

Compte-rendu du bureau du 08/01/2019

Présents: Yves, Monique, Cédric, Marie-Claude, Annick, Bernard.

Excusés: Colette, Hervé.

Rencontre CHU

Proposition de la date du vendredi 8 mars de 11h à 12h avec Mme DE LIMA LOPES (directrice des usagers, des services aux patients et des partenariats innovants DUSPPI) et du nouveau directeur des soins. OK pour Cédric et Bernard; Hélène sollicitée pour venir à cette rencontre. Préparation à faire : point sur notre activité ; l'expérimentation téléphonique ; faut-il aborder le problème des permanences et avec quelles propositions?

Expérimentation téléphonique

Il a été décidé de continuer le fonctionnement actuel jusqu'à fin février. Achat des 2 casques téléphone. Mame reste en 1ère ligne le matin de 9h à 12h sauf le mercredi. Pendant son absence accès direct au secrétariat. Yves va la rencontrer pour faire le point avec elle sur son activité à l'ASAMLA.

Communiquer auprès de nos utilisateurs et financeurs sur les efforts pour mieux répondre : secrétariat étoffé, permanences téléphoniques en arabe.

A partir du 4 mars:

- téléphone en accès direct (suppression du message actuel)
- permanences le matin (9h/12h) dans les locaux de l'ASAMLA? uniquement en langue arabe (sauf le mercredi?) avec interprétariat téléphonique, traductions et autres travaux.
- pour les autres langues, gestion des demandes/propositions d'interprétariat par téléphone «au fil de l'eau».

Fonctionnement

Rencontre salariés/administrateurs le vendredi 25 janvier à 15h30 pour mieux se connaître.

Saisie des fiches «interprètes»: certain.e.s interprètes, d'après Cédric, pourraient saisir leurs propres fiches, ce qui soulagerait d'autant les secrétaires. Mais attention aux susceptibilités/jalousies!

Réponse globale au téléphone

La comparaison des réponses téléphoniques montre une baisse de >10% de 2018 par rapport à 2017. Plusieurs raisons possibles :

- défauts de départ de la nouvelle installation

- absence de secrétaire le mercredi depuis septembre

Activité et financements

Langues : augmentation de l'arabe; baisse du russe et maintien du roumain.

Evolution de l'activité et des financements depuis 2012 (cf tableau de Cédric)

- En négatif: une persistance du déficit, prévu à 12500 € pour 2018
- En positif: une augmentation de l'activité avec la même masse salariale et une baisse du déficit par rapport à 2017. Se pose le problème de la nécessaire revalorisation des salaires en 2019 malgré notre absence de marge de manœuvre.

Comité des financeurs: mardi 29 janvier à 10h avec présence de l'ARS, de la ville de Nantes et de la DDCS (direction départementale de la cohésion sociale/état).

Enquête IGAS (Inspection Générale des Services dans les domaines de la santé et du social) sur le financement de l'interprétariat (Mme CHARDIN du ministère de la santé à la suite du colloque du 07/11/18). C'est prévu le mardi 29 janvier de 16h30 à 18h/18h30; et pour le bureau prévu à 17h30, décalage d'une heure ou report?

Salariés

Ana PANCHOUT demande une rupture conventionnelle pour développer son activité: entretien à prévoir ; coût pour l'association:1/4 de mois de salaire par année d'activité (9 ans).

En 2019 nouvelle élection de délégué du personnel.

Plusieurs changements en langue arabe:

- Sonia: congé parental à partir du 17/01/19 pour 6 mois puis congé annuel; reprise prévue mi-août.
- Moussa arrête le 17/01 et Majda le 31/01, ce qui implique 2 recrutements. Heureusement Cédric avait anticipé et reçu 2 candidats:
 - un homme qui parle l'arabe soudanais et l'anglais: proposition d'un CDD de 70h pendant 1 an
 - une femme: proposition de 70h en CDD jusqu'à mi-septembre.