

SERVICE D'INTERPRÈTE 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'interprète d'urgence 24/7 est utilisé pour effectuer une demande d'interprète dans les situations d'urgence non prévisibles, à l'extérieur des heures d'ouverture : le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés.

Étape 1 : Obtenir du demandeur toute information nécessaire

- Usager : prénom, nom et langue
- Demandeur : Prénom, nom et numéro de téléphone (devra être facilement joignable)
- Professionnel : Prénom, nom
- Si interprétation à distance (par téléphone ou vidéoconférence) : l'heure de l'appel, la durée prévue (si connue)
- Si interprétation en présence : lieu et heure de la rencontre

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 sont disponibles le soir, la nuit et les fins de semaine afin de répondre aux besoins urgents.

- a) Transmettre à votre coordonnateur les informations obtenues à l'Étape 1 ;
- b) Le coordonnateur/gestionnaire s'occupe de trouver un interprète et de lui transmettre ces informations ;
- c) Le coordonnateur vous rappelle par la suite pour vous aviser si un interprète est disponible et vous communiquera les détails obtenus.



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

Étape 3 : Effectuez une demande à la BICN pour officialiser ce service

Même si l'interprète est trouvé et que le service est rendu, il est **essentiel** d'officialiser la demande à la BICN afin de bien lier la facturation. Vous devez identifier le nom de l'interprète qui a effectué le service.

Vous pouvez transmettre les détails de cette demande :

- Par téléphone : 418 520-3430, en laissant un message sur la boîte vocale.
- Par courriel : interpretariat.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
- Par télécopieur : 418 684-2294
- Par Jérôme+ : <http://bicn.jeromeplus.mtl.rtss.qc.ca/bicn>

Pour télécharger le formulaire de demande : <http://www.ciusscn.ca/bicn>

ANNEXE 1 RESSOURCES

Allophones			
Ressource régionale	Coordonnées	Modalités – rendez-vous planifiable	Modalités – rendez-vous en urgence
Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale (BICN)	Du lundi au vendredi : de 8 h à 16 h ; @ interpretariat.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca ☎ 418 520-3430 Télécopieur : 418 684-2294 Site internet : www.ciusscn.ca/bicn	Par Jérôme+ (accès fournis sur demande) : http://bicn.jeromeplus.mtl.rtss.qc.ca/bicn Par courriel ou par fax en complétant le formulaire de demande d'interprète .	Rendez-vous en urgence du lundi au vendredi de 8h à 16h : 418 520-3430 Soir (après 16h), nuit, fin de semaine et jours fériés : Joindre le coordonnateur d'activité qui prend le relais afin d'assurer une réponse rapide aux demandes urgentes seulement.
Allophones : Autres ressources en cas d'indisponibilité			
Ressources par région	Coordonnées	Modalités – rendez-vous planifiable	Modalités – rendez-vous en urgence
Capitale-Nationale : Maison pour femmes immigrantes	☎ 418 573-3035 @ banquedinterpretes@outlook.com	Par courriel	En tout temps : 418 573-3035
Capitale-Nationale : Centre multiethnique de Québec	☎ 418 687-9771 #216 @ demandesoutien@centremultiethnique.com Moninterprete.com	Moninterprete.com	Non disponible
Estrie Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC)	☎ 819 566-5373 Page internet : https://www.sanc-sherbrooke.ca/banque-dinterpretes/ @ sanc@sanc-sherbrooke.ca	sanc@sanc-sherbrooke.ca	Non disponible
Montréal Banque Interrégionale de Montréal (BII)	@ bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca	https://app.smartsheet.com/b/form/4cd5a6d9312f48168ae2060c5b64f1fe	Non disponible

Pour accéder à la liste des langues disponibles et autres informations, consulter le Site web de la BICN au : www.ciusscn.ca/bicn