

**ACHATS CENTRAUX
HOTELIERS, ALIMENTAIRES
ET TECHNOLOGIQUES**

Hôpital Bicêtre
78, rue du Général Leclerc
94270 Le Kremlin Bicêtre
Tél. : 01 53 14 69 00
Fax : 01 53 14 69 99

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES
PARTICULIERES**

n° 26 / 093

(Lots 01, 02 et 03)

Procédure : Appel d'Offres Ouvert

Objet : Prestations de sténotypie et saisie de courriers ou comptes rendus médicaux.

Pour les lots 1 et 2 :

Pour une période de 4 ans à compter du 13 décembre 2026, correspondant à l'issue du marché précédent, et résiliable sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, six mois avant la fin d'exécution du marché.

Pour le lot 3 : Pour une période de 12 mois à compter du 13 décembre 2026, correspondant à l'issue du marché précédent. Il est éventuellement reconductible trois fois expressément pour des durées maximales de 1 an. Il est éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, six mois avant le terme de chaque période.

Ce document comprend 25 pages et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières n°26.093

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	1 / 25

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET	3
ARTICLE 2 : DECOMPOSITION EN LOT ET VOLUMETERIE	3
ARTICLE 3 : SPECIFICATIONS TECHNIQUES DES LOTS 1 ET 2	6
A- Définition de la prestation	6
B- Obligations du titulaire	11
C. Réglementation et spécifications générales	12
ARTICLE 4 : SPECIFICATIONS TECHNIQUES DU LOT 3	12
A. Définition de la prestation	13
B. Obligations du titulaire	17
ARTICLE 5 – SUIVI DE LA PRESTATION	20
I. Fréquence du suivi	20
II. Suivi quantitatif	20
III. Suivi qualitatif	21
IV. Plateforme de suivi	22
V. Réunions de suivi et actions correctives	22
VI. Questionnaire qualité	22

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	2 / 25

ARTICLE 1 : OBJET

Le marché a pour objet des prestations de sténotypie et saisie de courriers ou comptes rendus médicaux, nécessaires aux besoins des divers hôpitaux et services généraux de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris.

ARTICLE 2 : DECOMPOSITION EN LOT ET VOLUMETERIE

Les prestations sont regroupées en 3 lots détaillés comme suit :

- **Lots 1 et 2 « Prestations de Sténotypie »**

	Objet des séances	Quantités prévisionnelles (en nombre d'heures)
Lot 1 Prestations de Sténotypie - Siège et autres Sites hors GH	3CU CCM CCP CCSIRMT CHSCTC / Formation spécialisée centrale à partir de 2023 CHSCTL Commission centrale des soins Communication Conseil Administratif Conseil de surveillance CTE devient CSE à partir de 2023 CTEC devient CSE à partir de 2023 CTEL devient CSECL à partir de 2023 Débats public	488

	Objet des séances	Quantités prévisionnelles (en nombre d'heures)
Lot 2 Prestations de Sténotypie - Hôpitaux	AG CA CHSCT / Formation spécialisée à partir de 2023 CHSCTL CLSIRMT CME CMEL Commission de formation Commission de Surveillance Conseil de surveillance CTE - devient CSE à partir de 2023 CTEL devient CSEL à partir de 2023	669

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	3 / 25

- **Lot 3 « Saisie de courriers et comptes rendus médicaux »**

Vous trouverez ci-dessous le nombre prévisionnel annuel de mots :

N° du lot	Nature des prestations	Quantités prévisionnelles <u>annuelles</u> (en nombre de mots)
3	Saisie de courriers et comptes rendus médicaux	36 459 942 mots

Les quantités sont des informations données à titre indicatif, basée sur la pratique actuelle, permettant au prestataire de s'organiser en vue du démarrage de la prestation, en aucun cas d'un engagement contractuel. Seuls les montants maximums définis au marché ont valeur contractuelle.

Vous trouverez ci-dessous la liste des établissements et entités concernés pour chaque lot :

N° du lot	Nature des prestations	Sites concernés
1	Prestations de Sténotypie - Siège et autres Sites hors GH	AGEPS
		Direction de la communication et du mécénat
		Direction économique, financière, de l'investissement et du patrimoine
		Direction de la stratégie et de la transformation
		DRH AP-HP
		Direction Patient Qualité Affaires Médicales DPQAM
		Espace éthique
		Futurâge
		Pôle Intérêt Commun et siège
		Secrétariat délégation aux conseils
		Secrétariat du Département de la Gestion des Personnels non médicaux
		Présidence du Conseil de surveillance
N° du lot	Nature des prestations	Sites concernés
2	Prestations de Sténotypie - Hôpitaux	CHU La Pitié Salpêtrière
		CHU La Pitié Salpêtrière – D.S.A.M
		GH HENRI MONDOR
		GH Saint Louis Lariboisière F Widal
		GHU Paris Centre
		GHU Paris Nord Val de Seine
		GHU PARIS OUEST
		GHU ROBERT DEBRE
		Hôpital Albert Chenevier
		Hôpital Antoine Béchère
		Hôpital Avicenne
		Hôpital Broca
		Hôpital Charles Foix
		Hôpital Cochin
		Hôpital Emile-Roux
		Hôpital Européen Georges Pompidou

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	4 / 25

		Hôpital Hôtel Dieu
		Hôpital Jean Verdier
		Hôpital Joffre-Dupuytren
		Hôpital Paul Brousse
N° du lot	Nature des prestations	Sites concernés
3	Saisie de courriers et comptes rendus médicaux	ADELAÏDE HAUTVAL
		AVICENNE
		BEAUJON
		BICHAT-CLAUDE BERNARD
		BRETONNEAU
		BROCA
		COCHIN/PORT ROYAL
		CORENTIN CELTON
		FERNAND-WIDAL
		HOPITAL EUROPEEN GEROGES POMPIDOU (HEGP)
		HOTEL DIEU
		JEAN VERDIER
		LA COLLEGIALE
		LA ROCHEFOUCAULT
		LARIBOISIERE
		LOUIS MOURIER
		NECKER
		RENE MURET / BIGOTTINI
		ROBERT DEBRÉ
		SAINT LOUIS
		VAUGIRARD GABRIEL PALLEZ
		PAUL DOUMER
		ALBERT CHENEVIER
		AMBROISE PARE
		ANTOINE BECLERE
		ARMAND TROUSSEAU
		BICETRE
		CHARLES FOIX
		EMILE ROUX
		GEORGES CLEMENCEAU
		HAD
		HENRI MONDOR
		JOFFRE - DUPUYTREN
		LA ROCHE GUYON
		PAUL BROUSSE
		PITIE SALPETRIERE
		RAYMOND POINCARE
		HOPITAL MARITIME DE BERCK
		ROTHSCHILD
		SAINT ANTOINE
		SAINTE PERINE ROSSINI CHARDON LAGACHE
		TENON
		HOPITAL MARIN D'HENDAYE
		HOPITAL SAN SALVADOUR

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	5 / 25

Les adresses des sites susceptibles de commander les prestations objet du présent marché se trouvent en annexe 2 du CCAP.

ARTICLE 3 : SPECIFICATIONS TECHNIQUES DES LOTS 1 ET 2

Les lots 1 et 2 ont pour objet la réalisation de prestations de rédaction de comptes rendus de réunions institutionnelles, commissions, conseils, groupes de travail, instances décisionnelles et réunions organisés par les directions et entités de l'AP-HP relevant du périmètre des lots concernés.

Les prestations peuvent également concerner des réunions exceptionnelles, notamment dans le cadre du Plan Blanc, d'une situation sanitaire exceptionnelle, d'une cellule de crise ou de toute autre situation nécessitant une mobilisation spécifique.

Les prestations comprennent notamment :

- la présence d'un rédacteur qualifié lors des réunions lorsque celle-ci est requise ;
- la prise de notes et/ou l'enregistrement audio des échanges, lorsque celui-ci est autorisé par l'AP-HP ;
- l'exploitation des documents préparatoires transmis par les services ;
- la rédaction des comptes rendus selon le niveau de restitution demandé ;
- la relecture, la vérification et le contrôle qualité des documents avant leur remise.

Le titulaire demeure seul responsable de la fidélité des retranscriptions, de la qualité rédactionnelle des documents remis ainsi que du respect des exigences de confidentialité, de sécurité des systèmes d'information et de protection des données applicables à l'AP-HP.

A. Définition de la prestation

I. Description des prestations attendues

a) Compte rendu in extenso

Le compte rendu in extenso retrace fidèlement et intégralement les propos et débats tenus en réunion ou en instance.

Le titulaire fournit un document entièrement rédigé, sans oubli de phrases ou de mots et sans mention non traitée de type « à vérifier ». La transcription doit être fidèle aux propos tenus, tout en supprimant les marques d'hésitation et en corrigeant les erreurs de syntaxe propres à l'oral.

Le nombre de pages attendu est de 18 à 22 pages par heure de réunion ou d'instance.

b) Compte rendu révisé

Le compte rendu révisé reproduit les débats et propos en supprimant les éléments inutiles à l'écrit et en reformulant le discours de manière claire et concise, sans suppression d'information.

Le nombre de pages attendu est de 5 à 7 pages par heure de réunion ou d'instance.

c) Compte rendu synthétique

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	6 / 25

Le compte rendu synthétique est une note de synthèse mettant en exergue l'essentiel des échanges et permettant d'accéder rapidement aux informations principales

Il reprend la substance des propos et débats, les positions exprimées, les avis rendus et les décisions adoptées.

Le nombre de pages attendu est de 3 à 4 pages par réunion ou instance.

II. Principe de fidélité des restitutions

Quel que soit le niveau de restitution demandé, les documents produits doivent restituer avec exactitude, impartialité et fidélité les échanges intervenus au cours de la réunion.

Aucune reformulation, synthèse ou adaptation rédactionnelle ne doit modifier le sens des interventions, des débats, des décisions, des arbitrages, des avis exprimés ou des votes intervenus au cours de la séance.

Les comptes rendus doivent notamment garantir :

- l'identification exacte des intervenants, lorsqu'elle est requise ;
- la restitution fidèle des positions exprimées ;
- la restitution exacte des décisions adoptées, réserves formulées, recommandations émises et suites données ;
- l'identification correcte des votes, résultats de vote, abstentions, oppositions et avis rendus ;
- la restitution fidèle des données chiffrées, références réglementaires, sigles, acronymes, noms propres, intitulés d'instances et terminologie institutionnelle.

En cas de doute sur l'identification d'un intervenant, une donnée chiffrée, une décision ou un passage insuffisamment intelligible, le titulaire sollicite sans délai le service demandeur afin d'obtenir les précisions nécessaires avant remise du document définitif.

Le titulaire demeure seul responsable de l'exactitude des informations restituées, indépendamment des outils utilisés.

III. Identification des intervenants

L'identification des intervenants constitue une exigence essentielle de la prestation.

Le titulaire veille à identifier avec exactitude l'ensemble des participants prenant la parole au cours de la réunion, ainsi que leurs fonctions, qualités, services, directions ou organismes représentés lorsque ces informations sont utiles à la compréhension des débats.

À cette fin, le titulaire exploite notamment :

- la liste des participants ;
- le plan de table
- l'ordre du jour ;
- les documents préparatoires ;
- les organigrammes ou listes nominatives éventuellement transmis.

En cas de doute sur l'identité d'un intervenant, sa fonction, son titre ou l'organisme représenté, le titulaire ne procède à aucune attribution approximative. Il signale clairement le point concerné au service demandeur afin qu'il puisse être vérifié avant validation du compte rendu définitif.

Les erreurs d'identification ou d'attribution des interventions sont considérées comme des non-

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	7 / 25

conformités lorsqu'elles sont susceptibles d'altérer la compréhension des débats, le sens des décisions ou la portée juridique du compte rendu.

IV. Exploitation des documents préparatoires

Afin de garantir la qualité et la fiabilité des comptes rendus produits, le titulaire prend obligatoirement connaissance des documents préparatoires transmis par l'AP-HP avant la réunion.

Ces documents peuvent notamment comprendre :

- l'ordre du jour ;
- les convocations ;
- les rapports, notes ou projets soumis à examen ;
- les documents de séance ;
- la liste des participants ;
- le plan de table ;
- les comptes rendus des séances précédentes ;
- toute documentation utile à la compréhension des sujets inscrits à l'ordre du jour.

Le titulaire utilise ces documents afin de préparer l'intervention du rédacteur et d'assurer une restitution fidèle des débats, notamment pour l'identification des intervenants, l'orthographe des noms propres, les sigles, acronymes, données chiffrées, avis, votes, décisions et délibérations évoqués en séance.

Lorsque les documents préparatoires sont transmis tardivement ou de manière incomplète, le titulaire en informe sans délai le service demandeur.

V. Présentation des documents à produire

Le document produit doit préciser :

- le titre de la réunion ;
- la date de la séance ;
- l'ordre du jour ;
- les participants et intervenants lorsque ces informations sont requises ;
- les décisions, avis, votes ou arbitrages intervenus au cours de la séance.

Le titre de la séance et la date sont rappelés en bas de page. Les pages sont numérotées. L'interligne est généralement simple mais peut être adapté selon les attentes des services.

Les documents sont remis au format Microsoft Word (.docx), selon les modèles ou consignes transmis par l'AP-HP.

Le titulaire propose un mode de transmission sécurisé des documents et, le cas échéant, des enregistrements audios. Le recours au courriel simple doit rester exceptionnel lorsque les documents ou enregistrements contiennent des informations sensibles.

VI. Exigences relatives à la qualité rédactionnelle

Le titulaire garantit la production de comptes rendus présentant un niveau élevé de qualité rédactionnelle, tant sur le fond que sur la forme.

Chaque document remis à l'AP-HP doit satisfaire aux exigences suivantes :

- orthographe irréprochable ;
- syntaxe correcte ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	8 / 25

- grammaire conforme aux règles de la langue française ;
- ponctuation adaptée ;
- rédaction fluide, claire et homogène ;
- cohérence rédactionnelle sur l'ensemble du document ;
- exactitude des noms, fonctions, organismes, dates, horaires, lieux, chiffres, montants, pourcentages, sigles et acronymes ;
- respect des modèles documentaires et consignes de présentation transmis par l'AP-HP.

Avant toute transmission, le titulaire procède à une relecture complète du document afin de vérifier sa conformité avec les échanges enregistrés, l'absence d'erreurs matérielles ou rédactionnelles, la cohérence globale du document et le respect des consignes particulières.

La remise d'un document nécessitant des corrections substantielles pourra être considérée comme une non-conformité et donner lieu à l'application des pénalités prévues au CCAP.

VII. Recours aux outils de reconnaissance vocale et d'intelligence artificielle

Le titulaire ne pourra recourir à des outils de reconnaissance vocale, d'intelligence artificielle ou à toute autre technologie d'assistance à la transcription ou à la rédaction qu'après déclaration préalable auprès de l'AP-HP et sous réserve que leur utilisation respecte l'ensemble des exigences de sécurité, de confidentialité, de protection des données de santé, et de qualité prévues au marché, et qu'elle ne compromette ni l'intégrité ni l'exactitude des données et des documents traités.

Le titulaire fait un usage responsable, raisonné, transparent, éthique et sécurisé de ces outils. Ceux-ci constituent exclusivement une assistance à la réalisation des prestations et ne peuvent en aucun cas se substituer à l'expertise, au contrôle et à la validation humaine. Ces recours ne dispensent en aucun cas d'une relecture humaine systématique.

Le titulaire demeure seul responsable de la qualité, de l'exactitude, de la conformité réglementaire et de la pertinence des documents remis à l'AP-HP. Toute prestation transmise à l'AP-HP fait obligatoirement l'objet d'une relecture humaine complète avant sa remise au service demandeur.

En cas de recours à des outils d'intelligence artificielle ou de reconnaissance vocale, le titulaire s'engage à :

- déclarer à l'AP-HP les outils et systèmes utilisés ;
- préciser leur éditeur, leur hébergement, leur rôle dans le processus de production et les catégories de données susceptibles d'être traitées ;
- décrire les modalités de contrôle, de vérification et de validation humaine des contenus produits ou assistés par ces outils ;
- garantir la conformité des traitements au RGPD, aux exigences de sécurité des systèmes d'information de l'AP-HP et, le cas échéant, aux exigences applicables aux données de santé ;
- garantir que les données confiées par l'AP-HP ne sont ni utilisées pour entraîner, réentraîner ou améliorer des modèles d'intelligence artificielle, ni conservées ou réutilisées à d'autres finalités que l'exécution du marché, sauf accord exprès, préalable et écrit de l'AP-HP ;
- garantir l'absence de transmission des données à des tiers non autorisés ;
- mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de prévenir les risques d'erreur, d'altération, de biais, de divulgation ou de génération de contenus inexacts ;
- informer préalablement l'AP-HP de toute modification substantielle affectant les outils utilisés, leurs conditions d'hébergement, leurs fonctionnalités ou leurs modalités de traitement des données.

Le titulaire s'interdit d'introduire dans un outil d'intelligence artificielle non préalablement déclaré et autorisé des données à caractère personnel, des données de santé, des informations couvertes par le secret professionnel, le secret médical ou le secret des affaires, ainsi que toute donnée ou tout document communiqué par l'AP-HP.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	9 / 25

Le titulaire dispose de règles ou d'une charte interne encadrant l'utilisation des outils d'intelligence artificielle et de reconnaissance vocale. Il veille à la sensibilisation et à la formation de ses collaborateurs aux enjeux de confidentialité, de protection des données, de sécurité, de fiabilité des contenus, de prévention des biais et de validation humaine.

L'AP-HP peut, pour des motifs tenant notamment à la sensibilité des données, à la nature de la réunion ou de la prestation, à la confidentialité des échanges ou aux exigences de sécurité, s'opposer au recours à tout ou partie de ces outils. Cette décision, notifiée au titulaire dans le bon de commande, lors de la transmission des éléments nécessaires à la prestation ou par tout autre écrit, s'impose à celui-ci sans incidence sur les délais et les conditions d'exécution du marché.

Le recours à des outils d'intelligence artificielle, de reconnaissance vocale ou à toute autre technologie d'assistance est réputé inclus dans les prix du marché et ne peut donner lieu à aucune facturation complémentaire.

Sur demande de l'AP-HP, le titulaire communique tout élément permettant de vérifier le respect des présentes obligations, notamment la documentation relative aux outils utilisés, les garanties contractuelles de non-réutilisation des données, les mesures de sécurité mises en œuvre et les modalités de validation humaine.

VIII. Délais de livraison

Les documents de transcription sont remis au service demandeur dans les délais maximaux suivants, décomptés à partir de la date de réunion ou d'instance :

Durée de la séance	Délai maximal		
	Transcription in extenso	Compte-rendu révisé	Compte-rendu synthétique
inférieure à 2 heures	4 jours ouvrables	3 jours ouvrables	1 jour ouvrable
2 à 6 heures	10 jours ouvrables	6 jours ouvrables	1 jour ouvrable
6 à 8 heures	12 jours ouvrables	8 jours ouvrables	2 jours ouvrables
supérieure à 8 heures	14 jours ouvrables	10 jours ouvrables	3 jours ouvrables

La relecture des documents est réalisée dans un délai maximum de **8 jours ouvrables** après réception par les services de l'AP-HP.

Des corrections portant notamment sur l'identification des intervenants, la syntaxe, l'orthographe, les données chiffrées, les avis, votes ou décisions peuvent être demandées. Elles sont effectuées par le titulaire dans un délai maximum de **3 jours** ouvrables à compter de la demande.

La livraison définitive avec correction (tout délai confondu) interviendra ainsi :

Durée de la séance	Délai maximal		
	Transcription in extenso	Compte-rendu révisé	Compte-rendu synthétique
inférieure à 2 heures	15 jours ouvrables	14 jours ouvrables	7 jours ouvrables
2 à 6 heures	21 jours ouvrables	17 jours ouvrables	10 jours ouvrables
6 à 8 heures	23 jours ouvrables	19 jours ouvrables	13 jours ouvrables

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	10 / 25

supérieure à 8 heures	25 jours ouvrables	21 jours ouvrables	14 jours ouvrables
-----------------------	--------------------	--------------------	--------------------

Les instances produisent alors une attestation du service fait.

B. Obligations du titulaire

I. Compétence des intervenants

L'intervenant chargé de la prise de notes et de la production des comptes rendus doit disposer d'une expérience significative dans la transcription ou la rédaction de réunions, idéalement dans le secteur sanitaire, institutionnel ou public.

II. Communication préalable relative à l'intervenant

Le titulaire communique au service demandeur, lorsque l'intervenant est désigné, l'identité du rédacteur affecté à la réunion.

Cette information est transmise, sauf impossibilité justifiée, au minimum deux jours ouvrés avant la réunion.

En cas de changement d'intervenant durant l'exécution du marché, le titulaire devra transmettre le CV de celui-ci à l'AP-HP.

En cas de changement d'intervenant, le titulaire informe sans délai le service demandeur et veille à ce que le remplaçant dispose des informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

III. Stabilité des intervenants et continuité de service

Pour les instances récurrentes, le titulaire privilégie l'affectation d'un même rédacteur ou d'un pool restreint de rédacteurs.

Cette organisation vise à assurer :

- une meilleure connaissance des participants ;
- une maîtrise du vocabulaire institutionnel ;
- une compréhension des habitudes de fonctionnement des instances ;
- une amélioration continue de la qualité rédactionnelle.

Tout remplacement doit rester exceptionnel et être justifié. Le rédacteur remplaçant doit disposer d'un niveau de qualification et d'expérience équivalent.

En cas de difficultés répétées liées à un intervenant, l'AP-HP peut demander son remplacement. Le titulaire propose alors un nouvel intervenant présentant des compétences équivalentes.

IV. Récusation d'un intervenant

L'AP-HP se réserve la possibilité de demander le remplacement d'un intervenant lorsque les compétences attendues, la qualité de la prestation, le respect des consignes, la fidélité des restitutions ou le comportement professionnel de celui-ci ne sont pas conformes aux exigences du marché.

Cette demande est formulée par écrit au titulaire. Le titulaire propose, dans les meilleurs délais, un intervenant de remplacement disposant d'un niveau de qualification et d'expérience équivalent ou supérieur.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	11 / 25

Le remplacement de l'intervenant ne peut donner lieu à aucun surcoût pour l'AP-HP et ne dispense pas le titulaire du respect des délais contractuels.

V. Présence sur site

L'intervenant se présente au minimum trente minutes avant le début de la séance afin de s'installer, prendre connaissance de la salle, vérifier les conditions d'enregistrement et échanger avec le service demandeur si nécessaire.

En cas de retard, les pénalités prévues au CCAP sont applicables.

VI. Gestion des urgences et situations exceptionnelles

Le titulaire met en œuvre une organisation permettant de répondre aux demandes urgentes, réunions exceptionnelles, cellules de crise ou situations de Plan Blanc.

Il communique à l'AP-HP un contact opérationnel, une adresse électronique fonctionnelle et un numéro de téléphone permettant de joindre rapidement un responsable en cas d'urgence.

C. Réglementation et spécifications générales

Le planning mensuel des réunions peut être remis à titre indicatif au titulaire.

La date de chaque réunion est confirmée par courriel entre 10 et 4 jours francs avant chaque séance. À titre exceptionnel, certaines réunions peuvent être fixées sous 24 heures.

Les réunions peuvent se tenir dans l'ensemble des sites de l'AP-HP concernés par les lots 1 et 2.

À l'occasion de chaque réunion, un dossier préparatoire peut être remis au rédacteur du titulaire. Il contient a minima l'ordre du jour de la réunion et peut être complété par tout élément utile à la bonne compréhension des affaires inscrites à l'ordre du jour.

ARTICLE 4 : SPECIFICATIONS TECHNIQUES DU LOT 3

Le lot 3 a pour objet la réalisation de prestations de transcription, de saisie, de rédaction et de mise en forme de courriers et comptes rendus médicaux à partir de fichiers audio transmis par les établissements de l'AP-HP.

Ces prestations ont pour finalité d'accompagner les secrétariats médicaux dans le traitement de leur activité en assurant la production de documents conformes aux exigences rédactionnelles, médicales, techniques et réglementaires des établissements utilisateurs.

Les documents produits comprennent notamment les courriers médicaux, comptes rendus d'hospitalisation, comptes rendus opératoires, comptes rendus de consultation ainsi que tout autre document médical demandé par les établissements bénéficiaires.

Le titulaire assure la réception sécurisée des fichiers audio, leur traitement, leur retranscription, leur mise en forme conformément aux modèles transmis par l'AP-HP ainsi que leur restitution dans les délais contractuels.

Les quantités estimatives mensuelles peuvent être revues à la hausse ou à la baisse en fonction des besoins, dans le respect des montants contractuels du marché.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	12 / 25

La prestation nécessite une forte réactivité dès réception des fichiers audio.

A. Définition de la prestation

I. Modes de productions autorisés

Afin de tenir compte des évolutions technologiques, les prestations peuvent être réalisées selon différents modes de production :

- transcription entièrement réalisée par un opérateur ;
- transcription assistée par reconnaissance vocale ;
- processus hybride associant outils automatisés et intervention humaine ;
- toute autre technologie autorisée par l'AP-HP présentant un niveau de sécurité et de qualité équivalent ou supérieur.

Le recours à ces technologies demeure sans incidence sur les obligations contractuelles du titulaire.

Le titulaire reste seul responsable de la qualité, de l'exactitude, de la complétude et de la conformité des documents remis à l'AP-HP.

Chaque prestation fait obligatoirement l'objet d'une validation humaine complète avant restitution.

II. Etapes de la prestation

1. Transmission de la demande

Le service utilisateur transmet au titulaire les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation, notamment :

- nom de l'établissement ou du service ;
- nom des demandeurs ;
- type de documents à réaliser
- modèle ou maquette documentaire ;
- date prévisionnelle de début de prestation
- coordonnées des interlocuteurs habilités.

Le titulaire accuse réception de la demande.

Chaque service bénéficiant de la prestation identifie un référent, interlocuteur privilégié du titulaire pour le suivi de la prestation. La liste des référents et leurs coordonnées est transmise au titulaire avant le démarrage de la prestation et actualisée en tant que de besoin.

2. Transmission des fichiers audio

Les fichiers audio sont transmis par les utilisateurs autorisés via la plateforme sécurisée mise à disposition par le titulaire.

La plateforme doit permettre le dépôt de fichiers audio aux formats usuels, notamment DSS, DSS Pro, WAV, MP3 ou tout autre format couramment utilisé.

L'interface doit permettre d'indiquer :

- le type de document transmis ;
- le nom du demandeur ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	13 / 25

- le numéro de dictant ;
- le service concerné ;
- le niveau d'urgence ;
- toute information utile au traitement du document.

3. Traitement de la demande

Le titulaire restitue les documents au format Word, conformément aux modèles transmis par les établissements.

Le titulaire nomme les documents produits selon les consignes définies par le service demandeur, notamment à partir du nom du patient, du demandeur et/ou du numéro d'identification du dictant lorsque ces éléments sont requis.

Lorsque le modèle documentaire le prévoit, le titulaire renseigne les noms et adresses des destinataires ou correspondants dans les zones prévues à cet effet, notamment pour permettre l'édition de courriers compatibles avec les enveloppes à fenêtre.

Il respecte la syntaxe, l'orthographe, la ponctuation, la mise en forme, les consignes documentaires et le vocabulaire médical propres aux spécialités concernées.

Les éventuelles difficultés de compréhension, mots inconnus ou passages incertains sont signalés clairement dans le document selon des modalités définies avec le service demandeur.

III. Exigences relatives à la qualité rédactionnelle

Le titulaire garantit la production de documents immédiatement exploitables par les secrétariats médicaux et ne nécessitant que des corrections exceptionnelles.

Il veille notamment à garantir :

- le respect des règles d'orthographe, de grammaire, de syntaxe et de ponctuation ;
- la cohérence générale du document ;
- le respect du vocabulaire médical et des terminologies spécialisées ;
- le respect des modèles documentaires, maquettes et consignes transmises ;
- l'exactitude de l'identité des patients, médecins, professionnels de santé et correspondants ;
- l'exactitude des numéros de dictants, références administratives et autres éléments d'identification ;
- la restitution fidèle des données médicales, résultats, traitements, prescriptions, dates, horaires, chiffres, unités de mesure et valeurs mentionnées dans les dictées ;
- une mise en forme homogène des documents.

Toute anomalie identifiée lors de la retranscription susceptible d'affecter la compréhension du document est signalée au service demandeur.

IV. Contrôle qualité et validation humaine

Avant toute restitution, chaque document fait obligatoirement l'objet d'un contrôle qualité reposant sur une validation humaine complète.

Cette validation permet notamment de vérifier :

- l'exactitude de la retranscription du fichier audio ;
- la cohérence générale du document ;
- la qualité rédactionnelle ; le respect de la mise en forme demandée ;
- l'exactitude des données médicales ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	14 / 25

- l'identité des patients, professionnels de santé, correspondants et destinataires ;
- les dates, horaires, chiffres, valeurs, unités de mesure et références administratives.

Lorsque le titulaire recourt à une solution de reconnaissance vocale, d'intelligence artificielle ou à tout autre outil automatisé, cette utilisation ne dispense en aucun cas de la validation humaine prévue au présent article.

Le titulaire demeure seul responsable des erreurs, omissions ou altérations figurant dans les documents remis.

IV. Délais de livraison

Le délai entre la réception du fichier audio par le titulaire et la restitution du fichier Word traité ne peut excéder :

- 72 heures ouvrables en configuration économique ;
- 24 heures ouvrables en configuration normale ;
- 2 heures ouvrables en configuration urgente.

Les fichiers nécessitant un traitement urgent doivent être identifiés comme tels par le service demandeur dès leur dépôt sur la plateforme.

Le titulaire peut proposer des délais améliorés, sous réserve de garantir la qualité de la prestation rendue.

À compter du basculement du premier service, le titulaire ne peut excéder 15 jours ouvrables pour procéder à la mise en fonctionnement de la prestation sur l'ensemble des services déjà bénéficiaires.

Pour tout nouveau service, le délai de mise en fonctionnement ne peut excéder 5 jours ouvrables.

VI. Plateforme de transmission, de suivi et de restitution

Le titulaire met à disposition des établissements de l'AP-HP une plateforme sécurisée permettant la transmission, le traitement, le suivi et la restitution des fichiers audio ainsi que des documents produits.

La plateforme doit garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des informations échangées.

Les transferts de données s'effectuent au moyen de protocoles sécurisés, chiffrés et compatibles avec les exigences de l'AP-HP, notamment SFTP, HTTPS/TLS ou tout dispositif équivalent validé par les services compétents.

Elle permet notamment :

- le dépôt sécurisé des fichiers audio ;
- le dépôt simultané de plusieurs fichiers ;
- le dépôt des modèles documentaires ou pièces complémentaires ;
- le chiffrage des données lors de leur transmission et de leur stockage ;
- l'accusé de réception automatique des dépôts ;
- l'attribution d'un identifiant unique à chaque demande ;
- le suivi de l'état d'avancement des traitements ;
- la consultation de l'historique ;
- la recherche multicritère ;
- la restitution sécurisée des documents ;
- la traçabilité des connexions, dépôts, téléchargements, suppressions et opérations d'administration

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	15 / 25

La plateforme doit permettre, selon l'organisation des services, de distinguer les comptes de dépôt des fichiers et les comptes de récupération des documents produits. Elle doit également permettre la création d'un ou plusieurs comptes administrateurs fonctionnels habilités à suivre l'activité des services concernés.

La plateforme est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve des opérations de maintenance programmées.

En cas d'indisponibilité, le titulaire met en œuvre les mesures prévues dans son plan de continuité d'activité.

VII. Gestion des accès et authentification

L'accès à la plateforme est réservé aux personnes dûment habilitées.

Chaque utilisateur dispose d'un compte individuel et nominatif. Le partage d'identifiants est interdit.

Le titulaire met en place des profils d'habilitation adaptés aux fonctions exercées, permettant notamment de distinguer les administrateurs, secrétariats médicaux, médecins, responsables de service et gestionnaires du titulaire.

Lorsque l'AP-HP le demande ou lorsque les exigences de sécurité applicables le rendent nécessaire, la plateforme doit permettre la mise en œuvre d'une authentification multifacteur.

Lorsque cela est techniquement possible, la plateforme doit être compatible avec une solution d'authentification unique de type SSO.

VIII. Hébergement, localisation et disponibilité des données

Le titulaire garantit que l'ensemble des données traitées dans le cadre du marché, notamment les fichiers audio, documents produits, métadonnées et journaux de traçabilité, sont hébergés dans des conditions conformes à la réglementation applicable aux données de santé et aux exigences de sécurité de l'AP-HP.

Le titulaire garantit notamment :

- un hébergement auprès d'un hébergeur certifié HDS lorsque les données traitées relèvent de cette réglementation ;
- le maintien de cette certification pendant toute la durée du marché ;
- une localisation des données en France ou, sur autorisation expresse de l'AP-HP, dans l'Union européenne ;
- l'absence de transfert, traitement, réplique, sauvegarde ou accès aux données hors de ces territoires sans accord préalable écrit de l'AP-HP ;
- l'existence de sauvegardes régulières ;
- l'existence d'un plan de continuité d'activité et d'un plan de reprise d'activité.

Le titulaire fournit à l'AP-HP, sur demande, les justificatifs permettant de vérifier les conditions d'hébergement, la localisation des infrastructures, les mesures de sauvegarde et les engagements de disponibilité.

IX. Conservation, restitution et suppression des données

Le titulaire ne conserve les données confiées par l'AP-HP que pendant la durée strictement nécessaire à l'exécution de la prestation.

Sont notamment concernés :

- les fichiers audio transmis ;
- les documents produits

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	16 / 25

- les fichiers temporaires ;
- les métadonnées associées ;
- les versions intermédiaires ;
- les données présentes dans les sauvegardes techniques.

Les durées de conservation sont définies par l'AP-HP. À défaut de demande particulière, les fichiers audio et documents produits sont supprimés à l'issue du délai contractuel prévu après traitement et mise à disposition.

La suppression est réalisée de manière sécurisée et définitive.

À la demande de l'AP-HP, le titulaire fournit une attestation ou un certificat de suppression précisant les données supprimées, la date de suppression et le périmètre concerné.

En fin de marché, le titulaire restitue à l'AP-HP les données encore en sa possession, dans un format exploitable et sécurisé, puis procède à leur suppression définitive après validation de l'AP-HP.

B. Obligations du titulaire

I. Dispositions générales

Le titulaire doit disposer d'une expérience confirmée dans le traitement, la transcription et la saisie de données médicales.

Le titulaire respecte le secret professionnel, les obligations de confidentialité, les exigences applicables à la protection des données personnelles et les règles de sécurité des systèmes d'information de l'AP-HP.

Les données transmises restent la propriété exclusive de l'AP-HP. Le titulaire ne dispose d'aucun droit d'utilisation des données en dehors de l'exécution du marché.

Les opérations de transcription, de saisie, de contrôle qualité et de validation humaine sont réalisées par des personnels localisés en France, sauf autorisation préalable et écrite de l'AP-HP.

II. Encadrement du recours aux outils de reconnaissance vocale et d'intelligence artificielle

Le titulaire ne pourra recourir à des outils de reconnaissance vocale, d'intelligence artificielle ou à toute autre technologie d'assistance à la transcription ou à la rédaction qu'après déclaration préalable auprès de l'AP-HP et sous réserve que leur utilisation respecte l'ensemble des exigences de sécurité, de confidentialité, de protection des données de santé, et de qualité prévues au marché, et qu'elle ne compromette ni l'intégrité ni l'exactitude des données et des documents traités. Ces recours ne dispensent en aucun cas d'une relecture humaine systématique.

Le titulaire fait un usage responsable, raisonné, transparent, éthique et sécurisé de ces outils. Ceux-ci constituent exclusivement une assistance à la réalisation des prestations et ne peuvent en aucun cas se substituer à l'expertise, au contrôle et à la validation humaine.

- Le titulaire demeure seul responsable de la qualité, de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la conformité réglementaire et de la pertinence des documents remis à l'AP-HP. Il est notamment responsable de la correcte retranscription :
- de l'identité du patient ;
- des données administratives et médicales ;
- des termes médicaux ;
- des diagnostics, prescriptions, résultats, dosages et unités de mesure ;
- des noms des professionnels et des établissements mentionnés ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	17 / 25

- ainsi que de toute autre information figurant dans l'enregistrement ou les éléments transmis.

Toute prestation fait obligatoirement l'objet, avant sa remise au service demandeur, d'une relecture humaine complète portant notamment sur la fidélité de la transcription, la terminologie médicale, la cohérence du document, l'identification du patient et le respect des modèles communiqués par l'AP-HP.

En cas de recours à des outils d'intelligence artificielle ou de reconnaissance vocale, le titulaire s'engage à :

- à déclarer à l'AP-HP les outils et systèmes utilisés ;
- préciser leur éditeur, leur version, leur fonction dans le processus de production et les catégories de données traitées ;
- identifier les prestataires, sous-traitants et opérateurs techniques susceptibles d'intervenir dans leur fonctionnement ;
- préciser les lieux d'hébergement, de traitement, de sauvegarde et, le cas échéant, de transit des données ;
- garantir que les activités d'hébergement de données de santé sont couvertes par une certification HDS en cours de validité et correspondant aux activités effectivement réalisées ;
- décrire les modalités de contrôle, de vérification, de correction et de validation humaine des contenus produits ou assistés par ces outils ;
- garantir la conformité des traitements au RGPD, aux exigences de sécurité des systèmes d'information de l'AP-HP et aux dispositions applicables aux données de santé ;
- garantir que les données confiées par l'AP-HP ne sont ni utilisées pour entraîner, réentraîner, tester, évaluer ou améliorer un modèle d'intelligence artificielle, ni conservées ou réutilisées à d'autres finalités que l'exécution du marché, sauf accord exprès, préalable et écrit de l'AP-HP ;
- garantir que les données ne sont pas intégrées dans un service d'intelligence artificielle accessible au public ou dans un environnement non maîtrisé ;
- garantir l'absence de transmission ou d'accès aux données par des tiers non autorisés ;
- mettre en œuvre des mécanismes de traçabilité permettant d'identifier les outils mobilisés, les opérations réalisées et les personnes ayant procédé à la vérification et à la validation du document ;
- mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de prévenir les risques d'erreur, d'omission, d'altération, de confusion entre patients, de biais, de divulgation ou de génération de contenus inexacts ;
- informer préalablement l'AP-HP de toute modification substantielle affectant les outils utilisés, leur éditeur, leur hébergement, leurs fonctionnalités, leurs conditions contractuelles ou leurs modalités de traitement des données.

Le titulaire s'interdit d'introduire des données à caractère personnel, des données de santé, des fichiers audio, des courriers, des comptes rendus médicaux ou tout autre document communiqué par l'AP-HP dans un outil d'intelligence artificielle ou de reconnaissance vocale qui n'aurait pas été préalablement déclaré et dont la conformité aux exigences du marché n'aurait pas été établie.

Le titulaire dispose de règles ou d'une charte interne encadrant l'utilisation des outils d'intelligence artificielle et de reconnaissance vocale. Il veille à la sensibilisation et à la formation régulière de ses collaborateurs aux enjeux de confidentialité, de protection des données de santé, de sécurité, d'identitovigilance, de fiabilité des contenus, de prévention des biais et de validation humaine.

Il porte à la connaissance de l'AP-HP les modalités générales d'utilisation de l'intelligence artificielle dans le cadre du marché. Sur demande, il rappelle au service bénéficiaire, avant la mise en œuvre d'un nouveau procédé ou d'un nouvel outil, les données concernées, le rôle de l'outil et les modalités de contrôle humain prévues.

L'AP-HP peut, pour des motifs tenant notamment à la sensibilité des données, à la spécialité médicale concernée, à la nature du document, aux conditions d'hébergement ou aux exigences de sécurité, s'opposer au recours à tout ou partie de ces outils. Cette décision peut concerner l'ensemble du marché, un service, un

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	18 / 25

type de document, un flux ou une prestation déterminée. Elle s'impose à celui-ci sans incidence sur les délais, la qualité attendue et les conditions financières du marché.

Le recours aux outils d'intelligence artificielle, de reconnaissance vocale ou à toute autre technologie d'assistance est réputé intégré dans les prix du marché et ne peut donner lieu à aucune facturation complémentaire.

Sur demande de l'AP-HP, le titulaire communique tout élément permettant de vérifier le respect des présentes obligations, notamment :

- la documentation fonctionnelle et technique des outils utilisés ;
- les certificats HDS applicables ;
- les lieux d'hébergement et de traitement des données ;
- les garanties contractuelles de non-réutilisation et de non-entraînement ;
- les mesures de sécurité mises en œuvre ;
- les journaux de traçabilité utiles ;
- les procédures de validation humaine ;

ainsi que les règles ou la charte interne encadrant le recours à l'intelligence artificielle.

III. Garantie du niveau de sécurité

Le titulaire produit, à la demande de l'AP-HP, les éléments permettant d'apprécier le niveau de sécurité physique et logique mis en œuvre.

Ces éléments portent notamment sur :

- la politique de sécurité ;
- l'identification d'un responsable sécurité ;
- les clauses de confidentialité applicables aux personnels ;
- les mesures de sécurité physique ;
- les sauvegardes ;
- les dispositifs antivirus, pare-feu et protection réseau ;
- le contrôle d'accès aux applications ;
- l'organisation du secours des données ;
- les PCA/PRA ;
- le respect des exigences légales et réglementaires.

L'AP-HP peut demander des justificatifs et, si nécessaire, organiser une visite ou un audit dans les conditions prévues par le marché.

IV. Gestion des incidents de sécurité

Le titulaire informe sans délai l'AP-HP de tout incident de sécurité susceptible d'affecter la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité ou la traçabilité des données et services utilisés dans le cadre du marché.

Il communique les informations utiles à l'analyse de l'incident, les mesures correctives mises en œuvre et le délai prévisionnel de rétablissement du service.

V. Support et assistance

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	19 / 25

Le titulaire met à disposition un service de support accessible a minima en semaine de 9 h à 17 h.

Ce support doit permettre de traiter les difficultés relatives :

- aux fichiers audio ;
- aux documents transcrits ;
- aux accès à la plateforme ;
- aux comptes utilisateurs ;
- aux délais de traitement ;
- aux anomalies ou réclamations.

Le titulaire communique une adresse électronique dédiée et un numéro de téléphone permettant de joindre le support.

VI. Évaluation continue de la qualité

Le titulaire accepte que ses prestations soient évaluées au moyen d'indicateurs, de questionnaires de satisfaction ou de contrôles qualité réalisés par les services utilisateurs.

Il s'engage à analyser les réclamations, à proposer des actions correctives et à maintenir un niveau de qualité conforme aux exigences du marché.

ARTICLE 5 – SUIVI DE LA PRESTATION

Le titulaire assure un suivi régulier de l'exécution des prestations réalisées dans le cadre du marché.

Les modifications relatives à l'intégration de nouveaux demandeurs, de nouveaux services utilisateurs, de nouveaux modèles de documents ou de nouvelles modalités d'exécution sont communiquées au titulaire par le référent désigné par l'AP-HP.

Une supervision d'ensemble de l'exécution du marché est assurée par les directions utilisatrices, en lien avec les référents des services concernés et la Direction des achats de l'AP-HP.

I. Fréquence du suivi

Le titulaire transmet des documents de suivi selon les fréquences suivantes :

- chaque semestre pour les lots 1 et 2 ;
- chaque mois pour le lot 3.

L'AP-HP peut demander une fréquence de suivi renforcée en cas de difficulté d'exécution, d'augmentation importante de l'activité, de non-conformités répétées ou de besoin particulier de pilotage.

II. Suivi quantitatif

Le titulaire transmet un tableau de suivi quantitatif permettant de contrôler les volumes réalisés, les délais d'exécution et les montants associés.

Ce tableau comporte notamment :

- la référence du marché ;
- le lot concerné ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	20 / 25

- la période de prestation ;
- le service ou établissement bénéficiaire ;
- le nombre de prestations réalisées ;
- le nombre de documents traités ;
- le nombre de mots ou d'unités facturables, lorsque cette donnée est applicable ;
- les coûts associés par dossier, par service et par établissement ;
- les prestations réalisées hors délai ;
- les prestations ayant donné lieu à correction ou reprise ;
- les éventuelles pénalités applicables ou incidents signalés.

Pour les lots 1 et 2, le suivi précise également, lorsque cela est applicable :

- le nombre de réunions couvertes ;
- la durée des réunions ;
- le niveau de restitution demandé ;
- le nom du rédacteur affecté ;
- les délais de remise des comptes rendus.

Pour le lot 3, le suivi précise également :

- le nombre de fichiers audio traités ;
- le nombre de documents restitués ;
- le délai de traitement demandé ;
- le délai réellement constaté ;
- le niveau d'urgence ;
- les documents produits hors délai.

III. Suivi qualitatif

Le titulaire transmet un document de suivi qualitatif permettant d'apprécier la qualité des prestations réalisées et d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées.

Ce suivi comporte notamment :

- les difficultés rencontrées au cours de la période ;
- les réclamations ou signalements formulés par les services utilisateurs ;
- les demandes de correction ou de reprise ;
- les causes identifiées des non-conformités ;
- les actions correctives mises en œuvre ;
- les délais de traitement des réclamations ;
- les incidents ayant affecté la qualité, les délais ou la continuité du service.

Pour les lots 1 et 2, le suivi qualitatif porte notamment sur :

- la qualité rédactionnelle des comptes rendus ;
- l'identification des intervenants ;
- la restitution des avis, votes, décisions et données chiffrées ;
- la stabilité des rédacteurs affectés aux instances ;
- les éventuels retards de remise ;
- les demandes de remplacement d'intervenant.

Pour le lot 3, le suivi qualitatif porte notamment sur :

- la qualité rédactionnelle des documents restitués ;
- les erreurs de retranscription signalées ;
- les difficultés liées aux fichiers audio ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	21 / 25

- les anomalies d'identification des patients, médecins, dictants ou correspondants ;
- les difficultés d'accès à la plateforme ;
- les incidents liés aux délais de traitement.

IV. Plateforme de suivi

Le titulaire met à disposition de l'AP-HP une plateforme ou un espace de suivi permettant aux utilisateurs habilités d'accéder aux informations relatives à l'exécution des prestations.

Pour les lots 1 et 2, cet espace permet a minima de consulter :

- les comptes rendus remis ;
- le planning des interventions ;
- l'identité des rédacteurs prévus ;
- les enregistrements audio lorsqu'ils sont mis à disposition ;
- les factures ou éléments de facturation ;
- l'historique des prestations réalisées.

Pour le lot 3, la plateforme permet a minima de consulter et d'extraire :

- la référence du marché ;
- la période de prestation ;
- le service ou établissement concerné ;
- le nombre de fichiers traités ;
- le nombre de documents produits ;
- le nombre de mots ou d'unités facturables ;
- les coûts associés par dossier, service et établissement ;
- les délais de traitement demandés et réellement constatés ;
- le statut des demandes ;
- les documents produits hors délai ;
- l'historique des dépôts, traitements et restitutions.

Les données issues de la plateforme doivent pouvoir être exportées dans un format exploitable par l'AP-HP.

V. Réunions de suivi et actions correctives

L'AP-HP peut organiser, à tout moment, des réunions de suivi avec le titulaire afin d'examiner l'exécution des prestations, les indicateurs de performance, les réclamations, les incidents ou les actions correctives nécessaires.

En cas de difficulté récurrente, le titulaire propose un plan d'actions correctives précisant :

- les causes identifiées ;
- les mesures correctives proposées ;
- le calendrier de mise en œuvre ;
- les modalités de suivi ;
- les mesures permettant d'éviter la récurrence des difficultés.

VI. Questionnaire qualité

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	22 / 25

Un questionnaire qualité pourra être élaboré par l'AP-HP, le cas échéant en lien avec le titulaire, afin de recueillir l'appréciation des services utilisateurs.

Ce questionnaire pourra porter notamment sur :

- la qualité rédactionnelle ;
- le respect des délais ;
- la réactivité du titulaire ;
- la qualité du support ;
- l'ergonomie de la plateforme ;
- la gestion des corrections ;
- la continuité du service.

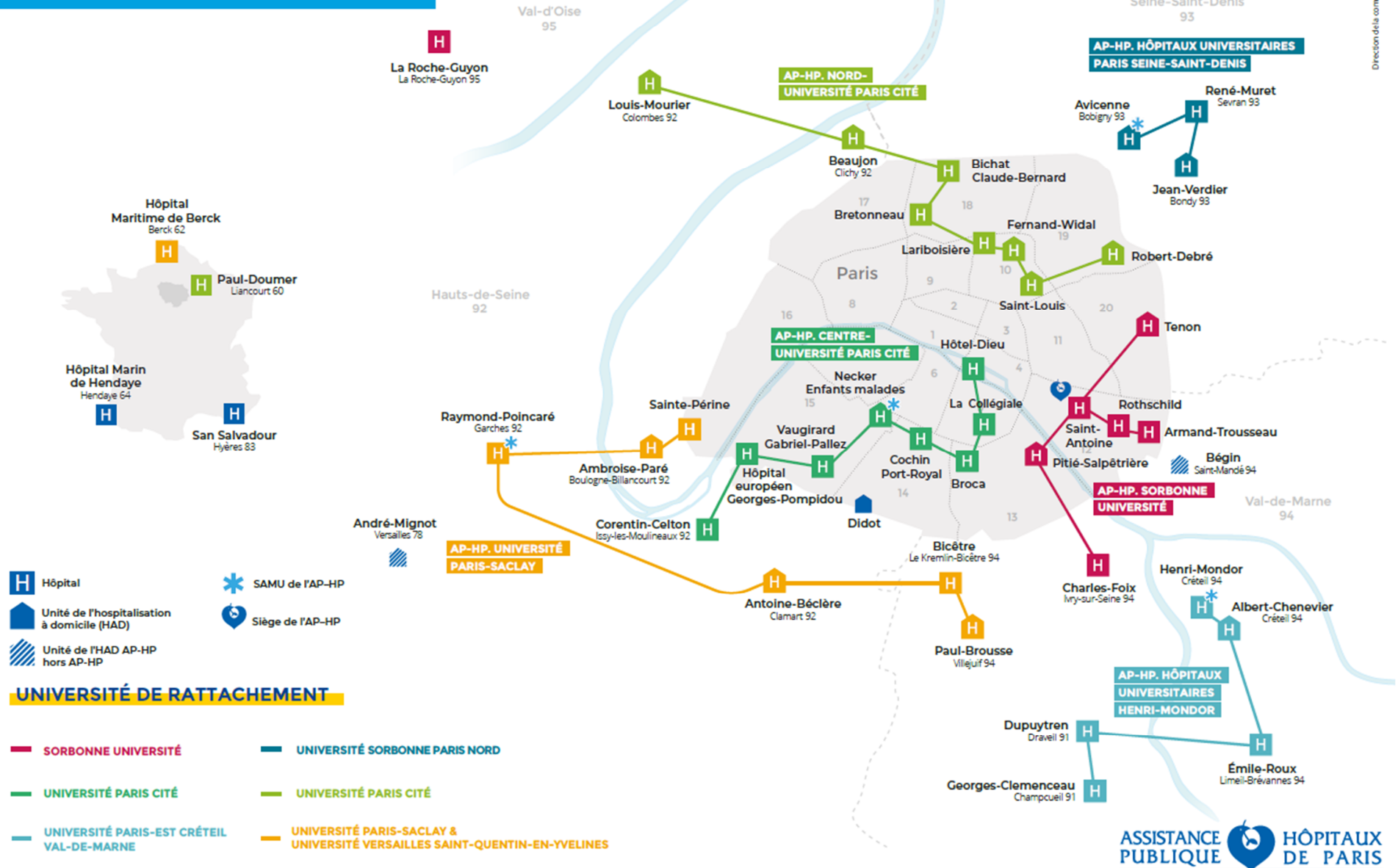
Les résultats pourront être utilisés dans le cadre du suivi d'exécution du marché et de la mise en œuvre d'éventuelles actions d'amélioration.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	23 / 25

Annexe n°1 : Carte AP-HP

L'AP-HP ET SES SIX GROUPES

HOSPITALO-UNIVERSITAIRES



Annexe n°2 : Cadre de réponse technique

L'annexe n°2 est présente dans le DCE

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.093 – Lots 01, 02, 03	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	25 / 25