

**CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE CLERMONT-FERRAND
ETABLISSEMENT SUPPORT DU GHT
TERRITOIRES D'Auvergne**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES**

C.C.T.P. N° 24-GHTA-0133

**PRESTATIONS D'INTERPRETARIAT DE LANGUES
ETRANGERES POUR LES ETABLISSEMENTS DU GHT
TERRITOIRES D'Auvergne**

S O M M A I R E

S O M M A I R E	2
ARTICLE I – OBJET DU MARCHE / BASE REGLEMENTAIRE.....	3
I.1 – Objet du marché.....	3
I.2 – Base réglementaire.....	3
ARTICLE II –ALLOTISSEMENT	4
II.1 – Allotissement	4
ARTICLE II –PRESTATION	5
II.1 – Formes de la prestation	5
ARTICLE III – QUALITE DE LA PRESTATION / PERSONNEL / CONFIDENTIALITE / AUTRES	5
III.1 – Qualité des prestations	5
III.2 – Personnel mis à disposition	5
III.3 – Confidentialité et déontologie	6
III.4 – Durée d’intervention	6
III.5 – Retard dans le cas d’intervention programmée	6
III.6 – Modification ou annulation dans le cas d’intervention programmée	7
III.7 – Suivi de l’exécution des prestations.....	7
III.8 – Communication entre services demandeurs et service Achat / Facturation.....	7
III.9 – Tranche de facturation	8
III.10 – Panel de langues étrangère	8
III.11 – Plages horaires des interventions	8
III.12 – Réunion de cadrage.....	8
ARTICLE IV – MODALITES D’EXECUTION DE LA PRESTATION PAR LOT	9
IV.1 – Lot 1 Interprétariat langues étrangère par Téléphone GHT	9
IV.2 – Lot 2 Interprétariat langues étrangère Présentiel Département Puy-de-Dôme	10



ARTICLE I – OBJET DU MARCHÉ / BASE REGLEMENTAIRE

I.1 – Objet du marché

Le présent marché a pour objet les prestations d'interprétariat linguistique dans le milieu de la santé. Les prestations concernent l'interprétariat de langues étrangères. Elles seront réalisées en présentiel ou par téléphone.

Ce marché concerne les établissements du Groupement Hospitalier de Territoires, Territoires d'Auvergne (GHT) cités dans le présent cahier des charges.

La prestation devra être réalisée par des interprètes professionnels permettant de restituer les échanges et améliorer la prise en charge par les personnels des établissements de santé des personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue française, ainsi qu'à leurs familles ou entourages.

Les prestations se dérouleront dans le respect du cadre déontologique et éthique (fidélité de la traduction, secret professionnel et confidentialité, impartialité et respect de l'autonomie des personnes).

I.2 – Base réglementaire

Les Titulaires s'engagent à exercer les missions qui lui sont confiées au titre du marché, selon les règles de l'art du métier d'interprétariat, identifiées au travers des textes suivants :

- **Le Code de la santé publique**, notamment l'article L.1110-13
- **Le référentiel HAS** « Interprétariat linguistique dans le domaine de la santé -Référentiel de compétences, de formation, et de bonnes pratiques » le cas échéant,
- **La charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France**, adoptée à Strasbourg le 14 novembre 2012 le cas échéant,
- **La norme ISO 13611-2014** « Interprétation – Lignes directrices pour l'interprétariat en milieu social » le cas échéant,
- **Les autres textes officiels** en vigueur portant sur le sujet.

Les Titulaires sont tenus de se conformer à la réglementation en vigueur ainsi qu'à toute nouvelle réglementation en la matière au cours de la durée d'exécution du marché.

ARTICLE II –ALLOTISSEMENT

II.1 – Allotissement

Le CHU de Clermont-Ferrand effectue la passation des marchés relatifs aux prestations d'interprétariat pour les établissements appartenant au GHT Territoires d'Auvergne.

Numéro de lot	Prestation	Etablissements
1	- Interprétariat langues étrangère par Téléphone <u>GHT</u>	CHU de Clermont Ferrand
		CH d'Issoire
		CH de Riom
		CH de Montluçon-Néris-les-Bains
		CH de Moulins
		CH de Vichy

Numéro de lot	Prestation	Etablissements
2	- Interprétariat langues étrangère Présentiel <u>Département Puy-de-Dôme</u>	CHU de Clermont Ferrand
		CH d'Issoire

ARTICLE II –PRESTATION

II.1 – Formes de la prestation

Les interprètes peuvent être amenés à intervenir en face à face ou par téléphone, dans plusieurs situations distinctes englobant tout type de prise en charge : consultations médicales, psychologiques ou psychiatriques, explications de prise en charge médicale lors d'une hospitalisation ou d'examen médical (avec présence éventuelle de l'interprète pendant l'examen), de traitement médicamenteux, explications de démarches administratives, de déclarations de naissance ou de décès, explications à caractère social (hébergement, environnement familial...) pour l'ensemble des spécialités et corps professionnels.

Les demandes d'interprétariat et/ou de traduction peuvent être formulées en amont (demandes programmées) ou bien en urgence dans le cas d'un besoin immédiat non prévisible, tels que consultations ou hospitalisations (demandes immédiates).

ARTICLE III – QUALITE DE LA PRESTATION / PERSONNEL / CONFIDENTIALITE / AUTRES

III.1 – Qualité des prestations

La qualité attendue des prestations d'interprétariat correspond au niveau le plus élevé des usages professionnels et des règles de l'art. Les critères majeurs d'appréciation portent sur le professionnalisme, les compétences techniques de l'interprète, la réactivité de l'offre et le suivi de la prestation.

Le professionnalisme recouvre la ponctualité, la diligence et le comportement général attendu de l'interprète. Celui-ci doit adopter un comportement approprié à la probité et à la dignité de sa fonction. Les interprètes intervenant doivent impérativement se présenter au professionnel et à l'usager/patient, et expliquer leur cadre d'intervention.

Par son attitude, l'interprète se comporte avec correction et respect envers chaque usager/patient, et ce, quels que soient sa nationalité, son ethnie, son sexe, sa religion ou son orientation sexuelle.

A aucun moment, l'interprète ne peut engager de relation directe avec la personne entendue ou son conseil.

Chargé de traduire de manière complète, fidèle et neutre, l'interprète s'adapte au rythme propre à chaque personne / situation.

Les compétences techniques comprennent les compétences linguistiques, dont la maîtrise des termes sociologiques, culturels, administratifs et juridiques adéquats, ainsi que l'aptitude à transmettre l'information en fonction du registre de langage des interlocuteurs tout en assurant la fluidité de la communication.

III.2 – Personnel mis à disposition

Les titulaires s'assurent du professionnalisme, des connaissances et des compétences techniques des interprètes qui exécutent les prestations.

Le choix des intervenants prend en compte les caractéristiques suivantes :

- Une adéquation des profils selon le contexte de la mission,
- Une maîtrise et compréhension du champ lexical approprié.

Le titulaire s'engage à ce que les interprètes désignés acquièrent, entretiennent et améliorent leurs connaissances et compétences techniques, notamment pour atteindre ou maintenir le niveau de

qualité attendue. A cet effet, ils participent à toute action de formation et/ou sensibilisation nécessaire dans l'exercice des prestations prévues par le présent marché.

III.3 – Confidentialité et déontologie

Le prestataire engage sa responsabilité quant à la confidentialité des données et propos entendus et/ou traduits et au respect déontologique, ceux-ci étant en contact avec des données médicales et personnelles.

Il s'engage aussi au niveau des moyens techniques et réglementaires pour assurer la confidentialité des données transmises, et plus particulièrement des données à caractère médical et nominatif.

Cet engagement à la confidentialité et au respect déontologique prend effet dès la phase du traitement de la demande, et perdure même après la fin des interventions. L'ensemble des données est soumis au secret professionnel strict.

Le prestataire s'engage à avoir avec chacun des interprètes intervenant dans le cadre du présent marché, et avant toute première intervention d'un interprète nouvellement embauché, un entretien pour préciser le cadre d'intervention et le cadre déontologique. Le prestataire s'engage à faire signer à l'interprète un engagement de confidentialité (secret professionnel) avant toute première intervention.

Le titulaire avant chaque intervention d'un interprète devra s'assurer que ce dernier n'a aucune relation particulière ou de toute nature avec le patient et qu'aucun conflit d'intérêt puisse exister ou découvert au détriment de la mission d'interprétariat confié par les établissements du GHT.

III.4 – Durée d'intervention

Pour les prestations programmées, une durée prévisionnelle d'intervention sera déterminée par le service demandeur et précisée au moment de la demande de prestation. Le prestataire s'engage alors à garantir la disponibilité de l'interprète sur cette durée. Au-delà, ce dernier n'a pas d'obligation d'assurer la suite de la prestation et est donc libre de prendre d'autres engagements.

III.5 – Retard dans le cas d'intervention programmée

➤ Du fait du pouvoir adjudicateur

En cas de retard du début d'exécution de prestation par rapport à l'heure de rdv prévue, du fait du pouvoir adjudicateur, l'heure de début qui sera prise en compte pour la facturation, sera celle indiquée lors de la demande et durera jusqu'à l'heure de fin réelle de la prestation.

➤ Du fait de l'interprète

Le titulaire doit aviser sans délai, et dans tous les cas avant l'heure prévue du RDV, le service demandeur de tout retard ou de toute difficulté rencontrée dans l'exécution du présent marché. Il soumet à son appréciation les justifications, présentant un caractère de force majeure ou non, qu'il peut éventuellement fournir.

Cette prescription ne fait pas obstacle à l'application de pénalités dans les conditions prévues à l'article 9.12.1 du CCAP.

Un retard d'arrivée de l'interprète sur le lieu prévu de la prestation pourra être considéré comme un motif d'annulation de la prestation (consultation finie, ou en cours). Dans ce cas, le paiement de celle-ci ne pourra donc être réclamé auprès du pouvoir adjudicateur.

Toutefois, si une fois prévenu, le service est parvenu à s'organiser et à s'adapter au nouvel horaire d'arrivée de l'interprète, et que la prestation peut alors se dérouler, l'heure de début de l'intervention prise en compte pour la facturation sera l'heure réelle de début d'exécution de la prestation et non pas l'heure prévisionnelle du rendez-vous initial indiquée sur la demande.

III.6 – Modification ou annulation dans le cas d'intervention programmée

➤ Du fait du pouvoir adjudicateur

Toute prestation programmée peut être modifiée ou annulée jusqu'à 24h en amont sans coût supplémentaire autre que ceux entraînés par une augmentation de durée non prévue initialement.

Passé ce délai, le pouvoir adjudicateur est redevable du paiement de la première unité facturable (1h pour du face-à-face et 15 min pour les prestations téléphoniques).

En cas d'annulation pour absence du patient, le pouvoir adjudicateur est redevable du paiement de la première unité facturable (1h pour du face-à-face et 15 min pour les prestations téléphoniques).

➤ Du fait de l'interprète

En cas de demande de modification du rendez-vous par le prestataire pour indisponibilité de l'interprète, et en cas d'accord du service, les coûts liés à la modification du rendez-vous (appel de l'interprète en conférence téléphonique avec le service auprès du patient pour l'informer de la modification du rendez-vous) seront à la charge du prestataire.

En cas d'annulation moins de 24h en amont du rendez-vous par le prestataire, et en cas d'impossibilité à reprogrammer un rendez-vous, les surcoûts liés à un changement de prestataire seront à la charge du prestataire ayant validé le rendez-vous.

III.7 – Suivi de l'exécution des prestations

➤ Encadrement

Le prestataire s'engage à disposer d'un dispositif d'encadrement et de supervision des interprètes par des personnels qualifiés.

Le prestataire s'engage à collaborer avec le service achat / facturation sur tout sujet requis, à gérer les dysfonctionnements avec réactivité, ainsi qu'à donner une réponse systématique écrite à chaque sollicitation du service achat / facturation.

➤ Suivi d'activité

Outre les données d'activités précises transmises à l'appui de chaque facture par acte mensuelle, le prestataire s'engage à transmettre un bilan quantitatif et qualitatif annuel comprenant :

- Les données d'activités (statistiques interventions, interventions refusées, motifs de refus, langues demandées...)

- Suivi des dysfonctionnements et actions correctives mises en place,

- Et tous autres indicateurs pertinents au suivi de l'exécution des prestations.

III.8 – Communication entre services demandeurs et service Achat / Facturation

L'ensemble des demandes d'intervention faites par le service demandeur, devront être communiquées au service Achat/Facturation.

Pour le CHU, ces communications se feront via l'outil QUALNET.

Le service Achat Facturation se réserve le droit de demander des informations complémentaires aux services demandeurs et au prestataire en cas de non compréhension d'une intervention.

III.9 – Tranche de facturation

➤ Téléphone

La durée prise en compte pour la facturation est au ¼ d'heures et ce dès le début effectif de la prestation, L'intervention sera facturée par tranches de 5 minutes supplémentaires au-delà du premier ¼ d'heures effectuée.

➤ Présentiel

La durée prise en compte pour la facturation est à l'heure et ce dès le début effectif de la prestation, L'intervention sera facturée par tranches de 30 minutes supplémentaires au-delà de la première heure effectuée.

III.10 – Panel de langues étrangère

Les titulaires proposent dans leurs offres le plus large panel possible de choix de langues, courantes, rares à très rares, sans oublier les dialectes locaux.

Il s'engage à fournir la liste des langues dont il dispose au moment du début du marché, puis périodiquement (au minimum à chaque semestre), ainsi qu'à chaque évolution significative du panel de langues qu'il propose.

A titre d'information, les établissements du GHT Territoires d'Auvergne ont utilisé les services d'interprètes professionnels pour les langues suivantes sur l'année 2023 :

Russe, Ukrainien, Albanais, Georgien, Dari, Arabe, Serbe, Espagnol, Turc*, Arabe de Syrie, Portugais, Afghan, Kosovar, Pachtou(Afghan), Russe (Ukrainien), Soudanais, Algérien, Bengali, Georgien Russe, Polonais, Vietnamien, Wolof (Sénégalais), Roumain, Néerlandais, Tchétchène, Libanais, Arabe (Tunisien), Italien, Arménien, Allemand, Bulgare, Bosniaque, Dari afghan, Italien, Romani Kosovo, Sénégalais, Thaïlandais, Tigrigna, Hongrois, Persan ,Irakien, Farsi, Chinois, Krio, Sango, (Centre Afrique), Haoussa (Dialecte Niger). ***80% des demandes.**

III.11 – Plages horaires des interventions

➤ Téléphone

7 jours sur 7 / 24 heures sur 24.

➤ Présentiel

5 jours sur 7 / 8h – 18h.

III.12 – Réunion de cadrage

Une fois la notification faite, le(s) titulaire(s) des lots devront participer à une réunion de cadrage, avec les responsables de l'exécution du marché.

Cette réunion permettra de mettre en place les différentes actions à venir dans le cadre de la prestation et d'échanger avec les parties prenantes au dossier afin d'assurer le bon déroulement de la prestation. Elle se déroulera dans les locaux de l'établissement concerné.

ARTICLE IV – MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION PAR LOT

IV.1 – Lot 1 Interprétariat langues étrangère par Téléphone GHT

➤ Interventions programmées

Les interventions des interprètes peuvent avoir lieu 7j/7 et 24h/24. Les demandes peuvent être émises 24h minimum avant l'intervention, notamment pour assurer la mise à disposition d'interprètes sur des langues rares.

Le service demandeur transmet une demande au titulaire du lot par téléphone et une confirmation par mail comprenant à minima :

- Le nom et les coordonnées du demandeur (téléphone et mail),
- Le n° de téléphone du service où est prévue la prise en charge du patient (si différent de celui du demandeur),
- La date, et l'heure de la prestation demandée,
- Des éléments de contexte (objet consultation etc...)
- Pole, service, UF
- La durée estimée de l'intervention,
- La langue demandée.

Cette demande doit obligatoirement faire l'objet d'une confirmation de rendez-vous transmise par mail par le titulaire au service demandeur.

Qu'il puisse assurer la prestation ou non, le prestataire devra obligatoirement informer de sa réponse le service demandeur par retour mail au minimum 12 heures avant l'intervention.

En cas d'impossibilité pour un prestataire à traiter une demande, celui-ci devra en justifier la raison auprès du service demandeur.

➤ Interventions imprévues / urgents

En cas d'urgence pour un besoin immédiat, le service demandeur contacte le prestataire, ouvert 24h/24 et 7j/7, pour une prestation d'interprétariat par voie téléphonique immédiate.

Le prestataire contacté donnera une réponse immédiate quant à sa possibilité de répondre à la demande.

En cas d'impossibilité pour un prestataire à traiter une demande, celui-ci devra en justifier la raison auprès du service coordonnateur.

Le service demandeur transmet une demande au titulaire du lot par téléphone et une confirmation par mail comprenant à minima :

- Le nom et les coordonnées du demandeur (téléphone et mail),
- Le n° de téléphone du service où est prévue la prise en charge du patient (si différent de celui du demandeur),
- La date, et l'heure de la prestation demandée,
- Des éléments de contexte (objet consultation etc...)
- Pole, service, UF
- La durée estimée de l'intervention,
- La langue demandée.

Cette demande doit obligatoirement faire l'objet d'une confirmation de rendez-vous transmise par mail par le titulaire au service demandeur.

Le prestataire s'assure que tous ces éléments lui sont bien communiqués, et devra les mentionner sur la facture, avec le décompte exact du temps de la prestation (date, heure de début, heure de fin, nom du demandeur...).

➤ **Modalités d'intervention**

Les prestations d'interprétariat en langues étrangères à distance peuvent être sollicitées par un service de l'établissement, depuis n'importe lequel de leur site. A cet effet, le prestataire indiquera aux établissements la procédure mise en place pour éviter une sollicitation par une personne non habilitée par l'établissement (exemple : code utilisateur, identifiant...).

Pour toute demande, les services de l'établissement contactent le prestataire sur un numéro de téléphone unique (plateforme ou autre que le futur titulaire devra décrire dans son offre en s'assurant de la pérennité de celle-ci dans le temps) pour une mise en relation rapide avec l'interprète.

Le début effectif de la prestation est le moment de la mise en relation effective avec l'interprète, jusqu'à la fin de son intervention.

Toute intervention non aboutie (décalée, annulée, demande inappropriée, etc..) et/ou dysfonctionnement fera l'objet d'un signalement immédiat au service achat / facturation par le prestataire

IV.2 – Lot 2 Interprétariat langues étrangère Présentiel Département Puy-de-Dôme

➤ **Interventions programmées**

Les demandes de prestation d'interprétariat en langues étrangères en face-à-face feront l'objet de demandes de prestation programmées, émises **72h minimum avant l'intervention**.

Le service demandeur transmet une demande au titulaire du lot par téléphone et une confirmation par mail comprenant à minima :

- Le nom et les coordonnées du demandeur (téléphone et mail),
- Le n° de téléphone du service où est prévue la prise en charge du patient (si différent de celui du demandeur),
- La date, et l'heure de la prestation demandée,
- Des éléments de contexte (objet consultation etc...)
- Pole, service, UF
- La durée estimée de l'intervention,
- La langue demandée.

Cette demande doit obligatoirement faire l'objet d'une confirmation de rendez-vous transmise par mail par le titulaire au service demandeur.

Qu'il puisse assurer la prestation ou non, le prestataire devra obligatoirement informer de sa réponse le service demandeur par écrit au minimum **48 heures avant l'intervention**.

En cas d'impossibilité pour un prestataire à traiter une demande, celui-ci devra en justifier la raison auprès du service demandeur.

➤ **Interventions imprévues / urgents**

Le service demandeur transmet une demande au titulaire du lot par téléphone et une confirmation par mail comprenant à minima :

- Le nom et les coordonnées du demandeur (téléphone et mail),
- Le n° de téléphone du service où est prévue la prise en charge du patient (si différent de celui du demandeur),
- La date, et l'heure de la prestation demandée,
- Des éléments de contexte (objet consultation etc...)
- Pole, service, UF
- La durée estimée de l'intervention,
- La langue demandée.

Cette demande doit obligatoirement faire l'objet d'une confirmation de rendez-vous transmise par mail par le titulaire au service demandeur.

En cas d'impossibilité pour un prestataire à traiter une demande, celui-ci devra en justifier la raison auprès du service demandeur.

➤ **Modalités d'intervention**

Au moment de toute prestation, l'interprète doit se présenter à l'heure, au bon endroit. Il doit être facilement identifiable (badge avec identité et photo), et présenter la copie de la demande aux représentants de l'établissement.

Des protocoles d'accès spécifiques existent dans les établissements et sont remis aux prestataires devant intervenir sur les sites.

Le prestataire s'engage à accepter toute modification et tout nouveau protocole proposé par le service coordonnateur de l'établissement, en assurer la bonne communication et formation de son équipe de coordination ainsi que des interprètes intervenants.

A l'issue de chaque prestation, l'interprète établit un bon d'intervention en 2 exemplaires, dont 1 est laissé au service demandeur comprenant la signature du prestataire et du service demandeur, reprenant les éléments suivants :

- Le nom du service et du professionnel demandeur,
- Les date et horaires de début et de fin de l'intervention,
- La langue pratiquée,
- Le nom de l'interprète et du prestataire,
- Toutes les informations utiles à l'identification de la prestation,
- Les signatures du représentant de l'établissement et de l'interprète.

Toute intervention non aboutie (décalée, annulée, demande inappropriée, etc..) et/ou dysfonctionnement fera l'objet d'un signalement immédiat au service achat / facturation par le prestataire et par le service demandeur.

➤ **Lieux d'intervention**

Les lieux précis d'exécution de chacune des prestations sont définis dans la demande d'intervention.

Les lieux d'exécution possibles sont l'ensemble des bâtiments ou services des établissements est susceptible d'évoluer au cours du marché public (déménagement, suppression ou ajout de site), sans surcoût pour les établissements.