

|  |
| --- |
| **2025-40**  **-**  **PRESTATION DE CENTRE D’APPELS : GESTION DES APPELS DES LIGNES D’AIDE A DISTANCE EN SANTE DE SANTE PUBLIQUE FRANCE** |

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

|  |
| --- |
| **SOUS-CRITERE 1 : MISE EN PLACE ET GESTION DES DIFFERENTS DISPOSITIFS** |

Ce sous-critère fait l’objet de la note technique 1 à remettre par le candidat, qu’il explicite dans le cadre ci-dessous.

|  |  |
| --- | --- |
| **Note technique n° 1** | |
| **Annexes** | Le cas échéant, le candidat liste ici ses annexes et précise où les trouver dans son offre |
| **Item 1 : Moyens techniques et organisationnels mis en œuvre et planning proposé pour la mise en place des différents dispositifs dans les délais impartis, en tenant compte des dispositions du CCTP** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |
| **Item 2 : Moyens humains affectés aux missions : profil des conseillers pressentis ; profil et formation de la ou des personne(s) pressentie(s) pour assurer les missions de supervision ; profil du chef de projet.**  **Des CV devront être proposés.**  **Le candidat précisera le nombre de conseillers supervisés par un même superviseur et la répartition des conseillers entre les différents dispositifs.** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |
| **Item 3 : Propositions de formation initiale et de formation continue des conseillers.**  **Il est demandé au candidat de fournir des exemples de plan de formation initiale et continue relatives au métier de conseiller** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |
| **Item 4 : Des moyens mis en œuvre pour le traitement des appels, quel que soient les volumes, et des modalités d’adaptation aux flux et pics d’appels.** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |
| **Item 5 : Modalités de contrôle de l’historisation des appels** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |
| **Item 6 : Modalités d’organisations techniques et humaines pour la gestion des appels sortants** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |

|  |
| --- |
| **SOUS-CRITERE 2 : démarche qualité et PILOTAGE DE L’ACTIVITE** |

Ce sous-critère fait l’objet de la note technique 2 à remettre par le candidat, qu’il explicite dans le cadre ci-dessous.

|  |  |
| --- | --- |
| **Note technique n° 2** | |
| **Annexes** | Le cas échéant, le candidat liste ici ses annexes et précise où les trouver dans son offre |
| **Item 1 : Des modalités mises en place pour assurer la démarche qualité concernant :**  **- L’évaluation des conseillers : description détaillée des modalités d’organisation et de mise en œuvre des procédures de double-écoute, d’enregistrement, d'analyse et de restitution aux conseillers**  **- L’organisation prévue pour assurer le renouvellement du label *Aide en santé* pour les différents dispositifs de Santé publique France** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |
| **Item 2 : Modalités de maintien du niveau de service des différents outils : fourniture d’un exemple de procédure d’alerte, de classification des incidents possiblement rencontrés, de mesures correctives déployées, ainsi qu’un plan de continuité de l’activité** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |
| **Item 3 : Modalités de restitutions hebdomadaires et mensuelles de l’activité pour chacun des dispositifs ainsi que les procédures de contrôle et de validation des indicateurs transmis. Le candidat pourra également proposer des indicateurs qualitatifs et quantitatifs complémentaires.**  **La réponse sera étayée par la fourniture d’exemples de reportings-type**  **et de reportings d’activités similaires.** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |

|  |
| --- |
| **SOUS-CRITERE 3 : EXTRANET de tabac info service** |

Ce sous-critère fait l’objet de la note technique 3 à remettre par le candidat, qu’il explicite dans le cadre ci-dessous.

|  |  |
| --- | --- |
| **Note technique n° 3** | |
| **Annexes** | Le cas échéant, le candidat liste ici ses annexes et précise où les trouver dans son offre |
| **Item 1 : Moyens humains et techniques ainsi que modalités proposés pour assurer les maintenances corrective, adaptative et évolutive de l’extranet** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |
| **Item 2 : Modalités proposées pour assurer la réversibilité et de transférabilité de l’outil** | |
| Le candidat détaille ici sa proposition, qu’il peut développer sur plusieurs pages si besoin | |