

**Marché d'interprétariat français et langues étrangères dans le cadre
des opérations ORCOD-IN Franciliennes**

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

Lot 1 – Mission d'interprétariat en distanciel

Lot 2 – Mission d'interprétariat en présentiel

Sommaire

MARCHE D'INTERPRETARIAT FRANÇAIS ET LANGUES ETRANGERES DANS LE CADRE DES OPERATIONS ORCOD-IN FRANCILIENNES	1
LOT 1 – MISSION D'INTERPRETARIAT EN DISTANCIEL	1
LOT 2 – MISSION D'INTERPRETARIAT EN PRESENTIEL	1
ARTICLE 1. CONTEXTE DU MARCHE	3
ARTICLE 2. OBJET DU MARCHE	4
ARTICLE 3. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS	6

Article 1. Contexte du marché

1. Présentation de la structure

L'Etablissement Public Foncier d'Ile-de-France (EPFIF) est un établissement public de l'Etat, à caractère industriel et commercial, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il a été créé par décret le 13 septembre 2006, et modifié par le décret n°2009-1542 du 11 décembre 2009. Les principaux métiers de l'EPFIF sont :

- De procéder à toutes les acquisitions en opérations immobilières et foncières de nature à faciliter l'aménagement au sens de l'article L 300-1 du code de l'urbanisme notamment par voie amiable, par préemption et par expropriation.
- D'accompagner les acteurs de l'urbanisme dans la définition de leurs politiques d'intervention foncière.

Depuis 2015, l'EPFIF a été doté de nouvelles compétences et moyens d'actions dans le domaine de la requalification des copropriétés dégradées :

- La loi Accès au Logement et Urbanisme Rénové (ALUR) a créé les Opérations de Requalification des Copropriétés Dégradées (ORCOD) et ouvert la possibilité de déclarer d'Intérêt National, les ORCOD les plus complexes (ORCOD-IN). La conduite de ces ORCOD IN est confiée, en Ile de France, à l'EPFIF. Quatre ORCOD IN ont été créées en Ile-de-France (Clichy-sous-Bois, Grigny, Mantes-la-Jolie et Villepinte).

2. Présentation globale des projets ORCOD-IN :

Ainsi, via la mise en œuvre des ORCOD IN, l'EPFIF est devenu un acteur majeur du traitement des copropriétés en difficulté. Dans ce cadre, il est amené à mettre en œuvre des actions diverses :

- Des dispositifs d'intervention immobilière et foncière afin d'acquérir puis porter des logements en vue du redressement des copropriétés ou, au contraire, de leur recyclage (démolition ou transformation en monopropriété HLM),
- Le pilotage et le suivi des plans de relogement et d'accompagnement social,
- La mobilisation des dispositifs coercitifs de lutte contre l'habitat indigne,
- Le pilotage de Plans de sauvegarde des copropriétés,
- La mise en œuvre d'actions et d'opérations d'aménagement à l'échelle des copropriétés et de leur environnement urbain (démolition totale ou partielle de copropriété, scission, résidentialisation, restructuration urbaine...).

Au regard de ces actions, l'EPFIF et ses prestataires sont en contact régulier avec un public allophone. Les interactions avec ces ménages concernent notamment des échanges au titre de :

- L'acquisition des logements (par voie amiable, par préemption) ou de l'expropriation.
- De l'accompagnement social des occupants pour lever les freins au maintien dans le logement ou au relogement
- Du relogement des occupants
- Des actions de communication et de concertation avec le public
- Le suivi et la prévention des impayés de loyer dans le cadre de la gestion locative

Les professionnels de l'EPFIF et ses partenaires rencontrent de grandes difficultés à communiquer aisément avec ces ménages, ce qui génèrent parfois des tensions, de l'incompréhension et surtout un allongement de la durée d'accompagnement.

Les professionnels les plus fréquemment en lien avec les ménages sont :

- Les équipes sociales et les équipes de relogement prestataires et missionnées par l'EPFIF ;
- Les mandataires de gestion de l'EPFIF qui assurent la gestion locative et la gestion technique du patrimoine ;
- Les membres EPFIF de l'équipe projet des ORCOD-IN en charge des volets fonciers, relogement/social et les gestionnaires de patrimoine.

Les lieux de rencontre sont les suivants :

- Au sein du domicile des ménages ;
- Au sein de bureaux administratifs ou associatifs.

Article 2. Objet du marché

Afin d'accompagner ces ménages et de faciliter les actions de l'EPFIF ou de ses prestataires au titre des ORCOD-IN franciliennes, le présent marché vise à fournir un service d'interprétariat dans les échanges professionnels auprès de toutes personnes adultes concernées par les projets.

La prestation doit permettre d'apporter une réelle qualité de service tant auprès du public concerné que de l'EPFIF ou de son prestataire. Le ou les prestataires retenus pour le marché devront démontrer leur capacité à garantir cette qualité de service, tant dans la réalisation des missions confiées (rigueur, tenue des délais, disponibilité) et la maîtrise des termes spécifiques (techniques, juridiques) propres aux projets que dans la relation humaine avec les interlocuteurs, souvent en situation difficile et qui recherchent des réponses compréhensibles à leurs questions. Les prestations des deux lots sont constitutives de cette démarche qualité que l'EPFIF engage sur l'ensemble des projets ORCOD-IN.

L'EPFIF recherche donc un ou plusieurs professionnels francophones capables d'interpréter dans la ou les langues étrangères obligatoirement demandées du vocabulaire juridique, technique et médico-social, et auprès d'un public qui rencontre des potentiels freins de compréhension (possible dans leur langue maternelle également). A contrario, il devra interpréter les échanges du ménage en langue étrangère et en français pour l'EPFIF ou son prestataire, en tenant compte des particularités linguistiques et parfois culturelles.

L'EPFIF et ses partenaires étant francophones, il est nécessaire que l'ensemble des intervenants de l'équipe du titulaire le soient également.

Le titulaire tiendra régulièrement l'EPFIF au courant de l'évolution des langues proposées en interprétariat.

Pour finir, le titulaire individuel ou les sociétés composant le groupement titulaire devront faire preuve de déontologie, de discrétion et d'objectivité tant dans leur attitude que dans leur mission d'interprétariat.

Dans son ensemble, la prestation est réalisée à la demande de l'EPFIF ou de son prestataire, en fonction des besoins et sur la base de prix unitaires tels que décrits dans le Bordereau des Prix Unitaires.

Le présent marché est découpé en deux lots :

- Lot 1 – Interprétariat en distanciel
- Lot 2 – Interprétariat en présentiel

L'EPFIF et ses prestataires s'adapteront au fonctionnement du prestataire en interprétariat retenu.

En revanche, dans le but de faciliter le recours à une mission, les points suivants devront être respectés :

- avoir un coordinateur qui suit la mission et assure le suivi de la comptabilité pour chaque lot ou pour les 2 lots

L'EPFIF doit pouvoir solliciter un interprète dans un délai de 3 jours ouvrés pour les langues obligatoires et cinq pour les langues facultatives, pour le distanciel.

Et dans les 5 jours ouvrés pour le présentiel, pour les langues obligatoires comme facultatives (délai maximum attendu).

Ces délais s'entendent comme délai d'exécution de la mission d'interprétariat, et non comme le délai couvrant uniquement la prise de contact initiale.

NB : les délais contractuels s'entendent comme démarrant le lendemain de la demande. Par exemple pour une prise de contact le lundi, le prestataire a jusqu'au jeudi inclus pour appeler l'EPFIF ou son représentant (réalisation de la mesure d'interprétariat dans un délai de 3 jours). Dans le cas où l'entreprise n'est pas disponible dans l'immédiat / dans la journée pour effectuer la mission d'interprétariat, le prestataire devra s'accorder avec l'EPFIF pour fixer un rendez-vous.

Compte tenu du contexte d'intervention, la disponibilité immédiate des interprètes serait appréciée.

- Proposer un large de choix de langues interprétées (au moins égales à la « liste des langues obligatoires » sur le présent CCTP hors annexe). Toutes les langues doivent être couvertes par un intervenant ET l'intervenant doit être francophone.

- Pour le lot 1 et/ou le lot 2 : souplesse dans l'accès aux interprètes (mise en relation) via la mise à disposition d'un coordinateur dédié, d'une plateforme téléphonique dédiée (numéro direct) ou d'une application mobile, etc. (liste non limitative).

- Pour le lot 1 : S'agissant de la réalisation de la mission d'interprétariat, elle doit pouvoir être réalisée soit en visio-conférence (notamment pour la LSF), soit par téléphone. Le téléphone est privilégié de manière générale.

Article 3. Descriptif des prestations

L'estimatif quantitatif des prestations à réaliser figure au DQE. Il est précisé que celui-ci est non contractuel.

3.1 Lot 1 – Interprétariat en distanciel

1. Description du besoin

Dans le cadre des ORCOD-IN franciliennes, la barrière de la langue et les difficultés de compréhension des publics allophones accompagnés, peuvent freiner ou complexifier l'action de l'EPFIF, à différentes étapes de leur parcours :

- ✓ Lors de l'acquisition du logement et du changement de propriétaire par l'EPFIF (les rendez-vous de signature chez le notaire, les entretiens avec le service foncier, les entretiens avec les travailleurs sociaux ou les gestionnaires locatifs et techniques prestataires de l'EPFIF ...)
- ✓ Lors des démarches de relogement (entretien avec les chargés de relogement prestataires de l'EPFIF, visite du logement proposé, signature du nouveau bail ...)
- ✓ Lors des démarches pour le suivi social (entretien pour le suivi social des impayés locatifs, accompagnement aux démarches auprès des institutions de droits communs, accompagnement social lié au logement pluridisciplinaire...)

Ce lot est essentiellement à destination des prestataires de l'EPFIF, cités en page 3 du présent cahier des charges, à savoir :

- Les équipes sociales et les équipes de relogement missionnées par l'EPFIF ;
- Les mandataires de gestion de l'EPFIF qui assurent la gestion locative et la gestion technique du patrimoine.

Toutefois, les membres EPFIF de l'équipe projet des ORCOD-IN en charge des volets fonciers, relogement/social et les gestionnaires de patrimoine pourront y avoir recours si besoin urgent.

Les destinataires :

➔ Toutes les personnes adultes, occupantes d'un lot sur le périmètre des ORCOD-IN franciliennes de l'EPFIF : locataire ou copropriétaire d'un logement, local de stockage ou stationnement, commerce, parties communes ou occupant non titré.

Sujets et motifs des missions d'interprétariat, notamment (à titre indicatif) :

- Sujets liés aux différents types d'acquisition (procédures juridiques, indemnités)
- Sujets médico-sociaux : impayés locatifs, endettement, expulsion locative ou pour occupation sans droit ni titre, orientation en logement accompagné, informations liées à des démarches sociales administratives ou de relogement, accompagnement classique social, situation familiale, démarches liées au droit au séjour, santé, insertion professionnelle...
- Sujets liés au planning de libération des immeubles démolis

Jusqu'à présent les agents de l'EPFIF ainsi que les prestataires, s'appuyaient sur l'aide de tiers issus du cercle proche des ménages (familiale, amicale, communauté...). La difficulté porte aujourd'hui sur la recherche d'une intervention à caractère plus professionnelle, neutre et confidentielle, de l'interprétariat.

Pour répondre aux attendus, il est nécessaire de pouvoir faire appel autant que de besoin à des interprètes professionnels pouvant assurer la mission et maîtrisant le vocabulaire et des expressions idiomatiques de qualités liés aux sujets cités plus haut.

Le présent Lot n°1 porte sur de l'interprétariat en distanciel.

Afin de faciliter la conduite des entretiens avec les publics allophones, le contexte de la rencontre sera explicité, par l'EPFIF ou son prestataire, de manière à ce que l'interprète puisse préparer sa mission et comprendre le contexte. Cette possibilité pourrait être mise en œuvre ou non, selon le besoin de l'interprète et/ou de l'EPFIF.

Ce temps de préparation sera activé selon le besoin, en amont immédiat du rendez-vous et il durera 15 minutes maximum par dossier. Ce temps est facturé et comptabilisé dans le temps de la prestation.

Une très grande diversité des langues a été identifiée sur les 4 ORCOD-IN franciliennes :

Langues obligatoires (condition de régularité pour pouvoir candidater au présent appel d'offres) :

- Turc
- Kurde
- Cingalais / singhalais
- Tamoul
- Ourdou
- Bengali
- Bambara
- Anglais
- Arabe (occidental et oriental)
- Dari et Pachtou
- Hindi
- Khmer
- Malgache
- Roumain
- Créole Haïtien
- Espagnol
- Portugais
- Soninké
- Wolof
- Lingala
- Moldave
- Langue des signes française

D'autres langues pourront être sollicitées – liste non exhaustive :

- Krio (*créole de base anglaise de la Sierra Leone*)
- Autres langues d'Afrique de l'Ouest et centrale
- Langues austronésiennes et austro asiatiques
- Langues indo européenne (slaves, germaniques, indo-iraniennes),
- Langues sino tibétaine
- Langues des signes de langues autres que françaises
- Etc.

Dans un souci de non-discrimination, la langue des signes française est demandée en visioconférence ou en présentiel et elle s'inscrit dans les langues obligatoires.

Les volumes de l'interprétariat en distanciel sont difficiles à estimer et sont susceptibles de varier selon les projets et l'activité. Néanmoins, on estime les besoins d'interprétariat téléphonique à environ 375 heures/an. L'EPPFIF prévoit un besoin d'interprétariat en visioconférence de 12 heures/an. Ce mode de communication est peu utilisé par les ménages et l'EPPFIF et ses prestataires. Le marché étant sur un temps long et les techniques de communications étant de plus en plus numérisés, il est préférable de l'anticiper.

Ce lot du marché groupé doit permettre de disposer d'un volume d'heures d'interprétariat fongibles entre chaque site.

Format d'intervention :

- o Mise en relation entre l'EPPFIF et le titulaire : le service d'interprétariat par téléphone doit être accessible de façon très souple (le titulaire aura précisé dans son offre les jours et horaires d'ouverture, délais et modalités de mise en relation). Des accès à l'aide d'application mobile ou via une plateforme numérique / numéro de téléphone dédié (avec un coordinateur référent) sera très appréciée.
- o Mission d'interprétariat : l'interprétariat doit pouvoir être dispensé soit en « visio », soit au téléphone (mode privilégié et très majoritairement commandé).
- o Si la langue sollicitée ne fait pas partie de la liste des langues immédiatement disponibles, il doit pouvoir être mobilisé dans des délais brefs (5 jours maximum).
- o Le titulaire aura précisé dans la proposition méthodologique la liste des langues interprétées et immédiatement disponibles, et pour lesquelles une mise en relation directe peut être effectuée, et les langues pour lesquelles un délai et un système de réservation téléphonique ou mail devra être proposé.

Il est possible de répondre à ce lot en groupement d'entreprises, par exemple, en fonction des zones géographiques des langues parlées. Toutefois, l'EPPFIF souhaite un interlocuteur unique et que cela ne génère pas de difficultés opérationnelles et de pilotage.

La liste détaillée des langues pouvant être commandées (à titre indicatif) dans le cadre du présent marché figure en annexe 1, cependant la liste plus haut indique les langues les plus utilisées ou susceptibles d'être commandées, sur les 4 projets ainsi que la liste des langues obligatoires à interpréter.

3.2 Lot 2 – Interprétariat en présentiel

1. Description du besoin

La description du besoin reste sensiblement similaire à celui de l'interprétariat en distanciel. Les langues obligatoires demandées sont similaires et dans un souci de non-discrimination, la langue des signes doit également être proposée en présentiel (ainsi qu'en distanciel visioconférence, s'agissant du lot 1 concerné).

A de plus rares occasions, un rendez-vous en présentiel, possiblement conjoint avec un ou plusieurs partenaires de l'EPPFIF, peut s'avérer nécessaire.

Les volumes de besoins en interprétariat en présentiel sont difficiles à estimer et sont susceptibles de varier selon les projets (phase d'expropriation en cours/ à venir...). Néanmoins, on estime les besoins d'interprétariat à environ 40 heures/an.

Les plages horaires sont de 8h à 18h du lundi au vendredi (en dehors des jours fériés, sur la Région Ile-de-France). La durée réelle et les horaires de début et de fin seront précisés, en amont de chaque mission, sans impact sur le prix. La logistique, les frais de déplacement et de panier repas sont estimés par le professionnel et inclus / compris dans son offre de prix horaire.

Ce lot du marché groupé doit permettre de disposer d'un volume d'heures d'interprétariat fongibles entre chaque site.

Format d'intervention :

- ➔ A la demande de l'EPFIF,
- ➔ Possiblement avec présence de partenaires des projets, ou tout autre personne dont la présence est jugée nécessaire ou souhaitable par l'EPFIF,
- ➔ Déplacement dans des structures officielles (mairie, maisons du projet, maisons de quartier, administration). Aucun rendez-vous à domicile ne sera sollicité dans le cadre de ce lot.

Modalité d'intervention :

- L'interprétariat doit pouvoir être dispensé en présentiel à la demi-journée, si plusieurs rdvs simultanés au même endroit,
- Il doit pouvoir être disponible pour exécuter la mission d'interprétariat dans des délais brefs.
- Ces délais commencent à partir de la prise de contact de l'EPFIF ou de son représentant via un mode libre (exemple : mail, téléphone, SMS, etc....). Le titulaire aura communiqué à l'EPFIF son mode de communication privilégié.
- **Il est demandé l'intervention d'un professionnel assermenté lors de certains rendez-vous, quelle que soit la langue interprétée ; la commande passée par l'EPFIF précisera systématiquement s'il est nécessaire de disposer d'une assermentation.**

La liste des langues figure en annexe 1.

Il est possible de répondre à ce lot en groupement en fonction des zones géographiques des langues parlées.

Toutefois, l'EPFIF souhaite un interlocuteur unique et que cela ne génère pas de difficultés opérationnelles et de pilotage. Les sociétés comprises dans le groupement devront répondre aux exigences du présent cahier des charges et ainsi pouvoir se rendre en Île-de-France sans difficultés, pour garantir la capacité de mobilité lors des rendez-vous en présentiel.

Tout rendez-vous est considéré comme durant une heure, y compris si la durée réelle est inférieure. Il n'y aurait pas dans ce cas de prorata.

3.3. Exécution de la mission – commun aux deux lots

1. Pilotage de la mission

Au démarrage de la mission une réunion de lancement sera organisée avec le ou les prestataires, au sein du siège social de l'EPFIF, en présentiel. Les participants seront :

- le référent du marché de l'EPFIF.
- Le ou les référents sur la mission au sein de l'entreprise du prestataire.

L'objectif est d'effectuer une présentation de la mission ORCOD IN, les contextes d'intervention, les besoins et les attendus, et présenter les modalités de mobilisation au fil des besoins. Le prestataire devra également présenter sa méthodologie de travail, les outils utilisés et son équipe, en séance.

Pour la totalité de la mission :

- Le suivi et le contrôle de l'activité du prestataire sont assurés par l'EPFIF qui est maître d'ouvrage, plus précisément au niveau de la direction des ORCOD-IN franciliennes.
- Le pilotage global est assuré par un référent qui pilote l'ensemble de la mission pour faciliter les échanges au niveau comptable.
- Au niveau opérationnel, les prestations sont suivies par un référent interne à chaque prestataire en lien direct avec l'EPFIF.
- Le maître d'ouvrage veille au respect des objectifs, apprécie le travail réalisé, la qualité des interventions, facilite le travail des prestataires et appuie leurs actions auprès des partenaires et des ménages ;

2. Délais d'exécution du marché

Pour chaque lot, les délais d'exécution seront indiqués dans les bons de commande.

L'entreprise établira un tableau de suivi mensuel de consommation, indiquant les heures réalisées par projet et les PU correspondants, à transmettre à l'EPFIF.

3. Reporting / suivi des besoins de l'EPFIF

Durant l'exécution de la mission :

- Un tableau de facturation mensuelle des heures consommées avec le détail de chaque mission (date, lieu, type, durée).

4. Protection des données personnelles

Les projets des ORCOD-IN impactent directement de nombreux ménages, au travers des actions menées par l'EPFIF. A ce titre la collecte et le traitement d'un grand nombre de données à caractère personnel, y compris des données sensibles, dans le respect de la réglementation RGPD sont importants.

Il est attendu du prestataire qu'il garantisse le respect des règles en matière de protection des données dont il aura à se saisir lors de son intervention.

L'EPFIF portera une attention particulière sur les moyens mis en œuvre pour respecter les dispositions relatives à la RGPD. C'est pourquoi, il sera demandé une courte note présentant :

- la connaissance des instructions légales et réglementaires
- les moyens mis en œuvre pour assurer la confidentialité des données et pour veiller à ce que l'équipe d'interprètes s'engage à respecter la confidentialité des échanges et des informations transmises
- Les moyens mis en œuvre dans le traitement des données (stockage des données, enregistrement des appels, absence de revente des données...)

5. Retard et frais de dépassement pour les 2 lots :

Les retards et absences :

En cas de retard de l'interprète, la facturation commence à partir de son arrivée, si cela est adapté aux calendriers de rendez-vous de l'EPFIF (ou de son prestataire). Le temps de retard est rattrapé en suivant sans facturation supplémentaire.

En cas d'absence, sans remplacement de l'interprète, la commande ne sera pas facturée à l'EPFIF.

En cas de dépassement du temps prévu à la mission d'interprétariat :

Pour information, l'EPFIF (ou son prestataire) organise le rdv en présentiel ou en distanciel avec le ménage et il prévient l'interprète.

Le jour du rendez-vous, l'EPFIF annonce le début et la fin de la mission, il est le maître du temps. L'interprète peut lui aussi vérifier le temps écoulé, si cela ne perturbe pas son intervention.

S'agissant du lot 1 : une heure supplémentaire téléphonique peut être facturée en cas de dépassement provenant de l'EPFIF ou de son prestataire. En cas de dépassement de 6 mn à 1H, l'heure totale supplémentaire sera facturée. Un seuil de tolérance de 5 minutes, sans dépassement facturable, sera appliqué.

S'agissant du lot 2 :

Entre 1 et 5 minutes de dépassement, le dépassement ne sera pas facturé. De 6 minutes à 29 minutes, des frais de dépassement seront pris en charge en supplément du tarif horaire, via un forfait de 30mn chiffré en BPU facturé en supplément.

A partir de 30 minutes, une heure supplémentaire devra être facturée, à un tarif préférentiel (prix spécifiquement indiqué au BPU par le titulaire).