

ASAMLA

Réflexions autour de la mise en place de l'interprétariat téléphonique 13 Janvier 2014

Présents Hélène Lambert, Bernard Mesle,
Cédric Graton, Danielle Le Guen....

Excusée Françoise Chailleux

Constats :

- Des besoins ne sont actuellement pas couverts au CHU : les urgences, dentaire, la pharmacie (cf compte rendu de rencontre avec la PASS)
- Des écarts existent entre les temps contrats des interprètes et les temps de consultations réalisés
- Certaines prestations d'interprétariat nécessitent des interventions très rapides ou rapides (les urgences) et/ou ne nécessitent pas un déplacement et le face à face(donner un RV et s'assurer de la bonne compréhension).

Il nous semble que ces prestations sur des besoins non couverts ne rentrent pas rivalité avec les prestations actuelles en face à face

Cadre :

Il nous apparaît réaliste de défléchir à un projet qui se fasse dans un premier temps à petite échelle **locale**, à moyens constants, s'appuyant sur une organisation interne, dans une seule langue ayant au minimum 3 interprètes afin d'être en mesure de répondre aux demandes 5 jours sur 7 de 9h à 17h.

Le démarrage nécessite une évolution de l'accueil téléphonique, l'acceptation de nouvelles modalités de travail sur une partie du temps de travail par les interprètes concernées, la rencontre et l'information des services auxquels on propose cette modalité supplémentaire d'intervention

Au niveau **départemental** pour les sites à distance de l'ASAMLA, une réponse téléphonique dans les m[^]mes conditions (une seule langue) pourrait être proposée

Dans tous les cas les appels arrivent au secrétariat qui les traite ;

Pistes :

- Prendre des informations sur les conditions d'obtention d'un N°VERT, sur une utilisation d'un n° 09 dédié à l'interprétariat par tel.
- En partenariat avec L'APTIRA faire une liste des réponses tel que nous pourrions assurer par téléphone au niveau régional dans des langues «rares»
- Financement de ces interventions

Prochaine rencontre le LUNDI 3 FEVRIER 10h 12h