



Cahier des clauses techniques particulières

Prestations d'interprétariat et traductions
écrites en milieu de la santé

Groupement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

Table des matières

1- Objet de l'accord-cadre	3
2. Description de la prestation	5
2.1 Présentation générale de la prestation	5
2.2 Différents types de prestation.....	5
2.2.1 L'interprétariat de liaison en situation de soin	5
2.2.2 La traduction écrite	6
2.2.3 L'interprétariat de conférence ou de liaison en situation d'autres activités institutionnelles	6
2.3 La temporalité de la demande	6
2.4 Allotissement.....	6
3. Modalités d'exécution de la prestation.....	7
3.1 LOT 1 : Prestations pour les demandes émises du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.....	7
3.2 LOT 2 : Prestations pour des demandes émises du lundi au vendredi, de 18h01 à 7h59, en week-end et jours fériés.....	13
4. Conditions générales d'exécution des prestations.....	14
4.1 Conditions générales	14
4.1.1 Cadre réglementaire.....	14
4.1.2 Garantie de la qualité	15
4.1.3 Cadre d'intervention.....	15
4.1.4 Réunions de lancement, en cours d'exécution et bilan annuel	15
4.1.4 Retard et annulation en cas d'une intervention programmée	16
4.1.5 Modification de la prestation en cas d'intervention programmée	16
4.2 Encadrement et suivi d'activité	17
4.3 Confidentialité et déontologie.....	18

Groupement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

1- Objet de l'accord-cadre

L'accord-cadre a pour objet les prestations d'interprétariat en présentiel, par téléphone ou en visioconférence, ainsi que des traductions écrites, au sein des établissements de santé du GHT Haute-Garonne et Tarn Ouest, par des interprètes et traducteurs professionnels, spécialisés dans le milieu de la santé, dans le but de faire partie d'un dispositif prenant en charge au côté des équipes de soins, ou toute autre équipe faisant partie de la prise en charge au sein de ces établissements de santé des patients et/ou leur famille/entourage rencontrant des incompréhensions d'ordre linguistique et/ou culturel. Dans ce cadre, il s'agit alors de l'interprétariat de liaison.

Dans d'autres contextes, tels que conférences, workshops, réunions, formations..., dans le cadre de la vie institutionnelle et des activités plus larges, d'autres recours à l'interprétariat de liaison ou à l'interprétariat de conférence (simultané ou consécutif) peut être aussi sollicité.

Définitions

- **Le service coordonnateur** : (pour le CHU de Toulouse : **Coordination de l'Interprétariat au CHU de Toulouse**) : désigne le service de chaque établissement chargé du déroulement et du suivi de l'accord-cadre, et qui sera donc l'interlocuteur principal du titulaire.
- **Le service demandeur** : désigne le service qui émet le besoin de recourir à un interprète pour communiquer avec un patient étranger, ou pour traduire un texte, ou interpréter lors des différentes activités institutionnelles.
- **Le prestataire** : désigne le titulaire de l'accord-cadre chargé d'effectuer les prestations.
- **Les interprètes et les traducteurs 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 et/ou de traduction écrite (assermentée/non assermentée) sous la responsabilité du prestataire.
- **La demande** : désigne l'action qui doit précéder toute prestation. Elle peut prendre plusieurs formes : écrite ou orale (mode de déclenchement réservé exclusivement pour les cas des demandes urgentes). Ce mode doit dans tous les cas prendre une forme écrite, au moment de la phase de traitement de la demande par le prestataire, effectuée soit lors de la confirmation d'une demande (lot 1) soit lors de la facturation (lot 2). A ce titre, il est précisé que :
 - pour les demandes programmées : intervention d'un interprète à plus de 24h, pour les interventions physiques ou téléphoniques. La demande est à transmettre obligatoirement par écrit, soit par un logiciel interne (cas du CHU de Toulouse) ou peut être envoyé par mail avec un formulaire de demande. Chaque établissement met en place son propre fonctionnement précis, en fonction de ces outils et logiciels, ainsi que de leurs organisations.
 - pour les demandes immédiates et urgentes : intervention d'un interprète en moins de 24h (lot 1), pour les interventions physiques ou téléphoniques, déclenchées par un appel au prestataire, selon les procédures internes à chaque établissement les demandes doivent être obligatoirement confirmées par le logiciel interne au CHU, ou par écrit par le prestataire au demandeur au moment même de la demande et au plus tard le jour même.
 - pour les demandes d'intervention téléphoniques spécifiques 24h/24, 7j/7 (lot 2), déclenchées par un appel au prestataire, selon les procédures internes à chaque établissement, les demandes sont référencées par le décompte automatisé, afférant à la facture mensuelle.
- **Le bon d'intervention** : désigne le document qui doit succéder à toute prestation, et devant être cosigné par les deux parties (service demandeur : tampon et signature ; prestataire : signature de l'interprète) à l'issue de l'intervention de l'interprète.

Groupement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

Liste des annexes au présent CCTP :

Annexe A	Exemple de Demande d'intervention, extrait du logiciel interne du CHU Exemple de fiche de Demande d'intervention (à envoyer par mail)
Annexe B	Trame de relevé mensuel des demandes n'ayant pas donné lieu à exécution avec motif à appliquer en l'absence de gestion automatique des demandes.
Annexe C	Exemple facture Tableau récapitulatif Excel de facturation mensuelle à envoyer, avec indicateurs des interventions non effectuées (4 motifs)
Annexe D	Trame du bilan annuel

Groupement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

2. Description de la prestation

2.1 Présentation générale de la prestation

La prestation consiste en l'intervention d'interprètes et/ou traducteurs professionnels spécialisés en milieu de la santé, et ce sur demande des établissements adhérents. Ces interprètes restituent la totalité des échanges et apportent ainsi les éléments de compréhension linguistique et (inter)culturelle permettant aux patients d'origine étrangère ne maîtrisant pas ou peu la langue française, l'accès à l'information, ainsi que rendre 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). Dans ce cadre il s'agit alors de l'interprétariat de liaison.

Dans d'autres contextes (tels que conférences, workshops, réunions, formations...), dans le cadre de la vie institutionnelle et des activités plus larges, d'autres recours à l'interprétariat de liaison ou à l'interprétariat de conférence (simultané ou consécutif) peut être aussi sollicité.

Les présents actes de communication se déroulent dans le respect du cadre déontologique et éthique (fidélité de la traduction, secret professionnel dont notamment le « secret médical » et confidentialité, impartialité et respect d'autonomie des parties).

Traduction écrite (assermenté ou pas) soumise à un strict secret professionnel.

Les langues pouvant faire l'objet d'une demande sont notamment les suivantes :

Type de demande	Langues
Demandes physiques (langues obligatoires)	Arabe, Arabe du Soudan, Arabe du Moyen orient, Dari/Farsi, Pachto, Ourdou, Persan, Kurde de Turquie, Kurde d'Iran, Kurde d'Irak, Russe, Ukrainien, Géorgien, Arménien, Polonais, Albanais, Bulgare, Roumain, Serbo-croate, Bosniaque, Slovène, Turc, Azérie, Anglais, Allemand, Espagnol, Portugais, Italien, Grec, Bengali, Tamoul, Mandarin, Vietnamien, Thaïlandais, Khmer, Soussou, Malinké, Somalien, Peul, Lingala, Bambara, Amharique, Hindi, Tchétchène.
Demandes téléphoniques (langues obligatoires)	Arabe, Arabe du Soudan, Arabe du Moyen orient, Dari/Farsi, Pachto, Ourdou, Persan, Kurde de Turquie, Kurde d'Iran, Kurde d'Irak, Russe, Ukrainien, Géorgien, Arménien, Polonais, Albanais, Bulgare, Roumain, Serbo-croate, Bosniaque, Slovène, Turc, Azérie, Anglais, Allemand, Espagnol, Portugais, Italien, Grec, Bengali, Tamoul, Mandarin, Vietnamien, Thaïlandais, Khmer, Soussou, Malinké, Somalien, Peul, Lingala, Bambara, Amharique, Hindi, Tchétchène. Mongole, Tigrigna, Oromo, Hongrois, Haoussa, Moldave, Konianké, Kikongo, Kinyarwanda, Néerlandais, Japonais, Mahorais, Malgache, Kabyle, Berbère, Wolof
Demandes physiques et téléphoniques (langues souhaitées)	Tibétain, Lao, Macédonien, Finnois, Norvégien, Suédois, Letton, Lituanien, Flamand, Panjabi, Swahili, Sango, Shiluba, Ashanti, Ewé, Twi, Kazakh, tadjik, Cingalais, Ouzbekh, Coréen, Haoussa, Igbo, Edo, Tchèque, Slovaque.

2.2 Différents types de prestation

2.2.1 L'interprétariat de liaison en situation de soin

Les interprètes interviennent en face à face, par téléphone ou visioconférence, 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'un examen médical (avec présence éventuelle de l'interprète pendant l'examen), explications de traitements médicamenteux, de démarches administratives ou à caractère social (hébergement, environnement familial...) pour l'ensemble des spécialités

Groupement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

et corps professionnels exerçant dans les établissements. Les interventions peuvent être soit programmées en amont ou déclenchées en urgence.

2.2.2 La traduction écrite

Le service demandeur peut également solliciter le prestataire pour des demandes de traductions écrites (assermentées ou non), telles que : certificats médicaux, compte-rendu / courriers médicaux, consentements éclairés, outils de communication divers (livrets d'information, brochures explicatives, glossaires, questionnaires...). Ces prestations de traduction écrite s'inscrivent dans le strict cadre de l'interprétariat de liaison.

2.2.3 L'interprétariat de conférence ou de liaison en situation d'autres activités institutionnelles

Les interprètes peuvent être amenés à intervenir lors des conférences, workshops, formations, réunions, ...

En cas de conférence, la sollicitation peut porter sur l'interprétariat de conférence simultané ou consécutif.

Une préparation, avec des contenus communiqués en amont est requise.

2.3 La temporalité de la demande

Les demandes d'interprétariat et/ou de traduction peuvent être formulées en amont (demandes programmées), ainsi sont nommées toutes les demandes formulées en plus de 24h en amont d'une intervention demandée, ou bien en urgence, ainsi sont nommées toutes les demandes formulées en plus de 24h en amont d'une intervention demandée, dans le cas d'un besoin immédiat non prévisible, tels que consultations aux urgences ou hospitalisations.

2.4 Allotissement

Ainsi, l'allotissement mis en place pour l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP est le suivant :

- Lot 1 : Prestations pour les demandes émises du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 ;
- Lot 2 : Prestations pour des demandes émises du lundi au vendredi de 18h01 à 7h59, en week-end et jours fériés.

Cet allotissement vise avant tout à suivre le mode organisationnel d'un établissement de santé avec des accueils de patients programmables ou en urgence 24h/24 et 7j/7 et avec un mode d'intervention des interprètes majoritairement physique. Cet allotissement vise également à pallier tout manquement dans la prise en charge des demandes, compte tenu des enjeux et des intérêts des patients (le mode d'intervention physique étant le mode globalement le plus adapté à la plupart des situations du soin, les interventions téléphoniques étant utilisées quasi exclusivement dans les situations d'urgence, imprévisibles ou non programmées, ainsi qu'en second recours en cas d'indisponibilité du physique ou en dehors de l'ouverture des services de coordination).

Groupeement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
--	--	---

3. Modalités d'exécution de la prestation

3.1 LOT 1 : Prestations pour les demandes émises du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00

3.1.1 Organisation de la prestation d'interprétariat de liaison en situation de soin

3.1.1.1 La temporalité, le mode d'émission et le circuit de la demande

Les demandes de prestations programmées sont **émises** obligatoirement plusieurs jours avant l'intervention et minimum 24h en amont. La demande est à transmettre obligatoirement par écrit. Les modes d'intervention étant : physique, téléphonique, en visio.

Chaque établissement met en place son propre fonctionnement précis, en fonction de ses outils et logiciels, ainsi que de ses organisations. Il peut prendre la forme d'un logiciel interne, d'une interface externe d'un prestataire, d'un mail avec un formulaire de demande, etc. Cette décision appartient à l'établissement et peut changer en cours du présent accord-cadre. A ce titre, le titulaire est tenu de s'adapter à l'organisation de chaque établissement du Pouvoir Adjudicateur.

Le CHU de Toulouse a une organisation précise : toute demande programmée est émise à l'aide d'un logiciel interne, dont l'extraction se fait et est transmise à des intervalles réguliers au prestataire sous forme à la fois de fiches PDF avec chaque demande regroupant les mêmes informations, décrites ci-dessous, ainsi qu'un tableau de bord synthétisant et triant l'ensemble des prestations en fonction de leur statut et par ordre chronologique des RDV du patient. Le prestataire traite par la suite sur ce même logiciel le parcours d'une demande.

Néanmoins, lorsqu'aucune organisation particulière n'est mise en place, la préconisation étant l'envoi d'un mail avec le formulaire de demande (voir ex annexe A) et qui est envoyé par le service demandeur au prestataire. Le formulaire de demande comprend :

- la/les langue/s parlées par le patient ;
- le pays d'origine du patient ;
- Le nom de l'interprète déjà intervenu pour ce patient le cas échéant (ou la date de dernier rdv du patient) ;
- Les nom, prénom et la date de naissance du patient ;
- Le type d'intervention souhaitée : face à face, téléphonique, visio ;
- Nature de la temporalité de la demande : Programmé ;
- La date et heure de(s) l'intervention(s) de l'interprète souhaitée(s) ;
- La durée prévue de(s) l'intervention(s) ;
- La date de la demande ;
- Lieu précis d'intervention pour les interventions en face à face ;
- Nom et n° du Pôle demandeur ;
- Nom du service et N° de l'UA ;
- Nom du demandeur ;
- N° de téléphone du demandeur ;
- N° de téléphone du service où est prévue la prise en charge du patient (si différent) ;
- Nom du cadre de santé du service ;
- Nom et profession du professionnel de santé avec lequel le patient a rendez-vous.

Le service coordonnateur de chaque établissement doit impérativement être également en copie de ce même message. Si tel n'est pas le cas, le prestataire s'engage à transférer toute demande reçue au service coordonnateur. Seul le service coordonnateur garantit les renseignements figurant sur le formulaire et la

Groupe de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

validité de la demande. Le prestataire doit répondre à l'ensemble des émetteurs et destinataires de la demande.

Toute demande traitée directement entre le service demandeur et le prestataire sans information du service coordonnateur ne pourra faire l'objet d'un règlement au prestataire.

Qu'il puisse assurer la prestation ou non, le prestataire devra obligatoirement informer de **sa réponse** le service demandeur et le service coordonnateur par le support de gestion en place, avec une traçabilité écrite et dans les plus brefs délais après réception de la demande et dans tous les cas maximum 10 jours ouvrés après la réception de la demande et au plus tard 3 jours ouvrés minimum avant le début de l'intervention programmée. Le prestataire s'engage à fournir une réponse systématique.

Toutefois, les exceptions suivantes peuvent se produire :

a) Si le prestataire est en incapacité temporaire de répondre (ex. interprète en congés, demande lointaine...) dans les délais prévus au marché, le prestataire s'engage, dans les plus brefs délais et au maximum sous 48h, à faire une réponse systématique afin d'informer le demandeur de la mise en attente de ladite demande, ainsi que du délai prévu de sa réponse.

b) Si l'interprète ou la langue sont indisponibles, le prestataire s'engage, dans les plus brefs délais et au maximum sous 48h, à faire une réponse systématique, afin d'informer le demandeur de son incapacité à traiter ladite demande, et de l'inviter à se rapprocher du coordonnateur ou se rapporter aux procédures internes pour rechercher une solution.

c) Si la demande porte sur des prestations non incluses dans le présent accord-cadre (ex. langue des signes française), le prestataire s'engage à donner une réponse systématique type, établie avec le service coordonnateur, pour indiquer au demandeur qu'il n'est pas mandaté pour cette prestation et l'inviter à se rapporter aux procédures internes de chaque établissement.

Si le prestataire titulaire **a trouvé la disponibilité** nécessaire, il confirme la présence de l'interprète au demandeur par le circuit établi, en indiquant l'organisme et en identifiant l'interprète intervenant.

Si le prestataire titulaire **n'a pas trouvé la disponibilité** nécessaire ou n'a plus de disponibilité à une demande initialement confirmée, il s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution favorable et adaptée (recrutement, priorisation, ...).

Le prestataire est autorisé à proposer au service demandeur des disponibilités le plus proches à la recherche d'une solution ou de modifier le mode d'intervention, si cela est adapté (p ex : par une intervention en téléphonique, à la place du physique).

Si le prestataire **n'a pas trouvé la disponibilité** nécessaire, lorsqu'aucune solution n'a pas été acceptée (solution inadaptée) ou lorsque le prestataire n'a pas communiqué sa réponse dans le délai imparti, le service coordonnateur dispose de droit d'adresser la demande à un intervenant tiers en priorisant la solution la plus adaptée.

La logique clinique et de parcours de soin d'un patient au niveau de l'attribution des demandes en termes de suivi prime. A savoir, si une prise en charge a commencé avec un prestataire, n'étant pas le titulaire (ex : titulaire non disponible pour une première demande en suivi psychiatrique et un prestataire non titulaire est sollicité et attribué pour ladite demande) le pouvoir adjudicateur se réserve le droit, pour la qualité de soins, de continuer à faire appel au même intervenant ayant débuté une prise en charge.

En cas d'impossibilité pour le prestataire à traiter une demande, celui-ci s'engage à interpellier spécifiquement le coordonnateur, si l'intervention doit avoir lieu dans moins de 72h ouvrées, dans la recherche commune de garantir au patient de disposer au mieux de l'accès à ces droits.

Groupe de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

En cas d'impossibilité pour le prestataire à traiter une demande, celui-ci devra en justifier la raison auprès du service coordonnateur. Afin de faciliter la communication et le suivi d'activité entre le prestataire, le service demandeur et le service coordonnateur, une liste de causes justificatives peut être établie :

Demandes initiales :

- Aucun interprète disponible (solution avec le service demandeur non trouvée=impossibilité de modification du RDV, mode d'intervention inadapté...)
- Interprète référent/de suivi indisponible
- Langue indisponible
- Demande ne correspondant pas à l'objet du présent accord-cadre (ex : interprétariat en langue des signes française)

Demandes initialement confirmées :

- Interprète plus disponible (remplacement non trouvé ou non accepté)
- Interprète plus disponible, force majeure : maladie, accident (remplacement non trouvé/non accepté)
- Absence interprète non-justifiée.

Ces indicateurs sont établis par les protocoles de fonctionnement dont les modalités exactes sont établies par chaque établissement. Le prestataire peut en être exempté, d'un commun accord avec le service coordonnateur (données disponibles par les logiciels internes).

Pour les demandes de prestation en urgence, pour un besoin immédiat, à savoir une intervention prévue dans moins de 24h, le service demandeur doit contacter le prestataire titulaire directement par téléphone, selon le protocole propre à chaque établissement (un arbre décisionnel), la demande est dictée à l'oral.

C'est le prestataire qui doit obligatoirement tracer cette demande selon chaque support de gestion en place : logiciel interne au CHU Toulouse ou confirmer la demande par un retour écrit et dans les plus brefs délais, si possible au moment même et au plus tard le jour même. En reprenant les mêmes items ci-dessus (sauf pour le mode d'intervention téléphonique, où le lieu n'est pas à mentionner).

Si le prestataire **a trouvé la disponibilité** nécessaire, il la confirme soit au moment même ou par un retour d'appel.

Si le prestataire **n'a pas trouvé la disponibilité** nécessaire, il oriente le demandeur pour une recherche de solution vers le coordonnateur et/ou les procédures internes. Il en informe à son tour le coordonnateur par un appel/mail (si joignable).

Toute prestation, non formalisée, selon les protocoles nommés ci-dessus auprès du service prestataire, et du service coordonnateur, ne pourra avoir lieu. Si elle est effectuée malgré tout, elle ne pourra faire l'objet d'un règlement au prestataire.

3.1.1.2 Le déroulé d'une intervention – le cadre

Pour toute intervention, l'interprète est garant de son cadre d'intervention. Il est responsable de la préparation logistique (contrôle de la demande, interpellé si manque des informations, ou informations incohérentes. Il connaît ou prépare le trajet et l'emplacement précis de son lieu d'intervention), de la préparation terminologique et liée au milieu d'intervention, ainsi que de la préparation émotionnelle et matérielle.

Pour toute intervention physique, les interprètes doivent impérativement porter un badge les identifiant (photo, nominatif) durant toute la durée de leurs prestations physiques. Le prestataire devra fournir un badge

Groupe de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

type avant tout commencement d'exécution des prestations, ceci afin de s'assurer qu'il contient les éléments obligatoires suivants : photo et identité de l'interprète + nom de la société. Il doit fournir à chaque interprète un carnet des fiches d'intervention, ainsi que le formulaire de la demande pour toute intervention.

L'interprète doit se présenter à un lieu d'accueil du service où doit avoir lieu son intervention (enregistrement pour une consultation, salle de soin en hospitalisation, ...). L'interprète est un professionnel, il n'attend pas dans les files d'attente patient, il attend lorsqu'un professionnel se libère et lui annonce sa présence. L'interprète interpelle au bout de 15 min d'attente après début d'une prestation, il n'attend pas inactif, il propose alors d'aider pour joindre le patient. Seulement, s'il s'avère que le patient ne sera pas là, avec l'accord du service, il a l'autorisation de partir. Si tel n'est pas le cas, il se doit de rester le temps de l'unité facturée=1h pour une prestation physique, sauf autorisation expresse du service demandeur (par exemple : si on sait que le médecin ne pourra prendre le patient en retard, ...).

L'interprète doit respecter les règles d'hygiène et des consignes des soignants et/ou des consignes affichées, ainsi que le règlement hospitalier en vigueur. Il intervient exclusivement en qualité d'un tiers, toujours en présence d'un professionnel de l'Etablissement demandeur.

Les interprètes ont le droit de communiquer leurs disponibilités futures à l'oral au moment des interventions afin de faciliter l'organisation ultérieure des RDV à venir. Ils doivent néanmoins spécifier au(x) professionnel(s) demandeur(s) la nécessité d'une formalisation écrite de la demande ou une nouvelle sollicitation en urgence pour appliquer les protocoles de demande en vigueur au sein des Etablissements.

Si un interprète a connaissance ou fait l'objet d'une demande d'interprétariat dans un service donné, sans que celle-ci n'ait été émise préalablement selon la procédure prévue (programmée ou urgente), il doit en faire part au prestataire qui relayera au service coordonnateur pour vérification de l'effectivité de ladite demande.

Si un interprète constate une organisation différente de celle initialement prévue sur une demande (modification d'horaire, de lieu, patient n'allant pas être présent, patient parlant la langue française ou une autre langue que celle qui est annoncée), il doit le signaler immédiatement au prestataire qui reliera l'information au service coordonnateur des établissements afin de vérifier la validité des changements et rectifier la demande s'il y a lieu. Si cela est urgent, et que la coordination de l'établissement est indisponible, le prestataire a l'autorisation de prendre contact directement et d'en référer à l'écrit par la suite à la coordination des établissements.

Pour toute intervention téléphonique, l'interprète doit garantir le respect total de la confidentialité et du secret professionnel – notamment le « secret médical » -, se trouver seul, dans un environnement propice (absence de bruits), disposant du réseau téléphonique stable et toute condition matérielle permettant le bon déroulé de l'intervention. Il doit se présenter de façon claire en tant que professionnel au patient et au soignant (dans les 2 langues). Lors de tout premier entretien, il doit présenter le cadre de son intervention. S'il n'a pas été transféré directement, s'agissant d'une intervention programmée, il doit prévenir le prestataire à l'issue de 5 min, s'il n'a pas été appelé. Le prestataire doit prendre attache avec le service pour décider de stopper l'intervention à l'issue de la première unité ou décider de son maintien.

En absence d'un système mécanisé de validation des heures réalisées, à l'issue de chaque prestation (physique/ téléphonique), l'interprète établit un bon d'intervention reprenant les éléments suivants :

- La langue pratiquée,
- Le nom de l'interprète et du prestataire,
- Le n° d'UA, nom du service et du professionnel demandeur,
- Les nom et prénom et date de naissance du patient,
- Les date et horaires de début et de fin d'intervention,
- Motifs d'intervention non effectuée (inclus pour le téléphonique).

Groupe de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

En cas d'intervention physique, ce bon doit être établi en trois exemplaires co-signés et tamponnés, à la fois par le service et par l'interprète. Un exemplaire de ce bon est alors restitué au service où a eu lieu l'intervention, les 2 autres sont conservés par l'interprète.

En cas d'intervention téléphonique, l'interprète établira le bon d'intervention avec les mentions ci-dessus et en adressera un exemplaire au prestataire, en complément, une impression d'écran du téléphone est demandée pour preuve d'appel et la durée.

La coordination CHU peut faire la demande d'envoi des présents justificatifs. Le prestataire s'engage à fournir sur demande tout bon d'intervention requis par le service coordonnateur et dans tous les cas avec la facture mensuelle tout bon dépassant la durée initialement prévue.

IMPORTANT :

La coordination CHU se garde la possibilité d'apporter toute modification nécessaire à ce circuit décrit ci-dessus en fonction de nouveaux besoins et évolutions des organisations ou évolutions des moyens techniques dans les organisations des demandes d'interprétariat.

3.1.1.3 Lieu d'exécution de la prestation d'interprétariat en situation de soin

Les lieux d'exécution des prestations d'interprétariat en face à face sont :

Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse sur l'ensemble de ses sites et ceux des établissements parties du GHT.

Les interventions peuvent également avoir lieu hors des sites susmentionnés (autre hôpital, structure sociale, école, domicile d'un patient, espace public, etc...). Le lieu de RDV et d'intervention peuvent alors différer. Ex de services : HAD, visite à domicile, équipes éducatives, etc.

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

La liste des lieux d'exécution est susceptible d'évoluer au cours de l'accord-cadre (déménagement, suppression ou ajout de site), sans surcoût pour le Pouvoir Adjudicateur.

Les prestations téléphoniques ou en visio sont effectuées à distance. Elles peuvent être sollicitées par un professionnel des Etablissements adhérents au présent accord-cadre, depuis n'importe lequel de leur site, mais également depuis d'autres lieux (autre hôpital, structure sociale, domicile d'un patient, espace public, etc...)

3.1.1.4 Moment d'exécution de la prestation d'interprétariat en situation de soin

Les interventions des interprètes peuvent avoir lieu 7j/7 et 24h/24 mais les demandes sont obligatoirement émises à l'avance pendant les heures d'ouverture du service coordonnateur du prestataire.

3.1.1.5 Durée de la prestation d'interprétariat en situation de soin

Une durée d'intervention prévisionnelle sera obligatoirement déterminée par le service demandeur et annotée sur le formulaire de demande ou lors de l'émission d'une demande. Le prestataire s'engage alors à garantir la disponibilité de l'interprète pendant 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.

Dans le cas où la durée effective est plus importante que la durée prévisionnelle, et si la prestation est effectuée intégralement, elle sera payée en fonction de la durée effective. Le bon d'intervention mentionnera les horaires exacts de début et de fin de la prestation. Il doit être cosigné par les deux professionnels et tamponné pour la demande physique.

IMPORTANT

Pour une prestation en face à face, la première heure sera facturée dans son intégralité, à compter de l'heure de rendez-vous prévue dans la demande ou de l'arrivée de l'interprète effective dans le service si différent, et

Groupelement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

ce quelle que soit la durée effective de la prestation. Au-delà de la première heure, la prestation sera facturée par tranche de 30 minutes. Toute tranche de 30 minutes entamée est due par le pouvoir adjudicateur.

Pour une prestation par voie téléphonique, 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.

La durée prise en compte pour la facturation est la durée réelle de la prestation, L'intervention sera facturée par tranches de 15 minutes, et ce dès le début effectif de la prestation. Toute tranche de 15 mn entamée est entièrement due.

3.1.2 Organisation de la prestation de traduction écrite

Les traductions écrites font l'objet d'une demande écrite par mail, émises selon la procédure décrite au même titre que les demandes d'interprétariat par mail plus haut. La demande comprendra :

- La langue source et cible du document à traduire
- Le type de document à traduire, ainsi que le document en PJ
- Le nombre de pages (1 page = 1800 caractères, espaces compris)
- La mise en page et le format souhaité (maquette à respecter s'il y a lieu)
- La mention Traduction assermentée ou Traduction non assermentée
- Le nom du demandeur (coordonnées), N° UA et nom du service
- Le délai requis dans lequel le document traduit devra être adressé au demandeur
- S'il y a lieu la mention « URGENT », avec le délai maximal requis d'obtention de la traduction
- Mention avec ou sans relecture à effectuer, après la mise en page finale effectuée par le CHU

Le prix sera déterminé à chaque demande sur devis (portant obligatoirement les mentions contractuelles de la prestation : éléments ci-dessus) et sera établi en fonction du nombre de page, de la nature du texte, et du délai.

Le devis devra, dans le cadre d'une demande « classique », être fourni au plus vite et maximum dans un délai de 24h après réception de la demande.

En cas de demande urgente, le prestataire s'engage à confirmer sa possibilité de réalisation de la traduction dans les plus brefs délais ainsi que d'envoyer le devis dans le délai d'une heure maximum après réception de la demande.

Une fois le délai accepté par le demandeur et le devis validé par le service coordonnateur, les éléments de la demande deviennent contractuels. La traduction sera adressée au service demandeur, en copie à la coordination du CHU.

En tout état de cause, le devis est établi dans le strict respect des conditions contractuelles administratives, techniques et financières telles que fixées dans l'accord-cadre.

3.1.3 Organisation de la prestation de l'interprétariat de conférence ou de liaison en situation d'autres activités de l'établissement

Toute demande de cette nature d'interprétariat doit être saisie par un service demandeur auprès du coordonnateur, qui en affinera par écrit un cahier de charge et les conditions d'exécution avec les détails techniques pour soumettre la demande par l'écrit au prestataire pour établissement d'un devis et la réservation de l'interprète.

Groupement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

Si le matériel technique est nécessaire, c'est le prestataire qui se charge de l'organisation et le fournit.

Le devis doit comporter les informations contractuelles : la date, l'heure, la langue, le N°UA et le nom du service, l'ensemble des conditions techniques établies entre les deux parties, ainsi que toute référence du dossier.

Le devis devra, dans le cadre d'une demande « classique », être fourni au plus vite et maximum dans un délai de 24h après la réception de la demande complète.

Une fois le devis accepté par le demandeur et validé par le service coordonnateur, les éléments de la demande deviennent contractuels (le moment de la prestation, le mode d'intervention, le nombre d'interprètes, les équipements techniques, la durée de la préparation, le lieu et la durée).

3.2 LOT 2 : Prestations pour des demandes émises du lundi au vendredi, de 18h01 à 7h59, en week-end et jours fériés.

3.2.1 Organisation de la prestation de l'interprétariat spécifique par téléphone

3.2.1.1 La temporalité, le mode d'émission et le circuit de la demande

Dans le cas de demandes spécifiques d'interprétariat téléphonique entrant dans l'un des cas suivants :

- Indisponibilité d'un interprète du titulaire du lot n°1 parlant la langue requise et pour des prestations par téléphone ;
- Besoin urgent émis hors des horaires d'ouverture des coordinations du lot n°1 ;
- Indisponibilité immédiate requise en cas d'urgence et pour intervention par téléphone

Le service demandeur contacte le titulaire du LOT 2, ouvert 24h/24 et 7j/7, pour une prestation d'interprétariat immédiate en émettant un appel au moment même de la demande ou après avoir préprogrammé un RDV téléphonique (accessible exclusivement en cas des langues rares) pour une intervention d'un interprète par téléphone.

Le prestataire contacté donnera une réponse immédiate quant à sa possibilité de répondre à la demande et mettra directement le demandeur en relation avec l'interprète.

Pour tout besoin de mise en relation immédiate, le service demandeur appelle directement le numéro du prestataire et lui indique :

- La langue demandée
- Le code de son site ou code subventionné
- La dénomination du service
- Le N° UA du service (OBLIGATOIRE)
- Le nom du demandeur

Le prestataire s'assure que tous ces éléments lui sont bien communiqués, et devra les mentionner sur la facture, avec le décompte exact du temps de la prestation (date, heure de début et de fin) et le nombre d'unités de temps correspondantes, décomptés par un appareil automatique. Si langue rare, une pré programmation du RDV téléphonique peut être organisée par une demande anticipée par mail. Le jour de l'intervention, la demande est déclenchée par un appel à l'identique de la procédure ci-dessus, tout en mentionnant la pré réservation.

Le prestataire fournit une facture faisant figurer l'ensemble des demandes et unités correspondants de façon mensuelle, ainsi que son complément un fichier Excel correspondant.

Les items de la facture et du fichier Excel sont identiques.

Groupeement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
--	--	---

Le prestataire fournit également une liste des demandes auxquelles il n'a pas été en capacité de répondre, ainsi que le motif.

3.2.1.2. Le déroulé d'une intervention – le cadre

Pour toute intervention, l'interprète est garant de son cadre d'intervention. Il est de sa responsabilité : la préparation terminologique et lié au milieu d'intervention, la préparation émotionnelle et matérielle.

Pour toute intervention téléphonique, l'interprète doit garantir le respect total de la confidentialité et le secret professionnel – notamment le « secret médical » -, se trouver seul, dans un environnement propice (absence de bruits), disposant du réseau téléphonique stable et toute condition matérielle permettant le bon déroulé de l'intervention. Il doit présenter de façon claire en tant que professionnel au patient et au soignant (dans les 2 langues). Lors de tout premier entretien, il doit présenter le cadre de son intervention. S'il n'a pas été transféré directement, s'agissant d'une intervention programmée, il doit prévenir le prestataire à l'issue de 5 min, s'il n'a pas été appelé. Le prestataire doit prendre attache avec le service pour décider de stopper l'intervention à l'issue de la première unité ou décider de son maintien. A ce titre, le titulaire est tenu de s'adapter à l'organisation de chaque établissement du Pouvoir Adjudicateur.

3.2.2 Lieu de la prestation

Les prestations sont effectuées par téléphone, à distance. Elles peuvent être sollicitées par un professionnel des Etablissements adhérents au présent accord-cadre, depuis n'importe lequel de leur site, mais également depuis d'autres lieux (autre hôpital, structure sociale, domicile d'un patient, espace public, etc...).

3.2.3 Moment de la prestation

Les demandes et la réalisation des prestations peuvent avoir lieu 7j/7 et 24h/24.

3.2.4 Durée de la prestation

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.

La durée prise en compte pour la facturation est la durée réelle de la prestation, telle qu'enregistrée par une machine comptabilisant automatiquement la durée de l'appel téléphonique.

Pour une prestation téléphonique, le prix sera facturé par tranches de 15 minutes, et ce dès le début effectif de la prestation. Toute tranche de 15 mn entamée est entièrement due.

Le détail de la durée de la prestation (date, heure de début et de fin) sera systématiquement indiqué sur la facture.

Le prestataire, en complément de la facture des prestations réalisées fait état d'un décompte de l'ensemble des demandes à laquelle il n'a pas été en capacité de répondre, ainsi que de son motif.

4. Conditions générales d'exécution des prestations

4.1 Conditions générales

4.1.1 Cadre réglementaire

En vertu des dispositions du Code de la santé publique et notamment de ces articles L1110-13, D.1110-6 et D.1110-7, ainsi que du Référentiel de compétences, formation et bonnes pratiques pour l'interprétariat linguistique dans le domaine de la santé établi par la Haute Autorité de Santé et daté d'octobre 2017 (dernière version en vigueur au moment de la passation de l'accord-cadre), le titulaire s'engage à respecter et pouvoir justifier à tout moment de l'exécution de l'accord-cadre de l'application et de la prise en compte dudit référentiel.

Groupelement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

4.1.2 Garantie de la qualité

Le prestataire s'engage à faire exécuter les prestations par des interprètes qualifiés et ayant les compétences adaptées à la langue source et cible demandées.

Le prestataire s'engage à avoir des processus de recrutement, de formation et d'accompagnement des interprètes de qualité : tels que la supervision et l'analyse des pratiques ou encore le tutorat. Ils doivent faire l'objet d'une présentation détaillée dans la partie annexe qualité du présent appel d'offre, les preuves à l'appui.

Ces outils d'accompagnement des interprètes doivent être obligatoires pour eux en termes de participation.

Le prestataire s'engage à exercer une analyse de sa capacité de traitement des demandes régulièrement et d'en rendre compte dans la partie du bilan annuel qualitatif. Le prestataire s'engage de proposer un effectif et un panel de langues disponibles les plus adaptées possibles à la demande.

Il s'engage à fournir la liste des langues dont il dispose au moment du début d'exécution de l'accord-cadre, puis périodiquement (au minimum à chaque trimestre), ainsi qu'à chaque évolution significative du panel de langues qu'il propose.

4.1.3 Cadre d'intervention

Les cadres d'interventions précises sont décrits dans chaque section pour chaque type de prestation ci-dessus.

Quel que soit le mode d'intervention (interprétariat en face à face, par voie téléphonique ou pour des traductions écrites), les interprètes affiliés à l'organisme du prestataire et/ou intervenant pour son compte ne sont pas autorisés à communiquer leurs numéros de téléphone personnels aux demandeurs, ni aux patients.

Les seuls contacts pouvant être communiqués par l'interprète aux équipes hospitalières sont obligatoirement et en premier lieu celui du service coordonnateur de l'établissement, le référent de l'ensemble des organisations en place, et uniquement en complément de celui-ci, l'interprète a également le droit d'indiquer son identité et langue, ainsi que les coordonnées du prestataire pour qui il travaille.

Des exceptions aux règles précédentes pourront être convenues entre les parties sur accord préalable commun.

Des protocoles d'intervention spécifiques existent, en voici les exemples au CHU de Toulouse : organisations des soins ambulatoires, la médecine pénitentiaire, la PASS, le dispositif E.Care,... Le prestataire s'engage à accepter toute modification proposée par la coordination du CHU ou d'autres établissements, en assurer la bonne communication et la formation de son équipe de coordination ainsi que des interprètes intervenants.

IMPORTANT !

Le pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de faire évoluer les procédures en cours du présent marché si nécessaire.

4.1.4 Réunions de lancement, en cours d'exécution et bilan annuel

Conformément aux dispositions du présent accord-cadre, une réunion de lancement du marché à laquelle sont convoqués les titulaires de l'accord-cadre aura lieu. Cette réunion, tenue en début d'exécution des prestations a pour objet de préciser notamment les pratiques d'exécution, les attentes du Pouvoir Adjudicateur, ainsi que les procédures de communication et de suivi.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve par ailleurs le droit d'organiser, à tout moment pendant la durée de l'accord-cadre, des réunions de suivi ou de coordination avec les titulaires. Ces réunions peuvent notamment porter sur l'avancement et l'évaluation de la qualité des prestations ou toute autre question relative à l'exécution du marché. Les titulaires s'engagent à y participer et à fournir les informations nécessaires à leur bon déroulement.

Groupelement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

Le Pouvoir Adjudicateur organisera, aux alentours de la date anniversaire du marché, une réunion de suivi annuel avec les titulaires. Cette réunion a pour objet d'assurer le suivi de la bonne exécution des prestations, d'évaluer la qualité des services rendus et d'examiner les éléments de bilan de l'année écoulée. À cette fin, les titulaires transmettront au coordonnateur du marché, préalablement à la réunion, la pièce contractuelle intitulée « Bilan Annuel », complétée avec les données de l'année considérée conformément aux informations figurant à l'annexe D du CCTP (« items bilan annuel »).

4.1.4 Retard et annulation en cas d'une intervention programmée

➤ Du fait du pouvoir adjudicateur

Pour toute annulation par le pouvoir adjudicateur dont le prestataire est informé 24h à l'avance, ce dernier s'engage à ne pas facturer l'intervention. En revanche, si le prestataire se déplace ou si l'intervention doit être annulée moins de 24h en amont, le pouvoir adjudicateur est redevable du paiement de la première unité facturable (1h pour l'intervention en face à face et 15 min pour le téléphonique). Si un interprète n'est pas appelé au bout des premières 15 minutes, la prestation s'arrête de fait. En revanche, l'interprète doit le signaler au prestataire qui en informe le demandeur et notamment pour vérifier si un besoin est toujours en cours.

En cas de retard du début d'exécution de la 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 de la prestation réelle.

➤ Du fait de l'interprète

Tout retard ou annulation de l'interprète doit obligatoirement être signalé par celui-ci au prestataire au plus tôt et dans tous les cas avant l'heure prévue du RDV. Le prestataire s'engage à la recherche d'une solution de remplacement, et à une traçabilité. Si toutefois il ne trouve pas de solution identique, il en informera à son tour, et dès sa connaissance le service où a lieu l'intervention. Si la solution n'a pas pu être trouvée (aucune solution trouvée ou non acceptation des solutions proposées par le service demandeur), le prestataire s'engage à prévenir le pouvoir adjudicateur, si >72h ouvrées en amont par le support de gestion établi, si < 72H ouvrées en amont, en plus par un appel.

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 (si consultation finie, ou en cours et les professionnels décident de ne plus avoir besoin d'avoir recours à l'interprète). Dans ce cas, le paiement de celle-ci ne pourra donc être réclamé auprès du pouvoir adjudicateur.

Le prestataire doit mettre en place un suivi et l'animation des interprètes au sujet de la ponctualité, analyser les causes des retards. Les retards et annulations donnant lieu à des prestations « non abouties », ils doivent faire objet d'un reporting régulier dont le fonctionnement est établi entre le pouvoir Adjudicateur et le prestataire titulaire.

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. La prestation restera facturée.

Si un souci spécifique est rencontré, le prestataire doit en référer par écrit au coordonnateur.

4.1.5 Modification de la prestation en cas d'intervention programmée

➤ Du fait du pouvoir adjudicateur

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

Toute modification demandée par le pouvoir adjudicateur dans le délai de 24h avant la prestation pourra faire l'objet d'une adaptation de la facturation sauf dans les cas suivants :

Groupeement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
--	--	---

- Concordance de la langue, date et heure, pour un interprétariat téléphonique programmé
- L'interprète est ou doit venir sur un site pour une prestation programmée qui est finalement annulée, mais une autre demande est émise en urgence ou a été programmée sur ce même site, le même jour et à la même heure. Cette nouvelle demande peut remplacer l'ancienne sans facturation supplémentaire liée à l'annulation. L'UA facturée sera celle pour laquelle l'intervention aura effectivement lieu.
- Une modification intervient à moins de 24h de la prestation impliquant un changement de site. Si l'interprète n'a pas encore commencé son déplacement et donne son accord pour se rendre sur le nouveau site, et sans que cela n'impacte son organisation, la nouvelle prestation remplacera celle initialement prévue qui ne sera ainsi pas facturée. L'UA facturée sera celle pour laquelle l'intervention aura effectivement lieu.

Si unité des lieux, la coordination de l'établissement peut décider de faire enchaîner plusieurs RDV pour des entités différentes et patients différents, émanant au départ de demandes individuelles. Elle choisira alors l'UA sur lequel regrouper plusieurs demandes distinctes et avec UA au départ différent. Le temps sera comptabilisé à partir de l'heure de début, puis l'heure de la fin.

➤ Du fait de l'interprète

En cas de modification d'un RDV pour l'indisponibilité de l'interprète, le prestataire s'engage à s'efforcer de trouver une solution de remplacement. Il s'engage à tracer tout changement d'intervenant notamment ou de modification de mode d'intervention et ou d'horaire, par exemple. Pour une modification d'interprète, il est autorisé à tracer la présente modification sur la demande existante.

Si en revanche il modifie l'heure ou le mode, il doit classer la demande d'origine en non aboutie pour un des motifs suivants : interprète plus disponible, non modifiable et en spécifier la raison (ex. imprévu, maladie, ...), puis créer la nouvelle demande modifiée.

S'il ne trouve aucune solution, la demande devient annulée et il se doit d'interpeller la coordination selon les mêmes règles comme pour une demande initialement non aboutie.

Si suite à une indisponibilité ou plus de disponibilité de l'interprète, à l'issue de laquelle le service a été amené à modifier le rdv du patient pour s'adapter aux disponibilités proposées de l'interprète, et qu'il s'avère nécessaire de contacter le patient ensemble avec un personnel de l'établissement à l'aide de l'interprète et par une conférence téléphonique à 3 afin de l'informer de la modification du RDV, le prestataire s'engage à prendre le coût lié à cette prestation (intervention téléphonique de 15 min max) à sa charge en raison de son incapacité à répondre à une demande amenant à une réorganisation de rdv.

4.2 Encadrement et suivi d'activité

Le prestataire s'engage à disposer d'un dispositif de gestion de demandes, ainsi que de l'encadrement, de la supervision et d'analyse des pratiques des interprètes par des personnels qualifiés.

Le prestataire s'engage à disposer d'un dispositif de recrutement fiable et exigeant, incluant les tests linguistiques, s'assurant des capacités et savoirs du candidat sur le cadre et le milieu d'intervention, sur ses capacités de posture et d'auto analyse, ainsi que la gestion des émotions.

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 et en organiser des reportings réguliers dont le fonctionnement est établi entre le pouvoir Adjudicateur et le prestataire titulaire.

Le service coordonnateur peut demander au prestataire des éléments de vérification d'activité, le prestataire s'engage à fournir une réponse.

Groupeement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
--	--	---

Chacune des parties reste directement responsable, en cas d'erreur de sa part, de l'identification de la langue demandée ou du lieu d'exécution. La prise en charge financière ou non est alors déterminée en fonction de qui est à l'origine de l'erreur.

Le service coordonnateur et le prestataire s'engagent à traiter les situations de dysfonctionnements au cas par cas et en totale collaboration dans un souci de l'intérêt du service rendu aux patients et équipes hospitalières, ainsi que dans le respect du travail des interprètes. Ils s'engagent à mettre en place des actions favorisant la bonne collaboration interprofessionnelle.

Tout dysfonctionnement doit faire l'objet d'une analyse, retour écrit et actions d'améliorations figurant dans le bilan qualitatif annuel.

Des bilans réguliers et plus globaux doivent être programmés en cartographiant des dysfonctionnements en dehors des temps opérationnels de gestion. Avec une fréquence trimestrielle et plus souvent si nécessaire.

Ce bilan comportera les éléments d'activité quantitatifs et qualitatifs, et sera fourni annuellement par le prestataire au service coordonnateur (voir Annexe D).

Le service coordonnateur pourra demander des évolutions quant aux éléments de suivi d'activité qu'il souhaite se voir communiquer par le prestataire, et ce tout au long de l'accord-cadre.

La liste des documents à fournir pour le reporting :

- Facture mensuelle, ainsi que le tableau excel dématérialisé mensuel avec le décompte des interventions non effectuées et leurs quatre motifs.
- Reporting mensuel des demandes non abouties (si pas d'automatisation grâce au logiciel d'émission de demande) et leurs analyses pour recrutement, ainsi que l'écart entre demandes confirmées et non facturées = absence des interprètes non décelé et non signalé en amont
- Excel trimestriel d'une analyse des retards, dysfonctionnements de gestion ainsi que ceux liés aux interprètes

IMPORTANT :

Le service coordonnateur pourra demander des évolutions quant aux outils techniques et procédure utilisés, et ce tout au long de l'accord-cadre.

4.3 Confidentialité et déontologie

Le prestataire engage sa responsabilité concernant l'ensemble de ses employés et/ou collaborateurs externes quant à la confidentialité et au secret professionnel – notamment le « secret médical » - 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 des données nominatives.

Cet engagement à la confidentialité, au secret professionnel – notamment le « secret médical » - et au respect déontologique prend effet dès la phase du traitement de la demande, et perdure même après la fin des interventions et sans limitation de durée. L'ensemble des données sont soumises au secret professionnel strict.

Le prestataire s'engage à avoir avec chacun des interprètes intervenant dans le cadre du présent accord-cadre, 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.

Groupement de commandes hospitalier de la Haute-Garonne et du Tarn Ouest	CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	Prestations d'interprétariat et de traductions écrites en milieu de la santé
---	--	---

Les documents de référence étant :

- La Charte de l'Interprétariat médical et social professionnel en France
- HAS : Référentiel de compétences, formation et de bonnes pratiques en Interprétariat linguistique dans le domaine de la santé
- Code déontologique professionnel en interprétariat et traductologie.