



Direction des Achats du GHT 49

Département Achats Généraux (DAG)

Cahier des Clauses Techniques Particulières

du marché ayant pour objet :

PRESTATIONS D'INTERPRETARIAT LINGUISTIQUE EN SANTÉ POUR LE GHT 49

Consultation n° DAG-2026-105-AO-INTERPRETARIAT

Pouvoir Adjudicateur :

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE D'ANGERS
4 rue Larrey
49 933 ANGERS CEDEX 9

0	Définitions.....	3
1	Objet du marché.....	3
2	Contexte 3	
3	Réglementation et textes spécifiques	4
4	Modalités d'exécution des prestations	4
4.1	Composition des lots	4
4.2	Modalités communes	5
4.2.1	Qualité des prestations	5
4.2.2	Personnels mis à disposition.....	5
4.2.3	Confidentialité et déontologie.....	5
4.2.4	Panel de langues (pour les lots 1 et 2).....	6
4.2.5	Durée d'intervention	6
4.2.6	Retard dans le cas d'intervention programmée (lots 1 et 3)	6
4.2.7	Modification ou annulation dans le cas d'intervention programmée (lots 1 et 3).....	7
4.3	Modalités spécifiques à chaque lot.....	7
4.3.1	Lot 1 : Prestations d'interprétariat en langues étrangères en face-à-face avec possibilité de modalités à distance si programmées	7
4.3.2	Lot 2 : Prestations non programmées / urgentes d'interprétariat en langues étrangères à distance	9
4.3.3	Lot 3 : Prestations d'interprétariat en langue des signes en face-à-face.....	9
5	Suivi de l'exécution des prestations	11
5.1	Encadrement	11
5.2	Suivi d'activité	11

0 Définitions

Service coordonnateur : désigne le service de chaque établissement chargé du déroulement et du suivi du marché issu de la présente consultation, et qui sera donc l'interlocuteur principal des prestataires retenus.

Service demandeur : désigne le service qui émet le besoin de recourir à un interprète (cadres de santé, secrétaires, assistants(es) sociaux...).

Prestataire : désigne la/les entreprise(s) titulaire(s) du marché chargée(s) d'effectuer les prestations.

Interprètes professionnels : désigne les employés et/ou sous-traitants du prestataire intervenant pour son compte et qui assureront les prestations d'interprétariat en face à face et/ou téléphonique sous la responsabilité du prestataire.

Usagers/patients : désigne les personnes prises en charge dans le système de santé.

Demande : désigne l'action qui doit précéder toute prestation. Elle peut prendre plusieurs formes : écrite ou orale.

1 Objet du marché

La présente procédure a pour objet des prestations d'interprétariat linguistique en santé (langues étrangères et langue des signes) en face-à-face ou à distance pour les établissements du Groupement Hospitalier de Territoire du Maine-et-Loire.

La prestation consiste en l'intervention d'interprètes professionnels spécialisés en milieu de la santé, et ce sur demande des établissements.

Ces interprètes restituent la totalité des échanges et apportent ainsi les éléments de compréhension linguistique et interculturelle permettant aux patients d'origine étrangère ne maîtrisant pas ou peu la langue française, ou aux personnes sourdes, malentendantes et muettes, l'accès à l'information. Ils rendent possible le dialogue et la bonne communication entre les patients et/ou leurs familles/entourage et le personnel de l'institution (médical, soignant, social ou administratif).

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

En tant que tierce personne, les interprètes interviennent toujours en présence d'un professionnel de l'Etablissement demandeur.

2 Contexte

Le recours à l'interprétariat linguistique dans le domaine de la santé garantit, d'une part, aux patients/usagers, les moyens de communication leur permettant de bénéficier d'un égal accès aux droits, à la prévention et aux soins de manière autonome et, d'autre part, aux professionnels, les moyens d'assurer une prise en charge respectueuse du droit à l'information, du consentement libre et éclairé du patient et du secret médical.

Les interprètes peuvent être amenés à intervenir en face à face ou à distance par téléphone/visioconférence, dans plusieurs situations distinctes englobant tous types de prise en charge :

- consultations,
- explications de prise en charge médicale, de traitement médicamenteux, de démarches administratives...

Les demandes d'interprétariat 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).

Dans le cas de l'interprétariat en face-à-face (lots 1 et 3), les interprètes pourront être amenés à traduire oralement des écrits.

3 Réglementation et textes spécifiques

Le Titulaire s'engage à exécuter les prestations objet du présent marché conformément aux règles de l'art de l'interprétariat en milieu médical et social, ainsi qu'aux dispositions législatives, réglementaires et déontologiques en vigueur, et notamment :

- Les dispositions du Code de la santé publique, en particulier celles relatives aux droits des patients, à l'information en santé et au respect du secret professionnel ;
- Les principes issus de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, garantissant à toute personne une information claire, loyale et appropriée sur son état de santé ;
- Les obligations résultant du Règlement général sur la protection des données (RGPD), notamment en matière de confidentialité et de traitement des données de santé à caractère personnel ;
- Les dispositions relatives à l'accessibilité et à la compensation du handicap prévues par la Loi du 11 février 2005, notamment pour l'interprétariat en langue des signes française ;
- Les recommandations et référentiels de la Haute Autorité de Santé, en particulier le référentiel « Interprétariat linguistique dans le domaine de la santé » (compétences, formation et bonnes pratiques) ;
- Les principes déontologiques issus de la Charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France, le cas échéant ;
- Les normes internationales applicables, notamment la ISO 13611:2014 ainsi que toute norme ISO en vigueur relative à l'interprétariat communautaire, social ou à distance ;
- Plus généralement, l'ensemble des textes législatifs, réglementaires, recommandations professionnelles et normes en vigueur relatifs à l'interprétariat dans le domaine sanitaire et médico-social.

Le Titulaire veille en particulier à garantir la fidélité, la neutralité, la confidentialité et l'exhaustivité des échanges interprétés, dans le respect des droits des patients et des exigences de qualité et de sécurité des prises en charge.

4 Modalités d'exécution des prestations

4.1 Composition des lots

Le marché est passé en 3 lots séparés décrits ci-dessous :

Lot n°	Intitulé
1	Prestations d'interprétariat en langues étrangères en face-à-face avec possibilité de modalités à distance si programmées
2	Prestations non programmées / urgentes d'interprétariat en langues étrangères à distance
3	Prestations d'interprétariat en langue des signes en face-à-face

L'accord cadre est conclu en mono-titularisation pour les lots 1 et 2.

Pour le lot 3, l'accord-cadre est conclu en multi-attribution afin de permettre aux établissements, d'avoir en permanence à disposition un Titulaire à même d'effectuer les prestations afférentes aux lots. Les modalités de répartition des demandes de prestations sont décrites à l'article 4 de l'Acte d'engagement valant CCAP.

Le choix du mode de recours (en face à face ou à distance) est laissé à la discrétion des services coordonnateurs ou demandeurs qui sont seuls juges de la modalité la plus adaptée pour chaque situation donnée.

4.2 Modalités communes

4.2.1 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.

4.2.2 Personnels mis à disposition

Le titulaire s'assure 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.

Pour le lot 3, il est exigé la mise à disposition d'interprètes diplômés d'un Master d'interprétation en langue des signes.

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.

4.2.3 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.

4.2.4 Panel de langues (pour les lots 1 et 2)

Le prestataire propose dans son offre 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 entre 2023 et 2025, les établissements du GHT49 ont utilisé les services d'interprètes professionnels pour les langues suivantes :

➤ **à distance** (classées des plus au moins sollicitées) :

ARABE DU SOUDAN	AZERI	SONINKE	PENJABI	OUZBEK	PEULH GAMBIE
PASHTO	ALBANAIS	OURDOU	KIRUNDI	ANGLAIS ASIE	PIDGIN
SOMALI	ESPAGNOL	ANGLAIS	PEULH MAURITANIE	ITALIEN	ROMANI
TIGRIGNA	MALINKE	FARSI	HASSANIA	SANGHO	SLOVAQUE
ROUMAIN	UKRAINIEN	OROMO	COMORIEN	TAMOUL	BOSNIAQUE
DARI	BENGALI	BAMBARA	GORANE	VIETNAMIEN	CINGALAIS
ARABE DU MAGHREB	ANGLAIS AFRIQUE	MACEDONIEN	TCHEQUE	ZAGHAWA	HAITIEN
RUSSE	ARABE D'EGYPTE	POLONAIS	WOLOF	JAPONAIS	HAOUSSA
GEORGIEN	ARABE DU TCHAD	HONGROIS	DIOULA	MANDINGUE	KABYLE
PORTUGAIS	MONGOLE	KHMER	KRIO	GREC	LAO
ARMENIEN	BULGARE	MANDARIN	PEULH MALI	KINYARWANDA	NEERLANDAIS
SOUSSOU	LINGALA	ALLEMAND	SWAHILI	KURDEMANJI	SONGHAÏ
ARABE DU MOYEN-ORIENT	SERBO-CROATE	PEULH GUINEE	TCHETCHENE	MALINKE GUINEE	SORANI
TURC	DIARANKE	TIBETAÏN	TIGRE	MAOREZ	SYLETHI
AMHARIQUE	PERSAN	HINDI	LITHUANIEN	MASSALITE	THAI

➤ **en face à face :**

ARABE DU MOYEN-ORIENT	AFGHAN DARI	PERSAN
ARABE DU SOUDAN	ARABE MAGHREB	GEORGIEN
ROUMAIN	ARABE ERYTHREEN	FARSI
RUSSE	ARMENIEN	BULGARE
SOMALI	AZERI	MANDARI
TIGRINA	TURC	ANGLAIS
SERBE		

4.2.5 Durée d'intervention

Pour les prestations programmées (lots 1 et 3), 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.

4.2.6 Retard dans le cas d'intervention programmée (lots 1 et 3)

➤ **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 notée sur le bon d'intervention et qui sera prise en compte pour la facturation, sera celle indiquée sur le formulaire de 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 puis le service coordonnateur, 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 21 de l'Acte d'engagement valant 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 pas 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 et notée sur le bon d'intervention sera l'heure réelle de début d'exécution de la prestation et non pas l'heure prévisionnelle du rdv initial indiquée sur la demande.

4.2.7 [Modification ou annulation dans le cas d'intervention programmée \(lots 1 et 3\)](#)

➤ 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, cf. article 8.3 du CCAP (1h pour du face-à-face et 30 ou 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, cf. article 8.3 du CCAP (1h pour du face-à-face et 30 ou 15 min pour les prestations téléphoniques).

➤ Du fait de l'interprète

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

En cas d'annulation moins de 24h en amont du rdv, par le prestataire ayant validé le rdv pour indisponibilité de l'interprète, et en cas d'impossibilité à reprogrammer un rdv, les surcoûts liés à un changement de prestataire dans le cas de la multi-attribution ou de modalités (interprétariat par téléphone au lieu d'un face-à-face ou l'inverse) seront à la charge du prestataire ayant validé le rdv.

4.3 Modalités spécifiques à chaque lot

4.3.1 [Lot 1 : Prestations d'interprétariat en langues étrangères en face-à-face avec possibilité de modalités à distance si programmées](#)

➤ Interventions programmées

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

Pour rappel, le choix du mode de recours (en face à face ou à distance) est laissé à la discrétion des services coordonnateurs ou demandeurs qui sont seuls juges de la modalité la plus adaptée pour chaque situation donnée.

Le service demandeur transmet une demande par email comprenant à minima :

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

Qu'il puisse assurer la prestation ou non, que la demande porte sur des prestations non incluses dans le présent marché (langue non prise en charge par les interprètes du titulaire), le prestataire devra obligatoirement informer de sa réponse le service demandeur et le service coordonnateur par écrit **au minimum 24 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 coordonnateur.

➤ **Interventions imprévues / urgents (pour le face à face uniquement)**

En cas d'urgence pour un besoin immédiat, et s'il n'est pas en capacité de formaliser une demande par écrit, le service demandeur pourra contacter directement le prestataire 1 par téléphone pour exprimer la demande de prestation en face à face avec tous les éléments de contextes nécessaires :

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

En cas de possibilité à assurer la prestation, le prestataire devra obligatoirement confirmer par un retour écrit et dans les plus brefs délais, la bonne prise en compte de la demande auprès du service coordonnateur de l'établissement.

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

➤ **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 représentant de l'établissement, 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 coordonnateur par le prestataire.

➤ **Lieux d'intervention**

Les lieux précis d'exécution de chacune des prestations sont définis dans les bons de 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.

IMPORTANT :

Les services coordonnateurs des établissements se gardent la possibilité d'apporter toute modification nécessaire aux modalités décrites ci-dessus en fonction de nouveaux besoins et évolutions des organisations ou évolutions des moyens techniques dans les organisations des demandes d'interprétariat.

4.3.2 Lot 2 : Prestations non programmées / urgentes d'interprétariat en langues étrangères à distance

➤ Interventions imprévues / urgentes

En cas de besoin immédiat ou d'urgence, 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 communique par téléphone les informations de contexte comprenant à minima :

- Le nom et les coordonnées du demandeur (téléphone et/ou mail),
- Le n° de téléphone du service où est prévue la prise en charge du patient (si différent de celui du demandeur),
- La langue demandée.

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).

Compte tenu du caractère urgent de la demande, et notamment en cas de demande hors des horaires d'ouverture du service coordonnateur, la confirmation écrite n'est pas obligatoire pour que la prestation ait lieu.

➤ 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, mais également depuis d'autres lieux (autre hôpital, structure sociale, domicile d'un patient, espace public, etc...). 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) 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 coordonnateur par le prestataire.

IMPORTANT :

Les services coordonnateurs des établissements se gardent la possibilité d'apporter toute modification nécessaire aux modalités décrites ci-dessus en fonction de nouveaux besoins et évolutions des organisations ou évolutions des moyens techniques dans les organisations des demandes d'interprétariat.

4.3.3 Lot 3 : Prestations d'interprétariat en langue des signes en face-à-face

➤ Interventions programmées

Les demandes de prestation d'interprétariat en langue des signes en face-à-face feront l'objet de demandes de prestation programmées, émises obligatoirement **48h minimum avant l'intervention.**

Le service demandeur transmet une demande par email comprenant à minima :

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

Cette demande est émise par le représentant de l'établissement, selon la procédure en place, au prestataire de rang 1.

Qu'il puisse assurer la prestation ou non, le prestataire de rang 1 devra obligatoirement informer de sa réponse le service demandeur et le service coordonnateur par écrit **au minimum 24 heures avant l'intervention.**

Si le prestataire de rang 1 indique ne pas pouvoir effectuer la prestation ou n'a pas communiqué sa réponse dans le délai imparti, le service coordonnateur adressera la demande au prestataire de rang 2 qui devra alors communiquer sa réponse dans les plus brefs délais après réception de la demande, et dans tous les cas **au plus tard 12 heures maximum avant le début de l'intervention programmée.**

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

➤ Interventions imprévues / urgents

En cas d'urgence pour un besoin immédiat, et s'il n'est pas en capacité de formaliser une demande par écrit, le service demandeur pourra contacter directement le prestataire de rang 1 par téléphone pour exprimer la demande de prestation avec tous les éléments de contextes nécessaires :

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

En cas de possibilité à assurer la prestation, le prestataire devra obligatoirement confirmer par un retour écrit et dans les plus brefs délais, la bonne prise en compte de la demande auprès du service demandeur, et du service coordonnateur de l'établissement.

Si le prestataire de rang 1 indique ne pas pouvoir effectuer la prestation, le service coordonnateur adressera la demande au prestataire de rang 2 qui devra alors communiquer sa réponse dans les plus brefs délais après réception de la demande.

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

➤ 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 représentant de l'établissement, 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 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 coordonnateur par le prestataire.

➤ Lieux d'intervention

Les lieux précis d'exécution de chacune des prestations sont définis dans les bons de 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.

IMPORTANT :

Les services coordonnateurs des établissements se gardent la possibilité d'apporter toute modification nécessaire aux modalités décrites ci-dessus en fonction de nouveaux besoins et évolutions des organisations ou évolutions des moyens techniques dans les organisations des demandes d'interprétariat.

5 Suivi de l'exécution des prestations

5.1 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 coordonnateur sur tout sujet requis, à gérer les dysfonctionnements avec réactivité, ainsi qu'à donner une réponse systématique écrite à chaque sollicitation du service coordonnateur.

5.2 Suivi d'activité

Outre les données d'activités précises transmises à l'appui de chaque facture 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...)
- Suivi des dysfonctionnements et actions correctives mises en place,
- Et tous autres indicateurs pertinents au suivi de l'exécution des prestations.