- Recevoir, en vue de son analyse, une demande d'accommodement raisonnable, et ce, en conformité avec les lois et la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec.*

6. Références

- Profil sociodémographique Recensement 2016 publication de Montréal en statistiques, Service du développement économique Ville de Montréal, Mai 2018.
- Site santé montréal :https://santemontreal.qc.ca/professionnels/services-et-outils/banque-interregionale-dinterpretes/

Signé le 14 janvier 2020 par

Date

Chantal Bernatchez
Directrice générale

Saviez-vous que… ?

Le % des personnes issus de l'immigration est de :

17% des résidents

60% des employés

3% des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625

6% des bénévoles

34% des usagers du Centre de jour

Les membres du comité

Angela Tanesa
Chef d'activités
Maeva Kencia Darius
Préposée service alimentaire
Fina Kamalenga
Préposée aux bénéficiaires
Augusto Lara «Tito»
Services techniques
Cynthia Robichaud
Éducatrice spécialisée
Mélissa Veliz Proulx
Éducatrice spécialisée
Enza Dicenso
Fille d'une résidente
Barbara Raiza Almaguer
Infirmière auxiliaire
Barbara D'Urso
Infirmière
Kaczor Leszek
Préposé aux bénéficiaires

Annexe POL-PRO-DG-103 Décembre 2019

Résidence BERTHIAUME-DU TREMBLAY
Fondation BERTHIAUME-DU TREMBLAY

Votre comité Ethnoculturel

Historique du comité

En 2002, le Comité de direction de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay a décidé de doter l'établissement d'un plan d'adaptation aux communautés ethnoculturelles au sein du personnel de la Résidence.

À l'automne 2003, un groupe-cible (composé de 60 personnes) a été invité à formuler son point de vue dans le cadre d'un sondage portant sur la diversité des communautés culturelles au sein du personnel de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

À la suite de cette rencontre, le comité fût donc créé !

Notre mandat

Harmoniser les liens des diverses communautés ethnoculturelles de la Résidence, du Centre de jour et des Résidences Le 1615 et Le 1625, et ce autant pour les usagers, les proches et les bénévoles que pour les employés.

Réalisations

- Rencontres régulières du comité;
- Distribution en continue du dépliant du comité ethnoculturel;
- Augmentation de la visibilité du comité;
- Organisation des activités annuelles de la semaine ethnoculturelle.

La semaine ethnoculturelle

La semaine ethnoculturelle est soulignée dans l'établissement la dernière semaine de septembre.

Cette semaine comprend :

- Une thématique différente à chaque année;
- Une journée gastronomique pour les employés et les bénévoles;
- Une causerie thématique pour les usagers, bénévoles et employés;
- Un spectacle culturel inspiré de la thématique de l'année. Ce spectacle est organisé également dans le cadre de la journée internationale des aînés, en partenariat avec le service d'animation.
- Une collaboration avec le comité des usagers pour des activités dans le cadre de la semaine des droits des usagers.

Répertoire du personnel et des bénévoles maîtrisant une autre langue que le français ou l'anglais

Nom	Prénom	Titre d'emploi	Langue(s) parlée(s)	Étage de travail	Quart de travail
Adam Pierre-Louis	Camélie	PAB	Créole	7ième	S
Adam	Barbara Arlie	PAB	Créole	7ième	J
Akerkaou	Fatima	PSA	Arabe	Cuisine	J S
Ammar	Ennes	Journalier	Russe	Services techniques	J
Assé	Anotide	Infirmière	Créole	7ième-8ième	J
Baptiste	Marie-Mickaelle	PAB	Créole	4ième	S
Bigord	Wideline	PAB	Créole	10ièrme	S
Bouassil	Dalila	PSA	Arabe	Cuisine	J S
Bouchkharen	Ikram	PSA	Arabe	cuisine	J S
Bruno	Anna-Maria	Éduc. spécialisée	Italien	Centre de jour	J
Calixte	Josette	Infirmière	Créole	9ièrme – 10ième	J
Carnot	Esther	PAB	Créole	3ième	J
Charles	Merlande	PAB	Créole	10ième	J
Charles	Thérèse Jinette	Infirmière auxiliaire	Créole	7ième – 8ième	N
Chiki	Ayat	PAB	Arabe	Liste de rappel	J
Darius	Kencia Maeva	PSA	Créole	Cuisine	J S
Debbah	Nadia	RUL - PAB	Arabe	Rés. 1615 et 1625	rotation
De Leon Collado	Larissa	PAB	Italie et espagnol	5ième	J
Delva	Gaétane-Loucie	PAB	Créole	10ième	S
Désir	Johanne	PSA	Créole	Cuisine	J S
Deverze	Kely	PSA	Créole	Cuisine	S
Dubois	E-Nhika	PSA	Créole	Cuisine	J S
Dubuisson-Fortuné	Fleurette	PAB	Créole	4ième	S
D'Urso	Barbara	Infirmière	Italien et espagnol	7ième au 10ième	S
El Bidani	Kadhija	Infirmière auxiliaire	Arabe	3ième et 6ième	J
El Bidani	Zahra	PAB	Arabe	9ième	J
El Gsayar	Samir	PSA	Arabe	Cuisine	J S
El Karyani	Nadia	Infirmière auxiliaire	Arabe	9ième	J
Ernest	Elinda	Infirmière auxiliaire	Créole	9ième	S
Escoto-Dubon	Noris Melissa	PAB	Espagnol	6ième	S
Essalik	Abdalah	Infirmier auxiliaire	Arabe	5ième-6ième	N
Fouche Dieujuste	Elvire S.	PAB	Créole	3ième	J
Gene	Kerlande	PAB	Créole	7ième	J
Guedouar	Assia	PSA	Arabe	Cuisine	J S
Harrar	Omar	AIC	Arabe	3ième au 10ième	N
Jean	Lynda	PSA	Créole	cuisine	J S
Jean-Louis	Monita	PAB	Créole	5ième	J
Jimenez Gonzalez	Debbie	Infirmière auxiliaire	Espagnol	5ième-6ième	N
Kacsor	Leszek	PAB	Polonais	3ième au 10ième	N
Kamalenga	Fina	PAB	Lingala	2è	J

Kholkhal	Imane	PSA	Arabe	Cuisine	J S
Kikadi	Saka-Yenyi	PSA	Lingala	Cuisine	J S
Lara	Augusto (Tito)	Préposé au terrain	Espagnol	Serv. techniques	J
Lavoile	Yolette	PAB	Créole	8ième	J
Lopez	Stéphanie Rebecca	Agente administrative	Espagnol	Bureaux	J
Louis	Lorna	PAB	Créole	10ième	J
Louis	Marie-Shamsy	Infirmière auxiliaire	Créole	7ième	S
Louis	Renette	PSA	Créole	Cuisine	S
Louis	Rosela	PAB	Créole	6ième	N
Louissaint	Elizabeth	PAB	Créole	5ième et 10ième	S
Mekhachef	Asma	PAB	Arabe et espagnol	Liste de rappel	J S
Melgar	Edith Milagro	PSA	Espagnol	Cuisine	J
Merikhi	Soroya	Infirmière auxiliaire	Arabe	5ième	S
Métayer	Sabrina	PSA	Créole	Cuisine	J S
Mokrane	Sarah	PAB	Arabe	Liste de rappel	J
Mori	Jannet	PAB	Espagnol	Liste de rappel	J
Muloin	Sylvie	PSA	Espagnol	Cuisine	J S
Napoléon	Sara	PAB	Créole	7ième	S
Nguyen	Lan Huong	Pharmacienne	Vietnamien	Pharmacie	J
Novikova	Olga	Infirmière auxiliaire	Russe	3ième, 7ième, 8ième	S
Nossova	Olga	Infirmière auxiliaire	Russe	10ième	J
Olivier	Claudette	Cuisinière	Créole	Cuisine	J S
Paul	Marie-Yves Carmel	PAB	Créole	8ième	S
Prokhorenko	Irina	Infirmière	Russe	5ième-6ième	J
Prophète	Sandy	PAB	Créole	5ième	J
Rouzier	Rouseline	PAB	Créole	4ième	S
Sambour	Jude	Agent administratif	Créole	Bureaux	J
Sanchez	Romélia	Infirmière auxiliaire	Espagnol	5ième et 6ième	N
Sousa	Tania	PEM	Portugais	Cuisine et étages	J
St-Georges	Santa Maria	PAB	Créole	5ième	J
Tanasa	Angela	Chef d'activités soir	Roumain	Établissement	S
Tayeb Ali	Kadhija	PAB	Arabe	Liste de rappel	J S
Toubia	Sabrina	PAB	Espagnol	9ième	N
Zoubeir	Hind	PAB	Arabe	10ième	J

Cette liste à jour se retrouve à l'adresse suivante :

Commun_PUBLIC\DRHTA\ Personnes parlant langue autre que français-anglais \ Annexe 2 – Liste des personnes

Date : 15/12/2019

AIDE-MÉMOIRE

BANQUE INTERRÉGIONALE D'INTERPRÈTES (BII)

Obtenir l'autorisation du supérieur immédiat ou de son représentant

TOUTES LES DEMANDES D'INTERPRÉTATION DOIVENT ÊTRE TRANSMISES PAR TÉLÉPHONE AU 514 597-3284

Les soirs et fins de semaine, laisser un message au même numéro et un interprète vous rappellera.

1. ÉTABLISSEMENT

a) Nom de l'établissement / organisme demandeur _____

Le demandeur sera facturé. Tout service demandé (interprétation ou appel téléphonique) est facturable.

b) Prénom, nom et numéro de téléphone de la personne qui présente la demande

_____

c) Prénom, nom et numéro de téléphone du de-la professionnel(le) au dossier
Personne avec qui l'interprète communiquera. Fournir un numéro où le professionnel est facile à joindre et où on peut facilement laisser un message.

2. RENDEZ-VOUS

a) Date, heure et durée approximative du rendez-vous si déjà fixées _____

Transmettre la demande 4 jours ouvrables à l'avance à moins d'une situation urgente

aaaa / mm / jj / heure / durée

b) Type de service demandé : interprétation ☐ **appel téléphonique** ☐ **les deux** ☐

c) Langue demandée _____
Si arabe, préciser le pays d'origine du client. Si chinois, préciser si Cantonais ou Mandarin.

d) Prénom et nom de l'usager _____ **Pays d'origine** _____

3. INTERPRÈTE

a) Prénom et nom de l'interprète désiré (s'il y a lieu) _____
prénom nom

b) Le rendez-vous a-t-il déjà été confirmé avec un interprète ?
non ☐ **si oui, quel est son nom** _____

4. PARTICULARITÉS

Veuillez nous faire part de toute particularité afin de nous guider dans le choix de l'interprète (ex.: sexe de l'interprète, violence conjugale, grossesse, psychiatrie, etc.)

Banque interrégionale d'interprètes
Tél.: 514 597-3284

AIDE-MÉMOIRE

La banque interrégionale d'interprètes

Un interprète … pour comprendre et être compris!

- La BII facilite l'accès aux services de santé et aux services sociaux aux personnes qui ne maîtrisent pas suffisamment le français ou l'anglais en favorisant une meilleure communication entre le professionnel de la santé et son client.
- La BII travaille avec des interprètes qualifiés pour offrir des services d'interprétation de qualité et sécuritaires dans une cinquantaine de langues.
- La BII compte plus de 200 interprètes et livre en moyenne 40 000 heures d'interprétation annuellement.
- La plateforme Jérôme + est l'outil web qui met en lien l'établissement demandeur de service et l'interprète de la BII.

Qui sont les interprètes de la BII?

- Pourquoi utiliser les services d'un interprète ? Afin d'assurer des services de qualité et sécuritaires et pour respecter les obligations inscrites dans plusieurs cadres légaux, dont la Loi sur les services de santé et les services sociaux, de même que dans les codes déontologiques prescrits par les ordres professionnels.
- Les services d'interprétation sont assurés par des travailleurs autonomes et des pigistes qui sont formés pour interpréter. Le personnel de la BII au CCSMTL valide leurs qualifications et s'assure de leur adhésion à l'éthique de l'interprétariat dans le milieu de la santé.
- L'interprète 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.

Comment fonctionne la BII?

- Les demandes d'interprétation sont faites directement en ligne par les usagers du réseau de la santé par le biais de l'outil web Jérôme + www.jeromeplus.ca
- Des frais pour ces services sont facturés aux établissements.

Pour joindre la BII

Courriel : 06_banque_interpretes_montreal@ssss.gouv.qc.ca
Vous désirez en savoir plus? Consultez le Portail santé Montréal www.santemontreal.qc.ca

PLUS FORT AVEC VOUS

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal
Québec

TRAVAILLER EFFICACEMENT AVEC UN INTERPRÈTE

Avant l'interprétation

- Fixer le rendez-vous le plus rapidement possible et respecter l'heure pour s'assurer de la disponibilité de l'interprète et minimiser les coûts d'interprétariat de l'établissement
- Prévoir plus de temps que d'habitude puisque tout doit être dit deux fois
- Informer l'interprète du nom du client et vérifier s'il est à l'aise d'interpréter pour cette personne - l'interprète peut souhaiter se désister pour éviter un conflit d'intérêt (lien de parenté, etc.)
- S'il y a lieu, expliquer brièvement le contexte de la rencontre à l'interprète et la façon dont il est souhaité de procéder pour l'aider à se préparer (vocabulaire spécifique, préparation psychologique, etc.)
- Expliquer à l'interprète qui sera présent à la rencontre.

Pendant la rencontre

- Faire les salutations d'usage : l'interprète les reformulera en tenant compte de la culture du client. Le respect des codes d'entrée en communication est indispensable afin de mettre en confiance le client
- Lorsque possible, vérifier si le client est à l'aise avec l'interprète.
- Se présenter au client, présenter l'interprète et l'informer de son rôle et de la confidentialité des échanges. Cela permet à l'interprète de garder la même distance professionnelle par rapport à chaque interlocuteur ou interlocutrice, et de faire comprendre au client que l'intervenant est la personne qui dirige l'interaction
- Se placer en triangle, si possible, parler directement au client et le regarder. De cette façon, le client se sent le sujet principal de l'intervention
- Éviter le langage technique. Donner des informations, peu à la fois, de façon claire et complète. L'interprétation phrase par phrase est la plus sûre, car elle réduit le risque d'omission
- Demander au client de répéter les instructions s'il y a lieu afin de s'assurer qu'elles ont été bien comprises
- Ne pas discuter du cas avec l'interprète en présence du client; il comprend peut-être quelques mots de français ou d'anglais. Le client pourrait avoir l'impression qu'on décide de son sort sans le consulter
- Ne pas déléguer sa responsabilité professionnelle. Vous êtes le maître de l'intervention. Ce n'est pas le rôle de l'interprète d'expliquer une loi, un vaccin, un diagnostic ou un traitement à votre place.

Après l'interprétation

- Vérifier avec l'interprète s'il a remarqué quoi que ce soit qu'il serait pertinent de savoir en tant qu'intervenant. L'interprète peut apporter à l'intervenant des précisions d'ordre culturel (exemple : attitude non verbale).

Un document du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal sous la coordination du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Québec

POLITIQUE DE TARIFICATION

HONORAIRES	
Interprétation	35 $ l'heure – minimum de 2 heures. Si l'établissement ou l'organisme (ci-après nommé établissement) réserve les services d'un interprète pour plus de deux heures, l'établissement et l'interprète seront respectivement facturés et payés au minimum pour le bloc de temps réservé. Les rendez-vous consécutifs confirmés dans un même établissement sont facturés et payés comme s'il s'agissait d'un seul rendez-vous sauf dans le cas où la durée de chaque rendez-vous serait de 2 heures et plus. Dans tous les cas, le dernier rendez-vous est facturé et payé minimalement au tarif minimum de 2 heures. Des frais de kilométrage et de stationnement sont facturés.
Appel	Par tranche de 15 minutes au même tarif horaire que l'interprétation
Annulation	Si l'établissement annule la demande d'interprétation à moins de 48 heures ouvrables avant le rendez-vous, les frais sont facturés à l'établissement et l'interprète est payé, et ce même si le rendez-vous est annulé en raison d'un imprévu ou d'une urgence.
Traduction	Selon le nombre de mots. Si 140 mots ou moins, le tarif minimum de 35 $ s'applique. Si plus de 140 mots, le tarif est de 25 cents / mot.
Autres frais	Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal assume les frais de coordination et d'administration. Toutefois, un montant de 14 % est ajouté à la facture pour couvrir ces frais (TPS et TVQ en sus).

Un document du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal sous la coordination du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Québec