

Foire aux questions (FAQ) – interprètes

Table des matières

Comment puis-je me connecter pour la première fois à la nouvelle plateforme ?... 3	3
Quelles sont les informations disponibles pour comprendre le fonctionnement de la plateforme IMS?	3
Comment puis-je me connecter à l'application mobile IMS?	4
Qu'est-ce que l'authentification multifacteur (MFA) et pourquoi dois-je fournir un numéro de cellulaire pour l'activer ?	4
J'ai des problèmes de connexion à la plateforme web. Qu'est-ce que je peux faire pour les régler ?	4
J'ai des problèmes de connexion à l'application mobile IMS. Qu'est-ce que je peux faire pour les régler ?	5
Comment puis-je activer et désactiver les notifications d'IMS que je reçois par courriel ou par texto ?	6
Que signifient les différents statuts d'une demande ?	6
Comment puis-je voir mes demandes selon leur statut?	6
Comment puis-je clore (réaliser) une demande ?	7
Dois-je faire signer ma réalisation par le(la) professionnel(le) à la fin du service ?	8
Comment dois-je rentrer les communications effectuées en dehors de la période d'interprétation ?	8
Comment puis-je ajouter ma facture de stationnement lors de la réalisation du service sur IMS ?	9
Est-ce que je peux corriger moi-même une erreur que j'ai faite lors de la réalisation du service sur IMS?	9
Comment puis-je annuler une demande que j'ai déjà acceptée ?	10
Le demandeur a annulé la demande, est-ce que je serais rémunéré?	10



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

Est-ce que le temps de déplacement est rémunéré ? 11

Comment dois-je calculer le kilométrage avec la nouvelle politique? 11

Est-ce que je peux encore utiliser des fiches papiers pour la réalisation de la demande ?..... 11

Ce FAQ s'adresse aux interprètes de la Banque d'interprètes du réseau de la santé et des services sociaux (BI du RSSS).

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

Comment puis-je me connecter pour la première fois à la nouvelle plateforme ?

Vous pouvez vous connecter à la nouvelle plateforme Web si vous avez déjà un accès. L'accès à la plateforme vous a été transmis par courriel avec votre identifiant et un mot de passe temporaire. Nous vous recommandons de faire un copier-coller de votre mot de passe temporaire et **ne pas laisser d'espace après l'avoir collé**. Si vous ne voyez pas de courriel pour vos accès, vérifiez dans vos courriels indésirables avant de contacter la BI du RSSS à l'adresse : biq@ssss.gouv.qc.ca ;

Quelles sont les informations disponibles pour comprendre le fonctionnement de la plateforme IMS?

Dans la section **Outils de formation pour l'utilisation de la plateforme Web**, vous trouverez plusieurs informations sur le fonctionnement de la plateforme Web. Vous pouvez consulter les capsules pour vous familiariser avec l'utilisation de la plateforme :

[Vidéo de formation interprètes - Partie 1](#)

[Vidéo de formation interprètes - partie 2](#)

[Vidéo de formation interprètes - partie 3](#)

[Vidéo de formation interprètes - partie 4](#)

[Vidéo de formation interprètes - partie 5](#)

Comment puis-je me connecter à l'application mobile IMS?

Pour les interprètes uniquement, une application à télécharger est disponible pour les appareils mobiles intelligents. Cette application permet d'avoir accès aux demandes et de fermer les demandes au moment opportun. Il est possible d'ajouter des pièces jointes. L'application se nomme IMS et est disponible dans le centre de téléchargement des applications de votre téléphone intelligent. Pour vous connecter à l'application, vous devez utiliser le même nom d'utilisateur et le même mot de passe que lors de votre connexion à la plateforme web. Dans la case ID d'instance, inscrivez CIUSSS.

Case 1 : votre identifiant (même que sur la plateforme Web)

Case 2 : votre mot de passe (même que sur la plateforme Web)

Case 3: inscrire CIUSSS.

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.

J'ai des problèmes de connexion à la plateforme web. Qu'est-ce que je peux faire pour les régler ?

Si vous éprouvez des problèmes de connexion, essayez 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 avec votre service informatique s'il y a des protections en place qui empêchent l'accès à la plateforme Web. Vous avez aussi l'option de réinitialiser votre mot de passe en cliquant sur le champ **J'ai oublié mon mot de passe** sur la page de connexion.

Si c'est votre première connexion à la plateforme, lisez la réponse à la question de ce FAQ: ***Comment puis-je me connecter pour la première fois à la nouvelle plateforme ?***

Dans tous les cas, si vous souhaitez obtenir du soutien, n'hésitez pas à communiquer avec notre équipe à l'adresse biq@ssss.gouv.qc.ca en fournissant un maximum de détails (ou des captures d'écran) pour faciliter la prise en charge de votre demande.

J'ai des problèmes de connexion à l'application mobile IMS. Qu'est-ce que je peux faire pour les régler ?

Si vous avez des problèmes de connexion à l'application IMS, nous vous recommandons de fermer et ouvrir l'application IMS.

Si le problème persiste, désinstaller et réinstaller l'application. Vérifiez également qu'il n'y a pas d'erreur dans les identifiants utilisés pour vous connecter à l'application.

Case 1 : votre identifiant (même que sur la plateforme Web)

Case 2 : votre mot de passe (même que sur la plateforme Web)

Case 3: inscrire CIUSSS.

Dans tous les cas, si vous souhaitez obtenir du soutien, n'hésitez pas à communiquer avec notre équipe à l'adresse biq@ssss.gouv.qc.ca en fournissant un maximum de détails (ou des captures d'écran) pour faciliter la prise en charge de votre demande.

Comment puis-je activer et désactiver les notifications d'IMS que je reçois par courriel ou par texto ?

Vous pouvez activer et désactiver les notifications d'IMS en allant dans votre profil sur la plateforme web. Dans la section **Profil de l'utilisateur**, vous avez le champ **Désactiver les notifications par message texte** et **Désactiver les notifications par courriel**. En cochant une ou les deux cases de cette section, vous ne recevrez plus les notifications par texto et/ou à votre adresse courriel. Si vous décochez une de ses deux cases, vous recevrez les notifications selon la cache décochée.

Attention, si vous choisissez de désactiver les 2 notifications, assurez-vous de faire un suivi régulier de vos demandes sur la plateforme Web ou sur l'application mobile, car vous ne saurez pas que vous avez des nouvelles demandes.

Que signifient les différents statuts d'une demande ?

Il y a 5 types de statut d'une demande :

- *En attente* : Une demande vous a été transmise et est en attente que vous l'acceptiez ou la refusiez.
- *Réservé* : Vous avez accepté la demande de service. La demande est maintenant réservée.
- *Modifié* : Une demande que vous avez déjà réservée a été modifiée (par exemple, modification du temps de rendez-vous). Allez dans la demande pour vérifier la modification apportée.
- *Service fourni*: Vous avez réalisé le service et rempli la section **Détail de l'achèvement** d'IMS après que le service ait été rendu.
- *Achévé* : Le service fourni a été vérifié et validé par la BI du RSSS.

Comment puis-je voir mes demandes selon leur statut?

Dans l'application mobile sur votre cellulaire:

- 1- Pour voir les demandes selon leur statut (en attente, réservé, service fourni, annulé, achevé), sélectionnez le champ **Tous**, à la page d'accueil.

- 2- Pour les demandes qui ont été réservées ou sont en attentes, vous les verrez en cliquant sur le champ **À venir**, à la page d'accueil.

Sur la plateforme Web, à la page d'accueil:

1. Choisissez une période dans le calendrier situé sur le côté droit de la page.
2. Pour voir toutes vos demandes, sélectionnez une plage horaire à partir du 4 novembre 2024 (ou quand vous avez commencé à recevoir des demandes via IMS).
3. Puis, dans la colonne **statut**, en haut à gauche, vous devez saisir le type de service (En attente, Réservé, Service fourni, Annulé, Achevé). Les demandes sont regroupées selon leur statut. Les demandes que vous avez acceptées sont regroupées dans la section **Réservé**. Les demandes que vous avez reçues, mais pas encore acceptées ou refusées se retrouvent dans la section **En attente**.

Comment puis-je clore (réaliser) une demande ?

Voici les étapes pour clore une demande sur l'application mobile IMS sur votre cellulaire:

1. Ouvrir la demande
2. Dans le bas de l'affichage de la demande, cliquer sur **Détails de l'achèvement**.
Noter que vous n'avez accès à cette section seulement lorsque l'heure de début du service est arrivée. Par exemple, si l'heure indiquée du début de service dans la demande est 11h, vous aurez accès à la section **Détails de l'achèvement** à partir de 11h.
3. Service fourni, cliquez sur le bouton à droite :
si le service a été rendu;
si le service a été annulé;
4. Compléter les champs associés au service principalement demandé, aux autres services requis et aux frais de déplacement.
5. Ajouter des pièces jointes au besoin en cliquant sur pièce jointe 
6. Cliquer sur **Mise à jour**.

Voici les étapes pour clore une demande sur la plateforme Web IMS:

1. Ouvrir la demande et cliquer sur modifier
2. Se rendre à la section **Détails après la demande**
3. Cocher **oui** si le service a été rendu et **non** si le service a été annulé
4. Compléter les champs associés au service principalement demandé, aux autres services requis et aux frais de déplacement
5. Cliquer sur **Sauvegarder**, la demande devient en lecture seule et vous ne pouvez plus la modifier.

Les vidéos suivantes vous montrent les étapes afin de clore une demande :

[Vidéo de formation interprètes - partie 4](#)

[Vidéo de formation interprètes - partie 5](#)

Dois-je faire signer ma réalisation par le(la) professionnel(le) à la fin du service ?

Non, la signature n'est plus requise depuis la mi-janvier 2025.

Comment dois-je rentrer les communications effectuées en dehors de la période d'interprétation ?

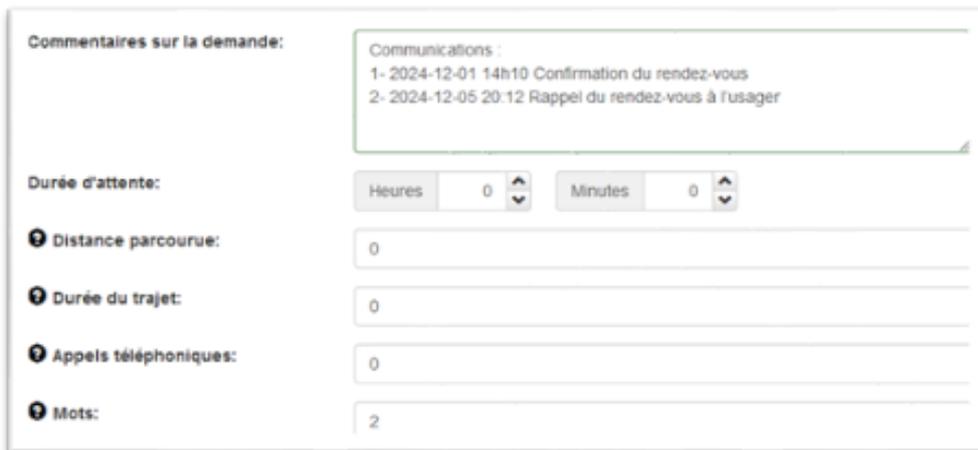
Pour chaque communication, il faut indiquer le nombre total de communications.

Par la suite, pour chaque communication, il faut ajouter des précisions dans la case Commentaires sur la demande. :

Précision	Description
Date et heure	Date et heure de la communication. Dans le cas où plusieurs échanges sont regroupés pour une même communication (ex : message texte, courriel, plusieurs appels pour un même objectifs), écrire la date et l'heure de la première communication et cela représente une communication.
Objectif de la communication	Certaines communications reviennent régulièrement : Confirmation du rendez-vous cet objectif concerne les échanges avec l'utilisateur et le demandeur/professionnel pour planifier ou confirmer le rendez-vous Modification de rendez-vous Rappel du rendez-vous à l'utilisateur Explication de procédures/préparations

	Toute communication doit être précisée dans la demande. Si ce n'est pas le cas et que la demande a été effectuée à l'extérieur de la demande, une justification doit être clairement précisée avec le nom de la personne l'ayant demandée.
Demandé par (au besoin seulement)	Si le besoin n'est pas précisé dans la demande, il est important de préciser qui en a fait la demande

Voici un exemple:



Commentaires sur la demande:

Communications :

- 1- 2024-12-01 14h10 Confirmation du rendez-vous
- 2- 2024-12-05 20.12 Rappel du rendez-vous à l'utilisateur

Durée d'attente: Heures 0 Minutes 0

Distance parcourue: 0

Durée du trajet: 0

Appels téléphoniques: 0

Mots: 2

Comment puis-je ajouter ma facture de stationnement lors de la réalisation du service sur IMS ?

Ajoutez votre facture de stationnement en pièce jointe (par exemple en photo) sur IMS, que ce soit sur la plateforme web ou sur l'application IMS. Il est même possible d'ajouter une pièce jointe après avoir réalisé le service sur IMS tant que la demande n'a pas été validée par la BI du RSSS et qu'elle n'a pas encore le statut **Achevé**.

Est-ce que je peux corriger moi-même une erreur que j'ai faite lors de la réalisation du service sur IMS?

Vous pouvez corriger votre réalisation par vous-même tant qu'elle n'a pas encore été validée par la BI du RSSS et qu'elle n'a pas le statut **Achevé**. Lorsqu'elle a déjà le statut **Achevé** vous ne pouvez plus faire de modifications par vous-même. Vous devez envoyer un message à la BI du RSSS pour nous notifier de l'erreur et nous pourrions faire le suivi.

Comment puis-je annuler une demande que j'ai déjà acceptée ?

Un(e) interprète ne peut pas annuler une demande, il peut se désister. Si la demande a lieu dans plus de 48 h, suivez les étapes suivantes :

A- Si vous avez déjà effectué des communications facturables avant votre désistement :

Ouvrir la demande

Dans le haut de la demande, cliquer sur  pour afficher la section de composition de courriel

Compléter ces champs :

Champ	Indication
Copiez	biq@ssss.gouv.qc.ca
Corps du courriel:	Je dois me désister de la demande. La communication pour confirmer le rendez-vous a déjà été effectuée le (date). Est-ce possible de créer la demande de transmission de message pour que je puisse être payé s'il vous plaît ? Merci et bonne journée (Prénom et nom de l'interprète)

Cliquez dans **Autres actions** (en haut à droite dans la bande bleue)

puis sélectionnez l'option **Marquer comme non alloué**

Une fenêtre va s'afficher pour vous demander de confirmer. Cliquez sur **Confirmer**.

la demande va alors disparaître de votre liste de demande.

La demande ne sera plus visible pour vous et sera dans les demandes à assigner par la BI.

B- Si vous n'avez pas effectué des communications avant votre désistement :

Procédez seulement aux étapes 4 à 7 ci-haut.

Le demandeur a annulé la demande, est-ce que je serais rémunéré?

Si l'annulation est à moins de 2 jours ouvrables (48h), vous serez rémunéré(e).

Si l'annulation est à plus de 2 jours ouvrables (48h), vous ne serez pas rémunéré. Cependant, si vous avez déjà réalisé des communications facturables à la demande du(de la) professionnel(le) ou de l'intervenant(e) avant l'annulation, vous serez rémunéré(e) pour ces communications.

Est-ce que le temps de déplacement est rémunéré ?

Non. Depuis le 04 novembre 2024 et l'entrée en vigueur de la nouvelle *Politique de rémunération et autres frais pour la prestation de services d'interprétariat et de traduction*, le temps de déplacement n'est plus rémunéré.

Comment dois-je calculer le kilométrage avec la nouvelle politique?

Pour effectuer une réclamation de kilométrage pour toute demande à partir du 04 novembre 2024, il est important de vous assurer que le parcours (juste l'aller) pour vous rendre au lieu du service est de plus de 16km.

Prendre la distance la plus courte entre votre domicile et le lieu du service ou du siège social de l'établissement de votre région principale de travail et le lieu du service. Référez-vous au document [Guide de l'utilisateur – Interprètes et traducteurs](#) afin de trouver l'adresse du siège social par région d'appartenance.

Est-ce que je peux encore utiliser des fiches papiers pour la réalisation de la demande ?

Non. Depuis le lancement de la nouvelle plateforme Web le 04 novembre 2024, nous vous demandons d'utiliser la plateforme Web ou l'application mobile IMS pour la réalisation de la demande. Vous pouvez utiliser l'application mobile pour signer votre réalisation et la faire par le(la) professionnel(le).