

Interprétariat téléphonique – Réunion du 6 janvier 2017

Présents :

- interprètes en arabe : Ahmad, Khedidja, Sonia et Wiam
- interprètes en russe : Annie, Nina et Natalia
- secrétariat : Béatrice,
- administrateurs : Annick, Bernard, Cécile et Hervé

Historique (voir annexe)

Diverses propositions à discuter :

- il s'agit d'une expérimentation avec les moyens actuels de l'ASAMLA donc avec des moyens limités tant humains que matériels.
- Les langues pressenties sont des langues où il y a suffisamment de demandes et d'interprètes
- Définir le lieu où aboutiront les demandes ce qui conditionne le choix du numéro de téléphone :
 - si ASAMLA, les demandes aboutiront au secrétariat ; avantages : un seul n° de tél, proximité des interprètes pour la réponse, concerne toutes les demandes (santé, éducation, social), possibilité de trier les demandes et de réorienter au besoin selon le planning ; inconvénients : risque d'encombrement des lignes téléphoniques (ajouter une 3ème ligne dédiée?) et mauvaise adaptation des locaux (utiliser les plages où il n'y a qu'une secrétaire)
 - si permanences CHU : n° de la permanence qui existe déjà pour les 2 langues mais besoin de négocier avec l'hôpital pour d'autres plages de permanences ; confidentialité limitée du guichet existant.
- Nécessité de définir des limites aux réponses téléphoniques : dépannage, réponses limitées dans le temps (courtes), demandes à distance pouvant éviter un déplacement (St Nazaire, Chateaubriant...)
- Facturation ?
- Définir des plages horaires où les interprètes pourront répondre ce qui suppose d'adapter le planning en veillant à ne pas pénaliser l'interprétariat physique. L'idée de 2 plages de 2 heures par semaine et par langue est-elle réalisable ?

Pour avancer sur les possibilités de mise en place, il est décidé de former un **groupe de travail** avec un(e) représentant(e) de chaque langue, du secrétariat, du bureau et de la direction qui fera des propositions concrètes au bureau puis au conseil d'administration. Composition du groupe de travail :

- langue arabe : Sonia
- langue russe : Nina
- secrétariat : Béatrice
- bureau/CA : Bernard

Il reste à définir des dates et horaires de réunion pour ce groupe de travail : je laisse le soin à Béatrice ou Aminata qui gèrent les planning de voir ce qui est possible à brève échéance : 2 ou 3 réunions sur le trimestre qui vient devraient permettre de bien avancer.