



Marché n°2024-56

Prestation de centre d'appels : gestion des appels des lignes d'aide à distance en santé de Santé publique France

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

SOMMAIRE

1. Contexte	4
1.1 Présentation de Santé publique France	4
1.2 Les dispositifs d'aide à distance en santé au sein de Santé publique France	5
2. Drogues info service, Alcool info service, Joueurs info service, Ecoute cannabis	5
2.1 Les dispositifs téléphoniques	6
2.2 Les sites internet	7
2.3 Les comptes X (ex twitter)	7
2.4 L'application Jeanne	8
3. Tabac info service	8
3.1 Le dispositif téléphonique	8
3.1.1 Le premier niveau de la ligne	8
3.1.2 Le second niveau de la ligne	9
3.2 Un site internet	9
3.3 L'application Tabac info service	10
3.4 Des réseaux sociaux	10
4. Périmètre du marché, apports et garanties attendues	10
4.1 Périmètre du marché	10
4.2 Apports attendus	11
4.3 Garanties apportées par le Titulaire	11
4.4 Confidentialité	11
4.5 Respect des données	12
4.6 Accessibilité des dispositifs	12
5. Prestations attendues	12
5.1 Dispositifs téléphoniques	12
5.1.1 Numéros d'accès et choix de l'opérateur	12
5.1.2 Horaires d'ouverture	13
5.1.3 Serveur vocal interactif	13
5.2 Moyens humains	13
5.2.1 Profil de l'équipe de conseillers	13
5.2.2 Dimensionnement de l'équipe	14
5.2.3 Formation initiale	14
5.2.4 Formation continue des conseillers	15
5.2.5 L'équipe d'encadrement	15
5.3 Moyens matériels	15
5.3.1 Téléphonie et informatique	15
5.3.2 Envoi de SMS	15
5.3.3 Envoi de courriers	16
5.4 Traitement des appels	16
5.4.1 Missions des conseillers	16
5.4.2 Historisation des appels	17
5.4.3 Appels sortants	18
5.4.4 Accessibilité de la ligne aux personnes sourdes, malentendantes ou aphasiques	18
5.5 Prestations annexes	19
5.5.1 Contribution à l'actualisation d'un annuaire des consultations de tabacologie	19
5.5.2 Accueil de journalistes	20
5.5.3 Accueil de personnes extérieures	20

5.5.4	Mise en œuvre de nouvelles lignes téléphoniques pilotées par Santé publique France.....	20
6.	Démarche qualité.....	22
6.1	Evaluation des conseillers	22
6.1.1	Procédure de double écoute.....	22
6.1.2	Autres types d'évaluation	22
6.2	Niveaux de service des dispositifs téléphoniques.....	23
6.3	Niveaux de service des outils informatiques et téléphoniques	23
6.4	Démarche d'amélioration de la qualité.....	24
6.5	Labellisation	24
7.	Pilotage de l'activité	24
7.1	Reportings de l'activité des niveaux 1	24
7.1.1	Reportings d'activité quotidiens	25
7.1.2	Reportings d'activité hebdomadaires	25
7.1.3	Reportings d'activité mensuels	25
7.2	Reporting de l'activité du niveau 2 de Tabac info service	25
7.3	Reportings spécifiques à la demande de Santé publique France	25
7.4	Comité de pilotage mensuel.....	25
8.	Extranet de Tabac info service	26
8.1	Fonctionnalités de l'extranet Tabac info service	26
8.2	Statistiques.....	29
8.3	Conditions d'hébergement et de maintenance.....	29
8.3.1	Sécurisation et confidentialité.....	29
8.3.2	Spécificités techniques relatives à l'hébergement et au développement.....	29
8.4	Maintenance préventive et corrective de l'outil.....	30
8.5	Maintenance évolutive de l'outil	30
8.6	Propriété, réversibilité et transférabilité de l'extranet.....	30
9.	Modalités de gouvernance du marché.....	31
9.1	Déploiement des dispositifs téléphoniques	31
9.2	Equipe dédiée.....	32
9.3	Lieu d'exécution des prestations	32
9.4	Fonctionnement en période de routine	32
10.	Réversibilité des dispositifs au terme du marché	33

1. Contexte

1.1 Présentation de Santé publique France

Santé publique France est l'agence nationale de santé publique française. Etablissement public de l'Etat sous tutelle du ministre chargé de la santé, créé par l'ordonnance 2016-246 du 15 avril 2016, elle intervient au service de la santé des populations. Agence scientifique et d'expertise du champ sanitaire, elle a pour missions :

- 1° L'observation épidémiologique et la surveillance de l'état de santé des populations,
- 2° La veille sur les risques sanitaires menaçant les populations ;
- 3° La promotion de la santé et la réduction des risques pour la santé ;
- 4° Le développement de la prévention et de l'éducation pour la santé ;
- 5° La préparation et la réponse aux menaces, alertes et crises sanitaires ;
- 6° Le lancement de l'alerte sanitaire.

L'Agence est organisée autour de quatre conseils (Conseil d'administration, Conseil scientifique, Comité d'éthique et de déontologie et Comité d'orientation et de dialogue), de directions scientifiques et transversales, et de directions assurant le support et le soutien à l'activité.

L'Agence dispose d'implantations régionales (Cellules régionales) auprès des agences régionales de la santé.

Son programme de travail, arrêté par son Conseil d'administration, s'articule autour de 6 enjeux :

- Anticipation, préparation et réponse aux menaces de santé publique, dont les épidémies ;
- Numérique en santé publique ;
- Santé environnementale, changement climatique et environnement de travail ;
- Fardeau des maladies et de leurs déterminants, efficacité des interventions et retour sur investissement de la prévention ;
- Stratégie de prévention, marketing social et approche par populations ;
- Inégalités sociales, vulnérabilités territoriales.

Santé publique France exerce une fonction d'expertise et de conseil en matière de prévention, d'éducation pour la santé et de promotion de la santé. Ses compétences en matière de communication, de marketing social et d'aide à distance contribuent à faire évoluer les comportements des Français en matière de santé.

L'Agence participe également au développement des compétences et des pratiques en santé publique des professionnels de la santé et de la prévention, ainsi qu'au transfert de connaissances pour le développement de la promotion et de l'éducation pour la santé sur l'ensemble du territoire.

L'action de Santé publique France repose sur un solide socle de valeurs.

L'Agence se base sur une approche de la santé à la fois globale, positive, éducative, équitable :

- une approche globale, centrée sur la personne et prenant en compte l'ensemble de ses dimensions physiologiques, psychologiques et sociales ;
- une approche positive, qui évite toute stigmatisation des populations et respecte les choix des personnes ;
- une approche éducative, mettant en avant les bénéfices du changement de comportement tout en cherchant à limiter les risques pour la santé ;
- une approche équitable, engagée sur tout le territoire (métropole et outre-mer) et dans les différents milieux de vie (ville, école, prison, ...) ;

- une approche tout au long de la vie, du parcours de santé, et auprès de toutes les populations (jeunes, migrants, personnes handicapées, personnes détenues,).

1.2 Les dispositifs d'aide à distance en santé au sein de Santé publique France

La prévention et l'aide à distance en santé (PADS) sont une ressource de prévention importante, permettant d'atteindre une large fraction de la population.

Associant lignes téléphoniques et sites internet, les dispositifs d'aide à distance offrent au public une aide personnalisée et individualisée par téléphone ou internet (chat, question/réponse, forum...). Cette aide peut être mise en œuvre à travers les missions d'écoute, de soutien, d'information, de conseil, d'orientation, d'accompagnement ou d'aide à l'arrêt des consommations.

Les dispositifs d'aide à distance portent sur différents champs de la prévention : addictions (tabac, alcool, drogues, jeux d'argent et de hasard), santé mentale, santé sexuelle, santé des jeunes, santé environnement. Ils sont intégrés aux programmes de prévention qui accompagnent les plans nationaux de santé publique.

Dans ce cadre, la Direction de l'aide et de la diffusion aux publics de Santé publique France a notamment pour missions de :

- gérer des dispositifs internalisés : Alcool info service, Drogues info service, Ecoute cannabis et Joueurs info service ;
- mettre en œuvre des dispositifs dans le cadre de marchés publics : Tabac info service (TIS).

Par ailleurs, Santé publique France subventionne des associations porteuses de dispositifs d'aide à distance en santé : SIS Association, l'Ecole des Parents et des Educateurs d'Ile-de-France, SOS Amitié, Phare Enfants-Parents, Suicide Ecoute, SOS Suicide Phénix, SOS Crise, Asthme et allergies. Dans ce cadre, la Direction de l'aide et de la diffusion aux publics assure la rédaction des conventions ainsi que le suivi des indicateurs et des versements des subventions.

En 2023, les écoutants de ces différents dispositifs ont répondu à près de 1 million de sollicitations (téléphone, chats, questions-réponses) du public et les sites internet associés ont reçu plus de 26,5 millions de visiteurs.

Le présent marché porte sur les cinq dispositifs multicanaux gérés directement par Santé publique France et qui ont en charge les addictions :

- Drogues info service
- Ecoute cannabis
- Alcool info service
- Joueurs info service
- Tabac info service

2. Drogues info service, Alcool info service, Joueurs info service, Ecoute cannabis

Pour simplifier la rédaction, les dispositifs Drogues info service, Alcool info service, Joueurs info service ainsi qu'Ecoute cannabis seront dénommés *Adalis* (Addiction drogues alcool info service) dans tout le document.

Dans le cadre du plan gouvernemental de lutte contre les drogues et la toxicomanie, la ligne téléphonique Drogues info service voit le jour en décembre 1990 puis, en novembre 2004, sont créés celles d'Alcool info service et d'Ecoute cannabis, et en juin 2010, celle de Joueurs info service.

Anonymes et confidentiels, ces dispositifs ont pour mission d'informer, de soutenir, de conseiller et d'orienter toute personne concernée directement ou indirectement par la consommation de drogues, d'alcool ou la pratique excessive de jeux de hasard et d'argent.

Conformément au choix d'une stratégie de prévention centrée sur la personne, et non seulement sur la consommation ou sur les produits, la mission de prévention des dispositifs consiste à :

- porter attention à ceux qui appellent ;
- aider les appelants à comprendre et à connaître les difficultés auxquels ils sont ou pourront être confrontés ;
- aider les appelants à identifier les moyens qui peuvent être mobilisés pour les éviter ou pour en atténuer les conséquences.

Le public sollicite les dispositifs par différents médias :

- le téléphone, 4 numéros d'accès, accessibles 7 jours sur 7 et de 8h00 à 2h00 ;
- les sites internet (www.drogues-info-service.fr, www.alcool-info-service.fr, www.joueurs-info-service.fr) comprenant des chats, des forums ainsi qu'un service de questions-réponses personnalisées ;
- l'application mobile Jeanne (accessible via Google Play ou l'Apple Store®), qui propose un programme d'aide à l'arrêt ou à la diminution du cannabis sur 5 semaines.

La mise à jour du répertoire national des structures de prévention et de soins en addictologie (près de 3 000 structures) est assurée par les écoutants des dispositifs Adalis. Ce répertoire est accessible :

- pour les écoutants, sous la forme d'une base de données, via l'outil d'orientation ;
- pour les internautes, dans les espaces « Adresses utiles » des sites internet dédiés ;
- pour les professionnels de l'addictologie via un extranet dédié.

2.1 Les dispositifs téléphoniques

Les lignes Adalis sont gérées par une même plateforme téléphonique qui réceptionne les appels émis sur les quatre numéros :

- Drogues info service : 0 800 23 13 13, appel et service gratuits – Depuis l'étranger, Drogues info service est aussi accessible du +33 1 70 23 13 13 ;
- Ecoute cannabis : 0 980 980 940, appel non surtaxé et service gratuit ;
- Alcool info service : 0 980 980 930, appel non surtaxé et service gratuit ;
- Joueurs info service : 09 74 75 13 13, appel non surtaxé et service gratuit.

Les quatre dispositifs sont régis par les règles déontologiques suivantes :

- l'anonymat ;
- la confidentialité ;
- le non jugement.

Ces dispositifs s'adressent aussi bien aux usagers de drogues, d'alcool et aux joueurs excessifs qu'à leur entourage (parents, conjoints, fratrie, grands-parents, famille éloignée...) mais également aux professionnels ou à toute personne qui souhaite se renseigner sur ces sujets.

Les sujets abordés sont les consommations d'alcool, de drogues (des plus connues aux moins connues, qu'elles soient illégales ou légales comme certains usages détournés des médicaments, ...), ou la pratique excessive des jeux de hasard et d'argent ;

Les sollicitations sont de différente nature : demandes d'information, de soutien, de conseil, d'orientation, d'aide à l'arrêt ou à la diminution des consommations...

Parmi les sollicitations, figurent des appels indésirables (blagues, muets, scénarios...) ou hors champs (appels s'adressant aux opérateurs de jeux en ligne...).

Afin de gérer au mieux les flux d'appels et les types de sollicitations, les lignes téléphoniques sont organisées en 2 niveaux de réponse.

Les conseillers du premier niveau ont pour missions de prendre en charge tous les appels des 4 dispositifs. Ces missions sont détaillées au point 5.4.

Le premier niveau est ouvert de 8h00 à minuit. De minuit à 2h00 du matin, les appels sont présentés directement aux écoutants du second niveau.

Ces écoutants sont des agents de Santé publique France, professionnels du champ sanitaire et social (psychologues, assistants sociaux, éducateurs...) formés à l'addictologie et à l'aide à distance.

Ils sont mutualisés pour l'ensemble des quatre lignes et ont pour mission l'information, le soutien, le conseil et l'orientation. L'aide apportée aux appelants repose sur la base d'un entretien unique. Le service est conçu comme un relais entre le grand public et les dispositifs existants en présentiel.

Les données d'activité des différents dispositifs se trouvent en annexe 1.

2.2 Les sites internet

Le public a également accès aux dispositifs via trois sites internet gérés directement par Santé publique France :

- www.drogues-info-service.fr ;
- www.joueurs-info-service.fr ;
- www.alcool-info-service.fr.

Ces trois sites internet mettent à disposition du grand public :

- des informations générales ;
- des conseils pour les usagers et les joueurs ;
- des conseils pour l'entourage ;
- un espace Actualités ;
- l'annuaire des structures en addictologie ;
- des forums de discussion destinés aux usagers et à leur entourage ;
- un module de chat, permettant aux internautes de dialoguer avec un écoutant ;
- un service de questions-réponses, permettant à l'internaute de poser une question et de bénéficier d'une réponse personnalisée, sous 48 heures ;
- un espace pro dédié aux professionnels de l'addictologie, leur permettant de demander l'inscription de leur établissement à l'annuaire des structures en addictologie, ou d'actualiser les informations concernant leur structure.

Particularités :

- Le site de Drogues info service met à disposition du public le « *Le dico des drogues* » qui présente les différentes drogues, le statut légal, le dépistage, les modes de consommation, les effets, les risques et les conseils de réduction des risques.
- Le site d'Alcool info service propose un alcoomètre, permettant aux internautes d'évaluer leur consommation (<https://www.alcool-info-service.fr/alcoometre>).

2.3 Les comptes X (ex twitter)

Adalis gère également quatre comptes X dédiés à chaque « thématique » : drogues (@DroguesInfo), alcool (@Alcoolinfo), jeux de hasard et d'argent (@JoueursInfo) et un, plus général (@AddictionsInfos.).

Les trois comptes X associés aux produits visent à communiquer en direction des publics concernés, usagers et entourage, en relayant les messages de prévention et en valorisant les outils de l'aide à distance.

Le compte Addictions vise une communication plus institutionnelle et/ou partenariale, avec la publication d'informations générales sur l'actualité des drogues, la recherche en matière d'addictions, les colloques et congrès.

2.4 L'application Jeanne

En octobre 2024, Santé publique France a lancé Jeanne, une application pour smartphone (accessible via Google Play ou l'Apple Store®), qui a pour objectif d'aider les consommateurs de cannabis à la diminution ou à l'arrêt de leur consommation.

Elle propose un programme d'aide sur cinq semaines, découpé en trois phases : la préparation, le changement et le bilan.

A toutes les étapes du programme d'accompagnement, l'application propose une aide humaine via la ligne Ecoute cannabis ou via le chat, directement à partir de l'application.

3. Tabac info service

La lutte contre le tabagisme est une des priorités de Santé publique France. Le dispositif Tabac info service, par l'aide qu'il propose au grand public, contribue à cet objectif.

Créé en 1998, Tabac info service intervient en complémentarité des consultations en présentiel, en proposant de l'information, des conseils et un accompagnement pour arrêter le tabac.

Son dispositif multicanal est accessible par :

- le téléphone, au 39 89 (coût d'un appel + service gratuit) ;
- le site internet : www.tabac-info-service.fr ;
- l'application mobile Tabac info service (accessible via Google Play ou l'Apple Store®), développée en collaboration avec l'Assurance maladie ;
- des comptes sur les réseaux sociaux (Instagram, page Facebook éponyme...).

Depuis septembre 2023, le dispositif téléphonique est accessible aux personnes sourdes, malentendantes ou aphasiques (cf. point 5.4.4).

3.1 Le dispositif téléphonique

Afin de proposer un véritable accompagnement à l'arrêt du tabac, la ligne téléphonique est organisée en 2 niveaux de réponse.

3.1.1 Le premier niveau de la ligne

Il est accessible du lundi au samedi de 8h00 à 20h00. Ces horaires peuvent être étendus jusqu'à 21h00, notamment lors des campagnes de communication mises en place par Santé publique France. Le service est gratuit.

En dehors des périodes d'ouverture de la ligne, les appelants sont orientés vers un serveur vocal interactif leur permettant d'obtenir des informations sur le tabac et ses dangers, les aides à l'arrêt, la réglementation...

Les conseillers du premier niveau ont pour missions de prendre en charge tous les appels du 39 89. Ces missions sont détaillées au point 5.4.

Les appels sont historisés dans un extranet (détaillé au point 8), commun aux deux niveaux du dispositif et accessible via une url, permettant aux conseillers et aux tabacologues de :

- compléter le dossier administratif de l'appelant (nom, coordonnées...) ;
- remplir une fiche par appel, à partir d'un masque préétabli ;
- accéder au planning de rendez-vous des tabacologues.

3.1.2 Le second niveau de la ligne

Il est assuré par des tabacologues dont le rôle est d'appeler les personnes positionnées dans leur agenda par les conseillers du niveau 1 et de proposer, selon la demande de l'appelant :

- un accompagnement au sevrage tabagique, classiquement constitué d'un premier appel de bilan et d'un ou plusieurs appels de suivi ;
- la réponse à des questions spécifiques ou à des appels de crise (ex-fumeurs sur le point de rechuter...) ;
- un bilan et un suivi nutritionnel. Ceux-ci ne sont pas proposés lors d'un premier appel, mais uniquement dans le cadre d'un accompagnement au sevrage tabagique, la prise de poids liée à l'arrêt du tabac pouvant être un frein à l'arrêt. Ces entretiens sont assurés par des tabacologues ayant une formation de nutritionniste ou de diététicien.

Par ailleurs, six mois après leur premier contact avec un tabacologue, tous les bénéficiaires qui en ont accepté le principe lors de leur premier contact avec un tabacologue sont systématiquement rappelés par un tabacologue (*principe du rappel à 6 mois*).

Ce rappel a un triple objectif :

- documenter leur statut tabagique ;
- connaître leur niveau de satisfaction du dispositif ;
- leur proposer une éventuelle nouvelle démarche d'arrêt s'ils n'ont pas arrêté de fumer ou s'ils ont repris la consommation de tabac.

Les données concernant le rappel à six mois ont fait l'objet d'une publication¹.

Ce second niveau est géré par un prestataire sélectionné via un appel d'offres distinct.

3.2 Un site internet

Depuis mai 2005, le dispositif téléphonique TIS est complété par un site internet, www.tabac-info-service.fr. Ce site propose au grand public des informations, des tests, des outils et des conseils pour arrêter de fumer. Les internautes peuvent notamment trouver :

- des conseils et stratégies pour arrêter de fumer ;
- un formulaire à compléter pour pouvoir être rappelé par un conseiller de niveau 1 aux jour et heure souhaités (Web Call Back) ;
- un module de questions/réponses : l'internaute a la possibilité de poser une question à laquelle un tabacologue apporte une réponse personnalisée, sous 48 heures, sur tous les sujets liés à l'arrêt du tabac ;
- un espace de témoignages destiné aux fumeurs qui songent à l'arrêt ou qui ont déjà arrêté de fumer, et à leur entourage. Cet espace permet le partage de conseils, d'encouragements, etc. ;

¹ https://beh.santepubliquefrance.fr/beh/2024/11/2024_11_2.html

- un annuaire national des consultations de tabacologie dans les services hospitaliers, les cabinets de ville, les établissements médico-sociaux...

Le site grand public est complété par un site destiné aux professionnels (<http://pro.tabac-info-service.fr/>). Ils peuvent y trouver des informations sur les pratiques professionnelles liées à l'arrêt du tabac, des outils et des documents (disponibles à la commande ou à télécharger) leur permettant d'aider leurs patients dans leur démarche d'arrêt du tabac.

Le site internet est géré directement par Santé publique France, avec l'aide d'une agence de communication, dans le cadre d'un marché public.

3.3 L'application Tabac info service

Santé publique France, en partenariat avec l'Assurance maladie, a lancé en septembre 2016 une application pour smartphone, qui a pour objectifs :

- d'accompagner les fumeurs dans leur préparation, leur arrêt du tabac, et leur maintien dans l'abstinence tabagique ;
- d'enrichir l'offre de service du dispositif TIS avec une application pour smartphones et tablettes.

Pour se démarquer des autres applications existantes d'aide à l'arrêt du tabac, l'application Tabac info service propose :

- un e-coaching personnalisé ;
- l'accès aux mêmes fonctionnalités que celles du site internet : un formulaire de demande de rappel, un module de questions-réponses, un espace de témoignages, l'annuaire des consultations de tabacologie.

Son design et sa navigation sont adaptés à un public âgé de 25 à 35 ans.

3.4 Des réseaux sociaux

En 2016, lors de la première campagne pour Moi(s) sans tabac un compte Facebook Tabac info service a été créé (www.facebook.com/tabacinfoservice) pour permettre aux personnes ayant arrêté de fumer, ou étant en cours d'arrêt, de bénéficier du soutien et de conseils d'ex-fumeurs. Elle rassemble plus de 167 000 internautes.

Le compte Instagram de Tabac info service rassemble plus de 15 000 personnes.

Début 2025, un compte TikTok Tabac info service devrait également être créé.

Les données d'activité du dispositif se trouvent en annexe 4.

4. Périmètre du marché, apports et garanties attendues

4.1 Périmètre du marché

Le marché concerne la réception et la gestion d'appels de premier niveau des lignes d'aide à distance en santé de Santé publique France :

- Alcool info service
- Drogues info service
- Ecoute cannabis
- Joueurs info service
- Tabac info service

Il s'agit pour le Titulaire d'assurer les missions suivantes :

- mettre à disposition des moyens humains, matériels et techniques permettant la prise en charge des appels entrants et sortants des cinq dispositifs ;
- assurer la formation initiale et continue des conseillers ;
- traiter les appels de premier niveau des dispositifs : traitement des demandes simples, filtrage des appels indésirables, gestion des rendez-vous ou transfert d'appel, report des appels en cas de saturation du niveau 2, envoi de documentation ;
- historiser les appels dans les outils (extranet) dédiés ;
- garantir la qualité et les niveaux de service des prestations ;
- assurer l'administration, les maintenances corrective et évolutive ainsi que l'hébergement d'un extranet, outil permettant l'historisation des appels et la prise de rendez-vous ;
- restituer l'activité des dispositifs (reportings, tableaux de bord, requêtes particulières) ;
- réaliser, à partir des données de l'extranet, des requêtes spécifiques sur demande de Santé publique France ;
- contribuer au renouvellement de l'obtention du label « Aide en santé » ;
- contribuer à l'actualisation d'un annuaire des consultations de tabacologie ;
- mettre en place de nouvelles lignes téléphoniques, sur demande de Santé publique France, et gérer les appels de premier niveau de ces lignes.

4.2 Apports attendus

Le Titulaire doit animer et gérer une équipe de conseillers, dimensionnée pour pouvoir :

- traiter et historiser les appels entrants sur les cinq dispositifs ;
- traiter les appels sortants sur le dispositif Tabac info service.

Ce « filtre » assuré par les conseillers permet :

- aux écoutants des dispositifs Adalis de traiter principalement des appels à contenu (demandes d'aide et de soutien) ;
- aux tabacologues du second niveau de TIS d'être centrés sur les entretiens d'accompagnement à l'arrêt, sans avoir à gérer la constitution des dossiers ou les demandes de modification de rendez-vous.

Le Titulaire doit également mettre à disposition de Santé publique France une équipe de développeurs assurant la disponibilité de l'extranet de Tabac info service à ses utilisateurs et le développement éventuel de nouvelles fonctionnalités.

4.3 Garanties apportées par le Titulaire

Le Titulaire s'engage à évaluer la qualité de la prestation rendue par différents moyens :

- adaptation du planning des conseillers au volume d'appels ;
- doubles écoutes régulières des conseillers (cf. point 6.1.1) ;
- formation continue des conseillers (cf. point 5.2.5) ;
- transmission des éléments de reportings hebdomadaires et mensuels à Santé publique France (cf. point 7.1).

4.4 Confidentialité

Le Titulaire, ainsi que l'ensemble de son personnel, est tenu au secret professionnel et à l'obligation de confidentialité pour tout ce qui concerne les informations dont ils auraient connaissance dans le cadre du

présent marché. Tout support comportant des informations confidentielles doit être restitué à Santé publique France à la fin d'exécution du présent marché. (cf. article 18 du CCAP).

Le Titulaire s'engage à faire signer aux conseillers un accord de confidentialité dont le texte aura été transmis par Santé publique France.

4.5 Respect des données

Dans le cadre du RGPD, le Titulaire s'engage à assurer le respect du traitement des données à caractère personnelle. L'ensemble des dispositions figurent à l'article 19 du CCAP.

4.6 Accessibilité des dispositifs

Le Titulaire s'engage à :

- mettre à disposition un nombre suffisant de conseillers pour chacun des dispositifs afin que les niveaux de service des dispositifs soient conformes au présent cahier des charges ;
- informer Santé publique France au plus tôt dès lors qu'un incident, qu'il soit technique ou humain générant une interruption de service, est identifié que ce soit pour la prise d'appels ou pour l'extranet de Tabac info service.

5. Prestations attendues

5.1 Dispositifs téléphoniques

5.1.1 Numéros d'accès et choix de l'opérateur

Concernant Tabac info service, le numéro actuel, le 39 89, doit obligatoirement être conservé. Le Titulaire assurera la réception des appels en provenance de ce numéro et l'émission des appels à partir de sa propre infrastructure téléphonique.

L'opérateur téléphonique est Orange. Le Titulaire actuellement en charge de la gestion du niveau 1 de Tabac info service est identifié dans le contrat comme payeur principal : il règle les factures d'Orange pour les frais relatifs au 39 89 (abonnement, consommation...). Sur la base des factures fournies par l'opérateur, il refacture ces frais à l'Euro euro à Santé publique France. Le Titulaire devra être identifié auprès d'Orange pour être destinataire des factures.

Dès le début du marché, le Titulaire aura pour mission de réaliser un benchmark afin de faire une préconisation sur un éventuel changement d'opérateur, ses modalités et ses coûts.

Les conditions suivantes doivent être impérativement réunies :

- le numéro d'accès à TIS doit rester le 39 89 ;
- sa tarification actuelle pour les appelants (numéro non surtaxé) doit rester inchangée ;
- aucune discontinuité de service ne doit être perceptible par le public : le numéro doit toujours être accessible, même au moment où le changement éventuel d'opérateur aura lieu.

Concernant les dispositifs Adalis, les numéros sont gérés directement par Santé publique France.

Les conseillers utiliseront le dispositif technique de l'opérateur téléphonique de Santé publique France - actuellement la Solution Flexible Contact Center d'Orange Business - pour la collecte, l'acheminement et la distribution des appels.

Dans le cadre de la mise en place de nouvelles lignes, il pourra être demandé au Titulaire de réserver un numéro de téléphone, selon les spécificités précisées par Santé publique France (numéro vert, indigo...).

5.1.2 Horaires d'ouverture

Le Titulaire devra être en capacité de permettre l'accessibilité des dispositifs aux horaires suivants :

Pour Tabac info service : de 8h à 20h (et jusqu'à 21 heures, en période de campagne de communication de Santé publique France), du lundi au samedi, et à titre exceptionnel certains dimanches et jours fériés.

Pour les dispositifs Adalis : de 8h à 24h, 7 jours sur 7. De minuit à 2h00, les appels sont présentés directement aux écoutants du 2nd niveau

Ces horaires peuvent être étendus ou réduits à la demande de Santé publique France, qui s'engage à en avertir le Titulaire dès que possible et a minima deux semaines à l'avance. En tout état de cause, les appelants contacteront les dispositifs aux heures d'ouverture.

5.1.3 Serveur vocal interactif

Pour le dispositif **Tabac info service**, le Titulaire doit mettre en place un serveur vocal interactif qui devra intégrer différents messages :

- Message d'accueil ;
- Message d'attente ;
- Message diffusé pendant les horaires de fermeture de la ligne ;
- Message de dissuasion diffusé en cas de saturation de la ligne.

Santé publique France remettra au Titulaire les éléments nécessaires au paramétrage du serveur vocal. Les messages doivent être enregistrés en studio ou reconstruits sur ordinateur (voice transfer).

Ces éléments sont susceptibles d'être modifiés en fonction de l'évolution du contexte, des connaissances sur la thématique, ou de la législation. Santé publique France peut donc, en cours de marché, demander au Titulaire de modifier les informations délivrées sur le serveur vocal. Ces modifications font l'objet d'une facturation spécifique à Santé publique France si elles nécessitent un réenregistrement en studio.

Les textes actuels des messages du serveur vocal interactif figurent en annexe 12. Ils comprennent des messages de présentation de la ligne ainsi que du site internet www.tabac-info-service.fr, et permettent d'obtenir des informations sur le tabac.

5.2 Moyens humains

5.2.1 Profil de l'équipe de conseillers

Les qualités des conseillers attendues sont :

- le sens de l'accueil ;
- des capacités d'écoute active, d'adaptation à leur interlocuteur, de reformulation et de maîtrise de la conduite d'entretien ;
- une élocution claire et un vocabulaire adapté.

Le Français doit être leur langue maternelle afin de bien comprendre les appelants et de se faire comprendre sur des thématiques de santé complexes. De plus, ils doivent faire preuve de discernement, d'empathie et de pédagogie.

5.2.2 Dimensionnement de l'équipe

L'équipe de conseillers doit être dimensionnée pour permettre d'atteindre les objectifs d'accessibilité des différents dispositifs tels que décrits au point 6.2.

Pour information :

Pour Tabac info service : sept conseillers, au total, interviennent actuellement en période de routine. Lors des campagnes de communication de Santé publique France, et notamment pendant l'opération Moi(s) sans tabac, 12 conseillers sont planifiés, afin de prendre en charge l'augmentation du volume de sollicitations.

Pour les dispositifs Adalis : sept conseillers interviennent actuellement sur le niveau 1 de ces dispositifs. En fonction des campagnes de communication de Santé publique France à venir, l'agence échangera avec le Titulaire en vue d'un éventuel renforcement de l'équipe de conseillers.

Le Titulaire peut mutualiser les équipes de conseillers **entre** les différents dispositifs de Santé publique France.

Toutefois, compte tenu de la spécificité des outils de réception et d'historisation des appels des dispositifs **Adalis** (cf. annexes 2 et 3) ainsi que de la charge mentale liée aux types d'appels sur ces dispositifs, les conseillers intervenant sur le niveau 1 de ces derniers devront être dédiés à ces missions et ne devront pas intervenir sur une autre mission durant une même tranche horaire.

Par contre, il est possible d'organiser la journée de travail d'un conseiller afin de lui permettre de répondre aux appels des dispositifs Adalis pendant une tranche horaire, puis à ceux de Tabac info service pendant une autre tranche.

Les conseillers planifiés sur la ligne **Tabac info service** peuvent, pendant une même tranche horaire, être mutualisés mais uniquement sur d'autres dispositifs téléphoniques du champ sanitaire géré par le Titulaire (hors périmètre de Santé publique France). Toutefois, cette mutualisation ne devra pas affecter la qualité de la réponse ni la qualité de service de Tabac info service.

5.2.3 Formation initiale

Pendant la période de préparation, le Titulaire assure une formation initiale portant sur le métier de conseiller et l'utilisation du matériel téléphonique et informatique aux conseillers qui en ont besoin.

Cette formation est complétée par une formation, dans les locaux du Titulaire, sur les thématiques des dispositifs de Santé publique France :

- **Pour les dispositifs Adalis**, la formation thématique et technique est assurée par Santé publique France. Elle porte sur les missions du niveau 1, les différents scripts de réponse et le fonctionnement des outils (bandeau téléphonique et outil d'historisation).
- **Pour Tabac info service**, la formation thématique et technique est assurée par le prestataire en charge du niveau 2 et Santé publique France. Cette formation porte sur la thématique tabac, les modalités d'organisation avec les tabacologues du niveau 2 et le fonctionnement de l'outil d'historisation.

A chaque fois qu'un conseiller quitte l'équipe et est remplacé, le Titulaire doit prévenir Santé publique France le plus en amont possible, afin qu'une nouvelle session de formation initiale puisse être planifiée pour le nouveau conseiller.

5.2.4 Formation continue des conseillers

Le Titulaire proposera annuellement un programme de formation continue pour les conseillers. Il sera élaboré à partir des besoins identifiés par les encadrants du niveau 1 et ceux du niveau 2 de TIS, par Santé publique France, et en fonction de l'actualité liée à la thématique du dispositif concerné. Ce programme sera validé en comité de pilotage dédié au dispositif Tabac info service.

Les formations pourront se dérouler en présentiel ou en distanciel.

Les représentants de Santé publique France peuvent assister à toutes les sessions de formation s'ils le souhaitent.

5.2.5 L'équipe d'encadrement

Les conseillers doivent être encadrés par un superviseur, lequel est l'interlocuteur privilégié de Santé publique France. Il doit pouvoir répondre à toute question de Santé publique France concernant l'activité ou le fonctionnement du ou des dispositifs.

L'équipe de superviseurs peut être mutualisée sur les différents dispositifs de Santé publique France. Mais elle ne pourra pas être mutualisée avec d'autres opérations dont le Titulaire aurait la charge.

Tout remplacement d'une personne de l'équipe d'encadrement doit être notifié par mail à Santé publique France avant la prise de poste du nouveau ou de la nouvelle encadrant-e.

5.3 Moyens matériels

5.3.1 Téléphonie et informatique

Le Titulaire doit fournir tout le matériel informatique et téléphonique nécessaire à la réalisation de la prestation. Il doit notamment être en mesure de fournir à chaque conseiller ainsi qu'au superviseur :

- du matériel d'écoute (téléphone, casque adapté). L'équipement doit permettre la réalisation de doubles écoutes et d'enregistrements d'appels.
- un poste informatique avec une connexion internet haut débit permanente afin d'assurer l'accès permanent et sécurisé aux différents extranets.

Le Titulaire s'engage à respecter l'article 19 du CCAP relatif à la sécurité et la protection des données à caractère personnel.

5.3.2 Envoi de SMS

- Pour le rappel de rendez-vous

Afin d'améliorer le respect des rendez-vous, il est demandé au Titulaire de mettre en place, **pour Tabac info service**, un service de rappel des dates et heures de rendez-vous aux appelants, via l'envoi d'un SMS, 24 heures avant le rendez-vous avec les tabacologues du niveau 2. Cet envoi sera effectué une fois à 12h pour les rendez-vous du lendemain dans la matinée, et une fois à 20h00 pour les rendez-vous du lendemain après-midi. L'envoi de ces SMS de rappel s'appliquent également aux rappels à six mois.

- Pour les appelants sourds, malentendants ou aphasiques (cf. point 5.4.4)

Les appelants sourds, malentendants ou aphasiques doivent passer par un service d'interprétariat (plateforme Acceo <https://app.acce-o.fr>) pour échanger avec les conseillers et les tabacologues ou les écoutants.

Pour Tabac info service, le tabacologue informe l'appelant de sa disponibilité en lui envoyant un SMS, à partir de l'extranet, pour l'en informer.

Les textes des SMS seront transmis au Titulaire après notification du marché.

Les modalités techniques sont précisées au point 8.3.2.

5.3.3 Envoi de courriers

Ce service ne concerne actuellement que **Tabac info service** :

- Pour remercier le professionnel de santé ayant orienté l'appelant vers Tabac info service

Si l'appelant indique au conseiller avoir été orienté vers Tabac info service par un professionnel de santé, le conseiller propose d'envoyer un courrier à ce professionnel pour l'en remercier. Le conseiller recueille l'accord de l'appelant et saisit les coordonnées du professionnel de santé dans l'extranet.

- Pour informer le médecin traitant

Afin d'améliorer l'accompagnement des fumeurs faisant appel à Tabac info service, les tabacologues du niveau 2 proposent systématiquement, lors de leur premier entretien, qu'un courrier soit adressé au médecin traitant de l'appelant. Ce courrier permet l'information du médecin traitant et le renforcement de la démarche d'arrêt. Le tabacologue recueille l'accord de l'appelant et saisit les coordonnées du médecin traitant dans l'extranet.

Ces courriers, dont le texte et le format sont intégrés à l'extranet, sont envoyés par le Titulaire. Une fonctionnalité de l'extranet permet de visualiser qu'un courrier doit être généré et envoyé (cf. point 8.1).

Le Titulaire doit être en mesure d'assurer l'envoi des courriers dans un délai de moins de 5 jours ouvrés après l'accord donné par l'appelant.

5.4 Traitement des appels

5.4.1 Missions des conseillers

Dans le cadre du traitement des appels des différents dispositifs, les missions des conseillers, **communes à tous les dispositifs**, sont les suivantes :

- accueillir les appelants ;
- identifier et filtrer les appels indésirables ;
- répondre à des questions et demandes simples en se fondant sur une base de connaissances fournie par Santé publique France et mise à disposition des conseillers ;
- historiser les appels : renseigner la fiche appel et le dossier appelant à partir des informations recueillies (cf. point 5.4.2).

Pour **les dispositifs Adalis**, les conseillers ont également pour mission de :

- proposer la mise en relation avec un écoutant du deuxième niveau :
=> par transfert direct non accompagné pour les demandes d'information et d'aide ;

=> en cas d'indisponibilité des écoutants du niveau 2, en proposant le report de l'appel sur des créneaux horaires moins saturés.

Pour Tabac info service, les conseillers ont également pour mission de :

- recueillir les informations nécessaires à la prise de rendez-vous (coordonnées) ;
- gérer les rendez-vous des tabacologues (prise de rendez-vous, annulation, report) ou positionner les appelants dans la salle d'attente virtuelle (cf. point 8.1) ;
- assurer des appels sortants, suite à l'inscription sur le web call back du site internet de Tabac info service (cf. point 5.4.3) ;
- selon les besoins, orienter les appelants vers leur médecin traitant ou la consultation de tabacologie ou d'addictologie la plus proche de leur domicile, en se référant à l'annuaire des consultations de tabacologie (accessible directement à partir de l'extranet, cf. point 8.1).

Les conseillers proposent l'envoi de documentation de Santé publique France chaque fois que cela est pertinent et enregistrent les commandes de documentation dans l'extranet.

- **Pour les dispositifs Adalis** : le fichier est extrait et traité directement par Santé publique France.
- **Pour Tabac info service** : le fichier récapitulatif des commandes de documents est transmis 2 fois par semaine à Santé publique France (via le réseau protégé de Santé publique France)

5.4.2 Historisation des appels

La qualité de l'historisation des appels est essentielle : elle permet à Santé publique France de disposer de données statistiques sur les appelants (âge, sexe, CSP, problématiques rencontrées...). Elles sont exploitées dans le cadre d'études ou de documents de valorisation des dispositifs d'aide à distance.

Le taux d'historisation des appels doit être de **100 %** pour chacun des dispositifs : tout appel doit faire l'objet d'une fiche appel dans l'extranet, complétée avec les renseignements recueillis pendant l'appel, ainsi qu'un dossier appelant le cas échéant.

Par ailleurs, les dispositifs reçoivent de nombreux appels indésirables (plaisantin, erreur de numéro, appel muet...). Ces appels doivent également faire l'objet d'une historisation. Dans ces cas, peu de champs doivent être complétés dans la fiche appel.

Pour information :

- **Pour les dispositifs Adalis**, les appels indésirables représentent 30 % des appels. Une part provient d'habités qui peuvent contacter les lignes de manière itérative. Ces appels malveillants nécessitent la saisie d'informations particulières pour permettre la mise en place de procédures spécifiques. Les modalités de gestion de ces appels seront fixées avec le Titulaire après notification du marché.
- **Pour Tabac info service**, ils représentent entre 7 % (en période de campagne) et 3 % (hors période de campagne) des appels.

En cas de problème informatique, et notamment de panne d'extranet, le Titulaire met à disposition des conseillers des fiches papier reprenant l'intégralité des champs de la fiche appel ainsi que, pour Tabac info service, les champs du dossier appelant, permettant ainsi une historisation complète a posteriori, dès rétablissement du fonctionnement de l'outil.

5.4.3 Appels sortants

Il peut être demandé au Titulaire d'émettre des appels, sans que l'accessibilité du service ne soit dégradée.

Les coordonnées de personnes à rappeler sont transmises au Titulaire :

- soit sous la forme d'un fichier informatique (noms et coordonnées des personnes à rappeler chaque jour) ;
- soit directement via l'extranet.

A partir du site <https://www.tabac-info-service.fr> ou de l'application Tabac info service, Santé publique France propose un système de web call back. Les personnes souhaitant être rappelées par un conseiller renseignent leurs nom et prénom, leur numéro de téléphone ainsi que les jours et heures auxquels ils souhaitent être rappelés.

Ces informations s'incrémentent directement dans un onglet spécifique de l'extranet (cf. point 8.1), permettant ainsi aux conseillers d'avoir la liste des personnes (nom, numéro de téléphone et jour et créneau horaire de rappel souhaité). La numérotation automatisée des appels sortants sera privilégiée.

En cas de non-réponse de la personne au moment de l'appel, les conseillers doivent effectuer 2 autres tentatives. Sera considéré comme injoignable, tout appel non-décroché après 3 tentatives.

Ces appels sont traités par les conseillers dans le respect des missions décrites au point 5.4.1 et doivent être historisés.

5.4.4 Accessibilité de la ligne aux personnes sourdes, malentendantes ou aphasiques

Concernant Tabac info service :

Depuis septembre 2023, le dispositif téléphonique est accessible aux personnes sourdes, malentendantes ou aphasiques. Pour ce faire, Santé publique France a contractualisé avec la société Accéo, prestataire spécialisé en interprétariat, transcription et codage Langue française Parlée Complétée (LfPC).

La personne sourde, malentendante ou aphasique souhaitant contacter Tabac info service se connecte (à partir de son téléphone ou de son ordinateur) à la plateforme d'Accéo (<https://app.acce-o.fr>) pour être mise en relation avec un interprète. Ce dernier compose le 39 89 et entre en contact avec un conseiller. Le déroulé de l'entretien est identique à celui d'un entretien avec un appelant entendant. Toutefois, l'intervention d'un interprète allonge, de fait, la durée des appels.

Une case spécifique est prévue dans le dossier de l'appelant permettant au conseiller d'indiquer que les échanges avec cet appelant nécessitent l'intervention d'un interprète en Langue française Parlée Complétée.

Deux tabacologues ont été formés à la prise en charge de ces appelants. Le rendez-vous proposé devra donc être positionné dans l'agenda des tabacologues identifiés.

Aux dates et heures fixées pour le rendez-vous, et dès lors qu'il est disponible pour son entretien avec la personne, le tabacologue lui envoie un SMS (via l'extranet) pour l'informer de sa disponibilité et lui communique un numéro de téléphone dédié permettant à l'appelant de contacter le tabacologue directement. L'appelant se connecte alors à Tabac info service via la plateforme Accéo, et transmet à l'interprète le numéro de téléphone pour être mis en contact avec le tabacologue.

Une sensibilisation aux spécificités des appels avec une personne sourde, malentendante ou aphasique sera mise en place afin que tous les conseillers puissent prendre en charge ces appels.

Concernant les dispositifs Adalis :

L'accessibilité de ces dispositifs aux personnes sourdes, malentendantes ou aphasiques est prévue pour le second semestre 2025.

5.5 Prestations annexes

5.5.1 Contribution à l'actualisation d'un annuaire des consultations de tabacologie

Le site internet de Tabac info service comprend un annuaire des consultations de tabacologie (<https://www.tabac-info-service.fr/je-trouve-un-tabacologue>). Cet annuaire permet aux personnes souhaitant arrêter de fumer et préférant une prise en charge en face à face de trouver un tabacologue près de chez elles et aux conseillers et tabacologues d'orienter directement les appelants du 39 89 vers ces consultations en présentiel.

Un formulaire, accessible sur le site de TIS (<https://www.tabac-info-service.fr/inscription-a-l-annuaire-des-consultations-de-tabacologie>), permet d'effectuer :

- une demande d'inscription à l'annuaire ;
- une demande de modification de coordonnées (adresse ou numéro de téléphone) ;
- une demande de suppression de l'annuaire.

Pour figurer dans l'annuaire, la personne qui assure les consultations de tabacologie doit obligatoirement être détentrice d'un diplôme universitaire de tabacologie. Une case à cocher est prévue à cet effet, à la fin du formulaire.

L'annuaire compte actuellement 740 adresses de consultations et le nombre de demandes d'inscription à l'annuaire est d'une dizaine par trimestre.

Procédure de mise à jour de l'annuaire :

Le demandeur complète le formulaire et valide sa demande. Celle-ci est transmise automatiquement, par mail, au Titulaire du niveau 1. A cet effet, le Titulaire devra créer une adresse mail dédiée à la réception de ces demandes. Cette adresse sera communiquée à Santé publique France pour être intégrée dans le back-office du site Tabac info service.

A réception du mail, et quel que soit le type de demande (demande d'inscription, modification ou suppression), un conseiller doit rappeler le demandeur afin de vérifier avec lui l'exactitude des informations renseignées dans le formulaire et s'assurer qu'il n'y a aucune erreur de frappe (numéro de rue, téléphone, code postal...).

Pour les demandes d'inscription ou de modification :

Après vérification de l'exactitude des informations renseignées, le Titulaire doit :

- trouver et vérifier les points de géolocalisation les plus précis possibles des adresses nouvellement créées ou modifiées (erreur tolérée < 50 m comparée à la géolocalisation Google Maps) ;
- intégrer ces informations dans un fichier excel.

A chaque début de trimestre, le fichier mis à jour est transmis à Santé publique France qui se charge d'intégrer ces informations dans l'annuaire.

Par ailleurs, une fois par an, il est demandé au Titulaire de recontacter tous les tabacologues dont les coordonnées figurent dans l'annuaire afin de vérifier auprès d'eux si les informations mentionnées sont toujours exactes. Cette démarche permet de maintenir un annuaire actualisé.

Pour les demandes de suppression de coordonnées de l'annuaire :

Le Titulaire doit informer Santé publique France de toute demande de suppression d'une structure et de ses coordonnées de l'annuaire **dans les 2 jours suivants** la réception du mail et après vérification auprès du demandeur qu'il est bien à l'origine de la demande.

Santé publique France supprime alors directement la structure de l'annuaire, sans que le Titulaire n'ait besoin de transmettre de fichier.

Afin de respecter les règles RGPD, une fois les informations intégrées dans le fichier, les mails reçus par le Titulaire doivent être supprimés de ses boîtes mails.

5.5.2 Accueil de journalistes

Les dispositifs d'aide à distance portés par Santé publique France suscitent l'intérêt des médias, notamment en période de campagne de communication.

Le Titulaire doit obligatoirement transmettre à Santé publique France toute demande d'interview, de reportage, de rédaction d'un article, lui parvenant et concernant l'une des lignes portées par Santé publique France. En aucun cas, il n'est autorisé à répondre à des questions concernant les dispositifs de Santé publique France sans que l'Agence n'est, au préalable, donné son accord.

Le Titulaire peut, sur demande de Santé publique France, être amené à accueillir des équipes de journalistes sur le plateau. Il s'engage alors à faciliter le travail de ceux-ci, sans que cela ne perturbe le fonctionnement de la ligne ou des autres dispositifs gérés par le Titulaire. Dans ce cas, le Titulaire mettra tout en œuvre pour que les informations personnelles des appelants ne soient ni enregistrées, ni filmées (capture d'écran, par exemple, du dossier ou de la fiche appelant). Les journalistes ne sont non plus autorisés à réaliser des double-écoutes des entretiens (sauf accord express de Santé publique France).

Cette prestation ne fait pas l'objet d'une facturation supplémentaire à Santé publique France.

5.5.3 Accueil de personnes extérieures

Le Titulaire peut, sur demande de Santé publique France, être amené à accueillir des personnes extérieures sur le plateau, tels que des représentants institutionnels, des représentants d'autres dispositifs internationaux d'accompagnement à l'arrêt du tabac.... Il s'engage alors à faciliter le travail de ceux-ci, sans que cela ne perturbe le fonctionnement de la ligne ou des autres dispositifs gérés par le Titulaire.

Cette prestation ne fait pas l'objet d'une facturation supplémentaire à Santé publique France.

5.5.4 Mise en œuvre de nouvelles lignes téléphoniques pilotées par Santé publique France

Santé publique France peut être amenée à mettre en œuvre de nouveaux dispositifs téléphoniques consacrés à des thématiques relatives à ses missions. Sur demande de Santé publique France, le Titulaire doit alors être en mesure d'ouvrir une nouvelle ligne, et d'assurer la gestion des appels de premier niveau du nouveau dispositif créé.

Selon la volumétrie d'appels prévue pour ce nouveau dispositif, le Titulaire s'organisera pour mettre à disposition le nombre de conseillers nécessaires à la gestion des appels.

Il pourra également être demandé au Titulaire de créer un outil d'historisation des appels dédié à ce dispositif.

Le type de dispositifs pouvant être mis en place rentre dans le cadre d'une ligne de traitement d'appels de premier niveau pour informer, et orienter sur un thème donné relatif à la santé. Des transferts vers un niveau 2, non géré par le Titulaire, peuvent être prévus. Des envois de documents depuis le plateau peuvent également être intégrés dans le dispositif.

Santé publique France communiquera ses exigences en termes d'accessibilité horaire, de coût pour l'appelant, de thématique sur laquelle les conseillers sont amenés à répondre, et de script du guide vocal. Le Titulaire disposera alors de deux mois pour mettre en place un dispositif opérationnel correspondant à ces exigences.

Les conseillers devront être formés par le Titulaire pour tout ce qui concerne l'utilisation des outils de réponse et l'activité de traitement des appels. En revanche, ils seront formés par Santé publique France, ou par des experts mandatés et rémunérés par elle, pour ce qui concerne les connaissances relatives à la thématique à laquelle la nouvelle ligne est consacrée.

Le contenu de la base de connaissances sera fourni par Santé publique France.

Le Titulaire devra assurer les mêmes prestations que celles décrites dans le présent cahier des charges. Le profil et la planification des conseillers doivent être conformes aux exigences décrites au point 5.2.

Les moyens de contrôle qualité, de reporting, et les modalités de travail avec Santé publique France seront identiques à ceux cités dans le présent cahier des charges (point 6 et suivants).

Le Titulaire peut être chargé de la mise en place et de l'hébergement d'un outil type extranet permettant les mêmes opérations (historisation des appels, mise en place de reportings automatisés, création de requêtes spécifiques, envoi de SMS...) que celui de Tabac info service. Celui-ci peut d'ailleurs servir de base et être dupliqué pour les nouvelles lignes créées ou reprises.

La mise en oeuvre d'un nouveau dispositif fait l'objet d'une commande de Santé publique France sur la base du coût forfaitaire de mise en place d'un dispositif. Une fois le dispositif opérationnel, le traitement des appels et/ou l'envoi de documents sont facturés de la même manière que pour les dispositifs Tabac info service et Adalis. En cas de retard dans la mise en place des dispositifs, des pénalités peuvent être appliquées (voir article 11 du CCAP).

Pour exemple, dans le cadre du développement d'interventions visant à développer les compétences parentales à travers le renforcement du soutien apporté aux parents de jeunes consommateurs de drogues, d'alcool ou de jeux de hasard et d'argent, Adalis a expérimenté un service d'accompagnement des parents sur cinq entretiens en 2019.

Ce service s'adresse aux tuteurs (père, mère, beau-père, belle-mère, ...) en charge de l'éducation d'un jeune âgé de moins de 25 ans, consommateur de drogues, d'alcool ou de jeux de hasard et d'argent et qui ont appelé l'une des quatre lignes d'Adalis.

Ce soutien offert aux parents a quatre objectifs fonctionnels :

- aider au dialogue au sein de la famille à travers notamment un travail sur les représentations ;
- aider le parent à réfléchir sur son positionnement ;
- aider le parent à mobiliser le jeune autour d'une aide ;
- aider le parent à faire appel aux dispositifs d'aide.

Suite à l'évaluation de la situation du parent lors de l'appel sur une des lignes généralistes, l'écoutant du niveau 2 lui propose de bénéficier du service d'accompagnement au parent et lui fixe un rendez-vous.

L'écoutant du niveau 2 en charge de l'accompagnement :

- effectue le suivi via des appels sortants ;
- gère la planification des rendez-vous avec l'appelant ;

- renseigne, via un extranet dédié, le dossier de l'appelant, la fiche de compte-rendu d'appel et l'agenda pour la prise de rendez-vous.

De plus, six mois après la première mise en relation avec le service, tous les bénéficiaires qui en ont accepté le principe lors de leur premier contact avec un écoutant sont systématiquement rappelés. Ce rappel a pour objectif d'évaluer l'évolution de la situation et de proposer une éventuelle nouvelle démarche d'accompagnement.

Dans le cadre de ce service, le niveau 1 a en charge la gestion des annulations et des reports de rendez-vous suite à l'indisponibilité du parent ou de l'écoutant.

La première phase d'expérimentation de ce service s'est déroulée au cours de l'année 2019. Le deuxième volet de l'expérimentation a été reporté à une date ultérieure. S'il était mis en place dans le cadre du présent marché, des réunions préparatoires entre le Titulaire et Santé publique France permettront de préciser les modalités.

6. Démarche qualité

6.1 Evaluation des conseillers

6.1.1 Procédure de double écoute

Dans un souci d'optimisation de la qualité de service rendu, chaque conseiller doit être évalué au moins une fois par mois, soit par une procédure de double écoute en direct pour les dispositifs Adalis, soit par une procédure d'enregistrement d'appels pour Tabac info service. Ces doubles écoutes sont réalisées à l'initiative du superviseur du niveau 1 ou de Santé publique France, sans que les conseillers aient la possibilité de choisir les appels.

De plus, **pour Tabac info service**, il est prévu, dans le cadre du marché passé avec le prestataire en charge du niveau de 2, que le superviseur des tabacologues (niveau 2) puisse également réaliser des doubles écoutes des conseillers. Celles-ci pourront se faire soit sur le site du niveau 1, soit par le biais d'enregistrements transmis par le superviseur du niveau 1.

L'objectif est de vérifier que le discours tenu par les conseillers est conforme aux règles d'articulation entre les deux niveaux (délai entre l'appel et la prise de rendez-vous, utilisation de la salle d'attente...) et aux critères qualité du dispositif. Le compte-rendu de ces doubles écoutes fait l'objet d'un échange entre Santé publique France et les Titulaires des niveaux 1 et 2 de TIS.

Les évaluations des conseillers doivent s'appuyer, a minima, sur l'ensemble des critères communs aux dispositifs d'aide à distance mis en place par Santé publique France (cf. annexe 13), auxquels pourront s'ajouter d'autres critères. La grille finale d'évaluation des conseillers sera finalisée avec le Titulaire à la notification du marché.

Un document écrit est communiqué au conseiller évalué. Il présente le détail des critères, les notes obtenues, une synthèse, les éventuels besoins de formation et des pistes d'amélioration.

Une synthèse globale, accompagnée de mesures correctives le cas échéant, est présentée mensuellement à Santé publique France lors du comité de pilotage dédié (cf. point 7.4).

6.1.2 Autres types d'évaluation

Afin de maintenir la qualité du service, d'autres méthodes d'évaluation sont susceptibles d'être mises en place comme des appels mystères réalisés par Santé publique France.

6.2 Niveaux de service des dispositifs téléphoniques

Les volumes d'appels reçus sur les lignes sont très dépendants des campagnes de communication de l'Agence et de l'actualité en matière de lutte contre les addictions (émissions de télévision, articles de presse sur des sujets émergents voire polémiques...). Ainsi, le nombre d'appels reçus est susceptible d'être plus important en période de campagne de communication, notamment lors de la diffusion de spots télévisés.

Pour exemple, en 2023, la moyenne mensuelle d'appels reçus, hors campagne de communication, était de 3 200 sur Tabac info service. En période de campagne (opération Moi(s) sans tabac par exemple), la moyenne était de 5 800.

Santé publique France s'engage à informer le Titulaire des campagnes de communication prévues (dates, type de campagne...) et à lui fournir le plan média a minima deux semaines avant le début de chaque campagne.

Pendant les horaires d'ouverture, et hors période de campagne de communication, le Titulaire doit décrocher mensuellement au minimum **92 %** des appels reçus (hors abandon sur message d'accueil) sur chacun des dispositifs. En période de campagne de communication, cet objectif est de **85 %**.

Les reportings d'activité transmis par le Titulaire à Santé publique France permettent de vérifier que ces taux d'accessibilité sont atteints. Santé publique France peut également effectuer des contrôles en demandant les données téléphoniques directement à l'opérateur de téléphonie. Si Santé publique France constate que les niveaux de service ne sont pas atteints, elle pourra appliquer une pénalité sur le montant de la facture mensuelle correspondante (cf. article 11 du CCAP).

6.3 Niveaux de service des outils informatiques et téléphoniques

Concernant les outils téléphoniques et informatiques, le Titulaire du marché s'engage à respecter des objectifs de qualité de service pour les prestations suivantes :

- Exploitation ;
- Support et maintenance corrective ;
- Maintenance évolutive ;
- Conception, réalisation et validation, adaptation et déploiement.

Le Titulaire doit garantir le bon fonctionnement des outils téléphoniques et informatiques en toutes circonstances.

Le Titulaire devra mettre en place des procédures d'alerte pour tout incident : personne / service à contacter, moyen d'alerte – mail, téléphone... et modalités d'intervention.

En cas d'incident, et selon leur criticité, ceux-ci doivent pouvoir être résolus :

- Incidents critiques (indisponibilité de la plateforme téléphonique, indisponibilité de l'extranet ...) : **au maximum dans les 2 heures qui suivent leur signalement ;**
- Incidents peu critiques (bug mineur de l'extranet par exemple) : **dans la journée.**

Un rapport d'incident doit ensuite être présenté à Santé publique France décrivant le problème rencontré, la solution apportée, le délai de résolution.

En cas de non-respect des niveaux de service, les pénalités prévues dans le CCAP sont applicables.

6.4 Démarche d'amélioration de la qualité

Le Titulaire doit mettre en œuvre une démarche continue d'amélioration de la qualité pour les aspects suivants :

- Traitement des appels ;
- Historisation des appels ;
- Formation initiale et continue des conseillers ;
- Restitution de l'activité ;
- Contribution à l'actualisation d'un annuaire des consultations de tabacologie ;
- Mise à disposition, hébergement, administration, maintenance corrective et évolutive d'un extranet, outil permettant l'historisation des appels et la prise de rendez-vous ;
- Mise en place et gestion des appels de nouvelles lignes téléphoniques.

Lorsque des pistes d'amélioration sont identifiées, le Titulaire s'engage à proposer et mettre en œuvre les mesures correctives appropriées.

6.5 Labellisation

En 2014, Santé publique France a créé le label qualité « Aide en santé »² qui a pour objectifs :

- d'offrir aux usagers des dispositifs d'aide à distance en santé un gage de qualité dans la prise en charge de leurs demandes ;
- d'inscrire l'aide à distance en santé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité ;
- de garantir aux tutelles, financeurs et partenaires la qualité des services d'aide à distance.

Tous les dispositifs pilotés ou subventionnés par Santé publique France sont attributaires du label.

Afin de faire évoluer les exigences de qualité, un travail de refonte des critères est en cours et sera finalisé au 1er semestre 2025. Les critères actualisés seront communiqués au Titulaire qui devra alors prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le renouvellement du label pour les dispositifs d'aide à distance de Santé publique France dont il est chargé.

7. Pilotage de l'activité

7.1 Reportings de l'activité des niveaux 1

Il est demandé au Titulaire de transmettre à Santé publique France des reportings qualitatifs et quantitatifs de l'activité des dispositifs. Les éléments définitifs composant les reportings de chacun des dispositifs feront l'objet d'échanges avec le Titulaire à la notification du marché.

A titre indicatif, les différentes données actuellement demandées, pour Tabac info service et Adalis, figurent aux annexes 7 à 11 .

Les reportings devront être transmis à Santé publique France sous forme de fichier Excel.

Les éléments transmis à Santé publique France, quel que ce soit le reporting (quotidien, hebdomadaire ou mensuel), sont susceptibles d'évoluer au cours du marché.

² Les documents actuels du label sont accessibles ici <https://www.santepubliquefrance.fr/a-propos/services/aide-a-distance-en-sante-l-offre-de-service/le-label-aide-en-sante>

7.1.1 Reportings d'activité quotidiens

Pour le dispositif **Tabac info service**, un reporting quantitatif quotidien des appels (nombre d'appels reçus, traités, abandonnés, qualité de service...) sera transmis automatiquement à partir des données de l'opérateur téléphonique à Santé publique France.

7.1.2 Reportings d'activité hebdomadaires

Pour tous les dispositifs, les reportings hebdomadaires sont composés de données quantitatives relatives à la réception, l'émission et la gestion des appels de chacun des dispositifs. Ils sont transmis à Santé publique France le premier jour ouvrable de la semaine suivante et peuvent être accompagnés de commentaires explicatifs.

Les données seront actualisées chaque semaine, et les données les plus récentes viendront s'ajouter au fur et à mesure aux précédentes, afin que Santé publique France puisse disposer d'un aperçu de l'activité sur chacun des dispositifs depuis le début d'exécution du marché.

7.1.3 Reportings d'activité mensuels

Le Titulaire transmet mensuellement à Santé publique France un reporting compilant les données hebdomadaires.

7.2 Reporting de l'activité du niveau 2 de Tabac info service

Concernant l'activité du dispositif **Tabac info service**, des extractions hebdomadaires et mensuelles relatives à l'activité du niveau 2, réalisées à partir de l'extranet, devront être transmises par mail à Santé publique France ainsi qu'aux personnes du niveau 2 désignés.

Il s'agit notamment de :

- la liste des appels émis (par tabacologue) ;
- la liste des rappels à 6 mois réalisés ;
- la liste des rendez-vous prévus pour la semaine.

Les indicateurs seront précisés lors de la mise en place du dispositif.

7.3 Reportings spécifiques à la demande de Santé publique France

Santé publique France réalise régulièrement des évaluations du dispositif téléphonique Tabac info service à partir des données historisées dans l'extranet. Il pourra donc être demandé au Titulaire de produire des extractions spécifiques, sur la base d'un cahier des charges établi par Santé publique France. Selon la complexité de production de ces extractions, elles pourront faire l'objet d'un devis du titulaire.

Enfin, Santé publique France peut, de façon ponctuelle, demander au Titulaire des informations particulières sur la volumétrie observée sur un des dispositifs. Il peut s'agir d'analyser finement l'impact de la diffusion d'une émission de radio ou TV à un jour et à une heure très précise. Le Titulaire doit être en mesure de fournir ces informations à Santé publique France.

7.4 Comité de pilotage mensuel

En routine, Santé publique France organise mensuellement deux comités de pilotage avec le Titulaire :

- Un comité est dédié à l'activité des conseillers intervenant sur les dispositifs Tabac info service et Adalis. Les sujets abordés sont notamment (*liste non-exhaustive*) :
 - o un reporting des doubles écoutes de chacun des conseillers, réalisées à partir de sessions de double écoute hebdomadaires : note pour chaque item évalué, moyenne globale, mesures correctives proposées/mises en place ;
 - o des indicateurs d'activités de chacun des conseillers.

Le Titulaire sera chargé du compte-rendu de ce comité de pilotage.

- Un comité consacré au dispositif Tabac info service auquel le prestataire du niveau 2 est associé. Sont présentées des analyses quantitative et qualitative des appels reçus et traités en premier niveau sur la ligne, telles que :
 - o analyse de la volumétrie et de la durée moyenne des appels ;
 - o analyse du profil des appelants (âge moyen, sexe,...) ;
 - o qualification des appels ;
 - o questions les plus fréquentes ou thèmes les plus abordés ;
 - o moyens de connaissance du numéro (radio, télévision, campagne...) ;

L'analyse qualitative peut s'appuyer sur l'extraction de données statistiques de l'extranet, et sur un système de reporting propre au Titulaire. Un travail conjoint entre Santé publique France et le Titulaire est réalisé pendant la phase de mise en place du dispositif, afin de décider du mode de collecte et de la mise en forme de ces données.

Le compte rendu de ce comité de pilotage est rédigé alternativement par l'un ou l'autre des prestataires.

Des réunions de pilotage exceptionnelles peuvent être organisées par Santé publique France à chaque fois que cela est nécessaire (identification d'un éventuel dysfonctionnement, ouverture d'une nouvelle ligne téléphonique...). Ces réunions peuvent se tenir dans les locaux du Titulaire, dans ceux de Santé publique France ou en visioconférence. Un compte-rendu de chaque réunion est élaboré par le Titulaire.

8. Extranet de Tabac info service

L'extranet de Tabac Info Service a été développé afin de :

- faire le lien entre les 2 niveaux de réponse des dispositifs ;
- historiser les appels reçus ou émis, que ce soit par les conseillers du niveau 1 ou les tabacologues du niveau 2 ;
- prendre les rendez-vous dans l'agenda des tabacologues du niveau 2 ;
- réaliser des requêtes ou statistiques pour l'évaluation de la ligne téléphonique.

Il est la propriété de Santé publique France et est mis à disposition des prestataires des deux niveaux via une url.

Les informations contenues dans chaque dossier d'appelant ainsi que des informations relatives aux appels alimentent une base de données dont Santé publique France est propriétaire.

Pour information, l'extranet permettant l'historisation des appels des dispositifs **Adalis** est géré et hébergé par Santé publique France.

8.1 Fonctionnalités de l'extranet Tabac info service

Le schéma ci-dessous présente l'organisation générale de l'outil et son rôle :

Appelant =>	Téléconseiller	↔	Extranet	↔	Tabacologue
	- Répond aux questions grâce au guide d'aide à la réponse				- Consulte son agenda pour connaître ses rdv
	- Envoie de la documentation				- Accède au dossier appelant déjà complété par le conseiller
	- Renseigne la fiche appel avec les informations recueillies pendant l'appel				- Renseigne la fiche appel avec les informations recueillies pendant l'entretien
	- Prend rendez-vous avec un tabacologue ou place la fiche appel en salle d'attente virtuelle (dans le cas d'un appel urgent)				- Planifie un nouvel entretien le cas échéant

Les droits d'accès aux fonctionnalités de l'extranet sont définis en fonction du statut de l'utilisateur par un login et un mot de passe personnels. **Les spécificités fonctionnelles détaillées de l'extranet se trouvent en annexe 14.**

L'extranet de TIS comporte les principales fonctionnalités suivantes :

Fonctionnalité 1 : Agenda des tabacologues

Le conseiller doit être en mesure de consulter les plannings des tabacologues pour fixer un premier rendez-vous ou modifier la date de rendez-vous initialement prévue si l'appelant le demande.

De leur côté, les tabacologues doivent pouvoir consulter leur agenda de rendez-vous téléphoniques et fixer des rendez-vous de suivis aux appelants. Conseillers et tabacologues doivent donc avoir accès à un seul et même agenda (un pour chaque tabacologue) modifiable en temps réel.

L'agenda permet également à chaque tabacologue d'inscrire les dates auxquelles il est disponible pour assurer des vacations. Ces dates sont validées par leur superviseur plusieurs jours/semaines à l'avance.

Fonctionnalité 2 : Dossier des appelants

Pour chaque appelant, un nouveau dossier est créé par le conseiller qui traite l'appel. Si la personne a déjà appelé (même nom, même prénom, même numéro de téléphone), le conseiller peut rechercher le dossier déjà créé lors d'un précédent entretien téléphonique. Le cas où plusieurs personnes ont le même prénom et le même nom de famille est prévu dans l'outil.

Le dossier de chaque appelant comporte deux parties :

- **une partie accessible à la fois aux conseillers et aux tabacologues** : cette partie est initialement complétée par les conseillers et consultable par le tabacologue à qui le rendez-vous est attribué. Elle lui permet de prendre connaissance de toutes les informations recueillies avant le premier rendez-vous. Elle comprend des informations simples telles que le nom, le prénom de l'appelant, le ou les numéros de téléphone permettant au tabacologue de le joindre. Son statut tabagique, le motif de l'appel, sont renseignés dans une fiche appel et sont résumés dans le dossier de l'appelant.
- **une partie uniquement accessible aux tabacologues** : elle comprend des informations plus complexes telles que le degré de dépendance au tabac de l'appelant, son degré de motivation à l'arrêt ou les difficultés rencontrées pour arrêter de fumer. Une partie en texte libre permet au tabacologue de résumer les points essentiels abordés lors du ou des entretiens, pouvant ainsi servir de fil conducteur pour la conduite des entretiens téléphoniques d'aide à l'arrêt du tabac ou

permettant à un autre tabacologue, reprenant le dossier, de ne pas poser de nouveau des questions auxquelles l'appelant aurait précédemment répondu. Cette partie comprenant des données de santé (IMC, problèmes de santé, addictions...) est uniquement accessible aux tabacologues et à leur superviseur, en tant que professionnels de santé.

Fonctionnalité 3 : Salle d'attente virtuelle

Dès lors que les plannings des tabacologues sont complets pour le jour même, cette fonctionnalité permet aux conseillers de positionner l'appelant dans une salle d'attente virtuelle.

Celle-ci comporte 3 espaces destinés à accueillir des demandes distinctes :

- *Appels de crise* : pour les appelants susceptibles de rechuter et qui doivent être rappelés dans des délais très courts, au plus tard dans les 3 heures ;
- *Appels pressés* : principalement pour les appelants en phase d'arrêt du tabac et ayant une question particulière (sur l'utilisation des substituts nicotiniques par exemple), des femmes enceintes, etc. ;
- *Appelants disponibles dans la journée* : pour les appelants acceptant d'être rappelés avant 19h00 le jour même et dont la demande n'a pas un caractère d'urgence.

Chaque espace peut recevoir au maximum 5 demandes de rappel.

Les tabacologues contactent les appelants dès lors qu'ils ont une disponibilité dans leur agenda.

En cas de non-réponse lors du 1^{er} appel, le tabacologue effectue 2 autres tentatives d'appel dans la journée.

Fonctionnalité 4 : Demandes de mise en relation

Les demandes de rappel (web call back), effectuées par le public à partir du site internet tabac-info-service.fr ou de l'application, s'incrémentent directement dans l'extranet.

Apparaissent les coordonnées de l'appelant (nom, prénom, numéro de téléphone) ainsi que les jours et créneaux horaires auxquels les appelants souhaitent être rappelés.

Fonctionnalité 5 : Gestion des utilisateurs

Cette fonctionnalité permet de créer ou supprimer les utilisateurs de l'extranet, en leur attribuant des profils et droits spécifiques.

Fonctionnalité 6 : Gestion des documents

Cette fonctionnalité permet :

- d'intégrer et de modifier la liste des brochures ou dépliants, produits par Santé publique France, proposés à l'envoi ;
- de télécharger les courriers de remerciement ou d'information aux médecins traitants pour réaliser les envois.

Fonctionnalité 7 : Guide d'aide à la réponse (questions et réponses types)

Durant les entretiens téléphoniques, les conseillers et tabacologues ont accès à un guide de questions-réponses en ligne, accessible par mots-clés et par un sommaire. Ce guide est régulièrement actualisé par le superviseur du niveau 2 ou Santé publique France, en fonction des nouvelles données scientifiques ou nouvelles recommandations.

Fonctionnalité 8 : Annuaire des consultations de tabacologie

Les conseillers ou les tabacologues peuvent être amenés à transmettre aux appelants l'adresse d'un ou de plusieurs lieux dans lesquels des consultations de tabacologie en présentiel sont proposées. Afin de faciliter leur recherche, ils peuvent utiliser l'annuaire actualisé régulièrement.

Les points 8.2 à 8.7 concernent l'extranet de Tabac info service, mais également les extranets qui pourraient être développés par le Titulaire dans le cadre de la mise en place de nouveaux dispositifs téléphoniques.

8.2 Statistiques

L'obtention de statistiques fiables est essentielle pour Santé publique France. Ainsi, la définition précise de la liste d'indicateurs souhaités par Santé publique France fait l'objet d'une ou de plusieurs réunions pendant la période de préparation, afin qu'aucune ambiguïté ne puisse subsister sur le sens des termes employés et le mode de calcul des indicateurs.

Un module de statistiques a été développé sur PowerBI : il permet de récupérer les statistiques à partir des éléments contenus dans les dossiers appelants afin de tirer des analyses plus fines et croisées concernant le profil des appelants et le contenu des appels. Toutes les données devront être récupérées.

Le Titulaire est en capacité de développer, sur PowerBI, de nouvelles statistiques à partir des éléments saisis par les niveaux 1 et 2. Il pourra également lui être demandé de développer des requêtes complexes combinant les données des appels et appelants des différents niveaux.

8.3 Conditions d'hébergement et de maintenance

8.3.1 Sécurisation et confidentialité

Des précautions spécifiques sont prises afin de garantir la confidentialité des données hébergées sur l'extranet, celles-ci étant considérées comme des données personnelles de santé.

L'hébergeur du site extranet s'attache aussi à la sécurisation et à la confidentialité des transferts des données entre le site d'hébergement et les différents intervenants (conseillers, écoutants du niveau 2, superviseurs, administrateurs...), et à la sécurité de l'hébergement du site.

De manière plus générale, le Titulaire propose des solutions en accord avec le droit français concernant l'ouverture d'un dossier pour chaque appelant et la tenue d'un fichier des appelants de la ligne.

8.3.2 Spécificités techniques relatives à l'hébergement et au développement

- Hébergement

Pendant toute la durée du marché, sous peine de résiliation, le Titulaire assure l'hébergement de l'extranet par ses propres moyens ou via un hébergeur externe. Cet hébergement doit **OBLIGATOIREMENT** être certifié hébergeur données de santé par le ministère de la santé français.

- Spécificités techniques actuelles de l'extranet

L'extranet a principalement été développé avec des technologies open source.

Le code applicatif backend est en PHP 8 avec le framework Symfony 5.4, et la partie frontend est gérée au sein de Symfony à l'aide de Webpack JS et Yarn.

La base de données utilisée est Microsoft SQL Server 2008, bien qu'elle ne soit pas open source. Le déploiement et l'intégration continue sont gérés via GitLab et Docker.

Les wikis sont générés avec GoHugo, une solution open source pour la génération de sites statiques, et leur édition se fait en markdown via GitLab.

La sécurité est assurée par une sauvegarde quotidienne de la base de données SQL Server avec une rétention de 10 jours.

Les SMS sont actuellement envoyés via le service Essendex.

8.4 Maintenance préventive et corrective de l'outil

Le Titulaire devra garantir le bon fonctionnement de l'outil en toutes circonstances. Il devra donc prendre en charge les maintenances préventive (notamment pour les mises à jour de sécurité, les mises à jour des versions logicielles mineures et les modifications de code) et corrective (correction de défauts ou anomalies de l'extranet, sur la base du descriptif factuel d'une anomalie constatée et communiquée par Santé publique France ou les responsables des 2 niveaux). Ces prestations sont incluses dans le coût des appels.

En cas de panne ou de problème technique, une procédure d'alerte devra être mise en place dès le début du marché pour pouvoir être déclenchée par le niveau 1, le niveau 2 de Tabac info service ou par Santé publique France. L'incident devra être résolu **dans les 2 heures** qui suivent son signalement.

Un rapport d'incident sera ensuite présenté à Santé publique France, comportant la description du problème rencontré, la solution apportée et le délai de résolution.

8.5 Maintenance évolutive de l'outil

Le Titulaire doit apporter des évolutions à l'extranet, selon les besoins exprimés par Santé publique France.

Deux types d'évolutions sont possibles :

- le développement / l'enrichissement de l'extranet pour la gestion et le pilotage de la ligne concernée ;
- le développement du même type de fonctionnalité pour la mise en place de nouvelles lignes téléphoniques.

Sans que ses grandes fonctionnalités soient modifiées, des modifications doivent pouvoir être faites sur demande de Santé publique France. Par exemple : changement de mode de calcul d'une statistique, ajout de certains items dans le dossier ou la fiche appels des 2 niveaux, ajout de nouvelles statistiques, modifications pour améliorer le fonctionnement de l'outil, mise à jour des versions, changements de règlementation...

L'ensemble de ces évolutions fait l'objet d'un bon de commande spécifique par Santé publique France.

8.6 Propriété, réversibilité et transférabilité de l'extranet

L'ensemble des outils développés dans le cadre de la prestation, les bases de données et leur contenu, ainsi que le site extranet dans sa globalité sont la propriété de Santé publique France.

En cas de changement de Titulaire, une période de recouvrement de 6 mois maximum après le terme du marché est prévue pour fournir les informations nécessaires au nouveau Titulaire.

Le Titulaire retenu s'engage à fournir à Santé publique France une assistance au redéploiement à l'issue du marché. Le Titulaire doit, pour ce faire, se mettre en contact avec le nouveau Titulaire en fin de marché.

Le transfert des connaissances nécessaire à la gestion et à la maintenance de l'outil devra également être assuré par le Titulaire. La prestation de gestion et de supervision de la migration de l'outil fait l'objet d'une ligne spécifique dans l'annexe financière.

9. Modalités de gouvernance du marché

9.1 Déploiement des dispositifs téléphoniques

Dès notification du marché, une réunion de lancement est organisée par Santé publique France au cours de laquelle seront définis conjointement :

- un planning de mise en place des dispositifs ;
- les types de reporting à transmettre ;
- les modalités d'échanges...

Le Titulaire devra mettre en oeuvre les dispositifs sur le plan technique (fourniture du matériel téléphonique et informatique) et humain (recrutement et formation des conseillers, des superviseurs) pour qu'ils soient opérationnels le 1^{er} juillet 2025.

La mise en place du guide vocal de Tabac info service doit être assurée pendant cette période.

Le Titulaire s'engage à effectuer un travail collaboratif avec le Titulaire actuel chargé de la gestion des appels de niveau 1. Ce travail devra permettre de préserver la continuité du service sur la ligne. Santé publique France doit être en mesure de suivre ces travaux de mise en place (présence sur le plateau, information constante sur l'état d'avancement des opérations...).

Les différents dispositifs téléphoniques doivent être opérationnels à l'issue d'une période de test d'au moins 10 jours, assurée en amont de la reprise d'activité effective.

Les délais cités ci-dessus seront définis précisément par Santé publique France à la notification du marché. En cas de non-respect de ces consignes et/ou en cas d'interruption du service, des pénalités pourront être appliquées, selon les modalités définies dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières.

En cas de sélection par Santé publique France d'un candidat ayant proposé dans son offre technique de changer d'opérateur téléphonique pour Tabac info service, le Titulaire devra se charger des démarches nécessaires pour que le contrat établi avec le nouvel opérateur soit au nom de Santé publique France, et ceci en toute transparence pour l'Agence (cf. point 5.1.1). Le Titulaire et Santé publique France décideront de façon conjointe du moment où le changement d'opérateur aura lieu : pour des raisons pratiques, il pourra être décidé que le contrat avec Orange soit maintenu jusqu'à ce que le dispositif soit mis en place et fonctionne en routine, puis que le changement d'opérateur ait lieu dans les semaines suivantes.

En cas de sélection par Santé publique France d'un candidat ayant proposé dans son offre technique de ne pas changer d'opérateur, le Titulaire prendra contact avec Orange, opérateur actuel en contrat avec l'Agence, pour actualiser le contrat en cours. Santé publique France sera identifiée comme payeur principal dans le contrat établi avec Orange.

Pendant la phase de mise en place du dispositif, et jusqu'à deux mois après celle-ci, des réunions entre Santé publique France et le Titulaire peuvent être organisées aussi fréquemment que souhaité par Santé publique France. Ces réunions sont l'occasion de faire un point sur l'état d'avancement de la mise en place de l'organisation, ou de tester son bon fonctionnement.

Le Titulaire doit pouvoir accueillir ces réunions dans ses locaux ou se déplacer dans les locaux de Santé publique France quand la demande lui est faite. D'autres participants peuvent être identifiés pour ces réunions : des représentants du Titulaire actuel de niveau 1 et du prestataire du niveau 2. Le Titulaire est chargé de rédiger les comptes rendus de ces réunions.

9.2 Equipe dédiée

Au sein de Santé publique France, le marché est géré par la Direction de l'aide et de la diffusion aux publics.

De son côté, le Titulaire devra désigner un chef de projet et un superviseur qui seront les interlocuteurs privilégiés de Santé publique France tout au long du marché. Il transmet les noms, rôles et coordonnées à Santé publique France.

Un protocole définissant les modalités de fonctionnement entre Santé publique France et le Titulaire (personnes à joindre, horaires de travail de l'équipe dédiée, organisation des back-up durant les congés...) est établi dans le mois suivant la notification du marché. Ce protocole précise notamment les noms de l'interlocuteur administratif, du ou des superviseurs intervenant dans le cadre de la mission et les modalités de saisine.

De plus, afin de pouvoir résoudre dans les plus brefs délais tout problème rencontré sur la mission :

- de 8h00 à 18h00 : le superviseur doit pouvoir être contacté par téléphone ;
- les soirs de semaine (entre 18h00 et 24h00) ainsi que les samedis et dimanches (de 8h00 à 24h00) : un numéro de téléphone est communiqué à Santé publique France, dès le début du marché, lui permettant de joindre la personne d'astreinte.

Toute modification de l'équipe est portée à la connaissance de Santé publique France par le Titulaire avant l'intégration des nouveaux interlocuteurs.

9.3 Lieu d'exécution des prestations

Les prestations peuvent être réalisées dans un lieu unique (locaux du Titulaire) ou à distance (dans le cas du télétravail). Santé publique France devra être tenu informé de toute modification de localisation des locaux du Titulaire.

9.4 Fonctionnement en période de routine

Le Titulaire doit, en période de routine, collaborer avec Santé publique France et avec le prestataire chargé de la gestion du niveau 2 de la ligne concernée. Toutes les décisions affectant les dispositifs téléphoniques doivent être prises conjointement avec Santé publique France.

Le Titulaire doit permettre à Santé publique France de suivre l'activité des dispositifs, non seulement par le biais des reportings demandés, mais aussi en lui permettant d'accéder aux informations dont elle ferait la demande, dans des délais les plus courts possibles.

Des procédures spécifiques seront mises en place conjointement dès le début du marché :

- pour la gestion des appels malveillants ou itératifs ;
- en cas d'interruption ou de dysfonctionnements dans la réception des appels, le traitement des appels, l'accessibilité de l'extranet.

10. Réversibilité des dispositifs au terme du marché

Pendant la période de préparation et jusqu'à la réversibilité complète de l'extranet, au plus tard 6 mois après la notification du marché (cf. point 8.6), le Titulaire en titre collaborera en bonne intelligence avec le nouveau Titulaire pour permettre un transfert des connaissances et des savoirs faire.

A ce titre, le Titulaire dont le contrat arrive à échéance fournit au nouveau Titulaire, dans la mesure du besoin :

- un accès aux matériels et aux logiciels, sous réserve que cet accès n'affecte pas l'aptitude du Titulaire en exercice à fournir les services, objets du marché ;
- toutes les procédures mises en place avec Santé publique France.

Le Titulaire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles garantissant la sécurité des données et des applications qui lui sont confiées, lors du transfert des prestations.