



Banque interrégionale d'interprètes

Sommaire de l'utilisateur – Demandeur de services

Type d'utilisateurs

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>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.</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">• 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)• 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),• 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.



Type de demandes

Type de demande	Définition
Interprétation	<p>Demande pour laquelle <u>aucun appel ne doit être fait entre l'interprète et l'utilisateur</u> (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) doit être indiqué dans la section Information supplémentaires réservés à l'interprète.</u></p> <p>IMPORTANT : Dès qu'il y a plus de 2 personnes au bout du fil (ou par visioconférence), il s'agit d'interprétation à distance.</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) en plus 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 appel uniquement 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+.



Création et transmission d'une demande à un interprète

1. Cliquer sur <i>Nouvelle demande</i>	<p>Choisir le type de demande souhaité :</p> <p>Interprétation (si aucun appel n'est requis) Interprétation + appels (si un ou des appels sont requis, par exemple pour aviser l'utilisateur de son rendez-vous) Appel téléphonique (appel uniquement, entre deux personnes).</p> <p>Dès qu'il y a plus de 2 personnes au bout du fil (ou par visioconférence), il s'agit d'interprétation à distance.</p> <p><i>Pour toute question, voir page 4 du Guide de l'utilisateur.</i></p>
2. Remplir l'onglet <i>Identification</i>	<p><i>Commentaires réservés au demandeur</i> : Entrer les renseignements visibles seulement pas le demandeur et la BII.</p> <p><i>Informations supplémentaires à l'interprète</i> : Entrer les renseignements pertinents pour l'interprète (par ex., mode d'interprétation (en présentiel ou à distance), coordonnées pour joindre l'utilisateur, instructions particulières, etc.).</p> <p>Remplir le sommaire de l'institution (centre de coûts, demandeur, professionnel).</p> <p><i>Pour toute question, voir page 5 du Guide de l'utilisateur.</i></p>
3. Cliquer sur <i>Créer</i>	<p>Un numéro de demande est créé automatiquement.</p> <p>Il est important de cliquer Enregistrer avant de changer d'onglet dans une demande et avant de Transmettre la demande.</p>
4. Remplir l'onglet <i>Interprétation</i>	<p>Entrer la date, l'heure et la durée du rendez-vous</p> <p>Entrer la langue du professionnel et de l'utilisateur et le lieu de rencontre.</p> <p>Important : Entrer tout renseignement important ou toute instruction particulière dans la <i>section Informations supplémentaires à l'interprète</i>.</p> <p><i>Pour toute question, voir page 6 du Guide de l'utilisateur.</i></p>



5. Remplir l'onglet <i>Rechercher l'interprète</i>	<p>Cliquer sur Rechercher pour afficher la liste des interprètes répondant aux critères recherchés.</p> <p>Sélectionner un interprète en cliquant sur l'icône  associée à l'interprète souhaité.</p> <p>Le nom de l'interprète choisi s'inscrit dans la case Interprète. Cliquer sur Enregistrer.</p> <p><i>Pour toute question, voir page 7 du Guide de l'utilisateur.</i></p>
6. Cliquer sur <i>Transmettre</i>	<p>La demande est transmise à l'interprète sélectionné qui confirmera ou refusera la demande, en fonction de ses disponibilités.</p> <p>L'interprète dispose généralement d'un maximum de 48 h pour confirmer ou refuser une demande.</p> <p>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) afin qu'un agent de la BII effectue un suivi auprès de l'interprète en question.</p> <p><i>Pour toute question, voir page 8 du Guide de l'utilisateur.</i></p>

Statut des demandes

En cours	<p>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.</p> <p><i>Pour toute question, voir page 9 du Guide de l'utilisateur.</i></p>
Transmise	<p>La demande a été transmise à un interprète, mais elle n'a pas encore été confirmée par l'interprète sélectionné</p> <p><i>Pour toute question, voir page 9 du Guide de l'utilisateur.</i></p>
Confirmée	<p>L'interprète a accepté la demande. Vous recevez une notification de confirmation par courriel.</p> <p><i>Pour toute question, voir page 10 du Guide de l'utilisateur.</i></p>



Refusée	<p>L'interprète sélectionné n'est pas en mesure d'accepter la demande et la refuse. Vous recevez une notification de refus par courriel.</p> <p>Allez dans la demande pour effectuer une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>Pour toute question, voir page 10 du Guide de l'utilisateur.</i></p>
Urgente	<p>Si le rendez-vous de la demande est dans 48 heures ou moins, le statut passera automatiquement à Urgente et la demande sera prise en charge par la BII pour être traitée dans les meilleurs délais.</p> <p>La demande urgente <u>n'est pas visible</u> 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.</p> <p><i>Pour toute question, voir page 9 du Guide de l'utilisateur.</i></p>

Suivi des demandes

Désistement de l'interprète à une demande	<p>L'interprète refuse une demande après l'avoir confirmée. Le suivi à effectuer est le même que pour les demandes refusées (c'est-à-dire, transmettre la demande à un autre interprète).</p> <p><i>Pour toute question, voir page 11 du Guide de l'utilisateur.</i></p>
Annuler une demande	<p>Ouvrir la demande, cliquer sur Annuler dans le menu du haut, indiquer le motif d'annulation et cliquer sur Confirmer Annulation.</p>



	<p>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.</p> <p><i>Pour toute question, voir page 12 du Guide de l'utilisateur.</i></p>
Dupliquer une demande	<p>Ouvrir la demande et cliquer sur Dupliquer. Cette option permet de créer une nouvelle demande à partir d'une demande déjà existante pour y conserver la majorité de l'information et apporter les modifications requises.</p> <p>Attention : Revérifier l'exactitude des renseignements avant de transmettre la demande à un interprète.</p> <p><i>Pour toute question, voir page 13 du Guide de l'utilisateur.</i></p>
Modifier une demande	<p>Pour apporter des précisions à une demande déjà confirmée ou pour effectuer une modification qui n'a pas d'incidence 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) 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).</p> <p>Pour effectuer une modification qui peut avoir une incidence 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.</p> <p><i>Pour toute question, voir page 15 du Guide de l'utilisateur.</i></p>