



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE
Etablissement support du GHT Normandie Centre
Direction des Ressources Matérielles
CS 30001
14033 CAEN CEDEX

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**Objet : Prestations d'interprétariat et de traduction de documents
pour les patients des établissements du GHT Normandie Centre**

SOMMAIRE

Article I : objet.....	3
Article II : les lots « interprétariat » lot 1, lot 2 et lot 3.....	3
II-1 : Interlocuteur du titulaire pour l'exécution du marché.....	3
II-2 : Contexte réglementaire	3
II-3 : Composition de l'équipe d'interprètes	4
II-4 : Période et lieu d'intervention	5
II-5 : Principaux besoins d'interprétariat	5
II-6 : Solutions techniques, délais de réponse et d'exécution.....	5
II-7 : Contrôle des prestations.....	6
II-8 : Objectifs visés et résultats attendus	6
Article III : lot 4 traduction de documents	6
III-1 : Contexte réglementaire	6
III-2 : Livrables attendus.....	6
III-3 : Contrôle des prestations.....	7
III-4 : Objectif visé	7

ARTICLE I : OBJET

Les établissements du GHT Normandie Centre souhaitent recourir à des prestataires extérieurs pour des services de traduction de document et d'interprétariat afin d'assurer la prise en charge médicale des patients en limitant les contraintes linguistiques.

Les interventions d'interprétariat qu'elles soient réalisées en présentiel ou à distance permettent la prise en charge médicale des patients dans le cadre des échanges entre l'équipe soignante, les patients et leurs familles lors de leur hospitalisation ou d'une consultation.

Les services de traduction de documents permettent aux différents services des hôpitaux de proposer des documents d'accueil, des formulaires adaptés à une patientèle allophone mais aussi de traduire des documents médicaux personnels comme des bilans de santé ou des résultats d'examen dans la langue du patient ou à partir de celle-ci.

Le marché se compose des 4 lots suivants :

- Lot 1 : interprétariat par téléphone
- Lot 2 : interprétariat en visioconférence
- Lot 3 : interprétariat en présentiel
- Lot 4 : traduction de documents

Pour les établissements qui font déjà un usage des prestations recherchées, nous fournissons ci-dessous un volume d'activité estimé par an, qui peut évoluer au cours du temps. Le contexte épidémique peut avoir un impact important sur ces volumes. L'unité est le nombre de prestations :

	Lot 1 – par téléphone	Lot 2 – en visioconférence	Lot 3 – en présentiel	Lot 4 – traduction de documents
CHU de Caen	560	10	20	10
EPSM de Caen	480	60	200	Non disponible
CH Aunay - Bayeux	30	Non disponible	Non disponible	Non disponible
CH Lisieux	10	Non disponible	Non disponible	Non disponible
CH Côte Fleurie	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible
CH Argentan	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible
CH Falaise	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible
CH Vimoutiers	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible
CH Pont-L'Evêque	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible

ARTICLE II : LES LOTS « INTERPRETARIAT » LOT 1, LOT 2 ET LOT 3

II-1 : INTERLOCUTEUR DU TITULAIRE POUR L'EXECUTION DU MARCHE

Les demandes d'intervention sont formulées directement par les services, le responsable du suivi des prestations est tenue informé de leur exécution.

II-2 : CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Consentement éclairé du patient

Les prestations visent à permettre à l'équipe soignante de recueillir des informations afin de poser un diagnostic et d'en informer le patient. Elles permettent également d'exposer le traitement préconisé. Grâce à la prestation d'interprétariat, le patient peut participer à sa prise en charge et, le cas échéant, donner son consentement éclairé.

L'objet de la prestation d'interprétariat ne vise que ces objectifs.

Secret professionnel

Les interprètes sont donc soumis aux mêmes obligations que les personnels des établissements parties du GHT s'agissant du respect du secret professionnel défini par les articles 226-13 et 226-14 du Code pénal. Le titulaire est tenu de veiller au respect de ces obligations.

Les interprètes signent une clause de confidentialité qui leur interdit de divulguer les informations sur l'état de santé du patient auxquelles ils accèdent pendant la prestation.

II-3 : COMPOSITION DE L'EQUIPE D'INTERPRETES

Les interprètes sont parfaitement bilingues dans la langue du patient, ils maîtrisent le français pour communiquer avec les professionnels des établissements et sont en capacité de comprendre et de traduire des expressions relevant du vocabulaire « médical ».

En outre, ils sont en possession d'une carte nationale d'identité ou d'un titre de séjour les autorisant à exercer une activité professionnelle en France, en cours de validité.

Ceux-ci ont reçu une formation supérieure, sanctionnée par l'obtention d'un diplôme de niveau 6¹ (anciennement niveau II, soit au moins un bac+3 ou un bac+4), au moins, ou équivalent, ou d'une validation des acquis et de l'expérience, soit :

- en matière d'interprétariat,
- dans une spécialité autre, avec justification d'une expérience de 2 ans dans le domaine de l'interprétariat,
- à défaut : en justifiant d'une expérience professionnelle significative dans les métiers de l'interprétariat.

À tout moment, les établissements bénéficiaires pourront vérifier les qualifications des préposés. Ils se réservent la possibilité de récuser un interprète en motivant leur décision. Le titulaire a 10 jours à compter de la notification de cette décision, pour proposer un ou d'autres préposés.

La proposition de remplacement d'un préposé par un autre est soumise à l'établissement concerné, pour agrément.

Enfin, au gré des changements d'affectation, le titulaire fournit la liste de ses préposés mise à jour à l'établissement bénéficiaire.

Prestations supplémentaires éventuelles obligatoires : interprétariat spécialisé

Ces prestations supplémentaires sont proposées par les candidats dans le cadre des lots 1, 2 et 3.

Les services administratifs et médicaux des établissements du GHT Normandie Centre peuvent recourir aux services du titulaire dans différents domaines de spécialité pour lesquels sont attendus un niveau élevé de compétence.

Ces prestations sont réalisées sur rendez-vous pour un échange qui présente un haut niveau technique. Il peut avoir lieu entre un responsable financier et un consultant anglophone par exemple. Les échanges les plus attendus sont entre locuteurs anglophones et le personnel francophone des établissements. L'interprète, outre ses compétences en interprétariat, possède une formation ou une expérience spécifique dans les domaines suivants :

- médical,
- comptabilité,
- informatique,
- équipements techniques
- achats publics

Les langues que le candidat propose pour ces domaines sont spécifiées dans le BPU.

S'agissant des PSE des lots 1, 2 et 3, la réponse technique présente séparément les CV concernant les cinq domaines mentionnés. Au cours de l'exécution du marché, si la PSE a été retenue, le CV de l'interprète spécialisé est envoyé à l'établissement demandeur au moins 48h avant la prestation afin que le profil de l'interprète puisse être validé par l'établissement.

¹ Décret n°2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles
GHT Normandie Centre – Sept. 2020 – Version 1.4

II-4 : PERIODE ET LIEU D'INTERVENTION

Lot 1 : la période d'intervention est fixée du lundi au dimanche, jours fériés inclus, 24H00 / 24H00, sur les sites du tableau ci-dessous :

Site	Adresse
CHU de Caen, sites Côte de Nacre	Avenue de la Côte de Nacre, 14000 Caen
CHU de Caen, site Clémenceau	Avenue Georges Clemenceau, 14033 Caen
CHU de Caen, unités sanitaires	35, rue Général Moulin, 14000 Caen
EPSM de Caen	15 ter rue Saint-Ouen, 14012 Caen
CH Lisieux	4 Rue Roger Aini, 14100 Lisieux
CH Vimoutiers	2 Rue du Dr Marescot, 61120 Vimoutiers
CH Pont-l'Évêque	23 avenue de Rambault, 14130 Pont l'Évêque
CH Aunay-Bayeux, site d'Aunay	5 Rue de L'Hôpital, 14260 Les Monts d'Aunay
CH Aunay-Bayeux, site de Bayeux	13 Rue de Nesmond, 14400 Bayeux
CH Falaise	Boulevard des Bercagnes, 14700 Falaise
CH Argentan	47 Rue Aristide Briand, 61200 Argentan
CH de la Côte Fleurie	La brèche du bois, RD 62, 14113 Cricquebœuf

Lots 2 et 3 : les prestations en visioconférence ou en présentiel sont réalisées sur rendez-vous du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h30 à 16h30, sur les sites du tableau ci-dessous.

Site	Adresse
CHU de Caen, sites Côte de Nacre	Avenue de la Côte de Nacre, 14000 Caen
CHU de Caen, site Clémenceau	Avenue Georges Clemenceau, 14033 Caen
CHU de Caen, unités sanitaires	35, rue Général Moulin, 14000 Caen
EPSM de Caen, site principal	15 ter rue Saint-Ouen, 14012 Caen
EPSM de Caen, CAARUD	26 Rue Neuve Bourg l'Abbé, 14000 Caen
EPSM de Caen, Accueil de Jour pour Enfants	35 Route de Trouville, 14000 Caen
EPSM de Caen, CMP Enfants et Adolescents	80 Boulevard Dunois, 14000 Caen
CH Lisieux	4 Rue Roger Aini, 14100 Lisieux
CH Vimoutiers	2 Rue du Dr Marescot, 61120 Vimoutiers
CH Pont-l'Évêque	23 avenue de Rambault, 14130 Pont l'Évêque
CH Aunay-Bayeux, site d'Aunay	5 Rue de L'Hôpital, 14260 Les Monts d'Aunay
CH Aunay-Bayeux, site de Bayeux	13 Rue de Nesmond, 14400 Bayeux
CH Falaise	Boulevard des Bercagnes, 14700 Falaise
CH Argentan	47 Rue Aristide Briand, 61200 Argentan
CH de la Côte Fleurie	La brèche du bois, RD 62, 14113 Cricquebœuf

II-5 : PRINCIPAUX BESOINS D'INTERPRETARIAT

Les langues que le titulaire propose **obligatoirement** pour les lots 1 et 2 sont les suivantes : géorgien, albanais, dari, pashto, arabe du soudan, russe, mongole, arabe du Moyen-Orient, anglais d'Afrique, espagnol, arabe du Maghreb, bengali, anglais, arabe du Tchad, néerlandais, tigrigna, arménien et somali.

A titre indicatif, les langues les plus couramment sollicitées par téléphone sont les suivantes : géorgien, albanais, dari, pashto, arabe du soudan, russe et mongole. Elles représentent 74% des appels de janvier 2019 à juillet 2020.

La liste des langues proposées dans le lot 3 est précisée dans la réponse technique du candidat et dans le bordereau de prix unitaire joints à l'offre.

II-6 : SOLUTIONS TECHNIQUES, DELAIS DE REPONSE ET D'EXECUTION

Pour le lot 1 : la solution technique est celle définie par le titulaire dans son offre, elle permet de répondre **sous 15 minutes** aux demandes des services. Elle doit prendre en compte le fait que les établissements du GHT utilisent des téléphones de différents types : des téléphones portables basiques et des téléphones à écran tactile.

Pour le lot 2 : le titulaire propose une solution technique incluse dans son offre. A défaut la visioconférence est réalisée avec l'outil Klood utilisée dans le GHT Normandie Centre. Il peut être utilisé à partir de différents types de périphériques équipés de caméra et de micro.

Pour les lots 1, 2 et 3 : le délai de réponse à une demande de prestation d'interprétariat ne peut excéder 48h, hors weekend. Au-delà de ce temps de réponse, l'établissement bénéficiaire considère qu'il s'agit d'une non-exécution de la prestation et des pénalités sont applicables.

Pour les lots 2 et 3 : le délai maximum entre l'envoi d'une demande de prestation d'interprétariat et son exécution est le délai mentionné par le titulaire en nombre de jours ouvrés dans sa réponse technique et dans le bordereau de prix.

Les interprètes possèdent le matériel adapté à la réalisation de la prestation par téléphone ou par visioconférence. Le GHT ne fournit pas d'équipement.

S'agissant du lot 3 : les frais de transport et d'hébergement sont inclus dans le prix de la prestation.

II-7 : CONTROLE DES PRESTATIONS

Le responsable de l'exécution du marché au sein de chaque établissement vérifie le bon déroulement des prestations auprès des services et notamment le temps passé au regard des informations recueillies.

II-8 : OBJECTIFS VISES ET RESULTATS ATTENDUS

L'objectif de la prestation est de faciliter la communication entre l'équipe médicale et le patient, dans un temps limité.

ARTICLE III : LOT 4 TRADUCTION DE DOCUMENTS

III-1 : CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Les établissements du GHT sont chargés de veiller à l'application du Code de la Santé Publique et donc de garantir le droit à l'information du patient, notamment concernant ses conditions de séjour dans l'établissement de santé ou son parcours de soins.

III-2 : LIVRABLES ATTENDUS

Les traductions se font essentiellement du français vers une langue de destination parmi la liste des langues les plus utilisées dans le GHT Normandie Centre qui se trouve au BPU du lot 4. Il est possible que des traductions soient également demandées depuis ces langues vers le Français sur des documents fournis par le patient ou des établissements étrangers.

Le titulaire du marché public s'assure que la commande d'une traduction de document lui est formulée par une personne habilitée par l'Etablissement, sinon celle-ci doit être mise en copie de la demande de traduction.

La liste des formats pris en charge par le candidat est listée dans le BPU. Le format envoyé par l'établissement du GHT est le même que celui qui sera renvoyé par le titulaire. Dès lors, la prestation de traduction intègre les modifications graphiques nécessaires à la livraison d'un document prêt à l'emploi par l'établissement. En particulier, ce document ne nécessite pas de mobiliser des compétences en graphisme de la part de l'établissement demandeur.

Le délai de réponse à une demande de traduction ne peut excéder 48h hors weekend.

Le délai de livraison sur lequel s'engage le candidat dans sa réponse technique et dans le bordereau de prix est contractuel.

La liste des langues proposées par le titulaire dans le lot 4 est précisée dans la réponse technique du candidat et dans le bordereau de prix unitaire joint à l'offre.

Le candidat présente des CV d'interprètes au profil adapté.

Prestations supplémentaires éventuelles obligatoires : les traductions à fort impact pour le patient

Ces prestations de traduction à fort impact pour le patient concernent la traduction de documents de santé individuels qui traitent de maladies graves et dont les documents peuvent présenter de nombreuses abréviations. Ainsi leur traduction nécessite une expertise en traduction dans le domaine médical. A titre d'exemple : il peut s'agir de traduire des bilans médicaux en allemand pour une patiente allemande qui est hospitalisée à Caen pour un cancer.

Dans le cadre de cette PSE, le soumissionnaire renseigne donc une autre liste de langue présente au bordereau de prix unitaire. Il présente ainsi les langues sur lesquelles il s'engage à réaliser ces traductions à fort impact pour le patient et présente séparément des CV d'interprètes au profil adapté. Le titulaire ne pourra pas refuser de réaliser une prestation de ce type au prétexte qu'il ne maîtrise pas suffisamment les traductions dans le domaine médical.

III-3 : CONTROLE DES PRESTATIONS

Un responsable de l'exécution du marché est identifié dans l'établissement concerné et valide le Service Fait.

Le contrôle de la prestation s'entend par la relecture des documents traduits par une personne habilitée dans l'établissement qui assiste le responsable de l'exécution du marché dans la validation du Service Fait.

III-4 : OBJECTIF VISE

L'objectif de la prestation est d'obtenir des documents qui permettent de communiquer aux patients, les informations nécessaires à leur prise en charge médicale (présentation de l'établissement, du parcours de soins, procédures, droits du patient), de recueillir des informations au travers de formulaires médicaux (renseignements sur le patient, antécédents médicaux...) ou bien de traduire des documents médicaux personnels comme des bilans de santé ou des résultats d'examen depuis la langue du patient ou vers la langue du patient.

*
* *