



Comprendre le SSI : Pleins feux sur les services d'un interprète



Que se passe-t-il si j'ai besoin des services d'un interprète ?

Nous mettons à votre disposition un interprète, à **titre gracieux** :

- si vous demandez à bénéficier d'une assistance linguistique ; ou
- lorsqu'il est évident qu'une telle assistance est nécessaire pour que vous ne soyez pas victime d'un quelconque désavantage.

Vous n'êtes en **aucune** manière tenu(e) de fournir votre propre interprète. Si vous préférez faire appel à un interprète de votre choix, nous déterminerons si l'interprète satisfait à nos critères.



Nous avons le souci constant de vous permettre d'accéder aux programmes que nous gérons, indépendamment de la capacité de nos interlocuteurs à communiquer avec nous en anglais.

Pour les entretiens se déroulant dans nos locaux, nous avons recours à l'affiche interprète (voir [pièce jointe](#)), qui expose notre politique en matière de traduction et d'interprétation dans de nombreuses langues, et qui peut être utile pour identifier la langue de prédilection de notre interlocuteur.

En ce qui concerne les informations publiques traduites en plusieurs langues, vous pouvez visiter notre site Internet en plusieurs langues à l'adresse suivante : www.socialsecurity.gov/multilanguage.

Nous mettons à votre disposition les services gratuits d'un interprète pour vous aider dans vos démarches auprès de la Sécurité sociale. Les services d'interprétation sont à votre disposition que ce soit dans le cadre d'un entretien téléphonique, ou dans les locaux de la Sécurité sociale.

Appelez notre numéro gratuit : **1-800-772-1213**. Si parlez l'espagnol, appuyez sur la touche 2. Pour toutes les autres langues, appuyez sur la touche 1 et restez en ligne jusqu'à ce que l'un de nos agents prenne la communication. Un interprète sera contacté pour vous aider lors de l'appel.

S'il n'est pas possible de répondre à votre demande dans le cadre d'un simple appel téléphonique, nous prendrons rendez-vous pour vous dans un bureau de la Sécurité sociale et nous prendrons les dispositions requises pour qu'un(e) interprète soit présent(e) lors de votre visite.

Qui peut fournir les services d'un interprète ?

Nous n'aurons pas recours aux services de mineurs en qualité d'interprète en relation avec des questions complexes ou sensibles, à moins qu'il ne soit clair qu'eux aussi remplissent les critères requis pour être considérés comme des interprètes dûment qualifiés.

Nous exigeons que votre interprète soit une personne :

- en mesure de lire, d'écrire et de s'exprimer couramment en anglais, ainsi que dans votre langue ou votre dialecte ;
- en mesure de se conformer à nos impératifs en matière de divulgation et de protection du caractère confidentiel des informations ;
- qui s'engage à communiquer une interprétation exacte des échanges de questions et de réponses entre vous et l'agent de la Sécurité sociale ; c'est-à-dire, qui ne pose pas, de lui-même ou d'elle-même, des questions visant à obtenir des précisions ou qui ne déduise pas des faits ou des dates n'ayant pas été communiqués par vous ou par l'agent de la Sécurité sociale ;

- ayant fait la preuve de sa connaissance de la terminologie de base utilisée dans nos documents et lors de nos entretiens ; et
- qui n'a, en relation avec le dossier, aucun intérêt personnel susceptible d'être à l'origine d'un quelconque conflit d'intérêts.

Que se passe-t-il si la Sécurité sociale considère que l'interprète ne remplit pas les conditions requises pour être considéré comme qualifié ?

Si nous estimons que votre interprète n'est pas qualifié, nous :

- vous expliquerons que nous mettrons à votre disposition, à titre gratuit, un interprète destiné à vous aider, pour que vous ne soyez pas désavantagé(e) ; et
- nous vous proposerons de poursuivre l'entretien, mais uniquement avec l'aide d'un interprète fourni par la Sécurité sociale.

Si, lors d'un entretien téléphonique, les services d'un interprète s'avèrent nécessaires, nous :

- nous mettrons en relation avec le Service d'interprétariat téléphonique, avant de poursuivre l'entretien.
- Si les services d'un interprète qualifié sont nécessaires sur place, nous :
 - interrompons l'entretien ;
 - prendrons rendez-vous pour une autre date à laquelle nous serons en mesure de mettre à votre disposition un interprète fiable ;
 - consignerons dans le dossier les raisons de l'interruption de l'entretien ; et
 - le cas échéant, protégerons votre date de dépôt.

Affiche interprète

[Pièce jointe](#)



(Lorsque vous distribuez cette brochure « Pleins feux », imprimez l'affiche jointe séparément. L'affiche est en format [pdf](#) (647 KB) et pour la consulter ou l'imprimer, vous devrez disposer du logiciel [Acrobat Reader](#).)

