

Marché n°2024-56

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

**Annexe 1 a l’acte d’engagement**

**Annexe financière à l’acte d’engagement**

Les candidats complèteront, **sans les modifier,** les grilles tarifaires ci-dessous.

# Partie forfaitaire

**Coûts de mise en place des dispositifs**

Les candidats devront, dans leur offre technique, justifier les coûts de mise en place en détaillant chacune des tâches des postes identifiés dans la grille.

Ces coûts font l’objet d’un forfait unique et ne pourront être facturés qu’une seule fois, en début d’exécution du marché.

**Grille tarifaire 1 : Mise en place du dispositif Tabac info service**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Détail de la prestation** | **Montant HT** | **Montant TTC** |
| Recrutement et formation initiale de l’équipe de superviseurs et de conseillers |  |  |
| Mise à disposition de moyens logistiques, informatiques et téléphoniques |  |  |
| Mise à disposition du serveur vocal interactif |  |  |
| **TOTAL** |  |  |

**Grille tarifaire 2 : Mise en place du dispositif Adalis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Détail de la prestation** | **Montant HT** | **Montant TTC** |
| Recrutement et formation initiale de l’équipe des superviseurs et des conseillers |  |  |
| Mise à disposition de moyens logistiques, informatiques et téléphoniques |  |  |
| **TOTAL** |  |  |

**Grille tarifaire 3 : Coût pour la prestation de gestion et de supervision de la migration de l’outil extranet**

Cette prestation comprend tous les coûts liés à la migration de l’extranet : codes source, mise à disposition du fond documentaire, transfert de compétences, récupération/transfert de la base de données, bilan, post-transfert...

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prestation de gestion et supervision**  **de la migration** | **Montant HT** | **Montant TTC** |
| Phase d’initiation (en début de marché) |  |  |
| Phase de réversibilité (en fin de marché) |  |  |

# Partie à commande unitaire

**Coût de traitement unitaire d’un appel, en fonction de la volumétrie mensuelle observée sur tous les dispositifs de Santé publique France gérés par le titulaire**

Le coût de traitement de l’appel traité (décroché) par le titulaire sera calculé en prenant en compte :

* la volumétrie totale mensuelle observée sur tous les dispositifs de Santé publique France gérés par le titulaire (y compris lors de la mise en place de nouvelles lignes),
* la durée de l’appel
* le jour de l’appel.

Ce coût est un coût global comprenant tout ce qu’un appel peut impliquer :

* le recrutement de nouveaux conseillers en cours de marché,
* la supervision,
* la formation et l’encadrement des conseillers,
* la gestion et la maintenance du matériel,
* l’envoi des SMS de rappel de rendez-vous
* les procédures de contrôle qualité,
* les reportings,
* les relations entretenues avec Santé publique France et le prestataire de niveau 2,
* la gestion courante de l’extranet, etc**.**

Durant l’exécution du marché, ces grilles sont utilisées pour les appels traités sur les différentes lignes téléphoniques de Santé publique France. Il est donc entendu que :

* C’est le **nombre mensuel total d’appels traités entrants** quel que soit le jour (semaine, dimanche, jour férié) sur tous les dispositifs, qui déterminera les coûts unitaires à prendre en compte pour la facturation.

Exemple : Nombre cumulé mensuel d’appels traités sur tous les dispositifs de Santé publique France : 16 200

1. Pour la facturation, les coûts d’appels à prendre en compte figurent dans la colonne « De 16 001 à 18 000 ».
2. Puis, le nombre d’appels cumulé sera ensuite réparti en fonction des différentes durées dans cette colonne.

* Dans ses reportings comme dans ses factures, le titulaire devra être en mesure d’indiquer le nombre d’appels traités, leur durée, selon les jours et horaires pour chacun des dispositifs concernés.

**Les montants sont indiqués en euros HT.**

**Le titulaire indique ici le taux de TVA qui s’applique à ces coûts : …%**

Afin de satisfaire aux exigences de Santé publique France en matière d’optimisation budgétaire, les candidats sont invités à imputer aux différents coûts une dégressivité selon le volume d‘appels traités.

**Grille tarifaire 4 : Coût unitaire de traitement d’un appel entrant traité du lundi au samedi, de 8h à 21h**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre mensuel total** d’appels traités entrants | | | | | |
| **Coût unitaire d’un appel entrant traité** | < 12 000 | de 12 001 à 14 000 | de 14 001 à 16 000 | de 16 001 à 18 000 | de 18 001 à 20 000 | > 20 000 |
| Appels < 30 secondes |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 31 sec et 1 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 1,01 mn et 2 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 2,01 mn et 3 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 3,01 mn et 4 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 4,01 mn et 5 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 5,01 mn et 7 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels >7 mn |  |  |  |  |  |  |

**Grille tarifaire 5 : Coût unitaire de traitement d’un appel entrant traité du lundi au samedi,   
de 21h à minuit**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre mensuel total** d’appels traités entrants | | | | | |
| **Coût unitaire d’un appel entrant traité** | < 12 000 | de 12 001 à 14 000 | de 14 001 à 16 000 | de 16 001 à 18 000 | de 18 001 à 20 000 | > 20 000 |
| Appels < 30 secondes |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 31 sec et 1 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 1,01 mn et 2 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 2,01 mn et 3 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 3,01 mn et 4 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 4,01 mn et 5 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 5,01 mn et 7 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels >7 mn |  |  |  |  |  |  |

**Grille tarifaire 6 : Coût unitaire de traitement d’un appel entrant traité le dimanche ou un jour férié, en journée de 8h à 21h**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre mensuel total** d’appels traités entrants | | | | | |
| **Coût unitaire d’un appel entrant traité** | < 12 000 | de 12 001 à 14 000 | de 14 001 à 16 000 | de 16 001 à 18 000 | de 18 001 à 20 000 | > 20 000 |
| Appels < 30 secondes |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 31 sec et 1 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 1,01 mn et 2 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 2,01 mn et 3 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 3,01 mn et 4 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 4,01 mn et 5 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 5,01 mn et 7 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels >7 mn |  |  |  |  |  |  |

**Grille tarifaire 7 : Coût unitaire de traitement d’un appel entrant traité le dimanche ou un jour férié, de 21h à minuit**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre mensuel total** d’appels traités entrants | | | | | |
| **Coût unitaire d’un appel entrant traité** | < 12 000 | de 12 001 à 14 000 | de 14 001 à 16 000 | de 16 001 à 18 000 | de 18 001 à 20 000 | > 20 000 |
| Appels < 30 secondes |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 31 sec et 1 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 1,01 mn et 2 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 2,01 mn et 3 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 3,01 mn et 4 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 4,01 mn et 5 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 5,01 mn et 7 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels >7 mn |  |  |  |  |  |  |

**Grille tarifaire n°8 : Coût unitaire de traitement d’un appel sortant abouti (passé entre 8h et 20h).**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre mensuel total** d’appels sortants | | | | | |
| **Coût unitaire d’un appel entrant traité** | < 500 | de 501 à 1 000 | de 1 001 à 1 500 | de 1 501 à 2 000 | de 2 001 à 2 500 | > 2 500 |
| Appels < 30 secondes |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 31 sec et 1 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 1,01 mn et 2 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris entre 2,01 mn et 3 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 3,01 mn et 4 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 4,01 mn et 5 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels compris en 5,01 mn et 7 mn |  |  |  |  |  |  |
| Appels >7 mn |  |  |  |  |  |  |

**Grille tarifaire n°9 : Coûts d’envoi d’un courrier (pour TIS)**

Les candidats préciseront le coût d’envoi d’un courrier qui comprend l’impression du courrier, la mise sous pli, la fourniture de l’enveloppe.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Montant HT** | **Montant TTC** |
| Coût d’envoi d’un courrier (impression, mise sous pli, enveloppe) hors affranchissement **\*** |  |  |

\* Les candidats devront utiliser le tarif *Lettre verte* de la Poste, ou un nouveau tarif plus avantageux. Les coûts d’affranchissement changeant chaque année, le titulaire devra fournir à Santé publique France, dès changement, une copie des tarifs d’affranchissement retenus. La facturation interviendra sur présentation des justificatifs du dépôt Poste.

**Grille tarifaire 10 : Mise à jour de l’annuaire des consultations de tabacologie**

Cette prestation comprend tous les coûts liés à la mise à jour de l’annuaire : la vérification des informations transmises par mail, la spécification de la géolocalisation, l’envoi du fichier à Santé publique France….

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mise à jour de l’annuaire des consultations**  **de tabacologie** | **Montant HT** | **Montant TTC** |
| Coût pour la mise à jour de l’annuaire  et la géolocalisation de 10 adresses |  |  |

**Grille tarifaire n°11 : Coût de développement ou de maintenance de l’extranet (création ou développement de nouvelles fonctionnalités)**

Cette prestation fera l’objet d’un devis du titulaire et d’une commande spécifique de Santé publique France. Le coût est exprimé en jour / homme.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Développement ou maintenance lié à l’extranet** | **Montant HT** | **Montant TTC** |
| **Coût d’un jour / homme** |  |  |

**Grille tarifaire 12: Coût d’enregistrement d’un nouveau message pour le serveur vocal interactif**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Détail de la prestation** | **Montant HT** | **Montant TTC** |
| Enregistrement d’un message vocal en studio |  |  |
| Enregistrement d’un message en synthèse vocale |  |  |

**Coût de prestations spécifiques dans le cadre de la mise en place d’un nouveau dispositif téléphonique sur demande de Santé publique France :**

Ces prestations feront l’objet d’un devis suivi d’un bon de commande.