

Foire aux questions (FAQ) – demandeurs

Table des matières

Quel est le lien pour se connecter à la plateforme Web ?	2
Pourquoi ne suis-je pas en mesure de me connecter à la plateforme Web ?	2
Quels sont les outils disponibles pour comprendre le fonctionnement de la plateforme IMS ?	3
Comment fonctionne la facturation pour les services de la BI du RSSS et quels sont les coûts associés ?	3
Puis-je annuler une demande et y-a-t-il des frais associés à une annulation ?	3
Qu'est-ce que l'authentification multifacteur (MFA) et pourquoi dois-je fournir un numéro de cellulaire pour l'activer ?	4
Quelles sont les bonnes pratiques pour bien utiliser la plateforme web et pour une meilleure qualité de service ?	4
Reçoit-on des notifications à la suite de la création d'une demande et dans quelle situation ?	4
Pourquoi ne suis-je pas en mesure de soumettre ma demande et que l'indication « Interprète/Fournisseur externe » apparaît ?	5
Est-ce que la plateforme Web permet de voir toutes les demandes par installation ?	5
Comment puis-je rechercher mes demandes (anciennes ou à venir) dans la plateforme Web ?	5
En tant que demandeur de service, comment faut-il procéder pour annuler certains comptes et créer un compte générique ?	6

Ce FAQ s'adresse aux demandeurs, c'est-à-dire les intervenant(e)s, professionnel(le)s et les établissements qui ont recours à la Banque d'interprètes du réseau de la santé et des services sociaux (BI du RSSS) pour demander des services d'interprétariat.

Vous trouverez ci-dessous les questions les plus souvent posées par les utilisateurs(trices) de la plateforme Web de gestion des demandes de services en interprétariat. Les informations de cette FAQ ne sont pas exhaustives. Nous vous encourageons fortement à prendre quelques minutes pour parcourir les documents de formation déposés dans la trousse à outils et à vous y référer régulièrement. Si vous avez des suggestions pour nous permettre de bonifier les documents de la trousse à outils, nous sommes à l'écoute. N'hésitez pas à nous les communiquer à : biq@ssss.gouv.qc.ca .

Quel est le lien pour se connecter à la plateforme Web ?

Depuis le 4 novembre 2024, toute nouvelle demande doit se faire via la plateforme Web.

- Lien pour accéder **à la nouvelle plateforme Web** (si vous avez déjà un accès)
- Pour les demandeurs de service, voici le lien pour **faire une demande d'accès** (le formulaire est à compléter une seule fois)

Pourquoi ne suis-je pas en mesure de me connecter à la plateforme Web ?

- Si vous n'avez pas reçu votre identifiant et votre mot de passe temporaire par courriel, **veuillez vérifier votre boîte de courriels indésirables** ;
- Pour vous connecter, nous vous recommandons de faire un copier-coller de votre mot de passe temporaire transmis par courriel et de ne pas laisser d'espace après avoir collé le mot de passe.
- Si vous éprouvez toujours des problèmes de connexion, veuillez tenter de vous connecter sur un navigateur différent, par exemple Microsoft Edge, Chrome, Safari, Firefox. Vous pouvez également essayer de vider le cache et de supprimer les cookies de votre page IMS. Voici la marche à suivre pour les principaux navigateurs utilisés (vous n'avez qu'à sélectionner le lien associé au navigateur que vous utilisez) :

- ❖ [Google Chrome](#)
- ❖ [Microsoft Edge](#)
- ❖ [Mozilla Firefox](#)
- ❖ [Safari](#)

- Vérifiez également avec votre service informatique s'il y a des protections en place qui empêchent l'accès à la plateforme Web.
- Dans tous les cas, si vous souhaitez obtenir du soutien, n'hésitez pas à communiquer avec notre équipe au BIQ@ssss.gouv.qc.ca et à nous fournir un maximum de détails (ou des captures d'écran) pour nous indiquer clairement le problème et pour faciliter la prise en charge de votre demande.

Quels sont les outils disponibles pour comprendre le fonctionnement de la plateforme IMS ?

Dans la section « **outils de formation pour l'utilisation de la plateforme Web** » de notre trousse à outils, vous trouverez plusieurs informations concernant le fonctionnement de la plateforme Web. Vous pouvez notamment consulter le pas-à-pas et les capsules vidéo pour vous familiariser avec l'utilisation de la plateforme.

Comment fonctionne la facturation pour les services de la BI du RSSS et quels sont les coûts associés ?

Nos services d'interprétariat sont gratuits pour les usagers, les frais étant couverts par l'établissement qui effectue la demande d'interprétariat. Tous les détails concernant les coûts associés aux services (taux horaire, frais de déplacement, etc.) se trouvent dans notre [Politique sur les honoraires et autres dépenses liées à la prestation de services des interprètes du réseau de la santé et des services sociaux](#). Veuillez nous contacter si vous souhaitez obtenir des précisions supplémentaires.

Puis-je annuler une demande et y-a-t-il des frais associés à une annulation ?

Une demande peut être annulée à tout moment auprès de la BI du RSSS. En revanche, si un rendez-vous est annulé à moins de 48 heures de préavis après avoir

été confirmé au préalable, l'établissement sera facturé et l'interprète payé (même s'il s'agit d'un imprévu ou d'une urgence).

Si l'interprète a effectué des communications (appel, courriel, etc.) à la demande de l'intervenant, ces communications seront facturées dans tous les cas, et ce même si la demande est annulée à plus de 48 heures de préavis.

Qu'est-ce que l'authentification multifacteur (MFA) et pourquoi dois-je fournir un numéro de cellulaire pour l'activer ?

L'authentification multifacteur (MFA) sert à sécuriser votre compte, un peu comme vous le faites avec votre institution bancaire. Nous vous recommandons de l'activer dès votre première connexion. Pour le moment, un numéro de cellulaire est nécessaire pour l'activer, car le code de vérification est envoyé par SMS, **mais uniquement pour la première connexion**. Lors de votre deuxième connexion, vous pourrez sélectionner l'option « courriel » au lieu de l'option « SMS » et à partir de ce moment, le code vous sera acheminé par courriel.

Quelles sont les bonnes pratiques pour bien utiliser la plateforme web et pour une meilleure qualité de service ?

Certaines bonnes pratiques permettent une utilisation optimale de la plateforme web et une meilleure qualité des services offerts par la BI du RSSS. Vous trouverez les conseils pour bien utiliser l'outil de gestion des demandes dans la [trousse à outils](#).

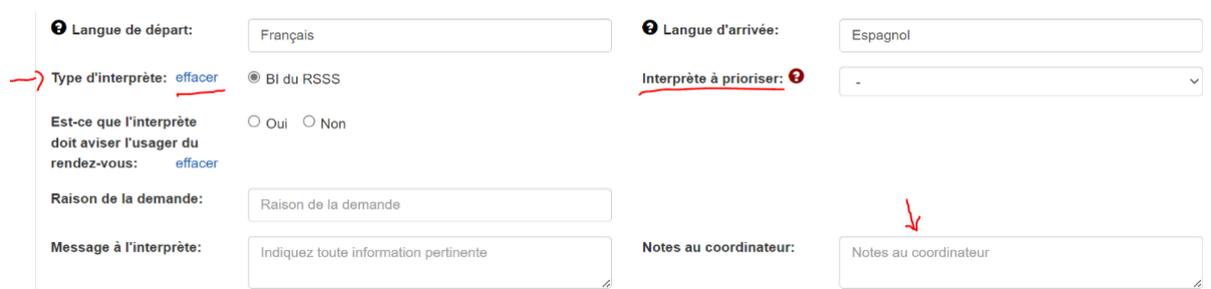
Reçoit-on des notifications à la suite de la création d'une demande et dans quelle situation ?

Si vous ne les avez pas désactivées, des notifications sont transmises par courriel à chaque fois que le statut de la demande est modifié, notamment lorsqu'un interprète accepte ou refuse la demande.

Pourquoi ne suis-je pas en mesure de soumettre ma demande et que l'indication « Interprète/Fournisseur externe » apparaît ?

L'assignation d'un interprète à votre demande se fait par l'équipe de la BI du RSSS. Toutefois, si vous désirez recevoir le service d'un(e) interprète en particulier, vous pouvez nous l'indiquer dans la liste « Interprète à prioriser ». Si le nom de cet(te) interprète ne figure pas dans la liste, indiquez-le dans le champ « Message à la banque d'interprètes ».

Si vous ne sélectionnez aucun interprète de préférence, assurez-vous que l'option « BI du RSSS » n'est pas cochée dans le champ « Type d'interprète », car vous ne serez pas en mesure de soumettre la demande (vous pouvez la décocher en cliquant sur « Effacer »).



The screenshot shows a web form for submitting a request. It is divided into two columns. The left column contains: 'Langue de départ:' with a dropdown set to 'Français'; 'Type d'interprète:' with a dropdown set to 'BI du RSSS' and a red arrow pointing to it, and a red underline under the word 'effacer'; 'Est-ce que l'interprète doit aviser l'utilisateur du rendez-vous:' with radio buttons for 'Oui' and 'Non', and a red underline under the word 'effacer'; 'Raison de la demande:' with a text input field; and 'Message à l'interprète:' with a text area containing 'Indiquez toute information pertinente'. The right column contains: 'Langue d'arrivée:' with a dropdown set to 'Espagnol'; 'Interprète à prioriser:' with a dropdown menu; and 'Notes au coordinateur:' with a text area containing 'Notes au coordinateur' and a red arrow pointing to it.

Est-ce que la plateforme Web permet de voir toutes les demandes par installation ?

Oui il est possible de voir toutes les demandes pour une même installation en sélectionnant « Emplacement » dans la ligne « Mes demandes » en haut de la liste des demandes.

Comment puis-je rechercher mes demandes (anciennes ou à venir) dans la plateforme Web ?

Sur la page d'accueil, dans la section « Mes demandes », il faut sélectionner la bonne date dans le calendrier situé dans le coin supérieur droit. Utilisez ensuite les différents filtres pour raffiner votre recherche et trouver votre demande. Pour plus d'information, consultez cette [présentation](#).



Banque d'interprètes du RSSS
Tel : 514-597-3284
Courriel : biq@ssss.gouv.qc.ca

En tant que demandeur de service, comment faut-il procéder pour annuler certains comptes et créer un compte générique ?

Nous vous invitons à écrire à la BI du RSSS au BIQ@ssss.gouv.qc.ca et nous ferons les modifications.