

Annexe A - Glossaire

Glossaire des termes spécifiques et acronymes utilisés dans le CCTP et CCAP.

ACD : Automatic Call Distribution, logiciel de routage intelligent des flux de communication principalement téléphonique en fonction de règles de qualité de service définies

APART : portail extranet développé et maintenu par l'ASP dédié à la gestion de l'aide « Activité Partielle » (Appelé aussi « chômage partiel »)

GRU/GRC : Gestion Relation Client appelé Gestion de la Relation Usagers à l'ASP : logiciel de front office permettant de tracer toutes les interactions d'un client/demandeur avec un gestionnaire afin d'offrir un service personnalisé et de disposer d'une connaissance détaillée pour chaque client

CUI : Contrat Unique d'Insertion, type de contrat aidé faisant l'objet du dispositif d'assistance SYLAé

CTI : Couplage Téléphonie Informatique. Ensemble de principes et de techniques permettant des échanges d'information entre des informations collectées lors d'un appel téléphonique et une application informatique métier type CRM

DIREEPS : Direction de l'Emploi de l'Environnement et des Politiques Sociales (ASP)

DISPOSITIF : Dispositif d'aide public pour lesquels l'ASP verse une aide

DMC : Durée Moyenne de Communication

DOP : Direction de l'Organisation et de la Performance (ASP)

DR : Direction Régionale de l'ASP

DSDA : Direction des Soutiens Directs Agricoles (ASP)

ELISA : Portail extranet développé et maintenu par l'ASP, dédié au Service Civique

GESTIONNAIRE : fonction actuelle des personnes agents ASP sollicitées dans le cadre d'une assistance

HYPERVISEUR (= Régulateur) : Fonction de régulation de la qualité de service sur l'ensemble des dispositifs d'assistance gérés par l'ASP.

INCIDENT : Demande d'assistance formulée par un utilisateur et en attente de résolution

JIRA : outils de ticketing, permettant d'escalader des demandes du niveau 1 vers le niveau 2

ODESSA : Applicatif extranet de gestion de la VAE et des certifications sanitaires et sociales développé et maintenu par l'ASP

PAC : Politique Agricole Commune, politique agricole mise en place à l'échelle de l'Union Européenne

SVI : Serveur Vocal Interactif, logiciel permettant d'offrir des services vocaux comme la qualification d'une demande, l'interrogation d'une base de données, le rappel automatique d'un appelant....

SUPERVISEUR : fonction métier de supervision d'une équipe ou d'un dispositif d'assistance afin de veiller aux respects des objectifs de qualité de service définis.

SYLAE : Portail de dématérialisation mis à dispositif des employeurs dans le cadre des contrats aidés (CUI notamment)

TAA : Taux d'Appels Aboutis, appelé aussi « taux de décroché » ou qualité de service. Cela correspond au nombre d'appels pris en charge au titre du dispositif divisé par le nombre d'appels rentrés en fil d'attente.

TELEPAC : portail extranet développé et maintenu par l'ASP permettant la télédéclaration des demandes d'aides agricoles européennes

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience, l'ASP s'est vue confier la gestion administrative et logistique des dossiers de la VAE du secteur sanitaire et social.

Annexe B - Fiches produits des dispositifs

Fiche produit n°1 - Dispositif Activité Partielle (APART)	4
Fiche produit n°2 – Aides aux véhicules peu polluants.....	6
Fiche produit n°3 - Dispositif Service civique (ELISA).....	7
Fiche produit n°4 - Dispositif Alternance	9
Fiche produit n°5 - Dispositif SYLAé	Erreur ! Signet non défini.
Fiche produit n°6 - Dispositif telepac	11
Fiche produit n°7 - Dispositif Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).....	13
Fiche produit n°8 - Enquête d'appels sortants pour la région Bourgogne-Franche-Comté	15

Préambule : les dispositifs décrits ci-après le sont à titre indicatif et d'exemple, en effet en fonction de l'actualité, certaines aides peuvent s'arrêter et de nouvelles pourront être confiées au titulaire.

Les données de chaque dispositif ci-après sont également fournies à titre indicatif, et correspondent aux données collectées par l'ASP sur les deux dernières années complètes 2024 et 2025. Ces données sont susceptibles de varier en fonction de l'actualité et de l'évolution des règlements.

Enfin, seuls le nombre d'appels rentré en file d'attente, les appels pris en charge et la DMC sont indiqués. Concernant la Durée Moyenne de Traitement (DMT), elle s'établit en moyenne à 1.30 minute à rajouter à la DMC de chaque appels.

Fiche produit n°1 - Dispositif Activité Partielle (APART)

Descriptif du dispositif :

L'activité partielle (nommée aussi « chômage partiel ») est un outil au service de la politique publique de prévention des licenciements économiques. Il permet à l'employeur, faisant face à des difficultés ponctuelles, de faire prendre en charge tout ou partie du coût de l'indemnité versée aux salariés. Ce dispositif a montré toute son efficacité pour soutenir l'emploi en période de baisse d'activité, notamment en cas de circonstances à caractère exceptionnel.

L'activité partielle permet à l'employeur d'aller en-deçà des obligations légales et conventionnelles en matière de durée du temps de travail et ainsi de se décharger en partie de son obligation de donner du travail à ses salariés ainsi que des moyens de le réaliser. Pendant les périodes d'activité partielle, le contrat de travail est suspendu mais non rompu.

L'activité partielle s'adresse à tous les salariés qui subissent une baisse de rémunération imputable comme la réduction de l'horaire de travail pratiqué dans l'établissement ou partie de l'établissement en deçà de la durée légale de travail ; ou la fermeture temporaire de tout ou partie de l'établissement.

Face à l'ampleur de la crise sanitaire liée au COVID-19, ce dispositif a connu une forte sollicitation en 2020 et 2021.

Population d'utilisateurs :

Les entreprises quelles que soient leur taille et leur secteur d'activité, et certaines associations.

Nature des prestations demandées :

-  Prestation d'assistance téléphonique : ☒ oui ☐ non.
-  Prestation de rédaction d'un ticket pendant l'appel : ☒ oui ☐ non.
- ☒ Prestation d'assistance mails : non défini à ce jour.

Organisation de la relation téléphonique :

Les appelants disposent d'un numéro de téléphone (numéro vert) permettant d'accéder au serveur vocal interactif (SVI) et permettant de traiter des informations générales du suivi de dossier ou des problématiques relatives au téléservice.

Pour information, sur premier trimestre, la part d'appels pris par le prestataire sur les trois choix est de l'ordre de 50 % (donnée non contractuelle).

Descriptif de l'assistance téléphonique :

- Périodicité de l'assistance : du lundi au vendredi.
- Plage horaire de l'assistance téléphonique (heures métropole) : 08:30 à 12:00 et de 13:30 à 17:00.
- Taux d'appels aboutis moyens hebdomadaire demandé (QS) : 85 %.
- Mode de l'assistance : choix unique
- Assistance assurée au sein des équipes en mode mutualisée possible (traitement de l'assistance citée avec une ou plusieurs autres assistances de l'ASP) : ☒ oui ☐ non.
- Niveau d'assistance demandée : niveau N1 généraliste ☒ oui ☐ non.
- Niveau d'assistance demandée : niveau N2 expert (niveau escaladé) ☐ oui ☒ non.
- Activation du Call back : ☐ oui ☒ non.
- Gestion des escalades (niveau N1 vers N2) par la GRU ou IWS (rédaction et escalade des sollicitations) : ☒ oui ☐ non.

- Temps moyen total observé pour la rédaction d'un ticket ,(la saisie du ticket doit être effectuée dans la mesure du possible pendant l'appel) : 2 min.
- Ecoute des conseillers par l'ASP pour s'assurer de la qualité de la réponse : ☒ oui ☐ non.
- Saisonnalité de l'activité : une saisonnalité marquée par la période estivale et une activité croissante à partir du mois de septembre.
- Volumétrie d'appels_reçus et DMC moyenne mensuelle sur les années 2024 et 2025 :

Activité partielle	janvier 2024	février 2024	mars 2024	avril 2024	mai 2024	juin 2024	juillet 2024	août 2024	septembre 2024	octobre 2024	novembre 2024	décembre 2024
Appels reçus	2547	2949	2618	2006	1501	1511	1856	1081	1838	2869	2426	2103
Appels traités	2480	2801	2404	1870	1434	1467	1698	1059	1794	2500	2164	1947
Taux d'appels aboutis	97,4%	95,0%	91,8%	93,2%	95,5%	97,1%	91,5%	98,0%	97,6%	87,1%	89,2%	92,6%
Durée moyenne de communication	00:05:01	00:05:36	00:05:28	00:05:51	00:05:42	00:05:31	00:05:51	00:05:24	00:05:36	00:06:05	00:05:58	00:05:16

Activité partielle	janvier 2025	février 2025	mars 2025	avril 2025	mai 2025	juin 2025	juillet 2025	août 2025	septembre 2025	octobre 2025	novembre 2025	décembre 2025
Appels reçus	2596	2174	2019	1560	1430	1853	1784	1019	1910	2303	1701	1663
Appels traités	2337	2094	1991	1548	1402	1751	1698	978	1813	2208	1634	1590
Taux d'appels aboutis	90,0%	96,3%	98,6%	99,2%	98,0%	94,5%	95,2%	96,0%	94,9%	95,9%	96,1%	95,6%
Durée moyenne de communication	00:05:59	00:06:20	00:06:03	00:05:57	00:05:44	00:05:26	00:05:50	00:05:43	00:05:54	00:05:13	00:05:42	00:05:46

✂ Utilisation des outils :

- Utilisation de l'outil de distribution des appels de l'ASP (Kiamo) : ☒ oui ☐ non.
- Utilisation de l'outil GRU de l'ASP (Edeal) : ☒ oui ☐ non.

Fiche produit n°2 – Aides aux véhicules peu polluants

Descriptif du dispositif :

Le dispositif d'aides aux véhicules peu polluants, est composé de plusieurs aides dont celle du leasing social, seule aide à ce stade faisant partie de la prestation.

Le leasing social vise à aider les particuliers domiciliés en France, sous conditions de revenus, à louer en leasing un véhicule électrique.

Population d'usagers :

Les usagers sont uniquement des professionnels (Concessionnaires automobile).

Nature des prestations demandées :

☎ Prestation d'assistance téléphonique : ☒ oui ☐ non.

✉ Prestation d'assistance mails : ☐ oui ☒ non.

Organisation de la relation téléphonique :

Les appelants disposent d'un numéro de téléphone (numéro vert) permettant d'accéder au SVI composé des trois choix suivants : choix 1 – Leasing social ; choix 2 – Bonus écologique ; choix 3 – Métropole Roule Propre.

Pour le choix 1, le flux d'appels est distribué en totalité au prestataire. Les autres branches sont prises en charge par l'ASP.

Descriptif de l'assistance téléphonique :

- Périodicité de l'assistance : du lundi au vendredi.
Plage horaire de l'assistance téléphonique (heures métropole) : du lundi au vendredi de 09:00 à 12:00 et de 13:30 à 17:00
- Taux d'appels aboutis hebdomadaire demandé : 85 %.
- Mode de l'assistance : choix 1, priorité au prestataire et choix 3, dédié au prestataire.
Assistance assurée au sein des équipes en mode mutualisée (traitement de l'assistance citée avec une ou plusieurs autres assistances de l'ASP) : ☒ oui ☐ non.
- Niveau d'assistance demandée : niveau N1 généraliste ☒ oui ☐ non.
- Gestion des escalades (niveau N1 vers N2) : ☒ oui ☐ non.
Activation du Call back : ☐ oui ☒ non.
- Ecoute des conseillers par l'ASP pour vérifier la qualité de la réponse : ☒ oui ☐ non.
- Saisonnalité de l'activité : forte saisonnalité lors de l'ouverture des portails pour l'enrôlement et l'accès à l'aide.
- Volumétrie d'appels reçus et DMC depuis septembre 2025, date d'ouverture de l'assistance :

Leasing - Professionnels N1	septembre 2025	octobre 2025	novembre 2025	décembre 2025	janvier 2026	février 2026	mars 2026	TOTAL
Appels reçus	2057	2925	2342	2519	1817	1209	825	13694
Appels traités	1351	2614	2249	2411	1733	1186	794	12338
Taux d'appels aboutis	65,7%	89,4%	96,0%	95,7%	95,4%	98,1%	96,2%	90,1%
Durée moyenne de communication	00:05:08	00:03:11	00:02:28	00:02:04	00:02:05	00:02:01	00:02:12	00:02:43

✂ Utilisation des outils :

- Utilisation de l'outil de distribution des appels de l'ASP (Kiamo) : ☒ oui ☐ non.
- Utilisation de l'outil GRU de l'ASP (Edeal) : ☐ oui ☒ non.

Fiche produit n°3 - Dispositif Service civique (ELISA)

Descriptif du dispositif :

Le Service civique est un dispositif permettant aux jeunes de 16 à 25 ans de s'engager dans des missions d'intérêt général, pour une durée de 6 à 12 mois maximum. Ces jeunes volontaires bénéficient d'une indemnité prise en charge par l'Etat et qui ouvre droit à une protection sociale complète.

Afin de faire face à la montée en charge du dispositif de Service Civique et d'assurer efficacement le paiement des différentes subventions, aux volontaires et aux organismes d'accueil, l'Agence du Service Civique s'est dotée d'une application extranet, nommée « ELISA ». Cet extranet intègre les procédures de gestion des dossiers et permet notamment de gérer les agréments et les contrats volontaires. Il offre aux organismes d'accueil une visibilité globale des dossiers (état des paiements, état du dossier, suivi des enveloppes).

Depuis 2021, les contrats d'engagement entre les volontaires et les organismes d'accueil, sont dématérialisés. L'objectif étant de simplifier les démarches des organismes d'accueil.

Population d'utilisateurs :

Les utilisateurs sont uniquement les structures d'accueil.

Nature des prestations demandées :

- ☎ Prestation d'assistance téléphonique : ☒ oui ☐ non.
✉ Prestation d'assistance mails : ☐ oui ☒ non.

Organisation de la relation téléphonique :

Les appelants disposent d'un numéro de téléphone (numéro gris) permettant d'accéder à l'assistance.

Le flux d'appels est distribué en priorité à l'ASP puis, si tous les agents sont occupés, au prestataire (débordement vers le prestataire). Les appels traités font l'objet de la rédaction systématique d'un ticket.

En cas de question complexe, le ticket sera être escaladé, et pris ensuite charge par un agent de l'ASP traitement « à froid ».

Descriptif de l'assistance téléphonique :

- Périodicité de l'assistance : du lundi au vendredi.
- Plage horaire de l'assistance téléphonique (heures métropole) : 9:00 à 12:00 et 14:00 à 17:00.
- Taux d'appels aboutis moyens hebdomadaire demandé (QS) : 85 %.
- Mode de l'assistance : débordement vers le prestataire.
- Assistance assurée au sein des équipes en mode mutualisée (traitement de l'assistance citée avec une ou plusieurs autres assistances de l'ASP) : ☒ oui ☐ non.
- Niveau d'assistance demandée : niveau N1 généraliste ☒ oui ☐ non.
- Niveau d'assistance demandée : niveau N2 expert (niveau escaladé) ☐ oui ☒ non.
- Activation du Call back : ☐ oui ☒ non.
- Gestion des escalades (niveau N1 vers N2) par ticketing (rédaction de tickets incidents) : ☒ oui ☐ non.
- Temps moyen total observé pour la rédaction d'un ticket (la saisie du ticket commence pendant l'appel) : 2 min.

- Ecoute des conseillers par l'ASP pour vérifier la qualité de la réponse : ☒ oui ☐ non.
- Saisonnalité de l'activité : généralement, le dispositif connaît une stabilité de janvier à août, puis un pic d'activité de septembre à décembre.
- Volumétrie d'appels reçus et DMC moyenne mensuelle sur les années 2024 - 2025 :

Service civique	janvier 2024	février 2024	mars 2024	avril 2024	mai 2024	juin 2024	juillet 2024	août 2024	septembre 2024	octobre 2024	novembre 2024	décembre 2024
Appels reçus	3796	2969	2549	2157	3148	1876	2195	1799	3032	3809	2992	2694
Appels traités	3274	2677	2334	2068	2902	1846	2110	1722	2668	3261	2746	2509
Taux d'appels aboutis	86,2%	90,2%	91,6%	95,9%	92,2%	98,4%	96,1%	95,7%	88,0%	85,6%	91,8%	93,1%
Durée moyenne de communication	00:03:41	00:03:44	00:04:06	00:03:54	00:03:00	00:03:47	00:04:21	00:04:12	00:04:34	00:04:25	00:04:15	00:04:10

Service civique	janvier 2025	février 2025	mars 2025	avril 2025	mai 2025	juin 2025	juillet 2025	août 2025	septembre 2025	octobre 2025	novembre 2025	décembre 2025
Appels reçus	2507	1975	2015	1608	1415	1571	1731	1605	2933	3310	2677	2563
Appels traités	2408	1934	1971	1574	1369	1529	1681	1571	2722	2979	2365	2416
Taux d'appels aboutis	96,1%	97,9%	97,8%	97,9%	96,7%	97,3%	97,1%	97,9%	92,8%	90,0%	88,3%	94,3%
Durée moyenne de communication	00:04:08	00:04:05	00:04:03	00:04:08	00:04:02	00:04:32	00:04:38	00:04:53	00:04:55	00:04:43	00:04:38	00:04:35

✖ Utilisation des outils :

- Utilisation de l'outil de distribution des appels de l'ASP (Kiamo) : ☒ oui ☐ non.
- Utilisation de l'outil GRU de l'ASP (Edeal) : ☒ oui ☐ non.

Fiche produit n°4 - Dispositif Alternance

Descriptif du dispositif :

Il s'agit d'une aide pour accompagner financièrement les employeurs qui recrutent en contrat d'apprentissage.

Cette aide est versée uniquement au titre de la première année d'exécution du contrat et concerne chaque contrat d'apprentissage et préparant à tout diplôme ou titre professionnel jusqu'au niveau master (bac +5 / niveau 7 du cadre national des certifications professionnelles). Les modalités de cette aide évoluent chaque année.

Population d'utilisateurs :

Les utilisateurs sont des entreprises du secteur marchand privé, du secteur public industriel et commercial, de moins à plus de 250 salariés. Ils sont appelés « employeurs »

Nature des prestations demandées :

-  Prestation d'assistance téléphonique : ☒ oui ☐ non.
-  Prestation de traçage de la demande pendant l'appel : ☒ oui ☐ non.
-  Prestation d'assistance mails : non défini à ce jour.

Organisation de la relation téléphonique :

Les appelants disposent d'un numéro de téléphone (numéro gris) permettant d'accéder à une assistance nationale qui traite l'appel en niveau 1 (N1 = niveau généraliste).

Le flux d'appels en niveau 1 est distribué en priorité à l'ASP puis, si tous les agents sont occupés, au prestataire (débordement prestataire).

En cas de question complexe qui nécessite une analyse plus poussée, l'appel est transféré à des agents de l'ASP en niveau 2 (N2 = expertise).

Pour information (donnée non contractuelle), Sur le 1^{er} trimestre 2026, la part d'appels pris par le prestataire est se situe en 60 et 85 % selon la saisonnalité.

Descriptif de l'assistance téléphonique :

- Périodicité de l'assistance : du lundi au vendredi.
- Plage horaire de l'assistance téléphonique (heures métropole) : 08:30 à 12:00 et 13:30 à 17:00.
- Taux d'appels aboutis moyen hebdomadaire demandé (QS) : 85 %.
- Mode de l'assistance : débordement vers le prestataire.
- Assistance assurée au sein des équipes en mode mutualisée (traitement de l'assistance citée avec une ou plusieurs autres assistances de l'ASP) : ☒ oui ☐ non.
- Niveau d'assistance demandée : niveau N1 généraliste ☒ oui ☐ non.
- Gestion des escalades (niveau N1 vers N2) : ☒ oui ☐ non.
- Prestation traçage pendant l'appel : ☒ oui ☐ non.
- Activation du Call back : ☐ oui ☒ non.
- Ecoute des conseillers par l'ASP pour vérifier la qualité de la réponse : ☒ oui ☐ non.
- Saisonnalité de l'activité : saisonnalité marquée autour des évolutions et de la gestion des dossiers et des contrats.

Volumétrie d'appels reçus et DMC moyenne mensuelle :

Alternance	janvier 2024	février 2024	mars 2024	avril 2024	mai 2024	juin 2024	juillet 2024	août 2024	septembre 2024	octobre 2024	novembre 2024	décembre 2024
Appels reçus	17806	15256	14567	12814	11258	9903	12009	8091	12791	17375	17584	14840
Appels traités	16335	12999	12501	11311	10225	9302	10737	7580	10319	14064	13130	11988
Taux d'appels aboutis	91,7%	85,2%	85,8%	88,3%	90,8%	93,9%	89,4%	93,7%	80,7%	80,9%	74,7%	80,8%
Durée moyenne de communication	00:04:38	00:05:00	00:04:57	00:04:53	00:04:36	00:04:41	00:04:34	00:04:36	00:04:26	00:04:38	00:04:57	00:05:02

Alternance	janvier 2025	février 2025	mars 2025	avril 2025	mai 2025	juin 2025	juillet 2025	août 2025	septembre 2025	octobre 2025	novembre 2025	décembre 2025
Appels reçus	15849	13693	12517	10118	12689	10747	10372	6452	12855	18822	18183	18653
Appels traités	14187	12819	12017	9824	11446	9918	9176	6200	10703	15736	14114	16218
Taux d'appels aboutis	89,5%	93,6%	96,0%	97,1%	90,2%	92,3%	88,5%	96,1%	83,3%	83,6%	77,6%	86,9%
Durée moyenne de communication	00:05:14	00:05:18	00:05:14	00:05:04	00:05:41	00:05:57	00:05:53	00:05:48	00:06:01	00:05:53	00:06:06	00:06:19

✂ Utilisation des outils :

- Utilisation de l'outil de distribution des appels de l'ASP (Kiamo) : ☒ oui ☐ non.
- Utilisation des outils métiers : ☒ oui ☐ non
- Utilisation de l'outil GRU de l'ASP (Edeal) : ☒ oui ☐ non.

Fiche produit n°6 - Dispositif telepac

Descriptif du dispositif :

Telepac est un portail de téléservice permettant aux agriculteurs de télé-déclarer leurs demandes d'aides européennes au titre de la PAC (Politique Agricole Commune). Le dispositif telepac connaît chaque année une période d'activité sensiblement plus élevée, généralement sur les mois d'avril et mai, que sur les autres mois. En effet, cette période, appelée « Campagne telepac », correspond au délai donné aux agriculteurs pour déclarer leur dossier et déposer ainsi leur demande d'aides sur le portail telepac. Cette déclaration est annuelle. Ainsi les deux mois de Campagne telepac correspondent à un fort pic d'activité.

Population d'utilisateurs :

Les utilisateurs sont des agriculteurs, ils représentent donc une population relativement stable. Cependant, la réglementation évoluant chaque année, l'effet apprentissage sur l'utilisation du portail s'en trouve atténué.

Nature des prestations demandées :

-  Prestation d'assistance téléphonique : ☒ oui ☐ non.
-  Prestation d'assistance mails : ☐ oui ☒ non.
-  Prestation de rédaction d'un ticket pendant l'appel : ☒ oui ☐ non.

Organisation de la relation téléphonique :

Les appelants disposent d'un numéro de téléphone (numéro vert) permettant d'accéder à une plateforme nationale.

Le flux d'appels est dédié au prestataire. Les appels traités font l'objet de la rédaction systématique d'un ticket.

Chaque année, une assistance renforcée est mise en place durant la période appelée « campagne telepac », sur les mois d'avril et mai en général.

Remarque : La réglementation du dispositif telepac évolue chaque année (15 à 30 %), ce qui nécessite une mise à niveau des conseillers déjà formés jusqu'à présent. Dans ce cas, l'ASP prend en charge le nombre de jours de formation nécessaires aux conseillers afin de leur assurer une montée en compétence adéquate.

Descriptif de l'assistance téléphonique :

Hors campagne telepac (janvier à mars et de juin à décembre) :

- Périodicité de l'assistance : du lundi au vendredi.
- Plage horaire de l'assistance téléphonique (heures métropole) : 08:00 à 17:00.

Pendant la campagne telepac (avril à mai) :

- Périodicité de l'assistance : du lundi au samedi.
- Plage horaire de l'assistance téléphonique (heures métropole) : du lundi au vendredi, 07:00 à 21:00 et le samedi et jours fériés (excepté le 1^{er} mai), 09:00 à 17:00.
- Taux d'efficacité minimum moyen hebdomadaire demandé (QS) : 85 %.
- Mode de l'assistance : dédié au prestataire.
- Assistance assurée au sein des équipes en mode mutualisée (traitement de l'assistance citée avec une ou plusieurs autres assistances de l'ASP) : ☒ oui ☐ non.
- Niveau d'assistance demandée : niveau N1 généraliste ☒ oui ☐ non.

- Activation du Call back : ☐ oui ☒ non.
- Ecoute des conseillers par l'ASP pour vérifier la qualité de la réponse : ☒ oui ☐ non.
- Saisonnalité hebdomadaire de l'activité : hors campagne, le dispositif connaît une faible volumétrie. Pendant la campagne, le dispositif connaît un fort pic d'activité, qui nécessite pour le prestataire de renforcer les équipes habituellement mise en place pour traiter cette activité.
- Volumétrie d'appels reçus et DMC moyenne mensuelle :

TELEPAC	janvier 2024	février 2024	mars 2024	avril 2024	mai 2024	juin 2024	juillet 2024	août 2024	septembre 2024	octobre 2024	novembre 2024	décembre 2024
Appels reçus	1102	714	1294	4292	4818	674	674	444	658	749	600	539
Appels traités	973	637	1133	3741	4270	608	568	388	536	560	516	482
Taux d'appels aboutis	88,3%	89,2%	87,6%	87,2%	88,6%	90,2%	84,3%	87,4%	81,5%	74,8%	86,0%	89,4%
Durée moyenne de communication	00:04:12	00:04:30	00:04:27	00:07:01	00:08:40	00:05:30	00:05:21	00:04:25	00:04:51	00:03:57	00:03:43	00:03:41

TELEPAC	janvier 2025	février 2025	mars 2025	avril 2025	mai 2025	juin 2025	juillet 2025	août 2025	septembre 2025	octobre 2025	novembre 2025	décembre 2025
Appels reçus	1234	626	771	3534	4002	581	772	595	810	708	470	497
Appels traités	1087	587	742	3261	3704	533	684	539	705	626	424	476
Taux d'appels aboutis	88,1%	93,8%	96,2%	92,3%	92,6%	91,7%	88,6%	90,6%	87,0%	88,4%	90,2%	95,8%
Durée moyenne de communication	00:04:30	00:04:34	00:03:56	00:07:23	00:07:22	00:05:45	00:05:30	00:06:01	00:05:28	00:04:02	00:05:23	00:05:12

✂ Utilisation des outils :

- Utilisation de l'outil de distribution des appels de l'ASP (Kiamo) : ☒ oui ☐ non.
- Utilisation de l'outil de ticketing de l'ASP (JIRA) : ☒ oui ☐ non.

Fiche produit n°7 - Dispositif Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Descriptif du dispositif :

La validation des acquis de l'expérience (VAE) dans le domaine sanitaire et social permet l'obtention d'une certification (diplôme, titre à finalité professionnelle ou certificat de qualification professionnelle) sur la base d'une expérience professionnelle salariée, non salariée ou bénévole, qui doit être décrite dans un livret de validation, puis exposée lors d'un entretien oral. Le ministère des Affaires sociales a confié à l'ASP la prise en charge des différentes étapes du dispositif, depuis l'information des candidats jusqu'à la notification des résultats (gestion administrative et logistique des dossiers).

L'ASP assure également la gestion de l'indemnisation des membres de jury en post-certification.

ODESSA est l'extranet de gestion nationale des dossiers VAE, partagé entre différents utilisateurs, ASP, directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS), établissements de formation (EFSS).

Population d'utilisateurs :

Les utilisateurs sont essentiellement les candidats à la VAE et les membres de jurys. La population concernée est donc limitée à un certain périmètre, mais fluctuante.

Nature des prestations demandées :

- Utilisation de l'outil de distribution des appels de l'ASP (Kiamo) : ☒ oui ☐ non.
- Utilisation des outils métiers : ☒ oui ☐ non
- Utilisation de l'outil GRU de l'ASP (Edeal) : ☒ oui ☐ non.

Organisation de la relation téléphonique :

Les appelants disposent d'un numéro de téléphone (numéro gris) permettant d'accéder à une plateforme nationale.

Le flux d'appels est distribué en priorité à l'ASP puis, si tous les agents sont occupés, au prestataire (débordement prestataire). Les appels traités font l'objet de la rédaction systématique d'un ticket.

Descriptif de l'assistance téléphonique :

- Périodicité de l'assistance : du lundi au vendredi.
- Plage horaire de l'assistance téléphonique (heures métropole) : de 09:00 à 18:00
- Taux d'efficacité minimum moyen hebdomadaire demandé (QS) : 85 %.
- Mode de l'assistance : débordement vers le prestataire.
- Assistance assurée au sein des équipes en mode mutualisée (traitement de l'assistance citée avec une ou plusieurs autres assistances de l'ASP) : ☒ oui ☐ non.
- Niveau d'assistance demandée : niveau N1 généraliste ☒ oui ☐ non.
- Activation du Call back : ☐ oui ☒ non.
- Ecoute des conseillers par l'ASP pour vérifier la qualité de la réponse : ☒ oui ☐ non.
- Saisonnalité hebdomadaire de l'activité : l'activité est généralement constante. A partir de 2022, la dématérialisation a entraîné une augmentation de la volumétrie et une légère hausse de la DMC.
- Volumétrie d'appels reçus et DMC moyenne mensuelle :

- Utilisation de l'outil de distribution des appels de l'ASP (Kiamo) : ☒ oui ☐ non.
- Utilisation des outils métiers : ☒ oui ☐ non
- Utilisation de l'outil GRU de l'ASP (Edeal) : ☒ oui ☐ non.

Fiche produit n°8 - Enquête d'appels sortants pour la région Bourgogne-Franche-Comté

Descriptif du dispositif :

Depuis 2017, la région Bourgogne-Franche-Comté (BFC) a lancé un marché d'enquêtes sur le devenir des stagiaires du dispositif Rému (Rémunération des stagiaires de la formation professionnelle).

Descriptif de la prestation :

La région BFC souhaite réaliser une enquête auprès de stagiaires, 6 mois après leur sortie de formation. Les deux principaux objectifs de cette enquête portent sur le contenu de la formation que les stagiaires ont suivi et sur leur devenir après avoir suivi cette formation (toujours en stage, au chômage, en emploi, etc.).

Les formations sont de natures diverses et de durée variée mais sont de deux types :

- Formation « Dispositif de Formation Linguistique » (DFL) dont les objectifs sont de permettre aux personnes rencontrant des difficultés avec la langue française d'acquérir les bases nécessaires pour faciliter leur parcours de formation et/ou d'insertion professionnelle.
- Formation « Service Public Régional de la Formation » (SPRF), formations collectives et industrielles, dont les objectifs sont d'accompagner les demandeurs d'emploi vers une réintégration rapide dans le monde professionnel, en diversifiant son offre de formations pour s'adapter à la fois aux réalités de l'emploi local et répondre aux besoins d'avenir, notamment dans les domaines du numérique et de l'environnement.

Le taux minimum de réponse attendu à une enquête est de 50%. Une enquête complète pour les formations DFL dure en moyenne 10 min et pour les formations SPRF, environ 6-7 min.

L'enquête se déroule à l'aide d'un questionnaire, identique entre chaque campagne mais différent entre les deux types de formation, sur l'outil Sphinx. Cet outil est alimenté par la région BFC comprend les coordonnées de chaque stagiaire à enquêter. La région communique à l'ASP dans un fichier excel, l'URL Sphinx du questionnaire de chaque stagiaire.

Cette prestation se déroule sous forme de « campagnes d'enquêtes » d'une durée d'un mois, qui se fait généralement tous les 1 mois et demi / 2 mois (environ 6 campagnes par an). Le prestataire est donc informé des dates de début et de fin de chaque campagne, ainsi que du nombre de stagiaires à enquêter. Chaque campagne d'enquêtes est numérotée.

Le nombre de relance est de 3. Au bout des 3 relances, le prestataire doit laisser un message sur le répondant en expliquant le motif de l'appel et que pour tout renseignement de cette enquête il peut contacter un numéro de téléphone dont la gestion des appels est assurée par la région BFC.

En période de campagne, l'ASP demande un suivi avec un livrable hebdomadaire (contenant chaque jour de la semaine) et un livrable mensuel (5 livrables au total).

Population d'utilisateurs :

Des stagiaires.

Nature des prestations demandées :

☎ Prestation d'appels sortants: ☒ oui ☐ non.

✉ Prestation de mails sortants : ☐ oui ☒ non.

Organisation de la relation téléphonique :

Les conseillers ont une liste de bénéficiaires à contacter avec un maximum de 3 appels par stagiaire.

Descriptif de l'assistance téléphonique :

- Périodicité de la prestation : du lundi au vendredi
- Fréquence : 6 enquêtes par an
- Ecoute des conseillers par l'ASP pour vérifier la qualité de l'enquête : ☒ oui ☐ non.
- Nombre de stagiaires à appeler par campagne d'enquêtes :

Enquetes BFC	janvier 2024	février 2024	mars 2024	avril 2024	mai 2024	juin 2024	juillet 2024	août 2024	septembre 2024	octobre 2024	novembre 2024	décembre 2024
Nb Appels sortants	4987		3369	0	3854		4687		5124	0	5211	0

Enquetes BFC	janvier 2025	février 2025	mars 2025	avril 2025	mai 2025	juin 2025	juillet 2025	août 2025	septembre 2025	octobre 2025	novembre 2025	décembre 2025
Nb Appels sortants	4678	0	3780	0	2914			4585		3004	0	5210

✂ Utilisation des outils :

- Utilisation de l'outil de distribution des appels de l'ASP (Kiamo) : ☒ oui ☐ non.