



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)

**Prestation d'interprétariat en langues étrangères,
interprétariat en langue des signes
et traduction de documents**

SOMMAIRE

I - OBJET	3
II - Base réglementaire	3
III – Allotissement.....	4
IV – Attendus de la prestation.....	5
V – Modalités d'exécution	5
5.1. Retard dans le cas d'intervention programmée	5
5.2. Modification ou annulation dans le cas d'intervention programmée	6
5.3. Suivi d'exécution des prestations	6
VI – Dispositions spécifiques à chacun des lots	6
6.1. Lot 1 Interprétariat langues étrangère par Téléphone	6
6.2. Lot 2 Interprétariat langues étrangère Présentiel	7
6.3. Lot 3 Langue des signes	9
6.4. Lot 4 traduction de document	11
VII – Développement durable	11

I - Objet

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de décrire les besoins s'agissant de la **réalisation de prestations d'interprétariat en langues étrangères, en langue des signes et, de traduction de documents**, afin d'assurer la prise en charge médicale des patients en limitant les contraintes linguistiques.

Les besoins concernent les établissements du Groupement Hospitalier de Territoires, Normandie Centre (GHT), dont la liste figure ci-dessous.

Les prestations sont réalisées 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 lieux d'exécution possibles sont l'ensemble des bâtiments ou services des établissements et sont susceptible d'évoluer au cours du marché (déménagement, suppression ou ajout de site), sans surcoût pour les établissements. Ceux-ci sont précisés par l'établissement concerné dans la demande d'intervention.

Les lieux d'intervention sont mentionnés dans le tableau ci-dessous :

Site	Adresse
CHU de Caen , sites Côte de Nacre	Avenue de la Côte de Nacre, 14000 Caen
CHU de Caen , site Clémenceau	Avenue Georges Clemenceau, 14033 Caen
CHU de Caen , unités sanitaires	35, rue Général Moulin, 14000 Caen
EPSM de Caen , site principal	15ter rue Saint-Ouen, 14012 Caen
EPSM de Caen , CAARUD	26, rue Neuve Bourg l'Abbé, 14000 Caen
EPSM de Caen , Accueil de Jour pour Enfants	35, route de Trouville, 14000 Caen
EPSM de Caen , CMP Enfants et Adolescents	80, boulevard Dunois, 14000 Caen
CH Lisieux	4, rue Roger Aini, 14100 Lisieux
CH Vimoutiers	2, rue du Dr Marescot, 61120 Vimoutiers
CH Pont-l'Évêque	23, avenue de Rambault, 14130 Pont l'Evêque
CH Aunay-Bayeux , site d'Aunay	5, rue de L'Hôpital, 14260 Les Monts d'Aunay
CH Aunay-Bayeux , site de Bayeux	13, rue de Nesmond, 14400 Bayeux
CH Falaise	Boulevard des Bercagnes, 14700 Falaise
CH Argentan	47, rue Aristide Briand, 61200 Argentan
CH de la Côte Fleurie	La brèche du bois, RD 62, 14113 Cricquebœuf

II - Base réglementaire

Les titulaires s'engagent à exercer les missions qui leur 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,
- **Les autres textes officiels** en vigueur portant sur le sujet.

Les titulaires se conforment à la réglementation en vigueur ainsi qu'à toute nouvelle réglementation en la matière au cours de la durée d'exécution du marché public.

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

Consentement éclairé du patient

Les prestations visent à permettre à l'équipe soignante de recueillir des informations afin de poser un diagnostic et d'en informer le patient. Elles permettent également d'exposer le traitement préconisé. Grâce à la prestation d'interprétariat, le patient peut participer à sa prise en charge et, le cas échéant, donner son consentement éclairé.

Secret professionnel

Les titulaires sont soumis à une clause de confidentialité qui leur interdit notamment de divulguer les informations sur l'état de santé du patient auxquelles ils accèdent pendant la prestation.

III – Allotissement

Les prestations sont scindées en 4 lots :

- Lot 1 : interprétariat par téléphone
- Lot 2 : interprétariat en présentiel
- Lot 3 : interprétariat de langue des signes Française
- Lot 4 : traduction de documents

Ci-dessous la liste des langues les plus demandées, qui peut néanmoins évoluer au cours du temps :

- Albanais
- Anglais
- Anglais d'Afrique
- Arabe du Maghreb
- Arabe du Moyen-Orient
- Arabe du Soudan
- Arabe du Tchad
- Arménien
- Bengali
- Dari
- Espagnol
- Géorgien
- Mongole
- Pashto
- Russe
- Somali
- Tigrigna
- Turc
- Ukraine
- Turc

IV – Attendus de la prestation

Le prestataire met à disposition des interprètes formés et diplômés.

Les interprètes sont parfaitement bilingues dans la langue du patient, ils maîtrisent le français afin de communiquer avec les professionnels des établissements et sont en capacité de comprendre et de traduire des expressions relevant du vocabulaire « médical ».

Les interprètes sont amenés à intervenir 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.

Le prestataire collabore avec le service concerné sur tout sujet requis. Il gère les dysfonctionnements avec réactivité. Il donne une réponse systématique écrite à chaque sollicitation.

V – Modalités d'exécution

5.1. Retard dans le cas d'intervention programmée

➤ Du fait de l'établissement

En cas de retard du début d'exécution de prestation par rapport à l'heure de rendez-vous prévue, du fait de l'établissement, 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.

Les patients malentendants ou étrangers, accompagnés d'un interprète en langue des signes bénéficient autant que possible d'une prise en charge prioritaire. Cette priorité vise à éviter tout retard inutile dans la consultation, en raison de la présence d'un interprète. Les services organisent au mieux les plannings de manière à permettre l'accueil des patients malentendants dans les créneaux horaires adéquats, en tenant compte de l'emploi du temps de l'interprète, pour garantir une prise en charge fluide et efficace. Toute situation où l'interprète serait indisponible ou un retard est à prévoir devra être communiquée rapidement au patient et au service afin de trouver une solution adaptée. Ce processus permet de garantir une prise en charge optimale du patient malentendant, en respectant ses besoins de communication et son droit à une information claire et compréhensible.

➤ Du fait de l'interprète

Le titulaire avise sans délai, et dans tous les cas avant l'heure prévue du rendez-vous, 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.

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 de l'établissement. 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.

5.2. Modification ou annulation dans le cas d'intervention programmée

➤ Du fait de l'établissement hospitalier

Pour le lot 2 : Toute prestation programmée peut être modifiée ou annulée jusqu'à 24h avant la date prévue, la prestation ne sera pas facturée. Passé ce délai, l'établissement est redevable du paiement de la première unité facturable (1h pour du face-à-face).

Pour le lot 3 : Toute prestation programmée peut être modifiée ou annulée jusqu'à 48h (jours ouvrés) avant la date de l'intervention, la prestation ne sera pas facturée. Pour les prestations de plus de 4 heures, toute annulation est effectuée au moins 5 jours ouvrés avant la date de l'intervention, la prestation ne sera pas facturée. Passé ce délai, l'établissement est redevable du paiement de l'unité facturable (1h pour du face-à-face).

➤ Du fait de l'interprète

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 sont à la charge du prestataire ayant validé le rendez-vous.

5.3. Suivi d'exécution des prestations

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

- Les données d'activités (statistiques interventions, interventions refusées, motifs de refus, langues demandées...)
- Le suivi des dysfonctionnements et actions correctives mises en place
- Et tout autres indicateurs pertinents au suivi de l'exécution des prestations

VI – Dispositions spécifiques à chacun des lots

6.1. Lot 1 Interprétariat langues étrangère par téléphone

Les interventions des interprètes ont lieu 7j/7 et 24h/24. Les demandes sont émises **15 minutes minimum avant l'intervention**, notamment pour assurer la mise à disposition d'interprètes s'agissant des langues rares.

Les demandes d'intervention sont faites par les services suivants : standard, assistante sociale et SAMU de l'établissement concerné.

Le service demandeur transmet une demande au standard téléphonique de l'hôpital. Le standard téléphonique contacte le prestataire par téléphone. Les moyens mis à disposition par ce dernier sont décrits dans son offre (plateforme par exemple). Le titulaire propose une offre pérenne dans le temps ou remplace le système proposé initialement par un système équivalent. La mise en relation est rapide avec l'interprète environ 15 min :

La demande comporte :

- Le nom et les coordonnées du demandeur (téléphone et mail),
- La date, et l'heure de la prestation demandée,
- Le service, UF,
- La langue demandée.

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

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

6.2. Lot 2 Interprétariat langues étrangère Présentiel

➤ Interventions programmées

Les demandes d'interprétariat en langues étrangères en face-à-face font l'objet de demandes de prestation programmées, émises **1 semaine avant l'intervention**.

Les demandes d'intervention sont faites par le service Achat/ Facturation de l'établissement concerné. La durée prise en compte pour la facturation est l'heure, et ce, dès le début effectif de la prestation. L'intervention est facturée par tranches de 15 minutes supplémentaires au-delà de la première heure effectuée.

Le service demandeur transmet une demande au service achat. Le service achat transmet cette demande au titulaire par mail comprenant à minima :

- Le nom et les coordonnées du demandeur (téléphone et mail),
- Le nom et prénom du patient
- 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,
- Le service, UF
- La langue demandée.

Cette demande fait obligatoirement l'objet d'une confirmation de rendez-vous par courriel avec la transmission du nom de l'interprète par le titulaire au service achat.

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

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

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

➤ Interventions imprévues / urgentes

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

- Le nom et les coordonnées du demandeur (téléphone et mail),
- Le nom et prénom du patient
- 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...)
- Le pôle, service, UF
- La durée estimée de l'intervention,
- La langue demandée.

Cette demande fait obligatoirement l'objet d'une confirmation de rendez-vous par courriel avec la transmission du nom de l'interprète par le titulaire au service achat.

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

➤ **Modalités d'intervention**

L'interprète se présente à l'heure, au bon endroit. Il est facilement identifiable (badge avec identité et photo), et présente la copie de la demande aux représentants de l'établissement concerné.

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 temps d'immobilisation
- 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 présentant un dysfonctionnement fait l'objet d'un signalement immédiat au service achat / facturation par le prestataire et par le service demandeur.

➤ **Temps d'immobilisation**

Le temps d'immobilisation fait référence à la période qui précède la prestation, c'est-à-dire au temps d'attente avant l'exécution de la prestation.

Un temps d'immobilisation de l'interprète peut être facturé si le rendez-vous médical n'a pu avoir lieu à l'heure indiquée du fait de l'organisation des soins.
Un temps d'immobilisation n'est facturé que si le forfait d'une heure a été dépassé.

➤ **Accès au parking du personnel**

Le prestataire est autorisé à accéder le cas échéant, aux parkings privés situés sur les sites, dans le cadre de l'exécution de ses prestations. L'accès est conditionné à la présentation d'une carte d'identification, visible, lors de la présence du personnel sur le site.

6.3. Lot 3 Langue des signes

➤ Interventions programmées

Les demandes de prestation d'interprétariat en langues des signes font l'objet de demandes de prestation programmées, émises **48h avant l'intervention**.

Le service demandeur transmet une demande au service achat. Le service achat transmet cette demande au titulaire du lot par mail comprenant à minima :

- Le nom et les coordonnées du demandeur (téléphone et mail),
- Le nom et prénom du patient
- 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...)
- Le service, UF
- La durée estimée de l'intervention,

Cette demande fait obligatoirement l'objet d'une confirmation par courriel avec transmission d'un devis au service achat. Le service achat transmet à réception du devis un bon de commande au titulaire.

Qu'il puisse assurer la prestation ou non, le prestataire informe obligatoirement de sa réponse, le service demandeur, par écrit au minimum **24 heures avant l'intervention**.

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

La durée prise en compte pour la facturation est l'heure, et ce, dès le début effectif de la prestation. L'intervention est facturée par tranches de 15 minutes supplémentaires au-delà de la première heure effectuée.

➤ Interventions imprévues / urgentes

Le service achat transmet une demande au titulaire du lot par téléphone confirmée par courriel comprenant à minima :

- Le nom et les coordonnées du demandeur (téléphone et mail),
- Le nom et prénom du patient
- 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...)
- Le pôle, service, UF
- La durée estimée de l'intervention,
- La langue demandée.

Cette demande fait obligatoirement l'objet d'une confirmation du titulaire, par courriel avec la transmission d'un devis au service achat. Le service achat transmet à réception du devis un bon de commande au titulaire du lot. En cas d'impossibilité pour un prestataire de traiter une demande, celui-ci en justifie

la raison auprès du service demandeur.

➤ **Intermédiaireur**

L'intermédiaireur en langue des signes peut intervenir sur proposition de l'interprète ou du patient. Elle garantit l'accès à l'information et à la communication pour les personnes sourdes et malentendantes. Son rôle consiste à faciliter les échanges entre ces personnes et le personnel soignant.

➤ **Astreinte**

En cas d'urgence et à titre exceptionnel (ex : suivi d'un accouchement), une permanence d'astreinte est mise en place auprès du titulaire afin d'assurer toute prise en charge du patient. Le prestataire est en mesure de répondre 24H/24H et de satisfaire à la demande du service concerné.

➤ **Modalités d'intervention**

L'interprète se présente à l'heure et au bon endroit. Il est facilement identifiable (badge avec identité et photo), et présente la copie de la demande aux représentants de l'établissement concerné.

A l'issue de chaque prestation, l'interprète établit un bon d'intervention, 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,
- Le temps d'immobilisation
- 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.

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

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

➤ **Temps d'immobilisation**

Le temps d'immobilisation fait référence à la période qui précède la prestation, c'est-à-dire au temps d'attente avant l'exécution de la prestation.

Un temps d'immobilisation de l'interprète peut être facturé si le rendez-vous médical n'a pu avoir lieu à l'heure indiquée du fait de l'organisation des soins.

Un temps d'immobilisation n'est facturé que si le forfait d'une heure a été dépassé.

➤ **Accès au parking du personnel**

Le prestataire est autorisé à accéder, le cas échéant, aux parkings privés situés sur les sites, dans le cadre de l'exécution de ses prestations. L'accès est conditionné par la présentation d'une carte d'identification qui est visible lors de la présence du personnel sur le site.

6.4. Lot 4 traduction de document

➤ Interventions programmées

Les demandes de traduction sont émises par le service Achat/ Facturation.

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.

Les demandes de prestation de traduction de document font l'objet de demandes de devis. Le service demandeur transmet une demande au service achat. Le service achat transmet cette demande au titulaire avec les informations suivantes :

- Des éléments de contexte (objet consultation etc...)
- La langue demandée.
- Le document à traduire

Cette demande doit obligatoirement faire l'objet d'une confirmation transmise par mail avec la transmission du devis. En cas d'impossibilité pour un prestataire de traiter une demande, celui-ci devra en justifier la raison auprès du service demandeur.

L'unité de facturation est le mot traduit.

VII – Développement durable

➤ Gestion des déplacements

Dans la mesure du possible, le titulaire privilégie les déplacements à pied, à vélo ou en transports en commun. Si le déplacement en véhicule individuel est indispensable, le titulaire utilise de préférence un véhicule fonctionnant à l'énergie verte (électriques, GPL, hybride...) conforme aux normes en vigueur.

Depuis le 1^{er} janvier 2025, la ville de Caen dispose d'une zone à faible émissions mobilité (ZFE). Dans cette zone, la circulation des véhicules non classés (antérieurs à 1997) est interdite.

Le CHU Normandie Caen est en dehors de cette zone mais son accès nécessite de traverser la zone.

Le titulaire du marché s'engage à utiliser un véhicule relevant de la vignette « crit'air ».

Pour vérification, le titulaire communique sur simple demande les justifications de transports et/ou la carte grise du véhicule avec mention de la catégorie Crit'Air du véhicule utilisé pour la prestation.

➤ Informatique verte (Green IT)

Le titulaire met en place une pratique visant à utiliser les technologies de l'information de manière responsable afin de réduire l'empreinte environnementale de ses activités informatiques :

- d'hébergement et de tri des données
- d'hébergement de sa plateforme de consultation en ligne
- de gestion raisonnée des courriels
- de recyclage du matériel informatique

Pour vérification, le titulaire transmet sur simple demande sa chartre informatique à l'acheteur.