



BANQUE D'INTERPRÈTES

du réseau de la santé et des services sociaux



Introduction à la plateforme web de gestion des demandes

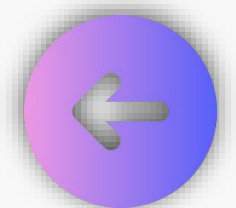
SOMMAIRE

1. Introduction
2. Description de la plateforme web
3. Les utilisateurs
4. Fonctions de la plateforme web
5. Rôles et responsabilités processus de soutien aux utilisateurs
6. Trousse à outils



Introduction

- La nouvelle plateforme web est un outil de gestion des demandes du service d'interprétariat offert par la BI du RSSS qui offre les avantages suivants:
 - accessible à tous les utilisateurs via un lien web avec un accès sécurisé;
 - une application mobile pour les interprètes;
 - de nouvelles fonctionnalités (ex. facilitation des communications entre interprètes et demandeurs. Possibilité de documenter davantage les besoins du service. Rehaussement du processus d'assignation des interprètes.)
- Le fournisseur de la solution informatique se nomme : **Interpreter Management System (IMS)**.



Description de l'utilisation de la plateforme web:

- Créer des demandes de service détaillées
- Assigner un interprète à un demandeur de service
- Renseigner l'interprète sur le besoin du demandeur
- Fournir les informations sur les modalités du service à rendre (présence, distance, lieu du rendez-vous, etc.)
- Compléter le formulaire permettant de facturer le service à l'établissement demandeur et de rémunérer l'interprète



Les utilisateurs

Il existe trois types d'utilisateurs :

- Les employés du réseau de la santé et des services sociaux qui ont besoin d'un interprète pour certains de leurs usagers : **les demandeurs**
- Les personnes qui offrent le service d'interprétariat: **les interprètes**
- Les employés de la BI du RSSS qui soutiennent les différentes étapes de la gestion des demandes: **les coordonnateurs**

Chaque type d'utilisateur possède un accès personnalisé et adapté à son rôle.



Fonctions de la plateforme web

- **Les demandeurs** de service d'interprète y créent leur demande en précisant leurs besoins et le lieu de la prestation du service
- **Les interprètes** acceptent ou refusent la demande qui leur est assignée et enregistrent leur réalisation une fois le service rendu
- **Les coordonnateurs** de l'équipe de la BI du RSSS assignent un interprète au demandeur en fonction de la demande détaillée et soutiennent les demandeurs et les interprètes dans l'utilisation de la plateforme web



Rôles et responsabilités processus de soutien aux utilisateurs

Rôle de l'utilisateur

- Les demandeurs s'assurent de faire remonter à leur DRI tout enjeu en lien avec la connexion à la plateforme
- Les utilisateurs s'assurent de faire le lien auprès des coordonnateurs de la BI après avoir fait certaines démarches et que l'enjeu persiste

Rôle du représentant local de la DRI (ou de votre service informatique):

- S'assure pour son établissement de débloquer les enjeux de sécurité pour permettre l'accès à la plateforme web
- Résout les problèmes de connexion pour l'accès à la plateforme web
- Participe à l'élaboration d'un mécanisme interne d'escalade en cas d'enjeux liés à l'accès à la plateforme en collaboration avec un gestionnaire responsable
- Assure le lien avec l'utilisateur à l'interne.

Rôle des coordonnateurs de la BI:

- Soutien aux utilisateurs en cas d'enjeu
- Évalue la possibilité de soutien interne
- Évalue le besoin de faire une requête à IMS si ne peut être résolu à l'interne
- Assure le rôle d'intermédiaire entre IMS et l'utilisateur
- S'assure de la résolution de problème en faisant remonter au bon endroit selon l'enjeu soulevé

Rôle du représentant IMS :

- Support dans les problèmes de compatibilité ou autres n'étant pas reliés au fournisseur internet ou par un problème interne de l'établissement
- Mise en place de correctifs
- Offre le soutien dans la résolution d'enjeux fonctionnels majeurs liés à l'application web.
- Assure la maintenance de l'application et informe le responsable de la BI en cas de mise à jour ou de bris de service



Trousse à outils

Sur la page web de la BI du RSSS l'utilisateur dispose de plusieurs outils de formation:

- Formation pour les demandeurs (PDF + capsule vidéo)
- Formation pour les interprètes (PDF + capsule vidéo)
- Lexique des principaux termes utilisés
- Bonnes pratiques pour bien utiliser la plateforme web

➤ [Inscription à la plateforme web pour les demandeurs](#)

➤ Pour plus d'information, l'utilisateur peut joindre la BI du RSSS à biq@ssss.gouv.qc.ca

