

Propositions pour l'expérimentation téléphonique (07/01/2019).

La décision de poursuivre ou non cette expérience est fonction de plusieurs paramètres intriqués:

- notre capacité financière à assurer ce service qui doit être supplémentaire et non au détriment de l'interprétariat physique; pouvons-nous continuer à immobiliser 3 interprètes 4 matinées par semaine (soit $3 \times 3 \times 4 = 36$ h/semaine et $36 \times 4,3 = 154,8$ h/mois!)?
- Quelle adéquation entre les besoins et nos capacités en interprètes? Nous répondons très incomplètement et tardivement aux demandes d'interprétariat (mais là nous manquons d'une évaluation fine langue par langue pour savoir où nous devons porter nos efforts, sans doute en arabe mais pour le reste? Nous n'avons pas remplacé Filomena en portugais ce qui voudrait dire que son utilité était relative?). Je propose de ne garder en permanence que l'arabe très demandé. Pour les autres langues «au fil de l'eau», c'est-à-dire quand c'est possible dans l'emploi du temps des interprètes.
- Cédric a proposé de maintenir les 3 langues en permanence mais il y a peu de demandes en russe et roumain. Il suggère alors de faire porter l'effort sur des traductions dans ces langues pendant les permanences qui auraient lieu à l'ASAMLA, mais quelles sont les demandes dans ce domaine?
- la mobilisation de Mame qui n'est plus très motivée pour continuer à 4 demi-journées au téléphone. Elle dit que cela entrave ses autres activités en particulier l'interprétariat avec une divergence d'appréciation entre elle et Cédric sur le volume de demandes en langues d'Afrique de l'Ouest. Si nous ne gardons que l'arabe en permanence, faut-il avoir une personne dédiée au secrétariat pour cela?
- Le paramétrage actuel du standard téléphonique avec les 2 voies d'accès (taper 1 pour l'interprétariat téléphonique et 2 pour le physique). N'est-ce pas le rôle du secrétariat de prendre tous les appels et de faire ensuite la répartition. Est-il possible qu'une 2ème secrétaire décroche le téléphone simultanément à un 1er appel? Là aussi, nous ne savons pas si la charge de travail est acceptable (avec le récent renforcement de Nadège) ou non et si l'ergonomie du logiciel de gestion des plannings des interprètes le permet sans trop de «bugs».
- La ou les permanences des interprètes doivent-elles se tenir à domicile (avec risque de non réponse, ce qui est arrivé surtout dans les langues peu sollicitées) ou dans les locaux de l'ASAMLA avec possibilité de travaux complémentaires sur place (lesquels: traductions, préparation de documents pour l'association...) mais nos locaux se prêtent peu à la cohabitation de plusieurs interprètes en communications simultanées, c'est pourquoi je préférerais limiter à la langue arabe.
- Comment avoir un financement pour cette activité qui, même réduite à l'arabe, nécessite au moins $50\text{h/mois} \times 42 \text{€} = 2100\text{€}/\text{mois}$. Nous avons eu pour le démarrage 8000 € de la Fondation de France mais il est peu probable que cela se poursuive. D'un autre côté, pour les autres langues, la possibilité de faire de l'interprétariat par téléphone permettrait d'être plus efficient en occupant les «trous» entre les séances d'interprétariat physique; de répondre à distance en évitant un déplacement et de répondre tout court ce qui améliorerait notre capacité de réponse aux demandes.
- L'utilisation des permanences à l'hôpital: actuellement, il n'y a plus que la permanence du mardi matin pendant 2 heures, en turc avec Gulseren. Khedidja n'a pas été remplacée et, vu la tension en langue arabe, il est peu probable qu'elle le soit à court terme. L'hôpital, d'après Béatrice, aurait récupéré le local mis à disposition pour le russe le jeudi après-midi; en a-t-on été avisé? Pas à ma connaissance. Laissons-nous faire sans réagir? Il semble que oui

(d'ailleurs de notre côté, nous n'avons pas prévenu l'hôpital de l'arrêt de la permanence en arabe; donc nous serions mal venus de réclamer).

En conclusion (provisoire, à débattre), ma proposition est:

1. ne garder que l'arabe en permanences dédiées
2. pour les autres langues basculer en téléphonique selon les disponibilités des interprètes (en gros dans les espaces entre les rdv)
3. n'avoir qu'une seule entrée téléphonique avec possibilité d'accès à deux secrétaires simultanément (sauf le mercredi).

Je laisse tout ça à vos réflexions avisées

Bernard