



GROUPEMENT
HOSPITALIER
DE TERRITOIRE
LOIRE ATLANTIQUE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

COMMUN AUX 5 LOTS

SERVICES

**MARCHES PUBLICS PASSES SELON UNE PROCEDURE D'APPEL D'OFFRES OUVERT EN APPLICATION
DES ARTICLES L.2124-2, R.2124-2 1° ET R.2161-1 A R.2161-5 DU CODE DE LA COMMANDE
PUBLIQUE**

**PRESTATIONS D'INTERPRETARIAT ET DE TRADUCTION AU SERVICE DES PATIENTS
POUR LES ETABLISSEMENTS DU GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE 44**

PROCÉDURE N° AOO -25026

SOMMAIRE

Introduction -

Contexte 3

Définition du besoin3

Cadre déontologique de l'interprétariat dans le domaine de la santé4

Article 1 - Objet du marché5

Article 2 – Allotissement5

Article 3 - Forme et durée du marché.....6

Article 4 – Plateforme.....6

Article 5 -Modalités d'exécution6

Article 6 - Conditions spécifiques d'exécution7

Article 7 – Délai d'intervention / délai de mise en relation7

ANNEXES 9

INTRODUCTION – CONTEXTE ET DEFINITION DU BESOIN

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 Nantes, lance cette consultation pour les établissements du GHT44.

Définition du besoin

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. »

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 inscrite 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.

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations d'interprétariat et de traductions écrites au service des patients pour l'ensemble des établissements du Groupement Hospitalier de Territoire 44.

Il s'agit de couvrir les besoins des patients accueillis en hospitalisation ou consultation externe et ne parlant pas la langue française pour les prestations suivantes :

- Prestations d'interprétariat en présentiel dans le cadre de prises en charge programmées (lot 1), ou en distanciel par téléphone (lot 2) ;
- Prestations d'interprétariat en distanciel dans le cadre de prise en charge en urgence par téléphone (lot 3) ;
- Prestations de traductions écrites de documents écrits à destination des patients (rapports médicaux, documents officiels, plaquettes d'information) (lot 4) ;
- Prestations d'interprétariat en présentiel en langue des signes française (lot 5).

Le marché public, objet de la consultation, est passé pour l'ensemble des établissements du Groupement Hospitalier de Territoire 44 (cf article 1 du CCAP).

ARTICLE 2 – ALLOTISSEMENT

La prestation est décomposée en 5 lots attribués séparément sachant qu'un opérateur économique peut se voir attribuer un ou plusieurs lots :

- ☐ Lot 1 Prestations d'interprétariat en présentiel dans le cadre de prise en charge programmée dans les services d'hospitalisation et de consultations des établissements du GHT 44.
- ☐ Lot 2 Prestations d'interprétariat en distanciel (par téléphone) dans le cadre de prise en charge

programmée.

- ☐ Lot 3 Prestations d'interprétariat en distanciel (par téléphone) dans le cadre de prise en charge en urgence.
- ☐ Lot 4 Prestations de traductions de documents écrits à destination des patients.
- ☐ Lot 5 Prestations d'interprétariat en présentiel en langue des signes française pour les patients sourds et malentendants et leurs accompagnants des établissements du GHT 44 :

Chaque lot donne lieu à la passation d'un marché distinct.

ARTICLE 3 - FORME ET DUREE DU MARCHÉ

Pour l'ensemble des lots, le marché public est un accord-cadre mono attributaire qui s'exécutera au fur et à mesure de l'émission de bons de commande.

Pour chaque lot, l'accord-cadre est conclu sans minimum, mais avec un montant maximum sur la durée totale du marché (reconductions comprises) fixé comme suit :

- Lot 1 : 3 000 000 € HT
- Lot 2 : 500 000 € HT
- Lot 3 : 640 000 € HT
- Lot 4 : 100 000 € HT
- Lot 5 : 100 000 € HT

Pour tous les lots excepté le lot 1, le marché public est conclu à compter du 1er janvier 2026 (ou de sa date de notification si postérieure) jusqu'au 30 juin 2027. Le marché public pourra être reconduit tacitement 2 fois pour une nouvelle période d'un an.

Pour le lot 1, le marché public est conclu à compter du 1er juillet 2025 (ou de sa date de notification si postérieure) jusqu'au 30 juin 2026. Le marché public pourra être reconduit tacitement 3 fois pour une nouvelle période d'un an

La durée totale du marché public ne pourra excéder 4 ans (périodes de reconductions comprises) soit jusqu'au 30 juin 2029.

Le titulaire ne peut refuser la reconduction. En cas de décision de ne pas reconduire le marché public, le C.H.U se prononcera par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 2 mois avant l'échéance annuelle du marché public.

ARTICLE 4 – PLATEFORME

Concernant les lots 1 et 2 :

Afin de faciliter la prise de rendez-vous entre les soignants, les patients et les interprètes, il est demandé, dans la mesure du possible, au titulaire 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 44, ainsi qu'une notice simple d'utilisation de ladite plateforme.

ARTICLE 5 -MODALITES D'EXECUTION

Les prestations seront exécutées au fur et à mesure des besoins des établissements du GHT 44 par toute personne habilitée au sein des établissements, sous l'entière responsabilité du titulaire qui devra se conformer strictement aux textes réglementaires en vigueur dans le domaine objet du présent marché.

Toutes les langues utilisées répertoriées ci-dessous sont susceptibles de faire l'objet de prestations.

Toutes les données d'activité sont fournies à titre indicatif.

Les données transmises ci-après concernent 7 établissements parties du GHT 44 aujourd'hui utilisatrices de ces prestations, à savoir le CHU de Nantes, le CH Maubreuil, le CH de Daumezon, le CH de St Nazaire, Epsylan (CH Blain), le CH d'Erdre et Loire (Ancenis) et le CH de Châteaubriant-Nozay-Pouancé.

Reporting et Interlocuteur dédié :

Le titulaire devra fournir des rapports d'activité réguliers sur l'activité, à la fois trimestriels et annuels.

Les tableaux de bord trimestriels refléteront les différents aspects de la prestation, et notamment :

- le nombre de prestations d'interprétariat/traduction sollicitées par langue par mois et par an
- le nombre de prestations d'interprétariat assurées par langue (l'écart entre les 2 indicateurs doit pouvoir être expliqué) par mois et par an.
- Les durées des prestations d'interprétariat/traduction réalisées par service.

Ces documents doivent être envoyés une semaine au moins avant les revues de contrat.

Pour assurer le bon déroulement des prestations, le titulaire désignera un responsable du suivi de l'exécution du marché. Cette personne sera l'interlocuteur unique pour toute demande liée au suivi du marché.

Cette personne sera désignée au plus tard dans les 15 jours qui suivent la notification du marché.

Lors de toute modification d'un responsable du suivi de l'exécution du marché, le titulaire devra en informer le GHT.

ARTICLE 6 - CONDITIONS SPECIFIQUES D'EXECUTION

Pour les lots 1, 2 et 5, les établissements du GHT44 se réservent le droit d'annuler une demande de prestation sans que celle-ci ne soit facturée sous réserve du respect d'un délai de prévenance de 24 heures avant l'heure prévue de l'intervention.

Passé ce délai de 24h, en cas d'annulation du rendez-vous du fait des établissements du GHT 44, un coût d'annulation pourra être facturé aux établissements du GHT 44 à titre d'indemnisation. Ce coût d'annulation vise à prendre en compte le temps de mise à disposition des interprètes et le cas échéant le temps de trajet et les frais de déplacement si le déplacement a été réalisé.

Ce coût d'annulation doit être renseigné par le titulaire du marché sur l'annexe financière.

ARTICLE 7 – DELAI D'INTERVENTION / DELAI DE MISE EN RELATION

Pour les demandes de prise en charge programmée (lots 1 et 2), le délai entre la demande émise par le professionnel de santé et l'intervention de l'interprète ne doit pas excéder un délai maximum de 3 jours ouvrés à réception de la demande du service.

Dans des situations exceptionnelles, telles que la mise en place de cellule psychologique, le délai entre la demande émise par le professionnel de santé et l'intervention de l'interprète pourra être ramené à 24 heures à réception de la demande du service.

Afin de pouvoir répondre aux demandes de prise en charge en urgence (lot 3), le délai entre la demande émise par le professionnel de santé et la mise en relation effective avec un interprète ne doit pas excéder 10 minutes.

Pour les demandes de prestations de traductions écrites et/ou de relecture de documents à destination des patients (lot 4), le délai entre la demande émise par le professionnel de santé et la réalisation de la traduction ne doit pas excéder 3 jours ouvrés à partir de la demande du service par l'établissement du GHT 44.

Pour les demandes de prestations d'interprétariat en langue des signes française (lot 5), le délai entre la demande émise par le professionnel de santé et l'intervention de l'interprète ne doit pas excéder 3 jours ouvrés à réception de la demande du service.

A l'expiration du délai fixé, des pénalités de retard seront appliquées conformément à l'article 15 du CCAP, sauf accord des établissements du GHT à prolonger le délai de restitution.

ANNEXES

Lot 1 Prestations d'interprétariat en présentiel dans le cadre de prise en charge programmée dans les services d'hospitalisation et de consultations des établissements du GHT 44

Lot 2 Prestations d'interprétariat en distanciel dans le cadre de prise en charge programmée avec prise de rendez-vous avec le titulaire par téléphone.

A titre d'information, il est précisé que ces lots concernent **actuellement** 7 établissements parties du GHT 44 à savoir le CHU de Nantes, le CH de Daumezon, le CH de St Nazaire, Epsylan (CH Blain), le CH d'Erdre et Loire (Ancenis), le CH Maubreuil et le CH de Châteaubriant-Nozay-Pouancé.

LOT 1 - DUREE MOYENNE DES INTERVENTIONS (en présentiel) :

	CHU de NANTES	EPSYLAN	CH DAUMEZON
Pour 2022	1,01heure	1,17 heure	93% d'une heure
Pour 2023	99% d'une heure	99% d'une heure	1,04heure
Pour 2024	96% d'une heure	1,18heure	1,08heure

	SAINT NAZAIRE	CHATEAUBRIANT	MAUBREUIL
Pour 2022 :	1,35 heure	97% d'une heure	
Pour 2023 :	93% d'une heure	1,10heure	95% d'une heure
Pour 2024 :	85% d'une heure	80% d'une heure	1,26heure

LOT 1 - Nombre de demandes de prise en charge programmée en présentiel avec prise de RDV par établissement :

Mois	CHU Nantes		
	Demandes en présentiel (lot 1)		
	2022	2023	2024
Janvier	301	571	719
Février	290	490	746
Mars	305	605	678
Avril	286	402	768
Mai	356	542	641
Juin	353	574	689
Juillet	348	538	694
Aout	290	463	495
Septembre	410	528	702
Octobre	441	632	777
Novembre	523	573	629
Décembre	500	595	636

	EPSYLAN		
Mois	Demandes en présentiel (lot 1)		
	2022	2023	2024
Janvier		8	10
Février		8	15
Mars		16	11
Avril	8	10	12
Mai	9	6	10
Juin	9	14	14
Juillet	7	6	14
Aout	3	4	7
Septembre	8	10	13
Octobre	8	9	12
Novembre	8	6	17
Décembre		6	5

	CH DAUMEZON		
Mois	Demandes en présentiel (lot 1)		
	2022	2023	2024
Janvier	11	14	15
Février	13	14	20
Mars	13	12	15
Avril	9	10	22
Mai	18	9	11
Juin	13	11	10
Juillet	7	13	20
Aout	5	4	10
Septembre	11	13	18
Octobre	9	18	20
Novembre	6	16	10
Décembre	14	14	8

	CH SAINT NAZAIRE		
Mois	Demandes en présentiel (lot 1)		
	2022	2023	2024
Janvier		2	1
Février		2	
Mars	1	1	
Avril	3		
Mai	2		1
Juin	3	2	
Juillet	2	1	
Aout	2		
Septembre		2	1
Octobre	1		2
Novembre	3		2
Décembre	1	1	1

	CH CHATEAUBRIANT		
Mois	Demandes en présentiel (lot 1)		
	2022	2023	2024
Janvier			2
Février			2
Mars	1		1
Avril	2		1
Mai			
Juin		2	
Juillet		2	
Aout			
Septembre		2	
Octobre		2	
Novembre		2	
Décembre		1	

	CH MAUBREUIL		
Mois	Demandes en présentiel (lot 1)		
	2022	2023	2024
Janvier			9
Février			9
Mars			2
Avril			5
Mai			5
Juin			
Juillet			4
Aout			4
Septembre			6
Octobre		4	2
Novembre		9	4
Décembre		6	1

LOT 2 - Nombre de demandes de prise en charge programmée par téléphone avec prise de RDV par établissement :

CHU NANTES			
Mois	Demandes en téléphonique (lot 2)		
	2022	2023	2024
Janvier	25	91	113
Février	62	77	117
Mars	42	196	131
Avril	37	213	122
Mai	22	109	106
Juin	21	187	158
Juillet	21	62	190
Aout	18	139	138
Septembre	62	104	114
Octobre	29	89	115
Novembre	83	90	92
Décembre	137	103	146

EPSYLAN			
Mois	Demandes en téléphonique (lot 2)		
	2022	2023	2024
Janvier		6	2
Février			3
Mars		2	4
Avril			1
Mai	2	2	
Juin	3		3
Juillet	4	1	3
Aout		2	1
Septembre		5	
Octobre	2	2	2
Novembre	2		
Décembre		1	4

	CH DAUMEZON		
Mois	Demandes en téléphonique (lot 2)		
	2022	2023	2024
Janvier		4	2
Février		2	1
Mars		3	11
Avril		2	8
Mai	1		
Juin		2	2
Juillet			4
Aout		1	
Septembre	7		2
Octobre	4	2	2
Novembre	5	3	
Décembre	1	1	2

	CH CHATEAUBRIANT		
Mois	Demandes en téléphonique (lot 2)		
	2022	2023	2024
Janvier			24
Février			2
Mars	2		17
Avril		9	7
Mai	2	3	13
Juin			12
Juillet		10	8
Aout	2	6	9
Septembre	2	5	7
Octobre		8	7
Novembre	2	4	2
Décembre	3	17	

LOTS 1 et 2 confondus - EVOLUTION DES DEMANDES DE PRISE EN CHARGE PROGRAMMEE AVEC PRISE DE RDV :

Nombre de Demandes de prestations (lots 1 et 2 confondus)	CHU de NANTES	EPSYLAN	CH DAUMEZON
2022	4962	73	147
2023	7973	124	168
2024	9618	163	213

Nombre de Demandes de prestations (lots 1 et 2 confondus)	CH SAINT NAZAIRE	CH CHATEAUBRIANT	CH MAUBREUIL	CH Erdre et Loire
2022	23	16		1
2023	13	73	19	
2024	8	114	51	

Répartition des langues sollicitées dans le cadre des demandes de prise en charge avec prise de RDV en présentiel et par téléphone (lots 1 et 2) par établissement :

CHU de NANTES			
Langues	2023	Langues	2024
ARABE DU MOYEN ORIENT/ARABE MAGHREBIN/ARABE DU SOUDAN	21,60%	ARABE DU MOYEN ORIENT/ARABE MAGHREBIN/ARABE DU SOUDAN	24%
ROUMAIN	15,7	ROUMAIN	15,25%
RUSSE	10,50%	SOUSSOU	7,71%
GEORGIEN	7,60%	RUSSE	6,95%
TURC	6,80%	GEORGIEN	6,14%
AFGHAN/PACHTOU/DAHRI	6,23%	TURC	4,89%
SOUSSOU	5%	AFGHAN/PACHTOU/DAHRI	4,78%
PORTUGAIS	4,50%	TIGRINIA	4,76%
TIGRINIA	3,80%	PORTUGAIS	4,24%
SOMALI	3,50%	SOMALI	3,32%
AZERY	3,10%	ANGLAIS	2,45%
ANGLAIS	2,20%	AZERY	2,22%
ARMENIEN	1,30%	MALINKE	1,58%

EPSYLAN			
Langues	2023	Langues	2024
RUSSE	31,30%	RUSSE	26,80%
TURC	25,00%	TURC	22,00%
AFGHAN/PACHTOU/DAHRI	11,60%	PORTUGAIS	13,20%
ARABE DU MOYEN ORIENT/ARABE MAGHREBIN/ARABE DU SOUDAN	8,40%	ROUMAIN	9,70%
GEORGIEN	7,40%	ARABE DU MOYEN ORIENT/ARABE MAGHREBIN/ARABE DU SOUDAN	8,00%
ANGLAIS	5,00%	GEORGIEN	6,20%
UKRAINIEN	3%	SOMALI	4,84%
ALBANAIS	1,60%	UKRAINIEN	2,72%
TIGRINIA	1,60%	TIGRINIA	1,81%
ARMENIEN	1,40%	ANGLAIS	1,81%
UKRAINIEN	1,25%	AZERY	1,50%
SOUSSOU	0,80%	PEUL	0,75%
ESPAGNOL	0,80%	BAMBARA	0,60%

CH DAUMEZON			
Langues	2023	Langues	2024
RUSSE	32%	AZERY	17,70%
GEORGIEN	13,10%	GEORGIEN	10,00%
AZERY	9,40%	VIETNAMIEN	9,30%
SOUSSOU	8,95%	ARABE DU MOYEN ORIENT/ARABE MAGHREBIN/ARABE DU SOUDAN	8,20%
ARABE DU MOYEN ORIENT/ARABE MAGHREBIN/ARABE DU SOUDAN	8,72%	ARMENIEN	7,50%
TURC	7,66%	ANGLAIS	6,13%
ESPAGNOL	4%	RUSSE	5,57%
ANGLAIS	4,00%	PORTUGAIS	5,10%
VIETNAMIEN	3,10%	ESPAGNOL	4,85%
BENGALI	2,60%	AFGHAN/PACHTOU/DAHRI	4,00%
ARMENIEN	2,50%	PEUL	3,60%
UKRAINIEN	1,25%	BENGALI	2,66%
MONGOL	1,00%	THAI	2,42%

CH SAINT NAZAIRE			
Langues	2023	Langues	2024
RUSSE	34,70%	ROUMAIN	83%
UKRAINIEN	28,57	RUSSE	17,40%
ROUMAIN	28,57%		
GEORGIEN	8,10%		

CH CHATEAUBRIANT			
Langues	2023	Langues	2024
TURC	67,40%	ROUMAIN	38%
ROUMAIN	18%	TURC	26,70%
AZERY	6,40%	ARABE DU MOYEN ORIENT/ARABE MAGHREBIN/ARABE DU SOUDAN	11,60%
GEORGIEN	2,10%	AZERY	5,00%
PEUL	2,10%	RUSSE	3,87%
ARMENIEN	2,10%	BAMBARA	3,87%
RUSSE	1%	MALINKE	3,50%
		SOUSSOU	3,10%
		SONINKE	1,50%
		ALBANAIS	0,70%
		ANGLAIS	0,70%
		PEUL	0,70%

CH MAUBREUIL			
Langues	2023	Langues	2024
MONGOL	100,00%	MONGOL	100,00%

Horaires de travail et répartition des demandes :

Pour le lot 1, le prestataire devra être capable de répondre aux besoins du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h à 20h.

Le lot 1 est passé pour répondre au besoin de l'ensemble des établissements parties du GHT 44. En conséquence, les interprètes pourront donc être amenés à se déplacer au sein de l'ensemble des établissements parties du GHT.

Les demandes de prestations d'interprétariat en présentiel se concentrent sur une plage horaire entre 9h et 18h. Les demandes entre 18 et 20h sont extrêmement rares (inférieur à 0.1% des demandes soit environ 20 demandes par an). De même les demandes entre 8h et 9h le matin sont rares également, cela correspond à environ 1% des demandes.

Pour le lot 2, le prestataire devra être capable de répondre aux besoins du lundi au samedi (sauf jours fériés) de 8h à 20h.

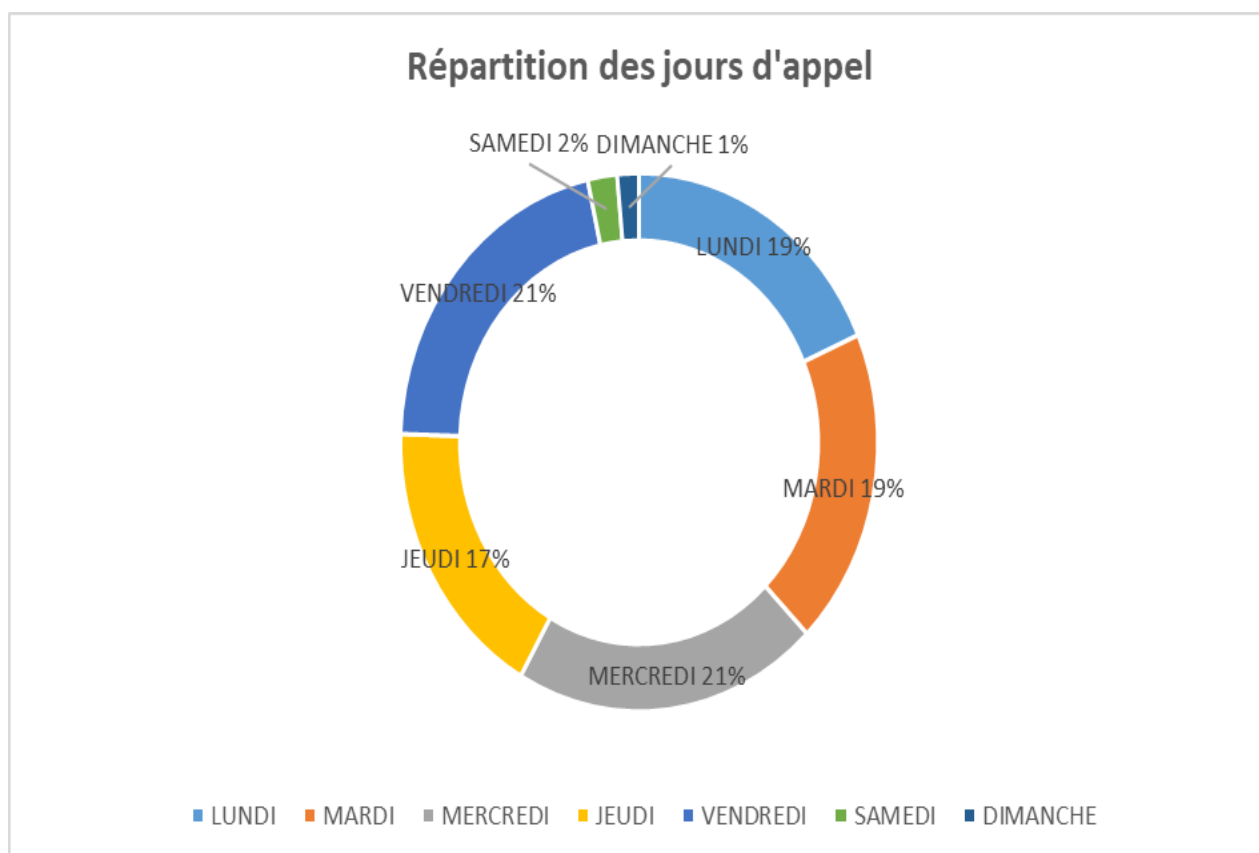
Il est à noter que les demandes de prestation d'interprétariat par téléphone le samedi sont exceptionnelles. Cela correspond à une demande par an environ.

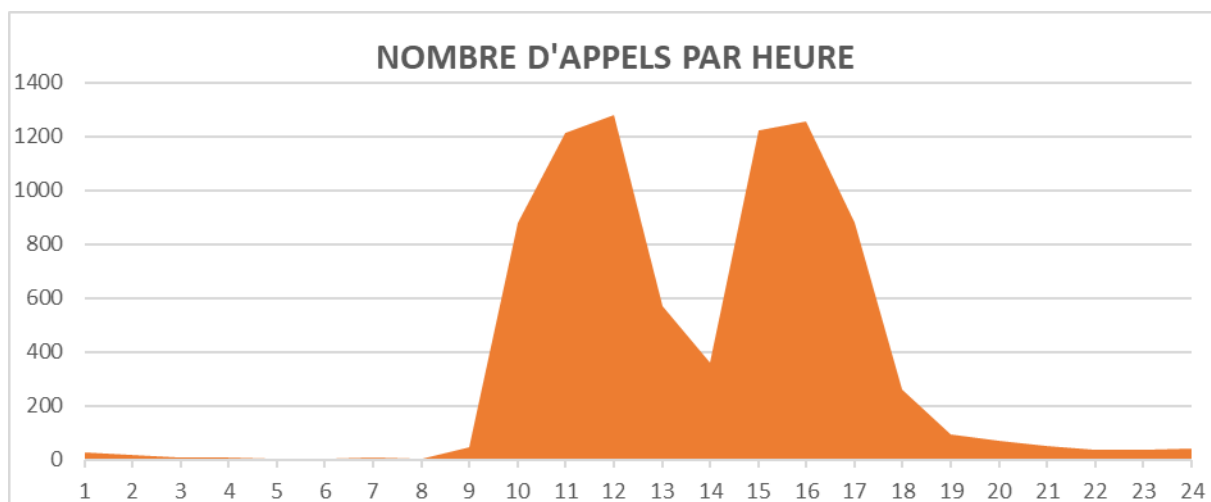
De même les demandes de prestations d'interprétariat par téléphone se concentrent sur une plage horaire entre 9h et 18h. Les demandes entre 18h et 20h sont extrêmement rares (inférieur à 0.1% des demandes soit environ 20 demandes par an).

Lot 3 Prestations d'interprétariat en distanciel dans le cadre de prise en charge en urgence (par téléphone)

Les prestations **d'interprétariat dans le cadre de prise en charge en urgence** sont susceptibles de s'exécuter **24h/24, 7j/7**.

Répartition des demandes de prise en charge en urgence pour les établissements du GHT44 en 2024 :





Durée moyenne des appels : 21,26 minutes

Nombre moyen d'appels / jour : 9,43 appels

LOT 3 - DEMANDES MENSUELLES PAR TELEPHONE EN URGENGE PAR ANNEE :

Mois	Interprétariat par Téléphone 2022 (à partir du 18/02)	Interprétariat par Téléphone 2023	Interprétariat par Téléphone 2024
01-janvier		233	198
02-février	153	192	221
03-mars	538	240	154
04-avril	441	200	197
05-mai	455	159	145
06-juin	420	193	173
07-juillet	389	158	190
08-août	413	177	170
09-septembre	420	153	137
10-octobre	311	130	234
11-novembre	190	176	203
12-décembre	208	177	246
Somme	3 938	2 188	2 268

TOP des langues demandées en 2024, 2023 et 2022 - Nombre de demandes par langue et par année dans le cadre des demandes en urgence par téléphone :

Langue	Interprétariat par Téléphone 2022	Interprétariat par Téléphone 2023	Interprétariat par Téléphone 2024
ARABE DU SOUDAN	612	248	338
ROUMAIN	471	211	236
ARABE DU MAGHREB	369	185	171
GEORGIEN	259	167	145
TURC	206	137	137
PORTUGAIS	102	99	122
SOUSSOU	125	98	113
RUSSE	190	107	97
PASHTO	131	127	83
TIGRIGNA	337	151	83
SOMALI	190	74	78
BENGALI	46	27	60
DARI	164	84	59
ARABE DU MOYEN-ORIENT	104	51	51
ARABE DU TCHAD	45	44	35
MONGOLE	15	5	33
MALINKE	38	18	30
UKRAINIEN	63	48	30
ANGLAIS AFRIQUE	30	22	24
AZERI	47	34	23
ESPAGNOL	24	18	22
ALBANAIS	32	12	21
ARMENIEN	49	21	21
LINGALA	10	9	20
AMHARIQUE	16	3	18
ANGLAIS	11	8	17
DIARANKE	29	7	17
PEULH GUINEE	14	10	16
SONINKE	3	5	15
KHMER		7	10
OURDOU	8	2	10

ARABE D'EGYPTE	15	7	9
BAMBARA	16	15	9
PEULH MAURITANIE	7	3	9
MOLDAVE	1		8
DIOULA		3	7
TIBETAÏN	1	6	7
WOLOF	6	1	6
PERSAN	5	7	5
SERBO-CROATE	13	10	5
MANDINGUE			4
MASSALITE			4
OROMO	2		4
SORANI	2		4
VIETNAMIEN	7	5	4
ZAGHAWA	1		4
ALLEMAND		10	3
GORANE	5		3
ITALIEN	20	6	3
COMORIEN	2	1	2
FARSI	9	1	2
PEULH GAMBIE			2
PEULH SÉNÉGAL			2
PIDGIN		4	2
POLONAIS	11	10	2
SYLETHI	2	1	2
TCHEQUE	3	2	2
TCHETCHENE	3	4	2
THAI			2
ARABE			1
BERBERE			1
BULGARE	3	3	1
CANTONNAIS	1		1
EWE			1
HAOUSSA	9	4	1
HASSANIA		2	1
KURDE TURQUIE	1	1	1
MANDARIN	8	7	1
MOORE			1
ROMANI	3	7	1
SLOVAQUE			1

Liste de services concernés par les demandes de prise en charge en urgence :

Services		
ADDICTOLOGIE	EXPLORATION FONCTIONNELLE	PLANNING FAMILIAL
ANESTHESIE	GASTRO ENTOROLOGIE	PNEUMOLOGIE
BLOC OBSTETRIQUE	GENETIQUE	PSYCHIATRIE
BLOC OPERATOIRE URGENCES	GÉRIATRIE	PUERICULTURE
CARDIOLOGIE	GROSSESSES A HAUT RISQUE	REANIMATION
CCDE	GYNECOLOGIE	REANIMATION NEONATALE
CEGIDD	HAD	REANIMATION PEDIATRIQUE
CENTRE ANTITUBERCULEUX	HEMATOLOGIE	REEDUCATION FONCTIONNELLE
CENTRE DE PLANIFICATION	HEPATO GASTRO ENTEROLOGIE	REEDUCATION PNEUMO
CENTRE DE VACCINATION	INFECTIOLOGIE	RHUMATOLOGIE
CENTRE MEDICO-PSYCHOLOGIQUE	INSTITUT DE CANCEROLOGIE	SERVICE SOCIAL
CENTRE NANTAIS DE LA PARENTALI	IVG	SMIT

CENTRE ORTHOGENIE	MAISON D'ARRET	SMIT + ORTHOPÉDIE
CENTRE PLANIFICATION	MALADIES INFECTIEUSES	SOINS INTENSIFS NEO NATAL
CENTRE SIMONE VEIL	MALADIES VASCULAIRES	SUITES DE COUCHES
CFPD	MATERNITÉ	SUIVI INTENSIF DE GROSSESE
CHIRURGIE MAXILO-FACIALE	MEDECINE D'URGENCES	TRAUMATOLOGIE
CHIRURGIE	MEDECINE INTERNE	UCSA
CHIRURGIE DIGESTIVE	MEDECINE POLYVALENTE	UGOMPS
CHIRURGIE VASCULAIRE	MORTUAIRE	UHCD
CLAT	MPR NEUROLOGIQUE	UNITÉ DE SOINS CONTINUS
CLAT / URGENCES	MPU	UNITÉ DE SOINS PALLIATIFS
CLAT / VACCINATION / CEGID	NEONATOLOGIE	UNITÉ PÉDIAATRIQUE
CMP	NÉPHROLOGIE	UPL
CONSULTATION	NEUROCHIRURGIE	UPOM
CONSULTATION DE GROSSESSE	NEUROLOGIE	URGENCES
CONSULTATION MALADIES INFECTI	OBSTETRIQUE	URGENCES ADULTES
CONSULTATION NEPHROLOGIE	ONCOLOGIE	URGENCES DENTAIRE
COVID	ONCOLOGIE PEDIATRIQUE	URGENCES GYNECOLOGIQUES
DERMATOLOGIE	OPHTALMOLOGIE	URGENCES MÉDICO PSYCHOLOGIQUES
DIAGNOSTIC NEONATOLOGIE	ORL	URGENCES PÉDIATRIQUES
DIALYSE	ORTHOPEDIE	URGENCES PSYCHIATRIQUES
DIALYSE CHRONIQUE	ORTHOTROMATHOLOGIE	URGENCES SERVICE SOCIAL
ENCOLOGIE PÉDIATRIQUE	PASS	UROLOGIE
ENDOCRINOLOGIE	PASS PSYCHIATRIE	USLD
EQUIP MOB SOIN PALLIATIF	PEDIATRIE	USMP
ERRSP PEDIATRIE	PEDO-PSYCHIATRIE	VICTIMOLOGIE

DEPENSES LOT 3 - PAR ANNEE ET PAR ETABLISSEMENT POUR LES DEMANDES PAR TELEPHONE EN URGENCE :

ETABLISSEMENTS GHT44	DU	DEPENSES ANNEE 2022 EN € TTC	DEPENSES ANNEE 2023 EN € TTC	DEPENSES ANNEE 2024 EN € TTC
CHU NANTES		158 704,00 €	67 753,00 €	68 859,00 €
CH St NAZAIRE		6 335,00 €	5 096,00 €	6 293,00 €
CH CHATEAUBRIAND NP		84,00 €	1 372,00 €	882,00 €
CH ERDRE LOIRE		1 134,00 €	1 001,00 €	1 204,00 €
CH DAUMEZON		6 132,00 €	3 442,00 €	2 905,00 €

En 2024, pour les 5 établissements du GHT 44 (le CHU de Nantes, le CHS de Daumezon, le CH Châteaubriant, le CH de St Nazaire et le CH d'Erdre et Loire), les 5 langues les plus demandées étaient l'arabe du Soudan, le roumain, le turc, le géorgien et l'arabe du Maghreb.

Lot 4 Prestations de traductions de documents écrits à destination des patients

Pour le lot 4, le prestataire devra être capable de répondre aux besoins du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h à 18h.

Ce type de prestation représente actuellement un volume très faible.

Ce type de prestation concerne principalement :

- des traductions de dossiers médicaux (exemple : compte-rendu médicaux) et de pièces administratives (exemple : actes de naissance ou d'état civil) dans les 2 sens de traduction (du français vers une autre langue et plus rarement d'une autre langue vers le français).

Le délai de rendu du livrable est fixé sur le bon de commande.

Les langues concernées sont les mêmes que celles citées ci-dessus pour les lots 1 à 3. (Liste p .24 et 25)

Les 5 langues les plus demandées sont l'arabe, le roumain, le russe, le géorgien et le soussou (60% des demandes pour ces 5 langues). Les demandes concernent principalement de la traduction du français vers une autre langue.

Lot 5 Prestations d'interprétariat en langue des signes française (en présentiel ou par visioconférence)

Pour le lot 5, le prestataire devra être capable de répondre aux besoins du lundi au samedi (sauf jours fériés) de 8h à 20h.

Ce type de prestation représente actuellement un volume très faible.

*CARTOGRAPHIE DES BESOINS ET VOLUME DES ACHATS PAR NATURE DE PRESTATIONS POUR LE
GHT44 POUR LES PRESTATIONS DE TRADUCTION ET D'INTERPRETARIAT (LOTS 1 A 3)*

Données fournies à titre indicatif

LOT 1 - Interprétariat en présentiel avec prise en charge programmée			
en € TTC	2022	2023	2024
CHU Nantes	161 973 €	316 555 €	453 013 €
Autres établissements du GHT44	8 586 €	12 960 €	21 031 €

LOT 2 - Interprétariat par téléphone avec prise en charge programmée			
en € TTC	2022	2023	2024
CHU Nantes	12 870 €	43 881 €	73 261 €
Autres établissements du GHT44	1 240 €	3 224 €	5 733 €

LOT 3 - Interprétariat par téléphone avec prise en charge en urgence			
en € TTC	2022	2023	2024
CHU Nantes	158 704 €	67 753 €	68 859 €
Autres établissements du GHT44	13 685 €	10 911 €	11 284 €