RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Grand Est

Direction de la Santé Publique

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché n° 2026-08

Lot 1 :
Prestation d'interprétariat pour les professionnels médicaux et paramédicaux (toutes spécialités) du territoire Grand Est exerçant en libérale ou dans le cadre de la mesure 9

Pouvoir adjudicateur :
L'Agence régionale de santé Grand Est
Etablissement public administratif de l'Etat
3 Boulevard Joffre CS 80071
54 036 NANCY CEDEX

Représenté par Dr Christelle RATIGNIER-CARBONNEIL, Directrice Générale

SOMMAIRE

1. CONTEXTE 3
2. OBJET DU MARCHE 3
3. PRESENTATION ET DESCRIPTION DE LA PRESTATION ATTENDUE 4
4. DEROULEMENT DE LA PRESTATION 6
5. PROFIL DES INTERVENANTS 6

1. Contexte

L'objectif 2 du Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS) vise à faciliter la relation soignant – soigné en donnant la possibilité aux professionnels de santé libéraux de recourir à l'interprétariat. Dans ce cadre, il est prévu de faciliter l'accès à un interprétariat professionnel et de qualité (cf. critères qualité HAS).

Selon les données du recensement de la population 2022 publiées par la Direction générale des étrangers en France en 2025, **les personnes immigrées représentent 9,6 % de la population du Grand Est**, contre 10,3 % en France métropolitaine. [1]

Concernant les pays de provenance, il existe d'importantes différences infrarégionales : les départements alsaciens sont notamment marqués par une présence importante de personnes originaires de Turquie et du Maghreb, les départements lorrains présentent des profils plus diversifiés, avec notamment des personnes originaires d'Algérie, du Maroc, d'Italie et des pays frontaliers, tandis que les départements de Champagne-Ardenne sont notamment marqués par une présence de personnes originaires d'Algérie et du Maroc.

Au-delà de ces principales origines, les flux migratoires se caractérisent par une grande diversité de provenances, générant des besoins dans de nombreuses langues, y compris des langues moins fréquemment sollicitées. Cette diversité justifie que le dispositif d'interprétariat puisse proposer un éventail suffisamment large de langues afin de répondre aux besoins rencontrés par les professionnels de santé sur l'ensemble du territoire du Grand Est.

Dans le domaine de la santé, la maîtrise insuffisante du français peut constituer un frein à l'accès à la prévention et aux soins et complexifier la relation soignant-soigné. La question de la langue demeure donc un enjeu primordial, nécessitant le recours à un interprétariat professionnel, réactif et adapté à la diversité des publics accueillis.

2. Objet du marché

Le marché a pour objet la réalisation d'une **prestation d'interprétariat téléphonique sur l'ensemble du Grand Est**, destinée aux **professionnels médicaux et paramédicaux libéraux, toutes spécialités confondues**, ainsi qu'aux **professionnels de santé intervenant dans le cadre de la mesure 9 issue des Assises de la santé mentale et de la psychiatrie**.
Le dispositif est également accessible, dans le cadre d'une intervention en subsidiarité, aux professionnels de santé exerçant au sein des Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC), ainsi qu'à ceux intervenant pour une Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS).

La liste exhaustive des professionnels de santé concernés est disponible en annexe du CCTP.
Cette liste pourra évoluer avec l'ajout de nouveaux professionnels de santé issus de structures ou associations non rattachées à un établissement de santé, en fonction des besoins du territoire, notamment en ce qui concerne le public précaire ou tout autre dispositif d'aller-vers.
L'évolution de cette liste sera actée par avenant.

[1] Immigration dans les départements en 2022 | Direction générale des étrangers en France

3. Présentation et description de la prestation attendue

Périmètre et modalité de la prestation attendue :

La prestation attendue permettra de mettre à disposition des professionnels de santé concernés un interprétariat téléphonique. Il est adapté à des contextes courts (moins d'une heure).

Le titulaire doit pouvoir effectuer la prestation du lundi au vendredi sur une plage horaire de 8h à 20h et le samedi de 8 h à 12 h. Le prix sera composé d'un forfait de 15 minutes ainsi que de tranches supplémentaires de 5 minutes.

En outre, le titulaire devra prévoir la possibilité de réaliser la prestation d'interprétariat de manière générale sans rendez-vous, mais aussi **sur rendez-vous**, dans le but de répondre à certaines situations complexes.

En accord avec les recommandations de la HAS (critères qualité HAS), dans son référentiel de compétences, formations et bonnes pratiques sur Interprétariat linguistique dans le domaine de la santé, paru en octobre 2017, et pour garantir un interprétariat professionnel de qualité, le titulaire s'engage à former ses interprètes à la thématique santé. En effet, la formation initiale et la formation continue des interprètes, y compris aux aspects spécifiques au champ de la santé (contraintes déontologiques, processus d'entretien, organisation des soins …) est indispensable.

Toujours dans le cadre des recommandations HAS mentionnées ci-dessus, l'interprète devra être capable de:

- restituer dans l'intégralité du sens et dans la langue cible le discours sans addition, modification,
- retranscrire les nuances, les émotions, …,
- veiller à la compréhension entendue comme la vérification de la bonne réception,
- exercer par téléphone au cours de consultations et d'entretiens individuels,
- respecter le devoir de confidentialité et le secret professionnel,
- faire preuve d'impartialité : la traduction doit être loyale.

Le titulaire supporte la responsabilité de ces devoirs, et s'engage à mettre en œuvre les processus de garantie (formation initiale et continue des interprètes, traitement des événements indésirables, mise en garde et sanction des fautes professionnelles). Le titulaire porte la responsabilité légale de l'interprétariat, dans le cadre du contrat qui le lie à ses interprètes.

Le professionnel de santé porte pour sa part la responsabilité légale des actes qu'il réalise, des informations qu'il transmet à ses patients, et du recours aux moyens adaptés à la bonne compréhension.

Compte tenu des retours des professionnels de santé utilisateurs du dispositif d'interprétariat en Grand Est, le titulaire devra disposer, en priorité, d'interprètes parlant les langues **ukrainienne**, **russe, albanaise, arabe, géorgienne, turc et serbo-croate**.

Cependant, le titulaire devra pouvoir disposer d'interprètes dans d'autres langues afin de répondre au mieux aux situations rencontrées par les professionnels de santé concernés. Sans être exhaustif et à titre d'information, les langues qui ont pu faire l'objet à plusieurs reprises de demandes d'interprétariat dans le cadre des expérimentations menées dans le Grand Est sont l'arménien, l'afghan, le persan, le bengali, le portugais, le somalien, le bulgare, le kurde, le polonais, le vietnamien, le tchétchène, le roumain.

A ce titre, le titulaire devra fournir la liste détaillée des différentes langues disponibles associée, pour chacune d'elle, au nombre d'interprètes pouvant être mobilisés dans le cadre du présent marché, et en précisant les interprètes ayant une expérience dans le milieu de la santé.

Cette liste sera tenue à jour par le titulaire et pourra être demandée à tout moment par l'ARS ou son délégataire (cf. « Suivi de la prestation »). Selon les langues, le titulaire détaillera dans sa liste les déclinaisons dialectiques utiles à une prestation de qualité.

Le titulaire devra, en outre, garantir que les interprètes travailleront dans un environnement exempt de toute perturbation (bruit, qualité environnementale, absence de contraintes techniques, qualité de la communication…).

Afin de pouvoir répondre aux besoins immédiats lors de consultations sans rendez-vous par exemple, le délai entre la demande par le professionnel de santé concerné et la mise en relation effective avec un interprète ne doit pas excéder 5 mn. Ce délai sera dénommé dans l'ensemble des documents « délai de mise en relation ».

Ainsi, la demande d'interprétariat par un des professionnels de santé concernés devra se faire le plus directement possible et sans inscription préalable, sauf dans le cas où le rendez-vous est déjà programmé. A ce titre, le titulaire devra expliciter dans le mémoire technique les modalités de recours au service d'interprétariat à savoir : la procédure pour être mis en relation avec un interprète, le délai de mise en relation…

Suivi et qualité de la prestation

L'ARS pourra déléguer une partie de la gestion de la prestation à un tiers (appelé « délégataire ») qui assurera les actions de communication concernant l'offre d'interprétariat, la régulation et le suivi des prestations et ce en lien avec le titulaire. Cette délégation sera formalisée dans le cadre d'une convention entre l'ARS Grand Est et le délégataire.

A ce titre, le délégataire, dans le cadre de ses missions et afin de permettre une prestation parfaitement lisible et de qualité, a toute latitude pour prendre l'attache directe du titulaire.

Le titulaire devra fournir au délégataire un suivi mensuel des prestations réalisées, qui permettra la facturation.

Par ailleurs, le titulaire devra fournir à l'ARS Grand Est un annuel des demandes d'interprétariat et de réalisation des prestations. Ce bilan annuel, le cas échéant, servira de base à un échange sur les difficultés rencontrées.

Il prendra la forme d'un tableau de bord anonymisé, dont la trame est à proposer par le titulaire dans le cadre de son offre, et comprenant :

Des données quantitatives :

- Le nombre de prestations d'interprétariat sollicitées, par langue,
- Le nombre de prestations d'interprétariat assurées, par langue (le delta éventuel de ces deux premiers indicateurs devant pouvoir être explicité),
- Les durées des prestations d'interprétariat assurées,
- Le nombre de prestations d'interprétariat assurées par profession et spécialité exercée,
- Le département d'installation du professionnel de santé concerné par une ou des prestations d'interprétariat assurée, si possible son code postal.

Des données qualitatives :

- Qualité de la prestation et du recueil de la satisfaction des professionnels concernés (le titulaire précisera dans son offre, les modalités mises en œuvre pour s'en assurer. Ces modalités doivent être simples et peu coûteuses en temps pour les professionnels de santé concernés) :
    - Disponibilité : réponses aux demandes des professionnels concernés,
    - Satisfaction : posture de l'interprète, maîtrise du contexte et fluidité des échanges.

L'ARS Grand Est sera chargée de l'exploitation de ces données et du suivi financier du dispositif.

4. Déroulement de la prestation

Le présent marché est un marché public à bons de commande annuels.

Chaque année l'ARS passe commande pour un volume prévisionnel d'heures d'interprétariat (toutes langues confondues). Le titulaire informe régulièrement l'ARS de l'état de consommation des heures commandées.

Un nouveau bon de commande sera émis par l'ARS lorsque toutes les heures auront été consommées. Si en fin d'année le volume d'heure n'est pas intégralement consommé, le reliquat sera reporté sur l'année suivante.

A la fin du marché public, ou en cas de non-reconduction, les heures prévisionnelles commandées mais non consommées ne seront pas facturées à l'ARS par le titulaire.

En tout état de cause, le titulaire facture mensuellement le nombre d'heures réellement exécutées en précisant la langue interprétée et en se référant aux prix de son BPU. Un bon de commande rectificatif lui sera alors transmis par l'ARS.

La durée d'exécution du marché est de douze (12) mois à compter de la date de sa notification. Le marché est renouvelable deux (2) fois douze (12) mois.

5. Profil des intervenants

Le choix des intervenants prend en compte :

- Le contexte sanitaire de la traduction, aussi l'interprète devra maitriser le champ lexical s'y rapportant (cf. ci-dessus),
- La maîtrise et compréhension du champ lexical approprié (cf.ci-dessus),
- Un nombre suffisant de traducteurs et interprètes pour chaque langue afin de pouvoir faire preuve d'une grande réactivité.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le remplacement d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire peut avoir lieu. Le titulaire sera chargé de gérer cette situation, en interne, sur signalement qui lui serait fait directement par les professionnels de santé concernés, ou transmis au délégataire par les professionnels de santé concernés, le délégataire se chargeant ensuite de signaler la difficulté au prestataire.

Le titulaire effectue alors une proposition de remplacement dans les quinze jours ouvrés qui suivent la demande du service adhérent. Cette proposition est validée par le service adhérent dans les sept jours suivants la réception de la proposition. Tout refus est motivé.
A partir du moment où la demande d'un remplacement d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire est formalisée, ce ou ces intervenants ne peuvent plus exécuter de prestation dans le cadre du présent marché jusqu'à décision finale.
Dans le cas où ce ou ces intervenants avaient déjà des prestations programmées avant la demande de remplacement, le titulaire devra suspendre ou bien les réorganiser ces prestations.

En aucun cas, le remplacement d'un intervenant ne peut justifier une augmentation du montant des prestations.

Annexe 1

Liste exhaustive des professionnels de santé pouvant prétendre à la mesure

Profession	**Moyen de vérification**
Audioprothésiste	RPPS + SIRET
Chirurgien-dentiste	RPPS + SIRET
Diététicien	RPPS + SIRET
Ergothérapeute	RPPS + SIRET
Infirmier	RPPS + SIRET
Infirmier Puériculteur	RPPS + SIRET
Masseur-Kinésithérapeute	RPPS + SIRET
Médecin	RPPS + SIRET
Odontologiste	RPPS + SIRET
Orthodontiste	RPPS + SIRET
Orthophoniste	RPPS + SIRET
Pédicure-podologue	RPPS + SIRET
Pharmacien	RPPS + SIRET
Psychomotricien	Adeli + SIRET
Sage-femme	RPPS + SIRET
Professionnels exerçant dans le cadre de la mesure 9 issue des assises de la santé mentale et de la psychiatrie. : • Psychologue • Infirmier en Pratique Avancée	RPPS + SIRET
Professionnels de santé exerçant au sein des : - DAC - CPTS	RPPS + SIRET