

SERVICES D'INTERPRÉTARIAT EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

**PROCÉDURE¹ DESTINÉE AUX ÉTABLISSEMENTS ET ORGANISMES
CONCERNANT LES DEMANDES D'INTERPRÉTATION**

Cette procédure vient préciser l'offre de service publique en interprétariat en santé et services sociaux dans la Capitale-Nationale. Elle s'adresse uniquement aux demandes pour des services d'interprétariat dispensés dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Les interprètes retenus par la Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale, ci-après nommée la Banque, sont des travailleurs autonomes ou des personnes physiques n'exploitant une entreprise individuelle pour la traduction et l'interprétariat, sélectionnés par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, ci-après nommé CIUSSS de la Capitale-Nationale, selon certains critères². Ces interprètes sont nommés « Interprètes en santé et services sociaux ».

L'établissement³ qui utilise les services d'interprétariat de la Banque en accepte les conditions et en respecte aussi les procédures, tant celles qui lui est destinée que celles qui s'adresse aux interprètes⁴.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale se réserve en tout temps le droit de modifier les procédures et politiques de la Banque.

L'utilisation du genre masculin dans le présent document est uniquement pour en alléger la lecture.

A. Demande d'un service d'interprétariat

Les services d'interprétariat sont offerts aux heures ouvrables ainsi que de soir et fin de semaine, selon la demande de l'établissement et la disponibilité de l'interprète.

La demande doit être faite **au minimum trois jours ouvrables** avant la date à laquelle le service est requis.

Il est à noter que les services offerts ne couvrent pas l'accompagnement du client vers son lieu de rendez-vous.

Deux options pour faire une demande de service d'interprétariat :

Option #1 : en utilisant l'application web *Jérôme+*

Pour avoir accès à l'application, une demande doit être adressée à l'adjointe au président-directeur général adjoint du CIUSSS de la Capitale-Nationale, responsable des services d'interprétariat et de traduction.

Option #2 : par courriel ou fax

L'établissement⁴ adresse sa demande à la Banque durant les heures ouvrables.

Pour faire une demande, l'organisme demandeur doit se procurer le *Formulaire de demande de service*⁵ soit :

- en le téléchargeant sur le site internet de la Banque : <http://www.jhsb.ca/fr/acces-linguistique/banque-interpretariat>
- en faisant la demande par courriel à l'adresse courriel : interpretariat.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca.

Le formulaire dûment rempli peut être transmis par courriel Lotus Notes (Réseau SSS) : interpretariat.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca OU par télécopieur : 418 684-2294.

¹ Cette procédure est inspirée de celle établie par la Banque interrégionale d'interprètes de Montréal de janvier 2010.

² Inspirés de ceux utilisés par la Banque interrégionale d'interprètes de Montréal.

³ Tout établissement du réseau de la santé et services sociaux.

⁴ Contrat de service professionnel à exécution sur demande pour de l'interprétariat et de la traduction.

⁵ Voir en annexe I

La Banque fournira une réponse au plus tard, une journée ouvrable avant la date à laquelle le service est requis.

Les demandes urgentes (moins de 48h) doivent être faites:

- durant les heures ouvrables de la Banque, par téléphone au (418) 684-5333 poste 1212.
- soir et fin de semaine, en contactant le coordonnateur clinique de l'établissement.

B. Informations à fournir dans une demande

Pour que sa demande soit admissible, l'organisme demandeur doit remplir intégralement le *Formulaire de demande de service* (annexe 1) ou les informations requises dans l'application web *Jérôme+*.

Les demandes incomplètes et/ou imprécises ne pourront pas être traitées.

C. Traitement d'une demande

Lorsque la demande est faite par l'application web *Jérôme+* (option #1), le traitement se fait automatiquement et un lien direct est établi entre le demandeur et l'interprète. Le demandeur gère lui-même ses demandes tant que les rendez-vous planifiés sont au-delà de 48h (2 jours ouvrables). Après cela, la Banque prend le relais pour traiter la demande.

Lorsque la demande est faite par courriel ou par fax (option#2), la Banque coordonne les activités menant à la réalisation de l'interprétation et confie la demande à un interprète. Si aucun interprète n'est disponible, la Banque en informe l'établissement dans les meilleurs délais. Ce dernier peut apporter des modifications à sa demande initiale et la transmettre à nouveau à la Banque qui en assurera le suivi.

D. Réalisation du service d'interprétariat

En tout temps, le professionnel de l'établissement doit être présent lors de l'interprétation.

L'interprète ne peut intervenir ou remplir un questionnaire sans que le professionnel assiste à la rencontre. Le rôle de l'interprète est d'interpréter et il ne peut se substituer au professionnel. Si une telle situation se présente, il doit en aviser immédiatement la Banque qui communiquera avec le professionnel de l'établissement pour lui rappeler le rôle de l'interprète. Les stratégies pour travailler efficacement avec un interprète sont présentées à l'annexe II.

Les règles de pratiques de l'interprétariat sont présentées en annexe III.

Les droits et devoirs de l'interprète sont présentés en annexe IV.

E. Fiche de confirmation de service rendu

À la fin d'une séance d'interprétation, le professionnel doit signer la *Fiche de confirmation de service rendu* que lui présentera l'interprète et que ce dernier aura préalablement remplie et signée. Cette fiche est présentée en annexe V.

F. Retard de l'interprète

L'interprète doit aviser le professionnel s'il se trouve dans une situation qui le mettra en retard. Le professionnel de l'établissement peut décider de ne pas utiliser les services de l'interprète qui se présente plus de 15 minutes en retard sans motif valable. Si les services de l'interprète sont retenus, il ne sera rémunéré que pour la durée de sa prestation d'interprétation. Dans le cas contraire, l'interprète ne sera pas payé.

G. Annulation du rendez-vous

L'établissement sera facturé et l'interprète sera payé pour toute demande d'interprétation annulée ou reportée par l'établissement ou le client à moins de 48 heures ouvrables du moment prévu.

Les frais sont exigés même si le rendez-vous est annulé en raison d'un imprévu ou d'une urgence. Le détail sur le type de frais sera indiqué sur la facture (ou l'état de compte).

H. Calcul et paiement des honoraires

Les modalités de paiement et les honoraires sont décrits dans la *Politique sur les honoraires et frais des interprètes en santé et services sociaux*, présentée en annexe VI.

I. Désaccord entre l'établissement et l'interprète au sujet du montant des honoraires facturés ou payés

En cas de désaccord entre l'établissement et l'interprète au sujet du montant des honoraires facturés ou payés, ces derniers doivent communiquer avec la Banque au 418-684-5333, poste 0. À partir des politiques et honoraires préétablis, la Banque peut agir à titre d'intermédiaire entre les parties.

Québec, juin 2018

FORMULAIRE DE DEMANDE DE SERVICE D'INTERPRÉTARIAT

Courriel : interpretariat.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Téléphone : (418) 684-5333 poste 1212

Télécopieur : 418 684-2294

Type de service demandé	Interprétation orale, appel.
Identification	
Installation*	Nom et adresse.
Centre de coût	Le centre de coût auquel les frais seront imputés, si connu.
Direction	
Chef de service.	Prénom, nom et numéro de téléphone
Personne qui fait la demande	Prénom, nom et numéro de téléphone
Professionnel au dossier	Prénom, nom et numéro de téléphone
Rendez-vous	
Date et heure du rendez-vous	Indiquer la date et l'heure
Durée prévue	Indiquer la durée approximative
Lieu de la rencontre	Précision sur le lieu de rendez-vous (département, service, à domicile en spécifiant l'adresse, etc.)
Langue demandée	Précisez la langue demandée. Si la langue est arabe, précisez le pays d'origine. La langue parlée chinoise n'existe pas : dire si mandarin, cantonais ou autre.
Usager	Nom (obligatoire si l'interprète doit aviser du rendez-vous)
Téléphone de l'usager / famille	si l'interprète doit aviser ou confirmer le rendez-vous
Interprète	
Particularités	Genre (homme ou femme)
Informations supplémentaires à l'interprète	Toute autre information qui peut être utile pour l'interprète (ex : type d'intervention). Message à faire au client (préparation au rendez-vous, choses à amener au rendez-vous, aviser d'un transport bénévole, etc.)

* L'institution qui fait la demande est l'institution qui sera facturée.

**À l'intention des intervenants -
Pour travailler efficacement avec un interprète**

Quoi faire

Pourquoi

Avant l'interprétation	
Fixer le rendez-vous le plus tôt possible et respecter l'heure.	Pour s'assurer de la disponibilité de l'interprète et minimiser les coûts d'interprétariat à l'établissement.
Prévoir plus de temps qu'à l'habitude.	Communication à trois : tout doit être dit 2 fois.
Informé l'interprète du nom du client et vérifier s'il est à l'aise d'interpréter pour lui.	L'interprète peut souhaiter se désister (conflit d'intérêt, lien de parenté, etc.).
Expliquer brièvement la situation à l'interprète et la façon dont il est souhaité de procéder.	L'interprète a besoin de se préparer (vocabulaire spécifique, préparation psychologique).
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 d'établir la confiance du client.
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/trice et de faire comprendre au client que l'intervenant est la personne qui dirige l'interaction.
Vérifier si le client est à l'aise face à cet interprète.	Le client a le droit de refuser l'aide de l'interprète.
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 en petites quantités à la fois de façon claire et complète.	La traduction phrase par phrase est la plus sûre et 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 quelque chose de pertinent à savoir en tant qu'intervenant.	L'interprète peut apporter à l'intervenant des précisions d'ordre culturel (ex : attitude non verbale).

Règles de pratiques de l'interprétation

Les règles entourant la pratique de l'interprétation sont inspirées, entre autres, de la formation *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*⁶, du *Code professionnel des interprètes communautaires et des médiateurs/ interculturels*⁷, et du *Code de conduite de la Commission de l'immigration et du statut du réfugié du Canada*⁸

1. L'interprète doit, en tout temps, se comporter avec **courtoisie** et **discrétion**, avoir une tenue convenable et fournir une prestation permettant à l'établissement d'offrir des services de qualité et adéquats au client pour qui il interprète.
2. L'interprète considère le client dans sa globalité et reconnaît sa dignité, sans distinction de langue, ethnie, culture, nationalité, sexe, âge, religion, position sociale, état civil, convictions politiques, couleur de peau, orientation sexuelle, handicap ou état de santé. Il est ouvert à l'égard de personnes ayant d'autres normes et valeurs.
3. L'interprète tient compte de ses aptitudes, de ses connaissances et des moyens dont il dispose pour interpréter et ne peut pas se substituer à l'intervenant.
4. L'interprète évite toute déclaration trompeuse quant à son niveau de compétence.
5. L'interprète interprète le plus possible à la première personne en utilisant la forme du « je » ou l'équivalent le plus naturel dans la langue de départ.
6. L'interprète interprète à la fois les termes et les expressions ayant lieu lors des échanges, et ce, aussi complètement et fidèlement que possible, tout en informant l'intervenant sur le sens à accorder à ces éléments.
7. L'interprète garde la même distance professionnelle par rapport à chaque interlocuteur. Il a pour objectif de permettre à toutes les personnes impliquées d'agir avec la plus grande autonomie possible.
8. L'interprète doit s'abstenir, dans la limite du possible, d'interpréter dans une situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts (liens personnels ou professionnels avec le client, liens professionnels avec l'intervenant). Si une telle situation se présente, en informer dès le début l'un ou l'autre des parties.
9. L'interprète doit assurer la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de la profession. L'interprète ne peut être relevé du secret professionnel que lorsque la loi l'ordonne.
10. Il n'est pas approprié que l'interprète fasse du covoiturage ou le partage de repas avec le client pour qui il interprète, et ce afin de respecter la neutralité et l'apparence de neutralité.
11. L'interprète ne peut accepter de rémunération additionnelle ou toute autre forme de récompenses de la part du client d'un établissement ou de l'organisme qui a fait une demande de service d'interprétariat.
12. L'interprète ne doit pas solliciter du travail directement auprès des familles ou des professionnels.
13. L'interprète n'a pas le droit d'accepter de demandes d'interprétariat directement d'un professionnel ou d'un client. Si une telle situation se présente de la part du client pour un service en santé et services sociaux, l'interprète le réfère au professionnel qui en fera la demande auprès de la Banque. Si une telle situation se présente de la part du professionnel, l'interprète le réfère à la Banque pour faire une demande (soit par l'intermédiaire de l'application *Jérôme+* ou auprès de la pilote de la Banque⁹).

⁶ Voir *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*. Renée Bourque. Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux. Août 2004. Disponible sur internet : http://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx_asssmpublications/pdf/publications/isbn2-89510-190-6.pdf.

⁷ De l'Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle, disponible sur internet : http://www.interpretavic.ch/IMG/pdf/Berufskodex_2015_F.pdf.

⁸ <http://www.irb-cisr.gc.ca/Fra/BoaCom/interpret/Pages/SiscccCtcesi.aspx#AnnB>. Page consultée en avril 2016.

⁹ Voir la **section A (ou 4.1)** du document principal.

Droits et devoirs de l'interprète

Les droits et devoirs de l'interprète sont extraits de la formation *Guide sur les services de santé et les services sociaux pour les interprètes en milieu social*².

1. L'interprète doit pouvoir bénéficier, comme tout professionnel, des conditions particulières pour bien exécuter son travail. Il lui appartient donc de s'affirmer et de faire connaître ces conditions, de manière ferme, mais respectueuse.
2. L'interprète a le droit d'être traité avec respect.
3. L'interprète a le droit de demander, avant l'interprétation, des informations sur l'identité du client et sur l'objet de l'interprétation afin de mieux se préparer au travail à effectuer.
4. L'interprète a le droit, lorsque plusieurs personnes sont présentes, de demander que soit identifiée la personne pour laquelle il doit interpréter et d'exiger d'interpréter dans un contexte le moins bruyant possible.
5. L'interprète n'est pas responsable de l'exactitude ni de la vérité des informations fournies par les diverses parties.
6. L'interprète doit demander des clarifications lorsque le message n'est pas clair.
7. L'interprète a droit à des pauses pour bien faire son travail; un autre interprète devrait être prévu (ou une pause) si la séance d'interprétation est intense ou si elle se prolonge sur plusieurs heures.
8. L'interprète a le droit de refuser d'interpréter lorsqu'il a de bonnes raisons de croire que ses propres valeurs ou convictions peuvent nuire à la qualité de l'interprétation, que ses compétences ne lui permettent pas d'interpréter de façon appropriée ou encore lorsqu'il pense se trouver en conflit d'intérêts ou en apparence de conflit d'intérêts.
9. L'interprète n'est pas tenu d'accepter que sa vie soit mise en danger. S'il est menacé, il a droit à la protection de l'organisme qui fait appel à ses services.
10. L'interprète doit développer ses compétences linguistiques et culturelles de façon continue.

Fiche de confirmation du service rendu
Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale
Téléphone : (418) 684-5333 Télécopieur : 418 684-2294
Courriel : interpretariat.ciusscn@sss.gouv.qc.ca

Numéro de la demande :

Identification

Nom de l'installation : _____

Nom du professionnel : _____ Téléphone : _____ poste : _____

Interprète

Nom de l'interprète : _____

Matricule : _____ Langue interprétée ou traduite : _____

Interprétation				
Date du rendez-vous	Heure début	Heure fin	Durée	Nombre de clients

Annulation du rendez-vous	
Annulation faite par : _____	
Date d'annulation: _____	Heure d'annulation : _____

Appels téléphoniques							
Date JJ/MM	Heure début	Heure Fin	Nom appelé	Numéro de téléphone	Résultat de l'appel	Appel fait à la demande de	Appel autorisé par

Compensation pour le transport	
Autobus / Taxi (Joindre les pièces justificatives) _____	Stationnement : (Joindre les pièces justificatives) _____
Nombre de kilomètres entre le premier lieu d'interprétariat et le(s) suivant(s) : _____	

<input type="checkbox"/> Traduction	<input type="checkbox"/> Révision	<input type="checkbox"/> Relecture	<input type="checkbox"/> Services professionnels
Titre du document _____			
Nombre de mots _____		Autres frais (Joindre les pièces justificatives) _____	

Commentaires

(Signature de l'interprète)

(Prénom et nom du professionnel)

(Signature du professionnel)

SERVICES D'INTERPRÉTARIAT EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

Politique concernant les honoraires et les frais des interprètes en santé et services sociaux de la Capitale-Nationale

En vigueur le 22 juin 2018

Le terme « Établissement » dans le présent document fait référence à un établissement tel que défini par le glossaire des termes du Réseau de la santé et des services sociaux, à une installation ou tout autre organisme qui fait une demande d'interprétariat.

HONORAIRES		
Interprétation en présence	25 \$/h	<p>25 \$ l'heure – minimum de 2 heures.</p> <p>Si l'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.</p> <p>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.</p>
Interprétation par conférence téléphonique	25 \$/h	<p>Par tranche de 15 minutes</p> <p>L'Établissement et l'interprète seront respectivement facturés et payés au minimum pour le bloc de temps réservé.</p> <p>Des frais d'appels interurbains seront facturés et payés à l'interprète lorsque engagés à la demande de l'Établissement. Pour éviter la facturation de ces frais, la Banque peut servir de relais pour la conférence téléphonique. L'Établissement contacte la Banque qui mettra l'interprète en conférence avec l'intervenant.</p>
Appel	25 \$/h	Par tranche de 15 minutes.
Annulation à moins de 48 h (2 jours ouvrables) du rendez-vous	25 \$/h	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.
Annulation à plus de 48 h (2 jours ouvrables) du rendez-vous	25 \$/h	Si l'Établissement annule la demande d'interprétation à plus de 48 heures ouvrables avant le rendez-vous, seuls les frais engagés et les appels effectués par l'interprète, pour organiser et/ou confirmer le rendez-vous, seront facturés.

FRAIS LIÉS À LA PRESTATION DE SERVICE

Toute dépense engagée en vertu de la présente politique doit être nécessaire et raisonnable dans les circonstances de la prestation du service. Les frais inhérents au service rendu sont remboursés uniquement sur présentation de pièces justificatives.

Pour les services d'interprétation à l'extérieur de l'agglomération de Québec, la Banque doit autoriser les frais à engager par l'interprète sauf en cas d'urgence.

En aucune circonstance l'interprète n'est autorisé à négocier avec l'Établissement le remboursement de ses frais.

En cas de désaccord entre l'Établissement et l'interprète au sujet du montant facturé ou payé, ils doivent communiquer avec la Banque au 418 684-5333. À partir des politiques et honoraires préétablis et à l'aide des logiciels Google Map, Mapquest ou de transport en commun, la Banque peut agir à titre de médiateur entre les parties.

Précisions sur les frais liés au déplacement

Type	Frais autorisés	Pièces justificatives exigées	Particularités
Kilométrage	Frais de kilométrage selon la tarification en usage au CIUSSS de la Capitale-Nationale ¹⁰ .		Des frais de kilométrage sont facturés et payés : <ol style="list-style-type: none"> Lorsqu'un interprète est appelé à se déplacer à plusieurs endroits pour la même demande d'interprétariat, le nombre de kilomètres est calculé pour les déplacements effectués du premier lieu au dernier lieu indiqués dans la demande. Pour un service d'interprétation rendu dans un lieu à l'extérieur de l'agglomération de la Ville de Québec et si le lieu se trouve dans un rayon¹¹ au-delà de 25 km du domicile de l'interprète, le nombre de kilomètres est calculé du domicile de l'interprète au lieu de l'interprétation et cela aller-retour. Advenant une interprétation consécutive, la distance sera calculée à partir du dernier lieu d'interprétation.
Transport en commun	Dépense réelle engagée	Reçus (originaux ou numérisés) Le reçu à l'aller doit être paraphé par l'intervenant.	Pour l'interprète qui ne possède pas de véhicule et qui n'a pas d'abonnement mensuel pour le transport en commun, les billets d'autobus sont facturés et payés : <ol style="list-style-type: none"> Lorsque l'interprète est appelé à se déplacer à plusieurs endroits pour la même demande d'interprétariat. Pour un service d'interprétation rendu à l'extérieur de l'agglomération de la ville de Québec, aller-retour.
Taxi		Reçus (originaux ou numérisés) Le reçu à l'aller doit être	Des frais de taxi sont facturés et payés pour les trajets aller-retour : <ol style="list-style-type: none"> Si l'Établissement demande à ce que l'interprète, qui ne possède pas de véhicule, de se rendre de façon urgente à un lieu interprétation.

¹⁰ Les frais de kilométrages sont de 0.44\$/km depuis le 1^{er} avril 2018.

¹¹ La distance la plus courte donnée par les logiciels Google Map, Mapquest ou de transport en commun.

		paraphé par l'intervenant.	2. Pour l'interprète qui ne possède pas de véhicule, pour un service d'interprétation rendu dans un secteur où le transport en commun est inexistant ou peu fréquent, à partir de la station de bus la plus proche du lieu de l'interprétation.
Stationnement	Dépense réelle engagée	Reçu ou facture officielle (original ou numérisé)	<p>Les pièces justificatives sont requises pour la facturation et le paiement. Le document original doit attester qu'une dépense est engagée et payée et doit contenir les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la date de la transaction; - le montant; - la nature de la dépense; - le nom ou raison sociale de l'émetteur. <p>Les relevés de carte de crédit ou de débit ne constituent pas des factures ou reçus officiels.</p>
Temps de transport			<p>Pour un service d'interprétation rendu à l'extérieur de la zone d'agglomération de Québec, à une distance au-delà de 25 km du domicile de l'interprète, une compensation pour le temps de transport est ajoutée selon le moyen de transport utilisé.</p> <p>Voiture personnelle : Une compensation pour le temps de transport est ajoutée aux frais de kilométrage du domicile de l'interprète au lieu de l'interprétation et cela aller-retour.</p> <p>Transport en commun : Une compensation pour le temps de transport est ajoutée pour un trajet de la gare d'autobus la plus proche du domicile de l'interprète à la gare d'autobus la plus proche du lieu d'interprétation.</p> <p>Advenant une interprétation consécutive, le temps de transport sera calculé à partir du dernier lieu d'interprétation.</p>

FACTURATION AUX ÉTABLISSEMENTS

Type	Frais de gestion	TPS et TVQ	Particularités
Installation/établissement regroupé au CIUSSS de la Capitale-Nationale	14 %	Non	
Établissement non affilié au CIUSSS de la Capitale-Nationale	14 %	Oui	L'Établissement exempt de TPS et de TVQ doit en faire la preuve en faisant parvenir à la Banque un avis écrit.

RÉVISION DES HONORAIRES ET DES FRAIS

La Banque s'engage à réviser les honoraires, les frais et les particularités associées au moment où elle le jugera opportun et en avisera les interprètes et les établissements le cas échéant.