

4 novembre 2025

SERVICE DE TRADUCTION ET RESSOURCES D'INTERPRÉTATION AU CISSSMO



Comité de pilotage Séquence 3 - Cycle 2
Présenté par Karissa Clayberg

Québec 

Critère à priorité Élevé (CPÉ)

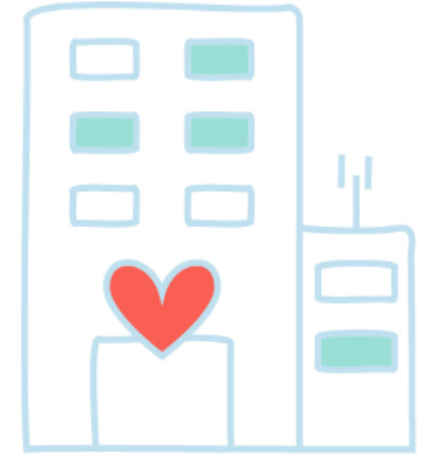
Chapitre 1: Excellence des soins et des services

Libellé du critère:	Document de preuve demandé par AC:
Les gestionnaires du programme-services veillent à ce que des services de traduction et d'interprétation soient disponibles en temps opportun pour répondre aux besoins des usagers.	Description des services de traduction et des ressources d'interprétation, ou protocole pour les intervenants

Saviez-vous que : Le fait que les usagers ne puissent pas communiquer dans la langue de leur choix peut entraîner des conséquences sur les résultats de leurs soins et services.

Il est important de reconnaître que les usagers et les personnes proches aidantes qu'ils ont choisies pour participer à leurs soins et services peuvent avoir des besoins de communication différents lorsqu'ils accèdent à ceux-ci.

Pourquoi cette présentation?



Objectifs :

- Faire connaître le Service de traduction et les ressources d'interprétation disponibles au CISSS de la Montérégie-Ouest (CISSSMO)
- Être en mesure d'offrir un service d'interprétation aux usagers et aux proches, lorsque nécessaire

Une communication claire, c'est nécessaire.



Éviter des erreurs médicales graves (ex. médication, diagnostic, navigation, exposition aux risques)



Éviter des hospitalisations plus fréquentes, des visites médicales plus longues, des examens médicaux plus nombreux



Éviter des enjeux de nature éthique de la prestation de soins



Éviter des insatisfactions quant aux services reçus



Favoriser la participation active de l'utilisateur à la planification et à la mise en œuvre de ses soins, sur le plan individuel et collectif, afin d'assurer le succès de l'intervention clinique.

Service de traduction (français → anglais)



Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise

- Budget : ~10 000 \$ / an
- Procédure administrative
 - Adoptée par le CODIR en 2021; révision en cours
- Demandes concernant nos usagers (ex. santé, services sociaux, sécurité public, enjeux légaux ou éthiques)
- Charte de la langue française

Orientation du CISSSMO

- Toutes les communications aux usagers passent par le Service :
 - Qualité • Cohérence • Vigilance • Accessibilité

Grand projet? Soumettez-le quand même!

- Surplus
- Partenaires communautaires

Autres langues ?

- Ordre des traducteurs terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ)
- Maison Internationale de la Rive-Sud (non agréés)
- Banque d'interprètes du RSSS

Ressources d'interprétation

Aucun service interne

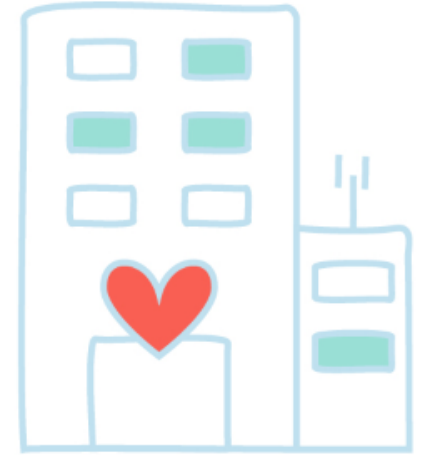
- Coûts assumés par la direction concernée.

Ressources (*recommandées et vérifiées*)

- Banque d'interprètes du RSSS (Jérôme +);
- Maison Internationale de la Rive-Sud (Brossard);
- Réseaux - Banque d'interprètes interculturels (Vaudreuil-Soulanges);
 - ***En dernier recours et/ou en cas d'urgence***: un collègue ou un proche (18 +) de l'utilisateur, sur demande.

Services pour les langues de signes:

- Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) (français, LSQ);
- ASLIS American Sign Language Interpreting Service (anglais).

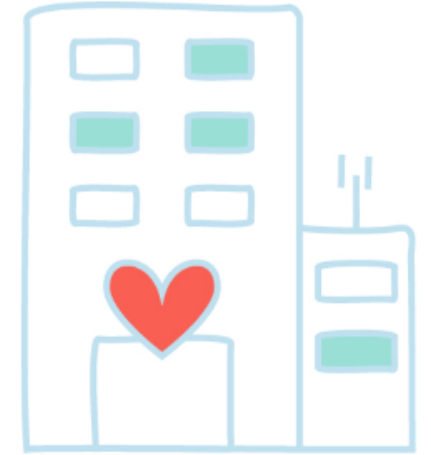


Risques liés aux interprètes informels (les proches) et aux applications de traduction/interprétation



- Risque élevé d'erreurs, d'omissions ou de partialité
- Manque de précision dans la terminologie médicale
- Possibilité de compromettre la qualité et la sécurité des soins
- Non-respect du consentement éclairé
- Risque accru de bris de confidentialité et d'enjeux légaux
- Applications : données stockées ou partagées à l'extérieur
- Fardeau émotionnel pour la famille
 - Peut créer des tensions, influencer ou même remplacer les décisions de l'utilisateur

Démarches en cours



Orientations ministérielles concernant la pratique de l'interprétariat du MSSS

- 2018, en cours de révision

Projet « ALLO » (La couleur jaune)

- Initiative provinciale pour améliorer l'accès en langue anglaise
- Les employés et bénévoles peuvent s'identifier comme personnes parlant anglais à l'aide d'un **identifiant jaune**.
 - Étape actuelle: logistique (achat de badges jaunes, plan de communication)

Solutions d'interprétation plus accessibles, abordables, rapides

- ~~Voyce~~
- Moratoire de Santé Québec
 - Collaboration entre la DRIA et le CIUSSS de la Capitale-Nationale
 - Recommandations + arbre décisionnel

Documents de preuves à déposer

1. PAGE INTRANET: Programme d'accès en langue anglaise
2. PAGE INTRANET: Ressources recommandées pour répondre aux besoins d'interprétation
3. PRO-10148 Procédure administrative pour la traduction de documents (le français vers l'anglais)

- donner son consentement aux soins;
- participer aux décisions ayant un impact sur sa santé, son bien-être ou sa sécurité.

Ressources d'interprétariat présentement à votre disposition :

Banque d'interprètes du RSSS	Banque d'interprètes du réseau de la santé et des services sociaux CIUSSSCN
Maison Internationale de la Rive-Sud (MIRS)	Service d'interprètes interculturels – MIRS
Banque d'interprètes interculturels de Vaudreuil-Soulanges	Réseaux - Banque d'interprètes interculturels de Vaudreuil-Soulanges
En dernier recours : un collègue peut agir à titre d'interprète.	L'utilisation d'un membre de la famille n'est pas une pratique recommandée , sauf si l'utilisateur le demande explicitement.

Services d'interprétation pour les usagers sourds, malentendants ou sourds-aveugle s'exprimant dans une des langues des signes suivantes :

Pour obtenir des services d'un interprète en Langue des Signes Québécoise (LSQ) - Français	Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) https://sivet.ca/ https://sivet.ca/reserver/
Pour obtenir des services en American Sign Language (ASL) - Anglais	https://aslis.ccsmm.org/

Service de traduction (le français vers l'anglais)

Toute demande concernant des documents destinés aux usagers, en particulier ceux devant être soumis à des instances officielles (ex. : Service des communications, CCOC), est généralement admissible à la traduction. Veuillez consulter la [procédure administrative de traduction](#), ou écrire à traduction.ciussmo16@ssss.gouv.qc.ca pour toute question ou demande.

Questions? Commentaires?

karissa-ann.clayberg.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca