

## Expérimentation téléphonique: réunion du 14 12 18

Présents : Béatrice, Bernard, Cédric, Majda, Mame, Natalia, + 2 dont je n'ai pas les prénoms (merci de compléter)

**Bilan d'étape** de l'expérimentation téléphonique à 5 mois

Lent démarrage cet été avec augmentation progressive des demandes

	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Total demandes	Total réalisé
Arabe	2	8	4	18	21	<b>53</b>	<b>50</b>
Roumain	2	1	3	3	4	<b>13</b>	<b>9</b>
Russe	3	3		4	1	<b>11</b>	<b>8</b>
Autres	1 (georgien)		3 (somalien 2, turc 1)	2 (malinké, soussou)	9 (Afr 4, georgien 1, portugais 2, turc 1)	<b>15</b>	<b>6</b>
<b>Total demandes</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>91</b>	
Pas de disponibilité	1 (arabe)	1 (russe)	4 (somalien 2, turc azery 1, roumain)	4 (russe 2, arabe 2)	6 (portugais 2, roumain 3, lingala 1)	16	
<b>Total réalisé</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>75</b>	<b>75</b>

Ce tableau montre:

1. qu'il a fallu 3 mois pour vraiment démarrer
2. la nette prévalence de la langue arabe
3. des demandes pour d'autres langues hors expérimentation dont 3 langues pour lesquelles nous n'avons pas ou plus d'interprètes : portugais, lingala, somalien (7). A contrario, Mame a pu intervenir dans les langues d'Afrique de l'Ouest (Malinké, Soussou, Diakanké et Peulh)
4. Des difficultés parfois pour joindre les interprètes (3) ou absence de disponibilité (7)

Moyens humains

Mame trouve qu'elle est bloquée 4 matinées par semaine et donc indisponible pour l'interprétariat avec le risque pour l'association de perdre les demandes d'interprétariat dans les langues d'Afrique de l'Ouest.

D'autres interprètes parlent de la durée parfois très longue, jusqu'à 45 minutes, des séances d'interprétariat téléphonique alors que le cahier des charges de l'expérimentation préconisait des durées maximum de 15 minutes. Cela est difficile dans certaines situations comme les réunions de l'équipe éducative scolaire avec les parents (exemple de l'école primaire de Saint-Mars-La-Jaille)

## Poursuite de l'expérience?

C'est possible avec quelques modifications et si nos financements le permettent:

1. mieux cadrer les interprétariats par téléphone :
  1. urgences, dépannages et éloignement
  2. durée limitée ce qui nécessite pour le demandeur de préparer sa demande en amont.
2. garder les permanences en langue arabe car très sollicitée mais avec présence des interprètes à l'ASAMLA (discutable pour les 2 interprètes en arabe présents). Pour le russe et le roumain, discussion pour maintenir des permanences à l'ASAMLA avec possibilité de traductions de documents ou autres travaux (ex. : livret d'accueil) ou passage au fil de l'eau (voir n°3).
3. pour les autres langues les demandes d'interprétariat téléphonique sont à prendre en compte en fonction de la disponibilité des interprètes.
4. la possibilité d'utiliser les permanences à l'hôpital pour l'interprétariat téléphonique semble être difficile : Béatrice nous apprend que la permanence en russe du jeudi après-midi n'existe plus car plus de local disponible. La permanence en arabe s'est arrêtée avec le départ de Khedidja. Ne rest plus que le mardi matin en turc avec Gulseren.
5. Mame demande à être allégée de sa tâche de secrétariat téléphonique : passage de 4 à 2 matinées mais qui pour la remplacer et avec quels moyens ? Comment le secrétariat peut-il gérer les demandes entrant dans le cadre de l'interprétariat par téléphone (cf point 1). Faudra-t-il garder le message à deux possibilités (physique et téléphonique) ou adapter la réponse à la demande au mieux.