

## 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 d'urgence 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.

### 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 en présence : lieu et heure de la rencontre
- Si interprétation par téléphone : l'heure de l'appel, la durée prévue (si connue)

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) 684-5333 poste 1212, en laissant un message sur la boîte vocale.
- Par courriel [interpretariat.ciusscssn@sss.gouv.qc.ca](mailto:interpretariat.ciusscssn@sss.gouv.qc.ca)
- Par télécopieur : 418 684-2294
- Par *Jérôme+* : transmettre l'information à un utilisateur de l'application web *Jérôme+* de votre établissement.

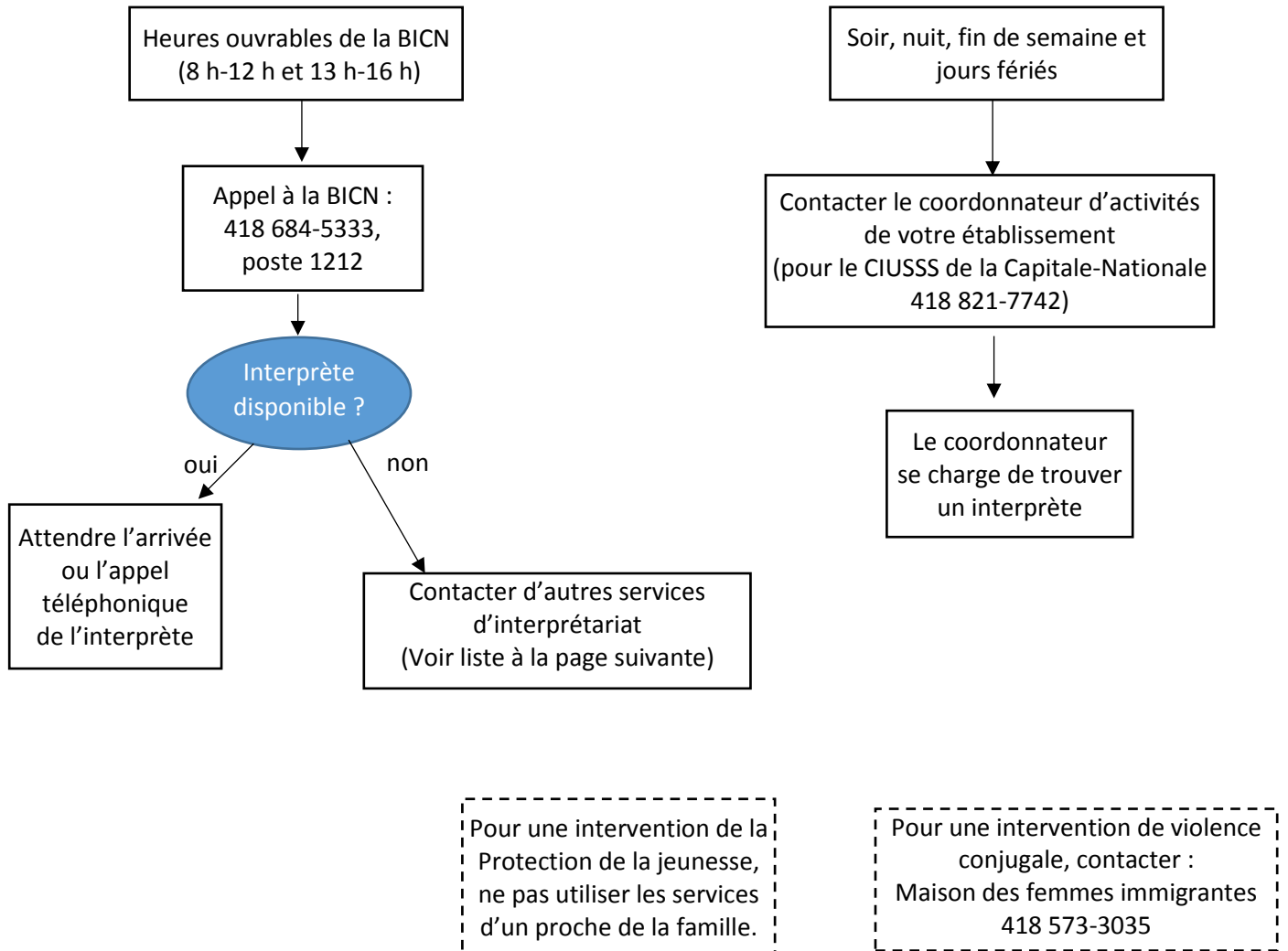
Pour télécharger le formulaire de demande : <http://www.ciusscssn.ca/bicn>

# Annexe 1

## Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale

Téléphone : 418 684-5333 poste 1212 Courriel : [interpretariat.ciusscns.gouv.qc.ca](mailto:interpretariat.ciusscns.gouv.qc.ca) Télécopieur : 418 684-2294  
[www.ciusscnc.ca/bicn](http://www.ciusscnc.ca/bicn)

### Demands cliniques urgentes



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

[www.ciusscnc.ca/bicn](http://www.ciusscnc.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