

FAQ



Vous aimeriez utiliser nos services d'interprétation, mais vous avez des questions ? Nous avons les réponses !

Changement à la procédure de réservation en ligne :

1- Pourquoi le système de réservation a-t-il changé ?

Nous avons remplacé notre ancien système, qui était en fin de vie et ne recevait plus de mises à jour, par une nouvelle plateforme plus stable et efficace.

Ce changement permet aussi d'optimiser notre gestion interne tout en gardant la procédure de réservation simple pour notre clientèle.



2- Quelle est la différence entre « Mon Dossier » et le nouveau formulaire de réservation ?

« Mon Dossier » était une plateforme réservée aux clients avec un compte.

Le nouveau formulaire en ligne (sous l'onglet « Réservations ») ne nécessite aucun compte. Vous pouvez soumettre une demande directement, et vous recevrez tous les détails par courriel.



3- Est-ce que « Mon Dossier » sera retiré ? Quand ?

Oui, Mon Dossier sera retiré.

- **Retrait de « Mon Dossier »** : 31 juillet 2025
- **Nouveau formulaire en ligne** : en vigueur depuis le 1er août 2025

Toutes les demandes envoyées depuis le 28 juin 2025 sont déjà traitées avec la nouvelle plateforme. Vous recevez désormais tous les suivis par courriel.

 Vidéo LSQ

4- Y aura-t-il une période de transition?

Non. Ce changement n'a pas d'impact sur votre expérience client.

 Vidéo LSQ

5- Je fais quoi avec mes réservations faites avant le 30 juin?

Vous avez accès à votre dossier pour l'historique de vos demandes jusqu'au 28 juin 2025.

 Vidéo LSQ

6- Dois-je créer un nouveau compte pour soumettre une demande d'interprète en ligne ?

Non. Aucun compte n'est requis pour faire une demande avec le nouveau formulaire.

 Vidéo LSQ

7- Comment faire une nouvelle réservation d'interprète ?

- Remplissez le formulaire en ligne, dans l'onglet « Réservations »
- Ou contactez-nous :

- **Par courriel** : service-clientele@sivet.ca
- **Plateforme 360** sur le site du SIVET
- **Téléphone** : 514-285-8877 option 1 (du lundi au vendredi entre 8h et 16h)
- **SRV** : 438-806-5736 (du lundi au vendredi entre 8h et 16h)

 Vidéo LSQ

8- Peut-on dupliquer une réservation ?

Oui. Indiquez les dates à dupliquer dans la section « Notes » du formulaire.



9- Comment faire le suivi de mes réservations?

Contactez-nous :

- **Par courriel** : service-clientele@sivet.ca
- **Plateforme 360** sur le site du SIVET
- **Téléphone** : 514-285-8877 option 1 (du lundi au vendredi entre 8h et 16h)
- **SRV** : 438-806-5736 (du lundi au vendredi entre 8h et 16h)



10- Comment recevoir le lien pour l'IVD ?

Envoyez-nous l'adresse courriel où vous souhaitez recevoir le lien IVD.



11- Comment annuler nos réservations?

Communiquez avec l'équipe du service à la clientèle :

- **Par courriel** : service-clientele@sivet.ca
- **Plateforme 360** sur le site du SIVET
- **Téléphone** : 514-285-8877 option 1 (du lundi au vendredi entre 8h et 16h)
- **SRV** : 438-806-5736 (du lundi au vendredi entre 8h et 16h)



12- Comment porter plainte?

Vous pouvez porter plainte de différentes façons:

- [Formulaire en ligne](#)
- **Courriel** : satisfactions-plaintes@sivet.ca
- **Par téléphone** : prendre rendez-vous
- **Par la poste** : **Directrice à la qualité et l'éthique**
Service d'interprétation visuelle et tactile
2725 Rue Rachel E, bureau 200
Montréal, QC H2H 1S6



13- Que faire si j'ai besoin d'aide?

Communiquez avec nous d'une de ces façons:

- **Par courriel** : service-clientele@sivet.ca
- **Plateforme 360** sur le site du SIVET (www.sivet.ca)
- **Téléphone** : 514-285-8877 option 1 (du lundi au vendredi entre 8h et 16h)
- **SRV** : 438-806-5736 (du lundi au vendredi entre 8h et 16h)