

Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale

Service d'urgence 24/7 – Procédure pour l'intervenant

Ce qu'il faut savoir

La banque d'interprètes de la Capitale-Nationale (BICN) est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 16h. Le service d'urgence 24/7 est utilisé dans les situations non prévisibles à l'extérieur des heures d'ouverture, c'est-à-dire le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Pour plus de détails, consultez l'algorithme en annexe.

Notez qu'un rendez-vous prévu aux heures ouvrables et planifié le soir, la nuit, la fin de semaine ou un jour férié, doit faire l'objet d'une demande à la banque d'interprètes et non au service d'urgence 24/7.

Selon les circonstances, une interprétation par conférence téléphonique peut être utilisée comme première intervention. Ce type d'interprétation permet de communiquer rapidement avec un usager pour bien évaluer ses besoins. Faire venir l'interprète en deuxième étape, si nécessaire. Par exemple, à l'urgence, une interprétation par conférence téléphonique pourrait être effectuée pour le triage.

Étape 1 : Rassemblez toute information nécessaire pour effectuer une demande d'interprétariat

Lorsqu'un besoin de service d'interprétariat se présente, il faut identifier :

- a. La langue de l'utilisateur;
- b. Le type de service demandé (interprétation par téléphone ou en présence);
- c. Le prénom, nom et numéro de téléphone de la personne qui fait la demande (cette personne devra être facilement joignable pour le suivi de la demande);
- d. Le prénom, nom et numéro de téléphone du professionnel qui utilisera le service de l'interprète;
- e. Le lieu de la rencontre (si interprétation en présence);
- f. L'heure de la rencontre et la durée prévue;
- g. Si l'interprète doit communiquer avec l'utilisateur pour planifier cette rencontre, indiquez le prénom, nom et numéro de téléphone de cet usager.

N.B. Vous pouvez demander à ce que l'interprète vous contacte pour lui transmettre plus de détails sur la rencontre.

Étape 2 : Contactez le coordonnateur ou le gestionnaire de garde de votre établissement

Le coordonnateur (ou gestionnaire de garde) a accès à la liste des interprètes de la BICN qui ont accepté d'être disponibles de soir de nuit et fin de semaine afin de répondre aux besoins urgents.

- a) Transmettez à votre coordonnateur les informations réunies à l'Étape1;
- b) Le coordonnateur s'occupe de trouver un interprète et lui transmet ces informations;
- c) Le coordonnateur vous rappelle par la suite pour vous aviser si un interprète a été trouvé et vous communiquera son nom et comment et quand le service d'interprétariat se fera.



■ Pour des raisons de confidentialité, les coordonnées des interprètes ne vous seront en aucun cas communiquées.

Étape 3 : Signez la fiche de confirmation du service rendu pour ce service

Dans le cas d'une interprétation en présence, l'interprète aura en main une fiche de confirmation du service rendu qui **doit être signée** par le professionnel qui utilisera les services de l'interprète.

Le nom du professionnel et un numéro de téléphone doivent être indiqués de manière lisible pour permettre un suivi par la BICN.

Dans le cas d'une interprétation par téléphone, la fiche ne sera pas signée par l'intervenant. Assurez-vous de bien vous identifier à l'interprète et de donner un numéro de téléphone où la pilote de la banque d'interprètes pourra vous joindre si des clarifications sont nécessaires.

Étape 4 : Effectuez une demande à la BICN pour ce service

Même si le coordonnateur ou le gestionnaire de garde de votre établissement s'est chargé de trouver l'interprète, il est **essentiel** d'officialiser la demande à la BICN afin de bien lier la facturation. Cette demande peut être complétée après que le service ait été rendu. Un formulaire de demande de service peut être téléchargé sur la page web de la BICN : <http://www.ciussscn.ca/bicn>

Vous devez identifier :

- Toutes les informations rassemblées au point 1;
- Le nom de l'interprète qui a effectué le service.

Vous pouvez effectuer une demande :

- Par courriel : interpretariat.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
- Par Télécopieur : 418 684-2294
- Par téléphone : (418) 684-5333 poste 1212, on peut laisser un message sur la boîte vocale.
- Par *Jérôme+* : transmettre l'information à un utilisateur de l'application web *Jérôme+* de votre établissement.

Annexe 1

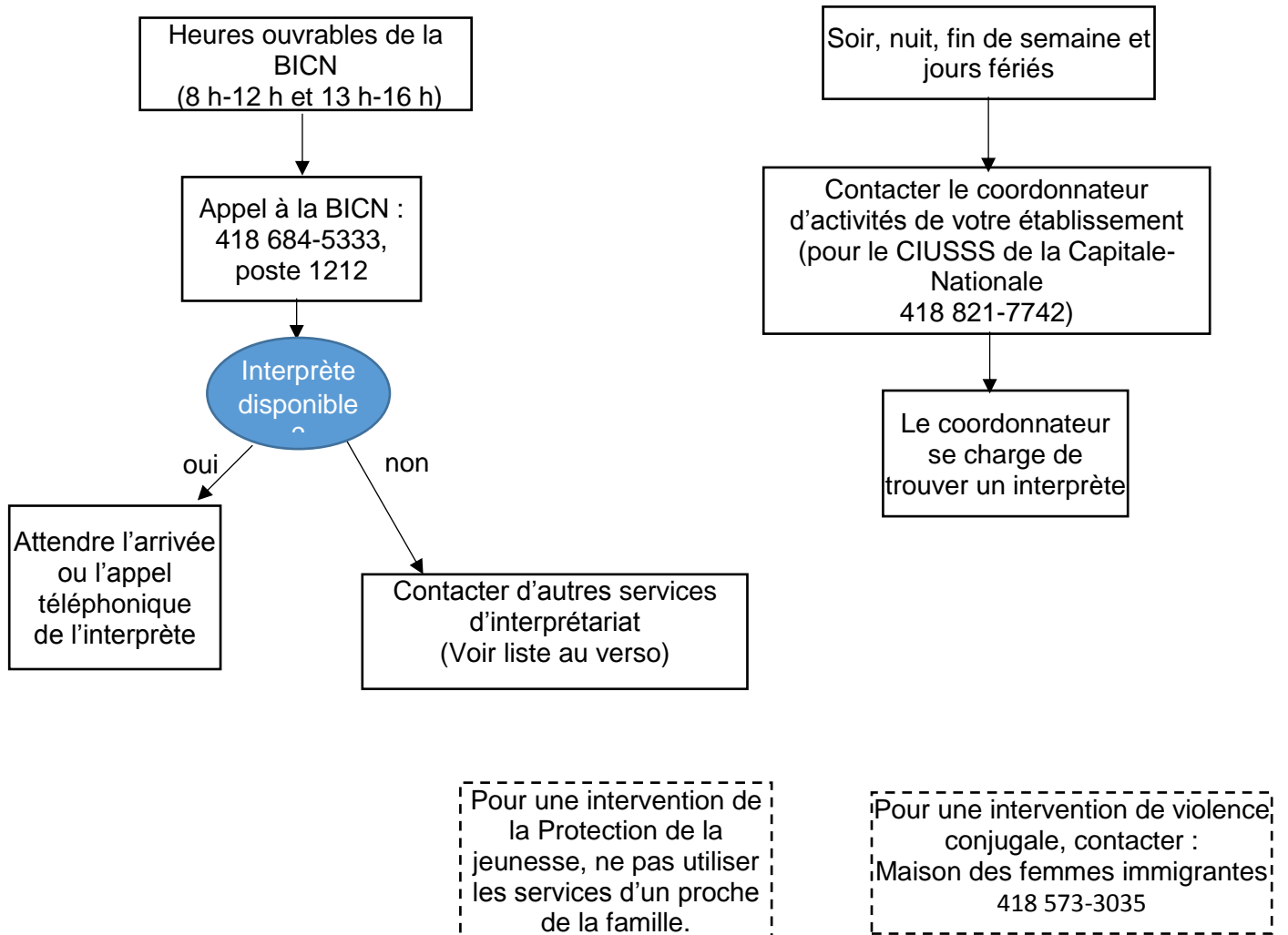
Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale (BICN)

Téléphone : 418 684-5333, poste 1212 Télécopieur : 418 684-2294

Courriel : interpretariat.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

www.ciusscn.ca/bicn

Demands cliniques urgentes



Pour accéder aux listes des langues disponibles et autres informations, consulter le **Service 24/7 de la BICN** au :

www.ciusscn.ca/bicn

Autres services d'interprétariat :

Région de la Capitale-Nationale

1. Centre Multiethnique de Québec
Jours ouvrables (8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30). Téléphone: 418 687-9771, poste 216
2. Maison des femmes immigrantes
Urgence en tout temps - Téléphone: 418 573-3035

Autres régions

Banque Interrégionale de Montréal (BII) :

Jours ouvrables (8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30) Téléphone: 514 597-3284

Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) :

Jours ouvrables (8 h 30 à 16 h 30) Téléphone: 877 488-8760

Banque d'interprètes et de traducteurs (BITRA) de l'Accueil-Parrainage de l'Outaouais (APO)

Jours ouvrables (8h30 à 16h30) Téléphone: 819 777-2960