

Bobigny, le 26 mars 2019



direction des services  
départementaux  
de l'éducation nationale  
Seine-Saint-Denis  
éducation  
nationale

DAGEFI

Affaire suivie par  
Francis Abomo Ngoo  
Chef de la DAGEFI

Téléphone  
01 43 93 71 12

Courriel  
[Francis.Abomo-Ngoo@ac-creteil.fr](mailto:Francis.Abomo-Ngoo@ac-creteil.fr)

8 rue Claude Bernard  
93008 Bobigny cedex

<http://www.dsden93.ac-creteil.fr>

Horaires d'ouverture :  
du lundi au vendredi  
de 9h à 17h

## Guide pratique : demande d'interprétariat

### Avec ISM interprétariat et Solten

---

#### **Important :**

**Ce document est à destination des chefs d'établissement (ou un représentant nommé désigné) des directeurs d'école (ou un représentant nommé désigné), des directeurs de CIO (ou un représentant nommé désigné) qui seront les seuls habilités à effectuer une demande d'interprétariat.**

- 1) Se connecter au portail de la mission « suivi des demandes d'interprétariat » à l'adresse suivante :  
<https://sites.google.com/view/portail-interpretariat/accueil>
- 2) Cliquer sur l'onglet « Bon de demande de prestation »
- 3) Renseigner votre courriel puis renseigner le RNE pour remplir automatiquement les informations concernant votre école ou votre établissement. (Page 1)
- 4) Compléter la demande en indiquant l'identité et les coordonnées du demandeur. (Page 2)
- 5) Compléter la demande en indiquant le motif de la demande, la date souhaitée, une description de la situation, la langue, le type d'interprétariat, la durée, les date et heure souhaitées ainsi qu'une observation sur la situation. (Page 3)
- 6) Valider votre demande. Vous allez recevoir un accusé de réception, récapitulant votre demande et vous informant qu'elle est en cours de traitement par la mission « suivi des demandes d'interprétariat ». (Attention : cet accusé n'est pas une validation de votre demande de prestation)
- 7) Dans les 24 heures, vous allez recevoir une réponse vous indiquant la validation, la modification ou la non-validation de votre demande par la mission « suivi des demandes d'interprétariat ».
- 8) Une fois la prestation réalisée, vous devrez impérativement compléter le bon de confirmation du service fait (reçu dans le mail de validation de la prestation) en ayant soin d'indiquer la date de réalisation de la prestation, la durée de la celle-ci.
- 9) Cette confirmation du service fait est essentielle car elle permet la validation et la facturation du service rendu.
- 10) En cas de non confirmation du service fait, vous serez contactés par la mission de suivi des demandes d'interprétariat pour réalisation de cette opération dans les plus brefs délais cette opération.



2/2

## **Procédures à suivre, en fonction du type d'interprétariat, après la validation de votre demande :**

### **Interprétariat par téléphone**

- ▶ Appeler ISM-Interprétariat aux date et heure convenues.
- ▶ Indiquer le code client transmis dans le mail de validation de votre demande.
- ▶ ISM-interprétariat, service interprétariat par téléphone : 01 53 26 52 62

### **Interprétariat par visio-conférence :**

- ▶ Adressez-vous à ISM-Interprétariat par téléphone ou par courriel.
- ▶ Indiquer votre code client, la date, l'heure, la durée prévue pour l'entretien ainsi que la langue souhaitée au minimum 48 heures avant cet entretien.
- ▶ Vous recevrez un courriel de confirmation contenant un lien pour la connexion avec l'interprète
- ▶ ISM-Interprétariat, service interprétariat par visio-conférence :  
Téléphone : 01 53 26 52 72 ou Courriel : [video@ism-mail.fr](mailto:video@ism-mail.fr)

### **Interprétariat en présentiel :**

- ▶ La prestation est réservée directement par la mission « suivi des demandes d'interprétariat » aux date et heure indiquées sur le bon de demande.
- ▶ Accueillir l'interprète dans votre établissement entre 15 et 30 minutes avant l'heure convenue pour la préparation de l'entretien.
- ▶ En cas de problème, veuillez contacter :  
Société « Solten » par téléphone : 01 80 85 59 81