

## La Carte « J'ai besoin d'un interprète » de l'Australie Occidentale Informations pour les communautés



S'il vous est difficile de communiquer en anglais, cette carte informera les agences gouvernementales que vous avez besoin d'un interprète.

### Comment utiliser la carte ?

Écrivez en anglais, au-devant de la carte, le nom du langage que vous parlez ou utilisez. Si vous parlez ou utilisez plusieurs langues, écrivez les noms des langages sur la carte, en partant du langage que vous parlez et comprenez le mieux à celui que vous parlez et comprenez le moins bien. Demandez à la personne qui vous a donné la carte de vous aider si nécessaire.

Si vous avez besoin de l'assistance d'un interprète lorsque vous effectuez des démarches auprès d'un service du gouvernement, montrez votre carte à un membre du personnel. Il s'efforcera d'arranger un interprète (en personne ou par téléphone) qui parle votre langue.

Si un interprète pour votre langue maternelle n'est pas disponible, le membre du personnel s'efforcera de trouver un interprète qui parle votre seconde ou troisième langue.

### Qui peut obtenir une Carte pour un interprète ?

Quiconque ayant besoin d'aide pour communiquer en anglais lors de ses démarches auprès d'un service du gouvernement peut obtenir une carte.

### Combien coûte la carte ?

La carte est gratuite. Si vous la perdez, une nouvelle carte vous sera fournie gratuitement.

### Où puis-je obtenir une carte ?

Les cartes sont disponibles auprès des centres de ressources pour les immigrants, des prestataires de services communautaires multiculturels, de certains hôpitaux publics, des écoles avec des centres d'apprentissage intensif de l'anglais, de certaines autorités gouvernementales locales, de la *WA Deaf Society*, la société pour les sourds et malentendants de l'Australie Occidentale, et du Service d'interprétariat du Kimberley.

## **Pendant combien de temps puis-je utiliser la carte ?**

Vous pouvez utiliser la carte aussi longtemps que vous avez besoin d'un interprète afin d'accéder les services du gouvernement. La carte n'a pas de date d'expiration.

## **D'autres personnes peuvent-elles utiliser ma carte ?**

Quiconque parlant ou utilisant votre langue peut utiliser votre carte, y compris les membres de votre famille.

## **Puis-je demander l'aide d'un interprète si je n'ai pas de carte ?**

Oui. Vous pouvez demander l'aide d'un interprète auprès des agences gouvernementales même si vous ne possédez pas de carte.

## **Les frais d'interprète seront-ils à ma charge ?**

Non. Si vous êtes admissible pour un service du gouvernement, l'agence payera les frais de l'interprète.

## **Puis-je demander un interprète homme ou femme ?**

Vous pouvez demander un interprète homme ou femme. Toutefois, il ne sera pas toujours possible de satisfaire votre demande.

## **Puis-je demander à un membre de ma famille ou à un ami de servir d'interprète ?**

Ceci n'est pas recommandé, sauf pour des renseignements de base ou dans des circonstances exceptionnelles.

Les amis ou les membres de la famille peuvent être impliqués émotionnellement et peuvent ne pas posséder les compétences et l'impartialité nécessaires. Aucune personne âgée de moins de 18 ans ne devrait être sollicitée pour agir en tant qu'interprète.

## **Dois-je informer le service à l'avance que j'ai besoin d'un interprète ?**

Oui, sauf en cas d'urgence, il est recommandé d'informer le personnel à l'avance que vous avez besoin d'un interprète afin qu'il puisse organiser le nécessaire.

## **Que se passerait-il si je n'informais pas le personnel à l'avance que j'ai besoin d'un interprète ?**

Le personnel s'efforcera de vous assister. Par exemple, il essaiera :

- d'utiliser un interprète par téléphone si un interprète n'est pas disponible en personne ;
- d'arranger un nouveau rendez-vous lorsqu'un interprète sera disponible ;
- de vous donner des informations dans une langue que vous pouvez lire, si possible ; ou
- d'utiliser un membre du personnel qui parle votre langue, si un est disponible, afin d'obtenir des renseignements de base pour organiser un rendez-vous en présence d'un interprète.

## **Quels sont mes recours si ma demande pour un interprète est refusée ?**

Dans certaines circonstances, une agence peut ne pas vous fournir un interprète mais essaiera de vous aider par d'autres moyens (par exemple en vous fournissant les informations dans un langage que vous pouvez lire. Toutefois, veuillez informer l'agence si vous ne pouvez pas lire votre propre langue).

Si vous avez besoin d'un interprète et en avez fait la demande mais l'agence a refusé, vous pouvez déposer une plainte auprès de cette agence.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de l'agence, vous pouvez contacter le *Western Australian Ombudsman* qui agit en tant que Défenseur des droits de l'État au 9220 7555 ou par courriel à l'adresse [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au). Vous pouvez le faire dans votre propre langue.

## Où puis-je utiliser ma Carte pour un interprète ?

Selon ce dont vous voulez discuter, les agences du gouvernement doivent décider à chaque fois si les services d'un interprète doivent, devraient ou peuvent être utilisés. Elles doivent utiliser un interprète lorsque vos droits, votre santé ou votre sécurité sont en danger. Les services gouvernementaux les plus susceptibles de requérir les services d'un interprète comprennent :

- les hôpitaux publics
- les postes de police
- les cours et les tribunaux
- les écoles d'état
- les bureaux de logements sociaux
- les bureaux des gouvernements locaux.

Vous devriez également vérifier s'il existe dans votre quartier des docteurs et des pharmacies ayant accepté l'offre de services gratuits d'interprétariat financés par le Département des services sociaux.

Si vous êtes sourd ou malentendant, des interprètes Auslan sont fournis gratuitement pour les rendez-vous médicaux privés par l'agence *National Auslan Booking and Payment Service* (NABS). Le NABS peut être contacté sur le site Internet : [www.nabs.org.au](http://www.nabs.org.au)

## Quels sont les endroits où je ne peux pas utiliser ma Carte pour un interprète ?

De nombreuses entreprises et de nombreux services commerciaux ne fourniront pas d'interprète.

Les organisations comme les hôpitaux privés, les écoles privées, les services juridiques privés et les sociétés de transport privées peuvent offrir d'organiser les services d'un interprète, mais elles peuvent vous demander de payer pour ces services.

Si vous êtes sourd ou malentendant, les prestataires de services du secteur de l'éducation privée doivent vous fournir un interprète dans le cadre de la loi anti-discrimination, le *Disability Discrimination Act*, (Normes de l'éducation).

Les traductions de cette brochure en plusieurs langues, ainsi que des informations concernant la Politique des Services linguistiques de l'Australie Occidentale sont disponibles sur le site Internet du Bureau des affaires multiculturelles à l'adresse [www.omi.wa.gov.au](http://www.omi.wa.gov.au).

Pour de plus amples informations, veuillez contacter le Bureau des affaires multiculturelles, Département du gouvernement et des communautés locales au 6551 8700.