

Compte-rendu de la réunion du groupe de travail sur l'interprétariat téléphonique 16/02/2017

Présents : Béatrice, Sonia, Nina, Cédric, Françoise Oheix et Bernard

Les réflexions du groupe de travail aboutissent aux conclusions suivantes sur l'expérimentation d'un interprétariat téléphonique par l'ASAMLA:

- pour une durée de 3 mois à partir de septembre 2017
- limitée à quelques services hospitaliers (urgences générales, pédiatriques, gynécologiques et psychiatriques) et établissements scolaires
- pour 3 langues : arabe, russe et roumain
- du lundi au jeudi inclus, le matin de 9h à 12h
- appel du demandeur au n° de l'ASAMLA (secrétariat qui transmet à l'interprète d'astreinte)
- les interprètes d'astreinte (une par langue) prennent les appels transmis par le secrétariat à leur domicile sur un téléphone dédié
- à chaque appel elles remplissent une fiche d'évaluation comportant :
 - la date et l'heure de l'appel
 - l'origine de l'appel (demandeur)
 - la langue traduite
 - le délai de réponse
 - la durée de l'entretien téléphonique
 - la satisfaction du demandeur (oui/non et pourquoi) et la suite éventuelle
- conditions techniques téléphoniques : voir avec l'opérateur (Orange)
- un bilan mensuel sera fait : nombre d'appels par langue, par service demandeur, par jour ; durée moyenne ; taux de satisfaction.

Si la conseil d'administration du 7 mars donne son accord pour cette expérimentation qui se fait à budget constant, une concertation sera engagée avec :

- le CHU : direction des soins (Jean-Claude VALLEE) et direction des usagers, des services aux patients et des partenariats innovants (Anne-Sophie de LIMA-LOPES) puis services concernés
- le CASNAV et les établissements scolaires pressentis.

Le groupe de travail continuera à se réunir régulièrement pour concrétiser le projet, en suivre l'évolution et en assurer l'évaluation. La présence d'une interprète en roumain serait bienvenue.