



# Jérôme+

## Guide de l'utilisateur – Demandeur de services

### Banque interrégionale d'interprètes (BII)



PLUS FORT  
AVEC VOUS

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

Québec 

# Table des matières

Type d'utilisateurs de Jérôme+.....	3
Accéder à l'application .....	1
Navigation.....	2
Demandes.....	3
Types de demandes.....	3
Créer une demande.....	4
1. Onglet Identification.....	4
Commentaires réservés au demandeur .....	4
Informations supplémentaires à l'interprète .....	4
Sommaire de l'institution .....	5
2. Onglet Interprétation.....	6
3. Onglet Rechercher l'interprète.....	7
Transmission de la demande à un interprète.....	8
Statut des demandes .....	9
Demande en cours.....	9
Demande transmise.....	9
Demande urgente.....	9
Demande confirmée .....	10
Demande refusée .....	10
Demande désistée .....	11
Annulation d'une demande .....	12
Duplication d'une demande .....	13
Consulter ses demandes.....	14
Mes demandes .....	14
Demandes de l'institution .....	14
Recherche de demandes .....	14
Accéder à une demande.....	14
Modification d'une demande .....	15
Onglets d'une demande .....	15
Suivi des demandes durant vos vacances.....	16
Demande sans réponse d'un interprète.....	16
Profil.....	16
Modifier son courriel .....	17
Modifier son mot de passe .....	17
Heures d'ouverture de la BII.....	17
Soutien technique.....	17

## Type d'utilisateurs de Jérôme+

Utilisateur	Description
Demandeur	<p>Personne qui crée les demandes de services dans Jérôme+ pour les professionnels de son ou de ses institutions. Le demandeur peut également être un professionnel qui effectue ses propres demandes.</p> <p><b>Le demandeur assure entièrement le suivi de ses demandes — de la création de la demande, à la transmission à un interprète en passant la transmission à un autre interprète disponible en cas de refus ou de désistement de l'interprète initial.</b></p>
Professionnel	<p>Professionnel du réseau de la santé et des services sociaux ayant besoin d'un service d'interprétation pour un usager. Le professionnel peut aussi être un demandeur.</p>
Interprète	<p>Travailleur autonome offrant des services d'interprétation à la BII. L'interprète traduit oralement les paroles vers une autre langue, à ne pas confondre avec un traducteur qui traduit des documents.</p>
Agent BII	<p>Personne qui assure les opérations quotidiennes de la BII, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Traitement des demandes urgentes (c'est-à-dire, une demande dont le rendez-vous est dans 48 h ou moins   par exemple : une demande créée par un demandeur le 24 mars pour un rendez-vous le 25 mars)</li><li>• Traitement des demandes <i>devenues</i> urgentes (c'est-à-dire, des demandes qui n'ont pas encore été acceptées par des interprètes et dont le rendez-vous est dans 48 h ou moins   par exemple, une demande créée par un demandeur le 20 mars pour un rendez-vous le 28 mars qui n'aurait pas encore été acceptée par un interprète en date du 26 mars),</li><li>• Création et gestion des demandes de service d'interprétation ou de traduction pour les utilisateurs qui n'ont pas de comptes (par ex., organismes communautaires), gestion des appels téléphoniques et de la boîte de courriels, gestion financière.</li></ul>

# Accéder à l'application

1. Ouvrir le lien suivant avec Mozilla Firefox ou Google Chrome (si vous travaillez de la maison, il faut être connecté à un jeton de téléaccès ou autre type d'accès au RTSS à distance) :

<https://jeromeplus.mtl.rtss.qc.ca/biir2/>

2. Lorsque la page d'accueil de Jérôme+ apparaît, cliquer sur *Entrez*, puis entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe et cliquer sur *Connexion*

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



Entrez

Connectez-vous à l'aide de vos identifiants

Nom d'utilisateur:

Mot de passe:

Connexion

Si l'écran suivant apparaît :

Votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe n'a pas été saisi correctement. Vous devez recommencer.

Connectez-vous à l'aide de vos identifiants

Désolé, nous n'avons pas pu trouver d'utilisateur avec ce login et ce mot de passe.

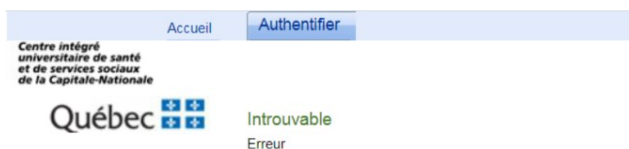
Nom d'utilisateur:

Mot de passe:

Connexion

Si l'écran suivant apparaît :

Cliquez sur *Accueil*, puis cliquez de nouveau sur *Entrez*. Cette page s'affiche régulièrement lors d'une première connexion.



# Navigation

1. Barre de navigation
2. Menu de navigation

The screenshot shows the user interface for the 'Demandes' section. The top navigation bar (1) contains 'Demandes' and 'Rapport' buttons. The side menu (2) lists various request statuses: 'détail', 'en cours', 'transmises', 'confirmées', 'réalisées', 'annulées', and 'toutes'. The main content area displays a table of requests with the following data:

No demande	Institution	Professionnel	Interprète	État
1014 2020-02-20, 13:00	CHUL - Centre hospitalier de l'Université Laval	Formation, Professionnel	interprete, pourformation	Confirmée
990 2019-11-27, 10:00	CHUL - Centre hospitalier de l'Université Laval	Professionnel, Inconnu	Formation, Interprète C	Confirmée
987 2019-11-07, 09:00	CHUL - Centre hospitalier de l'Université Laval	Bébé, Docteur	albanais	Annulée

Menu	Sous-menu	Description
Mes demandes	<b>En cours</b>	Liste des demandes qui doivent être transmises à un interprète
	<b>Transmises</b>	Liste des demandes transmises à un interprète (en attente de confirmation de la part d'un interprète)
	<b>Confirmées</b>	Liste des demandes confirmées par un interprète
	<b>Réalisées</b>	Liste des demandes dont le rendez-vous a eu lieu et pour lesquelles les coûts associés au rendez-vous ont été entrés par l'interprète
	<b>Annulées</b>	Liste des demandes annulées par le demandeur ou le professionnel
	<b>Toutes</b>	Liste de toutes les demandes peu importe l'état de la demande
Demandes de l'institution	<b>Institution(s) du demandeur</b>	Liste des demandes créées par tous les demandeurs de l'institution sélectionnée. Les demandes peuvent aussi être filtrées par demandeur
Recherche de demandes	<b>Recherche de demandes</b>	Pour rechercher une demande en définissant un ou plusieurs critères à respecter (date, langue, interprète, etc.)

# Demandes

## Types de demandes

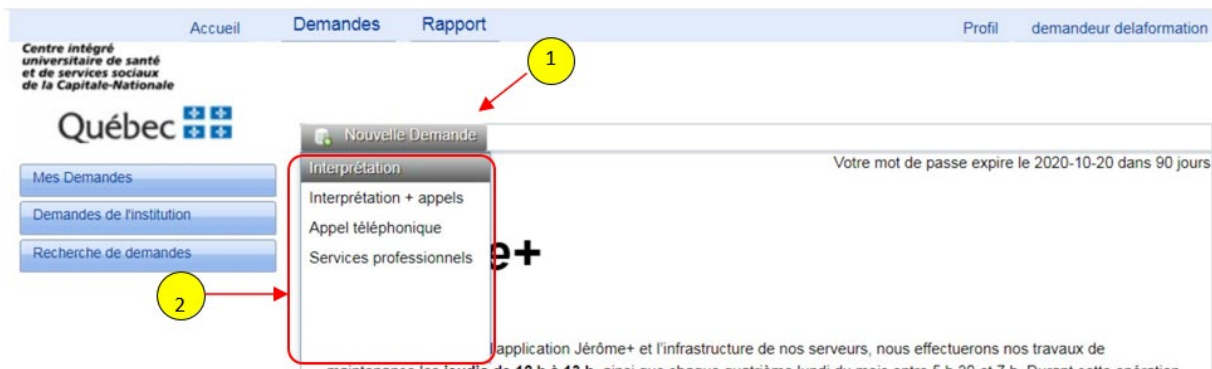
Type de demande	Définition
Interprétation	<p>Demande pour laquelle <b>aucun appel ne doit être fait entre l'interprète et l'utilisateur</b> (par exemple, l'utilisateur est déjà au courant du rendez-vous).</p> <p>L'interprétation est réalisée entre minimalement trois personnes, soit un usager, un professionnel et un interprète qui sert d'intermédiaire pour traduire oralement ce qui est dit entre le professionnel et l'utilisateur.</p> <p>L'interprétation peut avoir lieu en personne ou à distance (par conférence téléphonique ou par visioconférence), le <u>mode d'interprétation (présentiel ou à distance)</u> doit être indiqué dans la section <i>Informations supplémentaires à l'interprète</i>.</p> <p><b>IMPORTANT : Dès qu'il y a plus de 2 personnes au bout du fil (ou par visioconférence), il s'agit d'interprétation à distance.</b></p>
Interprétation + appels	Demande pour laquelle un ou plusieurs appels seront nécessaires (par exemple, appel pour aviser l'utilisateur du rendez-vous ou lui donner des instructions) <b>en plus</b> du service d'interprétation
Appel téléphonique	Appel de l'interprète à l'utilisateur pour communiquer une information à la demande du professionnel. Il s'agit d'un <b>appel uniquement</b> qui implique deux personnes. Indiquer clairement le message à transmettre dans la section <i>Informations supplémentaires à l'interprète</i> .
Services professionnels	Réservé à l'usage de la BII, ne pas sélectionner ce type de demande.

\*Pour toute demande de traduction d'un document ou de révision d'un document, veuillez remplir le formulaire suivant : <https://app.smartsheet.com/b/form/343b210272334a70a6b8602857394515>

Il n'est plus possible de créer une demande de traduction ou de révision dans Jérôme+.

# Créer une demande

Cliquer sur *Nouvelle demande*, puis cliquer sur le type de demande souhaité.



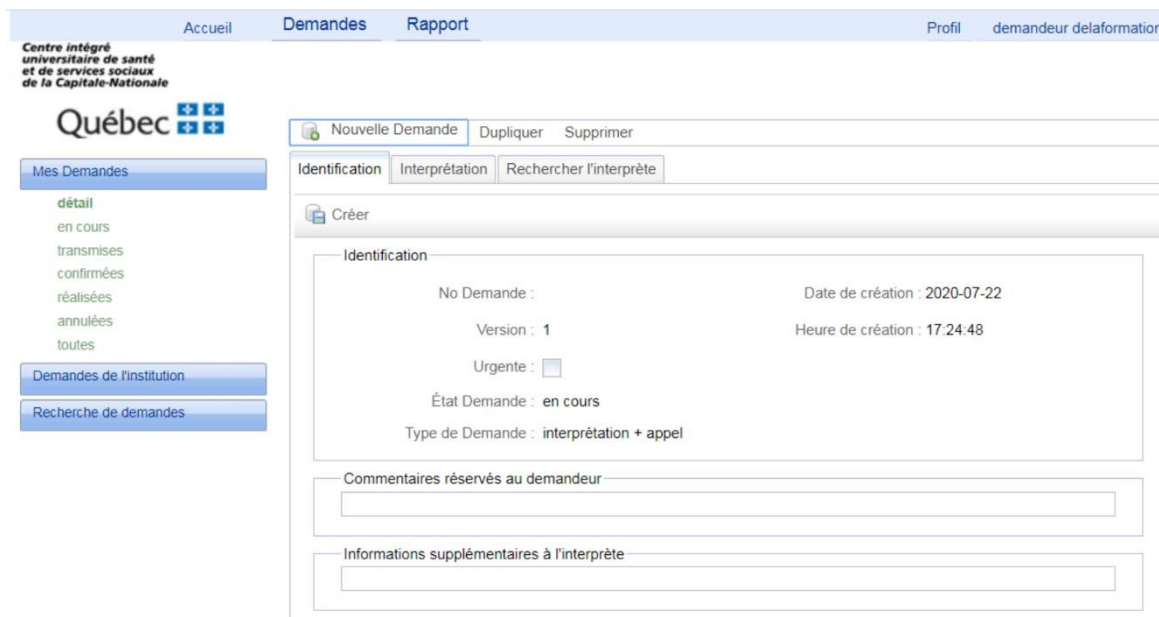
Une nouvelle demande à l'état *En cours* s'affiche et trois onglets doivent être complétés :

1. *Identification*
2. *Interprétation*
3. *Interprète*

## 1. Onglet Identification

**Commentaires réservés au demandeur** : information réservée au demandeur et à la BII (uniquement visible par le demandeur et la BII).

**Informations supplémentaires à l'interprète** : information pertinente pour l'interprète (par ex., *mode d'interprétation (en présentiel ou à distance)*, coordonnées pour joindre l'utilisateur si l'interprète doit l'aviser de son rendez-vous ou lui fournir des instructions particulières en préparation de son rendez-vous, précisions concernant le lieu de la rencontre, etc.).



## Sommaire de l'institution :

**Institution** : Sélectionner l'institution.

**Centre de coût** : Sélectionner le centre de coût (ou unité administrative) qui contient généralement *6 chiffres* et/ou une description.

**Demandeur** : Sélectionner son nom dans la liste ou sélectionner le nom d'un autre demandeur si la demande est pour un(e) collègue.

**Professionnel** : Commencer à écrire le nom de famille du professionnel et sélectionner le professionnel concerné dans la liste.

Nouvelle Demande Dupliquer Supprimer

Identification Interprétation Rechercher l'interprète

Créer

Identification

No Demande : Date de création : 2020-07-22  
Version : 1 Heure de création : 17:24:48  
Urgente :   
État Demande : en cours  
Type de Demande : interprétation + appel

Commentaires réservés au demandeur

Informations supplémentaires à l'interprète

Sommaire de l'institution Institution / Service Demandeur Professionnel

Institution \* CHUL - Centre hospitalier de l'Université Laval  
Département Service Nom du département / service  
Demandeur \* delaformation, demandeur  
Professionnel \* Formation, Professionnel  
Usager  
Téléphone  
No dossier client

Si le professionnel n'est pas dans la liste, sélectionner *Professionnel Inconnu* et **spécifier le nom, la fonction et le numéro de téléphone du professionnel dans la section Informations supplémentaires à l'interprète.**

**No de dossier client** : Numéro de dossier de l'utilisateur (facultatif)

Une fois les champs remplis, cliquer sur **Créer**.

Un numéro demande sera créé automatiquement, la demande sera à l'état *En cours* (c'est-à-dire, **non encore transmise à un interprète, voir les prochaines étapes pour transmettre la demande à un interprète**).



**IMPORTANT** : Enregistrer les renseignements entrés à l'aide du bouton Enregistrer avant de passer au prochain onglet.



## 2. Onglet Interprétation

**Rendez-vous** : Indiquer la date, l'heure et la durée du rendez-vous.

**Langue** : Sélectionner la langue de départ (de l'intervenant) et d'arrivée (de l'usager).

**Rencontre** :

- **Mode de rencontre** (optionnel) : individuelle, groupe
- **Type de rencontre** (optionnel) : chirurgie, suivi, à domicile, etc.
- **Lieu de rencontre** (peut aussi être inscrit dans la section *Informations supplémentaires à l'interprète*) : précisions sur le lieu de rencontre

Nouvelle Demande Transmettre Dupliquer Supprimer

Identification Interprétation Rechercher l'interprète

Enregistrer

Identification

No Demande : 762 Date de création : 2017-11-22  
Version : 1 Heure de création : 14:33:48  
Urgente :   
État Demande : en cours  
Type de Demande : interprétation + appel

Commentaires réservés au demandeur

Informations supplémentaires à l'interprète

Rendez-vous

Date  9  
Heure    
Durée heures/minutes \* 0  0

Langue

Professionnel \* français  
Usager \* Langue de l'usager  
Langue de l'usager  
Langue de l'usager  
La langue arabe varie selon les pays, s'il vous plaît préciser le pays

Rencontre

Mode Rencontre   
Type Rencontre   
Lieu Rencontre

**Ajouter tout autre renseignement pertinent relativement au rendez-vous dans la section *Informations supplémentaires à l'interprète*.**

Voici quelques exemples :

- Mode d'interprétation (en présentiel ou à distance)
- Si l'usager a déjà été avisé du rendez-vous
- Précisions sur les personnes qui doivent être présentes au rendez-vous (par ex., : aviser l'usager si les deux parents doivent être présents)
- Message à l'usager (documents à apporter au rendez-vous (carte d'assurance-maladie, liste de médicaments, instructions de préparation particulière au rendez-vous, etc.).

### 3. Onglet Rechercher l'interprète

L'onglet *Rechercher l'interprète* permet de chercher un interprète disponible en fonction des critères sélectionnés.

#### Préférence sur l'interprète (optionnel)


- Disponibilité : par défaut, indique *Aucune préférence*. N'est pas à compléter si la date et l'heure du rendez-vous sont déjà identifiées.
- Sexe (Homme/Femme) : par défaut, indique *Aucune préférence*.

#### Rechercher un interprète

Cliquer sur le bouton Rechercher.

Une liste d'interprètes répondant aux critères sélectionnés (langue, disponibilité à la date et heure du rendez-vous...) s'affichera.

- Si aucun interprète ne s'affiche, aucun interprète n'est disponible. Vous devrez modifier vos critères (date, heure du rendez-vous, préférences...) et cliquer de nouveau sur le bouton Rechercher.

Sélectionner un interprète en cliquant sur l'icône  devant le nom de l'interprète souhaité.

Le nom de l'interprète choisi s'inscrit dans la case *Interprète*.

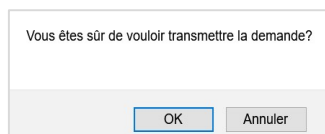
#	Titre	Prenom	Nom	Langues parlées
	M	Interprète G	Formation	espagnol, anglais,
	M	Interprète2	Formation	anglais, arabe tchadien,

## Transmission de la demande à un interprète

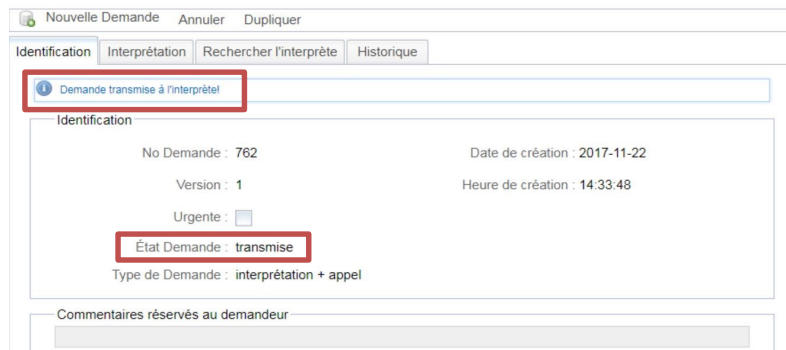
Lorsque la demande est complétée, que l'interprète est sélectionné et que la demande est enregistrée, vous devez la transmettre à l'interprète sélectionné en cliquant sur le bouton **Transmettre**, qui se retrouve dans la barre de navigation du haut.



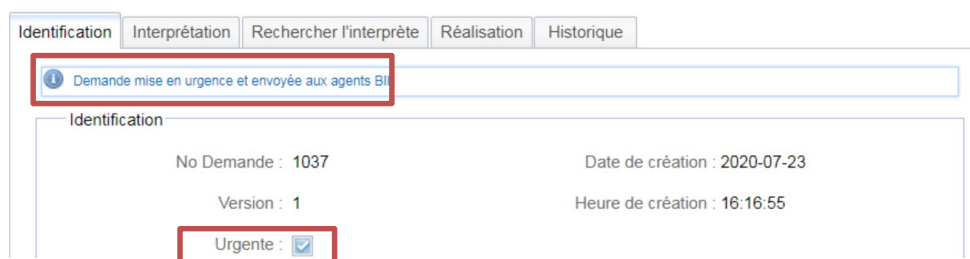
La fenêtre suivante apparaîtra : Pour accepter, cliquer sur OK.



La demande est maintenant à l'état *Transmise*. Un message de confirmation s'affiche et le système envoie une notification par courriel à l'interprète l'avisant qu'il a reçu une nouvelle demande.



**IMPORTANT : Si le rendez-vous de la demande est dans 48 h et moins, la demande deviendra *Urgente* et elle n'apparaîtra plus dans vos demandes. La demande sera automatiquement transmise à un agent BII afin d'assurer un suivi dans les meilleurs délais.**



# Statut des demandes

## *Demande en cours*

La demande doit être transmise à un interprète. Il peut s'agir d'une demande nouvellement créée qui n'a pas encore été transmise à un interprète ou bien d'une demande refusée par un interprète sélectionné qui doit être transmise à un autre interprète.

## *Demande transmise*

La demande a été transmise à un interprète, mais elle n'a pas encore été confirmée par l'interprète sélectionné.

## *Demande urgente*

La demande urgente (c'est-à-dire, les demandes dont le rendez-vous est dans 48 heures ou moins) est automatiquement prise en charge par un agent BII pour être traitée dans les meilleurs délais.

**IMPORTANT : La demande urgente n'est pas visible sous les demandes du demandeur. Pour consulter une demande urgente, aller dans Recherche de demandes et lancer une recherche en fonction des critères de la demande.**

Voici les trois types de demandes urgentes traitées par la BII :

1. Demande créée et transmise à moins de 48 heures du rendez-vous
2. Demande non encore confirmée par un interprète et dont le rendez-vous est maintenant à moins de 48 heures.
3. Suite à un refus, une demande à l'état *En cours* n'a pas été transmise à un autre interprète ou n'a pas été annulée et le rendez-vous est maintenant à moins de 48 heures.

La BII contacte alors par message texte ou par téléphone les interprètes disponibles en commençant par l'interprète initialement sélectionné par le demandeur.

- Si un interprète est disponible, l'agent BII sélectionne l'interprète qui a accepté et confirme la demande. La demande devient à l'état *Confirmée* et le système vous envoie une notification par courriel vous avisant que l'interprète a confirmé la demande.
- Si aucun interprète n'est disponible, la demande est alors annulée par l'agent BII. La demande devient à l'état *Annulée* et le demandeur est avisé.

## *Demande confirmée*

Lorsque l'interprète a consulté la demande et qu'il l'accepte, il confirme la demande.

La demande devient à l'état *Confirmée* et le système vous envoie une notification automatique par courriel vous avisant que l'interprète a confirmé la demande.

Dans Jérôme+, la nouvelle demande apparaît dans le sous-menu *Confirmée*.

Exemple de notification pour une demande confirmée :

De : jerome+\_PAS\_REPONDRE@ssss.gouv.qc.ca  
Objet : Demande interprétation + appel – Demande #33648- confirmée

Bonjour Mme Inconnu Demandeur,

Votre demande d'/de interprétation + appel a été acceptée.

Numéro de la demande : 33648  
Institution : CIUSSS du Centre Sud de l'île de Montréal Professionnel : Inconnu Professionnel  
Rendez-vous : 2020-05-18, 09:00  
Langue de l'utilisateur (ou d'arrivée) : Azéri  
Interprète : M interpreteBII Test

Site web : <https://jeromeplus.mtl.rtss.qc.ca/biir2/>  
Système de notification automatisé Jérôme

## *Demande refusée*

Lorsque l'interprète a consulté la demande et qu'il n'est pas en mesure de l'accepter, il refuse la demande.

La demande devient à l'état *Refusée* et le système vous envoie une notification par courriel vous avisant que l'interprète a refusé la demande. Une nouvelle version de la demande est automatiquement créée (version .2, .3, etc.). La demande retourne à l'état *En cours*.

**IMPORTANT : Il faut alors aller dans la demande pour effectuer une des actions suivantes :**

- Transmettre la demande telle quelle à un autre interprète
- Modifier la date et l'heure de la rencontre et la transmettre au même interprète

Exemple de notification pour une demande refusée :

De : jerome+\_PAS\_REPONDRE@ssss.gouv.qc.ca  
Objet : Demande interprétation + appel – Demande #33648- refusée

Bonjour Mme Inconnu Demandeur,

Votre demande d'/de interprétation + appel a été refusée par l'interprète sélectionné.

Veuillez retourner dans la même demande sous l'onglet Rechercher l'interprète pour effectuer une des actions suivantes :

- Transmettre la demande telle quelle à un nouvel interprète ;
- Modifier la date et l'heure de la rencontre et la transmettre au même interprète ;
- Annuler la demande

Numéro de la demande : 33648  
Institution : CIUSSS du Centre Sud de l'île de Montréal Professionnel : Inconnu Professionnel  
Rendez-vous : 2020-05-18, 09:00  
Langue de l'utilisateur (ou d'arrivée) : Azéri  
Interprète : M interpreteBII Test

Site web : <https://jeromeplus.mtl.rtss.qc.ca/biir2/>  
Merci, l'équipe de la Banque interrégionale d'interprètes

## Demande désistée

Lorsque l'interprète doit finalement refuser une demande après l'avoir *Confirmée*, il se désiste d'une demande. La demande devient à l'état *Refusée* et le système vous envoie une notification par courriel vous avisant que l'interprète s'est désisté de la demande. La demande retourne à l'état *En cours*.

**Le suivi pour les désistements est le même que pour les demandes refusées.**

**IMPORTANT : Il faut alors aller dans la demande pour effectuer une des actions suivantes :**

- Transmettre la demande telle quelle à un autre interprète
- Modifier la date et l'heure de la rencontre et la transmettre au même interprète

Exemple de notification pour une demande désistée :

De : jerome+\_PAS\_REPONDRE@ssss.gouv.qc.ca  
Objet : Demande interprétation + appel – Demande #33648- désistée

Bonjour M Inconnu Demandeur,

L'interprète s'est désisté de votre demande d'/de interprétation + appel.

Numéro de la demande : 33648  
Institution : CIUSSS du Centre Sud de l'Île de Montréal  
Professionnel : Inconnu Professionnel  
Rendez-vous : 2020-05-18, 09:00  
Langue de l'utilisateur (ou d'arrivée) : Azéri  
Interprète : M interpreteBII Test

Site web : <https://jeromeplus.mtl.rtss.qc.ca/biir2/>  
Système de notification automatisé [Jérôme](#)

## Annulation d'une demande

Une demande peut être annulée pour plusieurs raisons, voici quelques exemples :

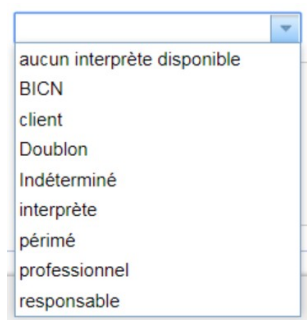
- L'utilisateur n'est pas disponible pour le rendez-vous,
- Le professionnel a un empêchement,
- Une tempête de neige empêche tout déplacement sécuritaire,
- La demande a un doublon, ce qui veut dire que deux demandes ont été créées pour le même rendez-vous, etc.

Pour annuler une demande, vous devez ouvrir la demande en question et cliquer sur *Annuler*.



L'onglet Annulation s'affiche. La date et l'heure de l'annulation s'affichent automatiquement.

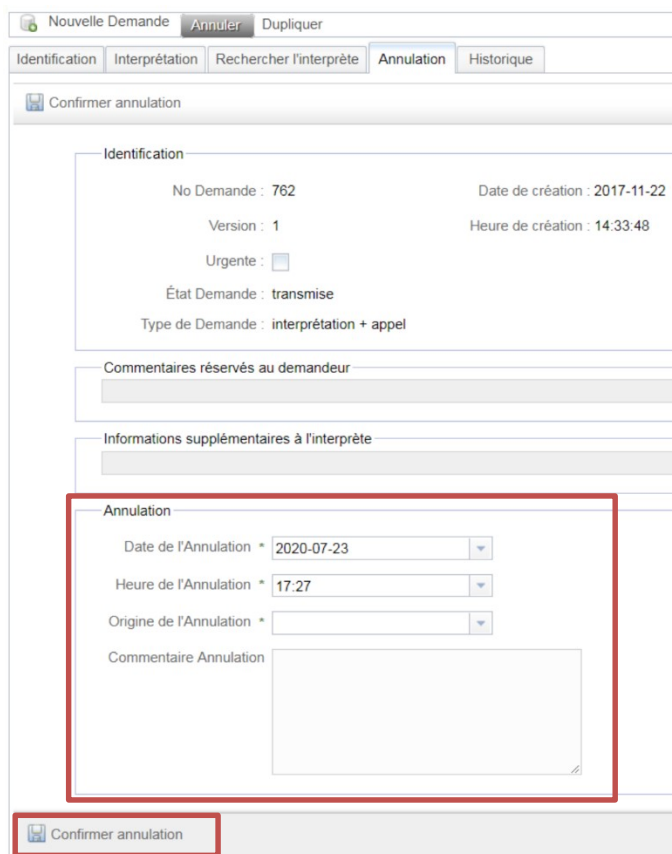
**Origine de l'annulation :** Sélectionner l'origine de l'annulation dans le menu déroulant.



**Commentaire Annulation :** Ajouter une explication détaillée de l'annulation

Cliquer sur Confirmer l'annulation.

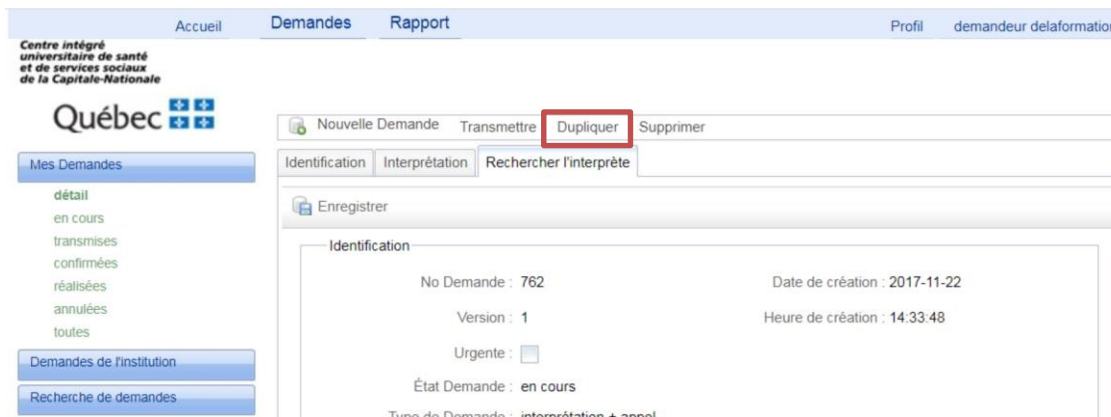
La demande devient à l'état *Annulée* et le système envoie une notification par courriel à l'interprète l'avisant que le demandeur a annulé la demande.



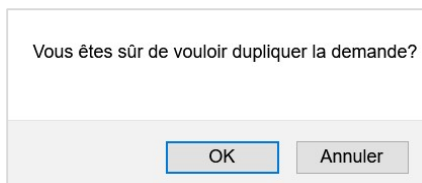
**IMPORTANT : Si l'annulation de la demande survient à 48 heures ou moins du rendez-vous, la demande sera facturable et l'interprète qui a préalablement confirmé la demande dans Jérôme+ sera payé.**

## Duplication d'une demande

Dupliquer une demande permet de créer une nouvelle demande à partir d'une demande déjà existante. Pour dupliquer une demande, vous devez ouvrir la demande en question et cliquer sur *Dupliquer*.



La fenêtre suivante apparaîtra : Pour accepter, cliquer sur OK.



La nouvelle demande contient les informations complétées lors du dernier enregistrement à l'exception :

- Des renseignements inscrits dans les sections *Usager et Téléphone*,
- Des informations dans la section *Rendez-vous* (date, heure et durée du rendez-vous),
- Du nom de l'interprète qui était identifié à la demande initiale.

**IMPORTANT : mettre à jour l'information dans la nouvelle demande, compléter la section *Rendez-vous*, sélectionner un interprète et revérifier l'exactitude des renseignements avant de transmettre la demande à l'interprète sélectionné.**



## Consulter ses demandes

### *Mes demandes*

Cette section contient toutes vos demandes, **sauf les demandes urgentes\*** (c'est-à-dire, les demandes dont le rendez-vous est dans 48 h ou moins), peu importe l'état des demandes.

\* Pour consulter une demande urgente, aller dans Recherche de demandes et lancer une recherche en fonction des critères de la demande.

### *Demandes de l'institution*

Cette section contient toutes les demandes de vos institutions, peu importe le demandeur.

Pour accéder aux demandes d'un autre demandeur de votre institution :

Cliquer sur l'institution souhaitée :


1. Cliquer sur *Demandeurs actifs*
2. Sélectionner le demandeur souhaité.

### *Recherche de demandes*

Cette section permet de faire une recherche dans vos demandes en fonction de critères particuliers :

1. Définir le ou les critères à respecter dans la section *Critère de recherche*,
2. Cliquer sur le bouton *Rechercher*,
3. Les demandes répondant aux critères s'afficheront.

### *Accéder à une demande*

Pour ouvrir une demande à partir d'une liste de demandes, cliquer sur l'icône  devant la demande souhaitée.

## Modification d'une demande

Il n'est pas possible pour un demandeur de modifier le contenu d'une demande après l'avoir transmise.

Pour apporter des précisions à une demande déjà confirmée ou pour effectuer une modification qui n'a pas d'impact sur les disponibilités de l'interprète : envoyer le texte qui doit être ajouté dans la demande par courriel à la BII ([bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)) **en prenant soin d'indiquer le numéro de demande, la date, l'heure et la langue du rendez-vous (Jérôme+ ne permet pas de retrouver une demande avec un numéro de demande uniquement alors tous les détails sont requis).**

Pour effectuer une modification qui peut avoir un impact sur la disponibilité de l'interprète (date, heure, durée, lieu du rendez-vous), annuler la demande, dupliquer la demande, apporter les modifications désirées et transmettre la nouvelle demande à l'interprète.

## Onglets d'une demande

	Onglet	Description	Visibilité
1	Identification	Informations sur l'institution, le centre de coût, le demandeur, le professionnel	Toujours visible
2	Interprétation	Date, heure et durée de la demande, langue demandée, lieu de la rencontre	Toujours visible
3	Interprète	Sélection de l'interprète parmi ceux répondant aux critères sélectionnés. Ajouter toute information pertinente dans la section <b>Informations supplémentaires à l'interprète</b> (adresse complète, coordonnées de l'utilisateur pour confirmer le rendez-vous, etc.).  <i>Voir Section Informations supplémentaires à l'interprète pour plus de détails (page 4)</i>	Toujours visible
4	Réalisation	Les réalisations (coûts) associées à la demande	Visible seulement pour les demandes confirmées, réalisées et annulées.
5	Annulation	Une demande pourrait être annulée pour différentes raisons. L'annulation doit se faire avant l'heure prévue de la rencontre. Pour annuler une demande, il faut ajouter: Origine de l'annulation et commentaire de l'annulation; puis confirmer l'annulation	Visible seulement pour les demandes annulées.
6	Historique	Historique de toutes les actions effectuées par les différents utilisateurs sur une même demande	Toujours visible

## Suivi des demandes durant vos vacances

Il est possible de modifier temporairement l'adresse courriel à laquelle les avis automatiques de Jérôme + sont envoyés lors d'une action sur une de vos demandes à partir du menu *Profil*. Vous pouvez donc indiquer temporairement le courriel de la personne désignée pour effectuer un suivi.

## Demande sans réponse d'un interprète

L'interprète dispose généralement d'un maximum de 48 h pour confirmer ou refuser une demande. Si l'interprète sélectionné n'a pas encore accepté ou refusé la demande après ce délai, communiquer avec la BII ([bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)) afin qu'un agent de la BII effectue un suivi auprès de l'interprète en question.

## Profil

Le profil contient l'information personnelle permettant d'identifier l'utilisateur dans Jérôme+. C'est à cet endroit que vous pouvez modifier votre mot de passe ou le courriel qui est utilisé pour toute communication avec la BII.

Pour accéder à votre profil, vous devez cliquer sur *Profil* dans la barre de navigation.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Québec

Accueil Demandes Agenda Portfolio Rapport **Profil** Interprète Formation

profil

Enregistrer

Prenom : Interprète  
Nom : Formation  
Titre : Monsieur  
Courriel :   
Nom d'utilisateur : interprete.formation  
Nouveau mot de passe \*  Modifier  
Confirmation de mot de passe \*

Enregistrer


## Modifier son courriel

Pour modifier votre adresse courriel, dans le champ *Courriel* :

1. Effacer l'ancien courriel
2. Saisir le nouveau courriel
3. Cliquer sur Enregistrer

## Modifier son mot de passe

Pour modifier votre mot de passe :

1. Cliquer sur le bouton  Modifier
2. Saisir le nouveau mot de passe de votre choix dans les deux champs requis
3. Cliquer sur *Enregistrer* pour soumettre ce nouveau mot de passe

## Heures d'ouverture de la BII

La Banque interrégionale d'interprète est ouverte du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Courriel : [bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

Téléphone\* : 514-597-3284

\*Prenez note que nous n'acceptons aucune nouvelle demande, aucune modification de demande et aucune annulation par téléphone. Pour tout suivi ou toute demande urgente, veuillez envoyer un courriel en indiquant tous les détails de votre demande (date, heure, langue et numéro de demande).

## Soutien technique

Pour toute question, communiquer avec l'équipe de la BII par courriel à l'adresse [bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca) en fournissant le plus de détails possible (date, heure et langue du rendez-vous, captures d'écrans, etc.). Aucune demande de soutien technique n'est acceptée par téléphone.