



**BANQUE  
D'INTERPRÈTES**

**du réseau de la santé et des services sociaux**



# Quelques bonnes pratiques

## Pour les demandeurs et pour les interprètes

## SOMMAIRE

# Les bonnes pratiques

Pour les demandeurs et pour les interprètes

- Conseils généraux
- Conseils pour les demandeurs
- Conseils pour les interprètes
- Pour en savoir plus



## Introduction

Ces bonnes pratiques permettront une utilisation optimale de la plateforme web et une meilleure qualité des services offerts par la BI du RSSS.



# Conseils généraux

- Avant de commencer à utiliser la plateforme web de gestion des demandes, consultez les documents et les capsules vidéo de la trousse à outils. [BI du RSSS](#) (cliquez sur l'onglet trousse à outils).
- Assurez-vous d'avoir avec vous toutes les informations utiles vous permettant de compléter adéquatement les champs de l'outil de gestion des demandes.
- Veillez à ce que les informations que vous inscrivez soient exactes et complètes (vérifiez l'orthographe, l'exactitude de l'information, la pertinence) avant de les transmettre.
- N'hésitez pas à consulter le lexique qui vous aidera à comprendre le sens de certains termes utilisés dans le formulaire.
- Si vous avez des questions non répondues par la trousse à outils, contactez l'équipe de la BI du RSSS à l'adresse: [biq@ssss.gouv.qc.ca](mailto:biq@ssss.gouv.qc.ca)



# Conseils pour les demandeurs de service

- Assurez-vous de bien compléter une demande avant de la transmettre (relire les champs remplis).
- Complétez tous les champs requis et utilisez les champs non obligatoires pour transmettre des informations additionnelles pouvant être utiles à la demande de service. Plus l'interprète sera renseigné mieux il pourra se préparer à donner un excellent service.
- Indiquez le bon lieu où se déroulera le service en présence car cette information guidera l'interprète au bon endroit.
- Choisissez le bon centre de coût car c'est le numéro inscrit qui servira à imputer la dépense pour le service de l'interprète.
- Précisez le contexte de la demande de service (fin de vie, interruption de grossesse, protection de la jeunesse, etc.) afin de faciliter le jumelage avec le bon interprète ou la préparation de l'interprète attribué.



## Conseils pour les demandeurs de service suite

- Dans le cas où le professionnel souhaite travailler avec un interprète en particulier ou que le service est convenu, précisez-le dans la section *Note au coordonnateur* afin qu'on assigne la demande au bon interprète.
- Lorsque la demande concerne l'arabe, il faut choisir la langue précise car la langue arabe varie selon le pays
- N'oubliez pas de créer toutes les demandes dont vous avez besoin dans la plateforme web (même si préalablement convenue verbalement) car c'est la seule façon de s'assurer que l'interprète sera rémunéré.
- Bien identifier le genre de l'interprète qui est souhaité.
- Dans le cas d'une annulation, il est important d'effectuer le suivi rapidement dans la plateforme, ceci évitera de bloquer la plage horaire de l'interprète et de devoir d'effrayer les coûts si l'annulation se fait trop tardivement.



# Conseils pour les interprètes

- Assurez-vous que vos coordonnées et votre agenda sont à jour (horaire, période d'inactivité, adresse courriel, téléphone pour vous rejoindre).
- Veuillez accepter ou refuser rapidement les demandes (moins de 24 heures).
- Il est important de contacter le professionnel immédiatement après avoir accepté une demande (par courriel ou par téléphone) :
  - Pour confirmer le service
  - Si vous avez besoin d'une information complémentaire à propos de l'utilisateur ou du contexte de la demande de service
  - Pour avoir la bonne adresse du lieu de service si celle-ci n'est pas mentionnée ou n'est pas complète



## Conseils pour les interprètes suite

- Assurez-vous d'être présent et ponctuel au rendez-vous.
- En cas de force majeure, avisez le plus tôt possible le professionnel et la BII d'une impossibilité de me présenter.
- Pour les prestations à distance, assurez-vous d'être seul, dans un endroit calme et confidentiel.
- En tout temps, demeurez neutre (impartial), respectez le secret de tout renseignement relatif aux usagers et évitez toute situation de conflit d'intérêts.
- Enregistrez les informations de service rendu dès la fin du RDV.



## Pour en savoir plus

- Trousse à outils
- Formation demandeurs
- Formation interprètes
- Lexique
- [biq@ssss.gouv.qc.ca](mailto:biq@ssss.gouv.qc.ca)

