

|  |
| --- |
| **2025-40**  **Prestation de centre d’appels : gestion des appels des lignes d’aide à distance en santé de Santé publique France** |

**PREAMBULE :**

La prestation à fournir par le titulaire nécessite, de la part de ses conseillers, des capacités d’écoute active, d’attention et d’adaptation à leur interlocuteur. Ces qualités sont indispensables pour pouvoir gérer les appels de personnes, qui peuvent être, parfois, en détresse…

Santé publique France attache une grande importance au savoir-être de l’équipe dédiée à la réalisation de la mission.

C’est pourquoi l’agence souligne son attachement à la performance environnementale et sociétale de l’offre, qui est évaluée au travers des items suivants :

- flexibilité des horaires de travail ;

- modalités mises en place pour le télétravail ;

- mesures prises pour la garde d’enfants.

Ces items ont pour objectif de s’assurer que le personnel du titulaire exercera sa mission dans de bonnes conditions afin de fournir un service de grande qualité.

Le candidat développe, dans le cadre de réponse ci-dessous, les mesures qu’il prend actuellement et celles qu’il prendra lors de l’exécution du marché.

|  |
| --- |
| **CADRE DE REPONSE DU CRITERE 3 – RESPONSABILITE SOCIETALE DE L’ENTREPRISE**  ***NB* : Ce cadre étant un élément de l’offre globale du Titulaire, il a valeur contractuelle lors de l’exécution des prestations** |

|  |
| --- |
| **PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIETALE DE L’OFFRE (10 %)**  Remplir les tableaux ci-dessous. Indiquer « néant » quand aucune mesure n’existe et/ou ne sera prise pour l’exécution du marché.  Le candidat détaille les démarches existantes et celles qui auront cours dans le cadre spécifique de l'exécution de la prestation. Ces dernières feront l’objet d’un rapport à remettre au pouvoir adjudicateur sous peine de pénalité. Il peut les développer sur plusieurs pages si besoin |

|  |  |
| --- | --- |
| **Annexes éventuelles** | En cas d’annexe(s) en lien avec l’item, le candidat les liste ici et précise où les trouver dans son offre : |

|  |
| --- |
| **ITEM 1 - FLEXIBILITE DES HORAIRES DE TRAVAIL (30 %)** |
| Description des possibilités offertes depuis 3 ans (horaires flexibles, choix entre temps de travail complet et partiel à l’initiative du salarié, nombre de personnes qui utilisent ou ont utilisé cette possibilité, etc.) : |
| Information sur le nombre et le taux de salariés qui ont bénéficié de ces possibilités au cours des 3 dernières années :   * Hommes / Taux : * Femmes / Taux : |
|  |
| Description des mesures envisagées lors de l’exécution du marché : |

|  |
| --- |
| **ITEM 2 - TELETRAVAIL (50 %)** |
| Description des possibilités offertes depuis 3 ans (nombre et taux d’hommes & de femmes concernés, répartition en fonction des niveaux fonctionnels, droit à la déconnexion) : |
|  |
| Description des mesures envisagées pour l’exécution de la prestation (organisation, moyens techniques mis en œuvre, modalités mises en place pour le respect de la confidentialité des appels, temps de pause…) : |

|  |
| --- |
| **ITEM 3 - GARDE D’ENFANTS (20 %)** |
| Description des possibilités offertes depuis 3 ans (crèche d’entreprise, soutien financier ou organisationnel (ex : réservation de places en crèche) …) : |
|  |
| Description des mesures envisagées pour l’exécution de la prestation : |