

# Prestations d'interprétariat linguistique et de traduction dans le domaine de la santé pour les établissements du GHT Alliance de Gironde

## Table des matières

1. Contexte .....	3
2. Allotissement.....	3
3. Définition du besoin .....	3
a. Interprétariat.....	3
b. Traduction écrite .....	4
i. CHU de Bordeaux.....	4
ii. CH Charles Perrens et CH Libourne .....	6
4. Cadre déontologique de l'interprétariat dans le domaine de la santé .....	6
5. Spécificité des établissements psychiatriques .....	7
6. Liste des langues exigées pour les lots 1 et 2 .....	7
7. Plateforme .....	8
8. Durée des prestations et amplitudes horaires .....	8
1. Pour les lots 1 et 3 (présentiel).....	8
2. Pour les lots 2 et 4 (distanciel) .....	9
9. Modalité de passation des commandes.....	9
10. Frais de déplacement .....	9

## 1. Contexte

L'accès aux soins de santé peut se définir comme la capacité qu'a une personne d'obtenir des soins de santé appropriés (Academy Health, 2004). Les barrières potentielles à l'accès sont notamment :

1. Les barrières pécuniaires (ne pas pouvoir payer les soins) ;
2. Les barrières géographiques (ne pas avoir assez de fournisseurs de soins de santé dans une zone géographique particulière ou bien un éloignement excessif des fournisseurs de soins) ;
3. Les barrières ethniques et culturelles (y compris les problèmes de langue) ;
4. Les barrières concernant la rapidité d'accès (délais excessifs pour avoir une consultation ou un traitement).

C'est dans le cadre de cette troisième barrière que le CHU de Bordeaux, en tant qu'établissement support du GHT Alliance de Gironde lance cette consultation pour les établissements suivants :

- CHU de Bordeaux
- CH Charles Perrens
- CH de Libourne
- CH de Cadillac

## 2. Allotissement

1. Interprétariat en présentiel
  - 1.1. Saint André et Pellegrin
  - 1.2. Haut-Lévêque et Xavier Arnozan
  - 1.3. Charles Perrens
  - 1.4. Libourne
  - 1.5. Cadillac
2. Interprétariat à distance (téléphone + visio)
3. Interprétariat en langue des signes Française en présentiel
  - 3.1. Saint André et Pellegrin
  - 3.2. Haut-Lévêque et Xavier Arnozan
  - 3.3. Charles Perrens
  - 3.4. Libourne
  - 3.5. Cadillac
4. Interprétariat en langue des signes Française en distanciel (visio)
5. Traduction écrite

## 3. Définition du besoin

### a. Interprétariat

L'article D. 1110-6 du Code de Santé Publique, issu du décret n° 2017-816 du 5 mai 2017, donne une définition réglementaire de l'interprétariat linguistique dans le domaine de la santé. Selon les termes de cet article : *« L'interprétariat linguistique dans le domaine de la santé désigne la fonction d'interface, reposant sur des techniques de traduction orale, assurée entre les personnes qui ne maîtrisent pas ou imparfaitement la langue française et les professionnels intervenant dans leur parcours de santé, en vue de garantir à ces personnes les moyens de communication leur permettant d'accéder de manière autonome aux droits prévus au présent titre, à la prévention et aux soins. » « L'interprétariat linguistique dans le domaine de la santé garantit aux professionnels de santé les moyens d'assurer la prise en charge des personnes qui ne maîtrisent pas ou imparfaitement la langue française dans le respect de leurs droits prévus au présent titre, notamment du droit à l'information, du droit au consentement libre et éclairé, du droit au respect de leur vie privée et au secret des informations les concernant. »*

L'interprète dans le domaine de la santé exerce de façon qualifiée une fonction d'interface verbale entre plusieurs individus ou groupes ne parlant pas une même langue. Pour ce faire, il met en œuvre sa maîtrise des langues utilisées et sa connaissance des techniques de traduction orale.

Comme tout interprète de liaison, l'interprète médical [...] :

- Restitue dans la langue cible le discours (les propos) exprimé dans la langue source, en termes de contenu, de niveau de langue, d'intention, de tonalité, [...] ;
- Retranscrit avec justesse – autant que possible – les nuances, les traits d'humour, les émotions, [...] ;
- Veille à la compréhension entendue comme la vérification de la bonne réception des propos traduits ;
- Utilise des compétences non seulement linguistiques, mais aussi interculturelles ainsi que des connaissances spécifiques aux principaux champs d'intervention.

Comme tout interprète de liaison, l'interprète médical [...] :

- Est spécialiste des échanges verbaux ; il travaille en temps réel ; sa prestation est destinée exclusivement à l'audition directe et immédiate ;
- Ne peut exercer autrement qu'en présence des parties au cours de consultations et d'entretiens individuels, ou de réunions en comité restreint, en face-à-face ou téléphoniques ;
- Pratique essentiellement l'« interprétation consécutive » : ce mode opératoire nécessite un discours scindé par séquences pour que l'interprète en restitue le contenu, au fur et à mesure, et par intervalles réguliers ;
- Intervient pour imposer un temps de traduction, et ce dans l'attention du maintien de la fluidité des échanges entre les parties.

De manière spécifique, l'interprète médical [...] :

- Exerce son activité au sein d'une diversité d'institutions et de lieux ;
- Exerce son activité entre des usagers non ou peu francophones, et les acteurs professionnels notamment des services publics, administrations, associations, (ou exerçant en privé), qu'ils soient travailleurs sociaux, médecins, soignants, [...] ;
- Intervient au sein d'une relation souvent asymétrique, entre les professionnels des différents domaines et les usagers dans une position de besoins et de demandes. »

## b. Traduction écrite

Conformément à son obligation de confidentialité, il est strictement interdit d'avoir recours à tous logiciels de traduction via l'intelligence artificielle.

### i. CHU de Bordeaux

Le CHU de Bordeaux participe à divers projets de recherche clinique internationaux sous la Direction de la Recherche Clinique et de l'Innovation (DRCI).

L'activité globale en recherche clinique pour 2023 représente :

**469****PROFESSIONNELS  
DE RECHERCHE**

→ 405,8 ETP

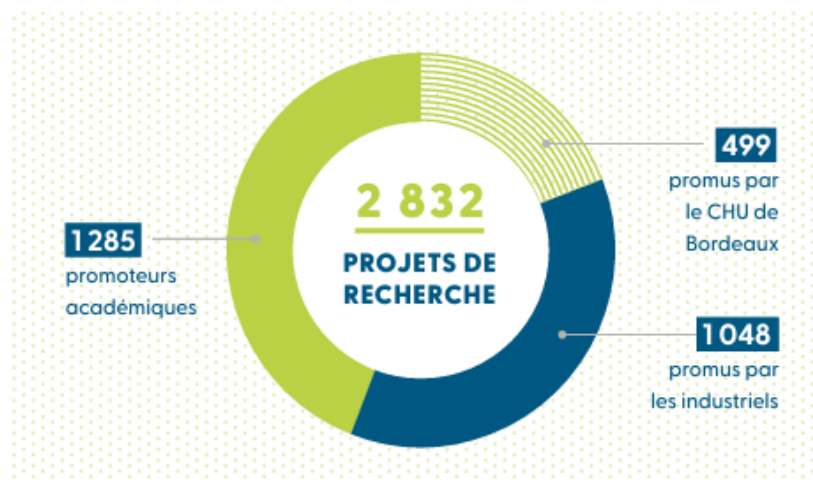
non médicaux

→ 20,7 ETP médicaux

**LA VALORISATION  
DE LA RECHERCHE****SIGAPS****1 958****5<sup>e</sup> place****PUBLICATIONS  
COMPTABILISÉES**dont 52,7 % de catégorie  
A+, A ou B**RECHERCHE  
HOSPITALO-  
UNIVERSITAIRE****2****PROJETS RHU**

obtenus en 2023 :

ENVISAGE et TALENT.

Au total, 3 RHU obtenus  
en 2022 et 2023**LES PROJETS DE RECHERCHE EN FILE ACTIVE****441****NOUVELLES ÉTUDES**

▶ 92 CHU de Bordeaux

▶ 170 Industriels

▶ 179 Académiques

**12 564****PATIENTS**inclus dans les études en cours  
promues par le CHU de Bordeaux**120****CONVENTIONS  
UNIQUES SIGNÉES****28****PROJETS DE RECHERCHE  
CLINIQUE RETENUS SUITE  
AUX APPELS À PROJETS  
EUROPÉENS ET NATIONAUX  
2022-2023**

C'est dans ce contexte de projets européens que la DRCI souhaite bénéficier de partenaires pour la traduction de documents dans différents domaines, scientifiques comme juridiques tels que : documents d'information, consentements patients, contrats, protocoles de recherche, etc.

Les projets étant principalement intra Union Européenne, les langues exigées au minima sont :

- Espagnol ;
- Italien ;
- Allemand ;
- Anglais ;
- Néerlandais ;
- Français.

Toutefois, d'autres langues peuvent être demandées, celles-ci se limitant aux pays de l'UE et à ses pays limitrophes.

Pour assurer une traduction des plus fidèle et adaptée selon les termes émis par L'union Européenne et non de manière littéraire, il est indispensable que les traducteurs aient des connaissances dans les domaines suivants :

- Scientifique :

- Médicale,
- Santé,
- Recherche clinique,
- Biologie ;
- Juridique – contrats.

Les documents à traduire seront déposés et à déposer sur une plateforme sécurisée définie par le CHU de Bordeaux.

Le milieu de la recherche étant très sensible, il sera exigé que chaque traducteur, qui travaillera pour ce lot, signe au préalable un accord de confidentialité.

## ii. CH Charles Perrens et CH Libourne

Dans le cadre de ses activités, le CH Charles Perrens (CHCP) et le CH de Libourne souhaitent pouvoir bénéficier de la prestation de traduction de documents écrits pour différents types de pièces administratives comme des conventions diverses (coopération internationale), conventions de stages avec des personnes étrangères, des documents règlementaires (droits des patients).

Cette liste n'est toutefois pas exhaustive ; aussi, le prestataire doit pouvoir assurer la traduction de documents juridiques, médicaux et scientifiques dans les langues suivantes :

- Espagnol ;
- Italien ;
- Allemand
- Anglais

Cette liste n'est pas limitative, et d'autres langues de traduction sont susceptibles d'être demandées.

## 4. Cadre déontologique de l'interprétariat dans le domaine de la santé

Le cadre déontologique est établi dans la charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France, adoptée à Strasbourg, le 14 novembre 2012. Les grands principes déontologiques s'appliquant à l'interprète dans le domaine de la santé sont : la fidélité de la traduction, la confidentialité et le secret professionnel, l'impartialité et le respect de l'autonomie des personnes.

- Fidélité de la traduction

L'interprète dans le milieu de la santé restitue les discours dans l'intégralité du sens, avec précision et fidélité, sans addition, omission, distorsion ou embellissement du sens.

- Confidentialité et secret professionnel

L'interprète dans le milieu de la santé a un devoir de confidentialité concernant toute information entendue ou recueillie. Il est soumis au secret professionnel de la même manière que les acteurs auprès desquels il est amené à intervenir.

- Impartialité

L'interprète dans le milieu de la santé exerce ses fonctions avec impartialité, dans une posture de retrait par rapport aux parties. Sa traduction est loyale aux différents protagonistes.

- Respect de l'autonomie des personnes

L'interprète dans le milieu de la santé n'émet pas de jugement sur les idées, croyances ou choix exprimés par les personnes. Il leur reconnaît les compétences pour s'exprimer en leur propre nom et prendre des décisions en toute autonomie. Il ne se substitue pas à l'un ou à l'autre des interlocuteurs.

Par ailleurs, l'interprète professionnel s'inscrit dans le respect absolu de la volonté de la personne et de sa liberté de choix.

Le consentement aux soins est formulé à l'article L. 1111-4 du Code de la santé publique en ces termes :  
« Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

*Toute personne a le droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement. Le suivi du malade reste cependant assuré par le médecin, notamment son accompagnement palliatif.*

*Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité. Si, par sa volonté de refuser ou d'interrompre tout traitement, la personne met sa vie en danger, elle doit réitérer sa décision dans un délai raisonnable. Elle peut faire appel à un autre membre du corps médical. L'ensemble de la procédure est inscrit dans le dossier médical du patient. Le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa fin de vie en dispensant les soins palliatifs mentionnés à l'article L. 1110-10. »*

Trois documents clefs sur le sujet :

- La charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France, adoptée à Strasbourg, le 14 novembre 2012 ;
- Le référentiel de compétences de l'interprète médical et social professionnel, validé par le Groupe de travail national inter associatif en mars 2016 ;
- La norme internationale ISO 13611:2024 : Services d'interprétation - Interprétation de service public - Exigences et recommandations.

## 5. Spécificité des établissements psychiatriques

Le CH de Cadillac et le CH Charles Perrens étant des hôpitaux psychiatriques, les interprètes doivent être particulièrement attentifs à leur posture, comportement. En effet, les affections des patients sont très diverses, ce qui nécessite une grande capacité d'adaptation.

Du fait de certaines pathologies, ces établissements pourront exiger qu'un interprète qui serait déjà intervenu auprès d'un patient soit l'interprète « unique » dudit patient, et ce afin de faciliter les échanges.

## 6. Liste des langues exigées pour les lots 1 et 2

Le titulaire doit impérativement pouvoir assurer les prestations dans les langues suivantes :

- Arabe
- Bulgare
- Georgien
- Anglais

Le titulaire est informé qu'il sera sollicité pour d'autres langues et dialectes ; aussi, il aura prévu dans son offre une liste exhaustive desdits langues et dialectes auxquels il est en capacité de répondre.

## 7. Plateforme

Afin de faciliter la prise de rendez-vous entre les soignants, les patients et les interprètes, il est demandé aux candidats de mettre à disposition une plateforme de réservation sécurisée en ligne, hormis pour les rendez-vous demandés en urgence, qui puisse s'adapter aux différents besoins des établissements du GHT 33, ainsi qu'une notice simple d'utilisation de ladite plateforme.

La plateforme de réservation mise à disposition devra répondre aux exigences suivantes :

- La conformité de la plateforme web avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) doit être confirmée, compte tenu des données sensibles (nom et prénom du patient, notamment) saisies par les utilisateurs lors des demandes.
- Il doit être possible de renseigner et enregistrer différents lieux et services de rendez-vous afin éviter d'avoir à saisir les adresses à chaque demande.
- La plateforme doit permettre la création gratuite de :
  - Un profil administrateur GHT ayant une vision sur toutes les demandes passées par tous les établissements dudit GHT afin d'extraire des données en vue de statistiques ;
  - Un profil administrateur établissement, qui n'aura de vision que sur son établissement/site, et permette la validation des demandes effectuées par les services (les procédures de commandes étant différentes selon les établissements, cette possibilité doit pouvoir être supprimée) ;
  - La création de profils pour les services soignants leur permettant d'effectuer leurs demandes ;
  - L'envoi d'un mail à destination du profil administrateur pour que celui-ci soit informé et/ou valide la commande. Cette précision sera à définir avec l'établissement lors du démarrage du marché
- La plateforme doit permettre de renseigner les demandes, avec les champs suivants :
  - Nom et prénom du patient
  - UG + désignation du service
  - Localisation précise (bâtiment, étage)
- Chaque demande effectuée via l'interface doit être associée à un numéro unique d'identification, afin de faciliter le suivi des validations dans un fichier Excel et d'optimiser la facturation. Ce numéro devra être reporté sur la feuille du carnet à souche de l'interprète et permettre une recherche simplifiée dans les archives papier ou numériques.
- La plateforme doit offrir aux utilisateurs la possibilité de renseigner la durée de la prestation à son issue. Cette fonctionnalité est à évaluer selon les besoins liés à la gestion des retours de prestation.
- Les factures ne doivent pas être visibles par les utilisateurs, mais uniquement accessibles par le profil administrateur.
- La plateforme doit permettre l'extraction des données de prestations sous format Excel pour la facturation mensuelle.
- Selon les souhaits des établissements, la plateforme doit permettre une visibilité des créneaux disponibles uniquement pour les rendez-vous en présentiel ; les rendez-vous téléphoniques et en visio doivent être rendus indisponibles.
- La plateforme doit également permettre l'annulation et le report d'un rendez-vous.

## 8. Durée des prestations et amplitudes horaires

### 1. Pour les lots 1 et 3 (présentiel)

Les interprètes ont pour vocation à traduire fidèlement les propos des personnels de santé et des patients, comme défini aux articles 3 et 4 ci-dessus. En aucun cas ils n'ont pour mission d'accompagner les patients



dans leur parcours de soin. Aussi, si une telle demande leur est faite, que ce soit de la part du professionnel de santé ou du patient, l'accompagnement sera exercé de façon bénévole, et aucun dédommagement ne saurait être demandé à l'établissement.

C'est pourquoi la durée d'une prestation ne pourra dans tous les cas excéder 2h. S'il est nécessaire de prolonger une prestation, l'établissement demandeur devra alors prendre un nouveau rendez-vous.

L'interprète a pour obligation d'être présent à l'heure prévue, sans retard, et pour le temps déterminé dans le bon de commande. Aussi, si le professionnel de santé a du retard, l'interprète peut soit rester pour assurer la prestation, soit partir à la fin du temps pour lequel il lui a été demandé d'être présent. Dans ce 2<sup>ème</sup> cas, l'interprète fait valider sa présence auprès de l'administration et un nouveau rendez-vous sera fixé via la plateforme.

Il est demandé que les prestations puissent se dérouler dans l'amplitude horaire suivante : 7h-19h, du lundi au vendredi.

## 2. Pour les lots 2 et 4 (distanciel)

Le(s) prestataire(s) doivent disposer ou mettre à disposition de leurs interprètes tout le matériel nécessaire au bon déroulement des prestations, à savoir :

- Téléphone ;
- Matériel informatique ou téléphonique ;
- Matériel audio nécessaire à la visio-conférence ;
- Matériel vidéo nécessaire à la visio-conférence.

Les prestations en distanciel étant également pour les cas d'urgence, il est demandé que les prestations puissent se dérouler dans l'amplitude horaire suivante : 24h/24, 7 jours/7.

Les prestations en visioconférence seront réalisées via la plateforme définie par l'établissement demandeur lors de la notification du marché ou de l'émission de la commande.

## 9. Modalité de passation des commandes

Chaque établissement transmettra aux prestataires ses modalités de passation des commandes sur demande desdits prestataires.

## 10. Frais de déplacement

Les lots 2, 4, et 5 ne font pas l'objet de frais de déplacement.

Pour les lots 1 et 3 :

- **Pour les sous-lots 1, 2, 4** : les prix indiqués au BPU/DQE doivent comprendre tous les frais inhérents aux déplacements des interprètes. Aucun frais supplémentaire ne saurait être dédommagé ;
- **Pour les sous-lots 3 et 5** : le CH Perrens et le CH Cadillac ayant des « sites satellites » situés sur tout le département de la Gironde, les candidats ont la possibilité de renseigner un tarif au kilomètre pour tous les frais inhérents au déplacement des interprètes. Le kilométrage exact sera celui indiqué par Google Map. Les points de départ sont les suivants :
  - Pour le CH Perrens :
    - Gratuité des frais de déplacement sur les sites satellites basés dans les communes de Bordeaux, Mérignac, Pessac, et Talence ;
    - Pour toutes les autres communes, le point de départ pour les frais de déplacement est l'établissement principal situé au 121 rue de la Béchade, 33076 Bordeaux.

- Pour le CH Cadillac :
  - Pour les sites basés dans la métropole bordelaise et à Cestas :
    - Les prestations sur les sites basés dans un rayon de 6 km autour du site « Hôpital de Jour l'Amarelle Bleue Bordeaux-Bastide » doivent comprendre tous les frais de déplacement inhérents à la prestation et sont exonérées de frais de déplacement supplémentaires ;
    - Les prestations sur les sites basés au-delà d'un rayon de 6 km autour du site « Hôpital de Jour l'Amarelle Bleue Bordeaux-Bastide » pourront faire l'objet de frais de déplacement supplémentaires, en prenant comme point de départ le CH St André.
  - Pour les autres sites :
    - Les prestations sur les sites basés dans un rayon de 6 km autour du site principal du CH de Cadillac (89-90 rue Cazeaux Cazalet) doivent comprendre tous les frais de déplacement inhérents à la prestation et sont exonérées de frais de déplacement supplémentaires ;
    - Les autres sites pourront faire l'objet de frais de déplacement supplémentaires, en prenant comme point de départ le site principal de Cadillac