UN DISPOSITIF D'INTERPRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE EN GRAND EST

POUR LES MÉDECINS ET SAGES-FEMMES EXERÇANT EN LIBÉRAL

Depuis janvier 2021, un dispositif d'interprétariat téléphonique est mis à disposition de tous les médecins et les sages-femmes exerçant en libéral dans la région Grand Est par l'Agence Régionale de Santé.

Environ 185 langues sont proposées par ISM Interprétariat dont le russe, géorgien, roumain, serbo-croate, arabe, turc, polonais, arménien, ourdou, ….

L'objectif visé par le dispositif d'interprétariat téléphonique est de faciliter la relation soignant/soigné en donnant la possibilité aux professionnels de santé libéraux de recourir à un interprétariat professionnel de qualité et d'un accès facile.

Par leur action, les interprètes professionnels permettent d'établir une communication tant linguistique que culturelle, et de faciliter ainsi l'intégration dans le système de santé.

Interprétariat téléphonique : le dispositif régional en pratique

Un interprète ? Pour quel type de consultation ?

La sollicitation d'un interprète peut être organisée pour n'importe quelle consultation, selon les besoins du médecin/sage-femme libéral(e) qui en fait la demande, comme par exemple, l'interrogatoire détaillé dans le cadre d'une recherche diagnostique, l'annonce d'un diagnostic, la mise en place d'un protocole de soin, d'explications administratives relatives aux droits du patient (certificats,…),

Comment adhérer au dispositif ?

Étape 1: Il suffit d'envoyer un mail à **l'association CODAGE** (Collectif des Dispositifs d'Appui en Grand Est), à qui l'ARS a délégué la gestion de ce dispositif, en indiquant **>>> « INTERPRÉTARIAT » à** codage.interpretariat@gmail.com avec vos nom/prénom / type d'activité / code postal et ville de votre lieu principal d'exercice libéral.

Si vous souhaitez des précisions supplémentaires, contactez les représentants de CODAGE en charge de la gestion du dispositif pour le Grand Est (cf. au dos).

Étape 2 : La structure d'interprétariat, **ISM Interprétariat**, vous transmettra alors un numéro de téléphone dédié et gratuit ainsi qu'un code confidentiel que vous devrez utiliser à chaque fois que vous ferez appel au dispositif d'interprétariat.

CODAGE Grand-Est Collectif des Dispositifs d'Appui

ISM Interprétariat le dialogue à trois

UN DISPOSITIF D'INTERPRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE EN GRAND EST

POUR LES MÉDECINS ET SAGES-FEMMES EXERÇANT EN LIBÉRAL

Service d'interprétariat en direct sans RDV > 24h24/7j ***(Possibilité d'un RDV si besoin)***

Accès à la prestation (dans 185 langues) : 2 mn

Sur demande et sur RDV, le même interprète peut réaliser toutes les consultations avec le même patient

ISM Interprétariat > 01 53 26 52 62

Mode opératoire : comment obtenir un interprète par téléphone ?

Pour obtenir l'assistance d'un interprète d'ISM Interprétariat, il vous faudra appeler le 01 53 26 52 62
Le coordinateur d'ISM qui reçoit votre appel vous demandera de fournir plusieurs informations avant de vous mettre en relation avec l'interprète souhaité.

Ces renseignements ont pour but de :

 # Identifier votre structure : cela est possible grâce au **code utilisateur fourni par ISM lors de votre adhésion au dispositif (cf. Étape 2).** Communiquez votre code utilisateur en premier lieu pour que le coordinateur saisisse et traite votre demande. Il s'agit d'un code de 3 à 5 chiffres qui correspond à votre structure.

 # Identifier le professionnel : le coordinateur vous demandera votre nom. Lors de votre 1ère demande, vous devrez préciser votre fonction, votre service et votre numéro de téléphone professionnel.

 # Identifier le besoin d'interprétariat : une fois tous les renseignements d'ordre administratifs recueillis, précisez la langue pour laquelle vous avez besoin d'un interprète. Le coordinateur peut vous aider à l'identifier.

 # Mettre le professionnel en relation directe avec l'interprète : le coordinateur se chargera de trouver rapidement un interprète et vous mettra en relation avec lui.

Pratique : comment travailler avec un interprète par téléphone ?

1- Avant l'entretien

- Notez les principaux points et les questions que vous souhaitez aborder avec l'interprète.
- Assurez-vous d'un environnement propice : absence de bruit, disposition adaptée autour du téléphone…
- N'oubliez pas qu'en composant le **01 53 26 52 62**, vous passez d'abord par un opérateur ISM dont le rôle est de vous assister dans votre demande, puis de vous connecter à l'interprète que vous recherchez.

2- Au début

- L'interprète est « parachuté » parmi vous.

Expliquez-lui brièvement la situation : ce dont il s'agit, votre rôle et ce que vous attendez de lui.
Précisez-lui d'emblée si vous et votre interlocuteur étranger parlez devant un téléphone « mains libres »

- Donnez le temps à l'interprète de se présenter à votre interlocuteur, pour établir un climat de confiance et situer clairement son rôle d'interprète.

3- Pendant

- Utilisez un langage simple. Évitez les termes trop techniques, les raccourcis et autres jargons professionnels. Procédez par séquences courtes pour sauvegarder la précision des messages.
- N'hésitez pas à user de la reformulation pour être sûr que chacun comprenne : « *Si j'ai bien compris, vous dites…* ».
- Restez maître de l'entretien.

Au besoin demandez à l'interprète de vous expliquer certaines longueurs de la traduction rendues nécessaires par le contexte social ou culturel.

- Observez votre interlocuteur pendant qu'il parle avec l'interprète : le ton de la voix, les mimiques, les silences… parlent également.

4- A la fin

- La décision de terminer l'entretien vous appartient.
- Ne demandez pas à l'interprète ses coordonnées personnelles.

Il ne peut que vous adresser à ISM Interprétariat qui coordonne son travail.

EN SAVOIR PLUS SUR LE DISPOSITIF ? CONTACTEZ CODAGE !

Votre lieu d'exercice	Plateforme Territoriale d'Appui (PTA) ou Réseau concerné	Contacts téléphoniques	Plages d'ouvertures
Champagne - Ardenne (08/10/51/ 52)	Association d'Appui aux Professionnels de Santé (AAPS) - PTA Marne et Ardennes	**03 26 82 88 84**	**8h00/17h30 Lundi/Vendredi**
Lorraine (54/55/57/88)	Réseau Gérard Cuny - PTA Métropole Grand Nancy	**03 83 45 84 90**	**8h00/17h30 Lundi/Vendredi**
Alsace (67/68)	PRAG (Plateforme Territoriale d'Appui d'Alsace)	**03 67 30 03 67**	**8h30/12h00 13h30/18h00 Lundi/Vendredi**

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Grand Est

URPSML Médecins Libéraux GRAND EST

urps SAGES-FEMME GRAND EST

ARS Grand Est /DPSPSE – Janvier 2021