



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général du Gouvernement

Direction des services
administratifs et financiers

**Prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine et d'orientation
pour les centres d'appels téléphoniques du Défenseur des Droits**

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P)

Numéro du marché	25_BAM_067
-------------------------	------------

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

Article 1 :	CONTEXTE DES PRESTATIONS	3
1.1.	<i>Missions du Défenseur des droits</i>	3
1.2.	<i>Saisine du Défenseur des droits</i>	3
1.3.	<i>Organigramme et organisation administrative</i>	5
1.4.	<i>Objet de l'accord-cadre</i>	5
Article 2 :	DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS	6
2.1.	<i>Les missions du centre d'écoute 09.69.39.00.00</i>	6
2.2.	<i>Les missions du centre d'écoute pour les personnes privées de liberté « 31.41 »</i>	6
2.3.	<i>Les missions du centre d'écoute Anti discriminations « 39.28 »</i>	7
2.4.	<i>Suivi qualitatif des appels des trois centres d'écoute 09.69.39.00.00, du 31.41 et du 39.28</i>	8
2.5.	<i>Activité du centre d'écoute 09.69.39.00.00</i>	9
2.6.	<i>Activité du centre d'écoute 31.41</i>	9
2.7.	<i>Activité du centre d'écoute 39.28</i>	10
2.8.	<i>Coordination des équipes des centres d'écoutes</i>	10
Article 3 :	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	10
3.1.	<i>Conditions requises pour l'exercice de la prestation</i>	10
3.2.	<i>Compétences attendues</i>	11
3.3.	<i>Savoir-être attendus</i>	12
3.4.	<i>Modalités pratiques</i>	12
3.5.	<i>Conditions d'exécution des prestations</i>	12
3.6.	<i>Suivi des prestations</i>	13

Article 1 : CONTEXTE DES PRESTATIONS

1.1. Missions du Défenseur des droits

Le Défenseur des droits (DDD) est une autorité administrative indépendante créée en 2011 et inscrite dans la Constitution (article 71-1). Il a deux missions :

- Défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés,
- Permettre l'égalité de toutes et tous dans l'accès aux droits.

Conformément à la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011, le Défenseur des droits est chargé :

1° de défendre les droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public ;

2° de défendre et de promouvoir l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant consacrés par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ;

3° de lutter contre les discriminations, directes ou indirectes, prohibées par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ainsi que de promouvoir l'égalité ;

4° de veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République.

5° D'orienter vers les autorités compétentes toute personne signalant une alerte dans les conditions fixées par la loi, de veiller aux droits et libertés de cette personne

1.2. Saisine du Défenseur des droits

Le Défenseur des droits peut être saisi :

1° par toute personne physique ou morale qui s'estime lésée dans ses droits et libertés par le fonctionnement d'une administration de l'État, d'une collectivité territoriale, d'un établissement public ou d'un organisme investi d'une mission de service public ;

2° par un enfant qui invoque la protection de ses droits ou une situation mettant en cause son intérêt, par ses représentants légaux, les membres de sa famille, les services médicaux ou sociaux ou toute association régulièrement déclarée depuis au moins cinq ans à la date des faits et se proposant par ses statuts de défendre les droits de l'enfant ;

3° par toute personne qui s'estime victime d'une discrimination, directe ou indirecte, prohibée par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou

approuvé par la France, ou par toute association régulièrement déclarée depuis au moins cinq ans à la date des faits se proposant par ses statuts de combattre les discriminations ou d'assister les victimes de discriminations, conjointement avec la personne s'estimant victime de discrimination ou avec son accord ;

4° par toute personne qui a été victime ou témoin de faits dont elle estime qu'ils constituent un manquement aux règles de déontologie dans le domaine de la sécurité. Il peut en outre se saisir d'office ou être saisi par les ayants droit de la personne dont les droits et libertés sont en cause ;

5° par toute personne signalant une alerte dans les conditions fixées par la loi, pour être accompagnée dans les domaines de compétence du Défenseur des droits, pour être informée et orientée vers les autorités compétentes si l'alerte ne relève pas de la compétence du Défenseur des droits, et pour être protégée par le Défenseur des droits en veillant aux droits et libertés de cette personne.

La saisine du Défenseur des droits peut se faire :

- par courrier postal adressé à « Libre réponse 71120 75342 Paris Cedex 07 » ;
- en remplissant un formulaire en ligne sur son site internet www.defenseurdesdroits.fr ;
- en rencontrant l'un des 640 délégués du Défenseur des droits présents sur le territoire.

Plusieurs numéros sont mis à disposition des personnes privées :

- Un numéro unique afin de contacter le Défenseur des droits : le 09 69 39 00 00
- Un numéro particulier pour les personnes privées de libertés : 31.41
- Un numéro Anti discriminations : 39.28

Le Défenseur des droits adapte son intervention à chaque cas qui lui est soumis. Il fait usage de ses pouvoirs d'enquête pour obtenir communication de pièces judiciaires ou administratives. Si nécessaire, il peut auditionner toute personne ou procéder à des vérifications sur place.

Il peut privilégier un mode de résolution amiable du conflit (par la médiation par exemple) ou bien mettre en œuvre des solutions contraignantes si la réclamation qui lui est soumise révèle des manquements ou fautes, telles que :

- Présenter des observations devant les juridictions civiles, administratives ou pénales à l'appui d'un réclamant ;
- Intervenir au soutien d'une transaction civile ou pénale ;
- Saisir l'autorité disciplinaire pour lui demander d'engager des poursuites à l'encontre d'un agent ;
- Recommander à l'administration de prendre des sanctions contre une personne physique ou morale, publique ou privée, soumise à autorisation ou agrément administratifs, et qui serait à l'origine d'une discrimination.

Le Défenseur des droits, afin d'assurer la diffusion des actions promouvant l'égalité des chances et les intérêts de l'enfant, aide à identifier les bonnes pratiques et à les diffuser largement pour inciter d'autres personnes à agir. Il coordonne des études, suscite et soutient des initiatives à l'origine d'engagements et de partenariats en faveur de la promotion de l'égalité.

1.3. Organigramme et organisation administrative

Les services du Défenseur des droits réunissent plus de 260 collaborateurs permanents, dont de nombreux juristes. Ils assurent l'instruction des réclamations qui sont adressées à l'institution et contribuent à la mise en œuvre des différents projets engagés par celle-ci.

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau de proximité d'environ 640 volontaires bénévoles, présents dans l'ensemble de l'hexagone, ainsi que dans les départements et les collectivités d'outre-mer. Ils assurent des permanences dans plus de 1 000 points d'accueil et traitent directement les réclamations dont ils sont saisis.

Les services du Défenseur des droits sont organisés autour de « directions », le cas échéant divisés en « pôles ». Ils contribuent aux activités de protection des droits et libertés et/ou aux activités de promotion des droits et de l'égalité ou exercent des fonctions support. Ils sont placés sous l'autorité d'une Secrétaire Générale.

1.4. Objet de l'accord-cadre

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) concernent **la réalisation de prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine et d'orientation pour les centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.**

Les personnels chargés de l'exécution de la mission travaillent en collaboration avec la Direction protection des droits – relations avec les usagers (PD-RU). Les référents de la personne publique assurent la gestion quotidienne, le retour d'expériences, la formation sur les champs de compétences du Défenseur des Droits, les statistiques et le soutien sur des appels sensibles.

Le titulaire a toute autorité sur le personnel qu'il a affecté à la réalisation des prestations.

L'exécution de la prestation est effectuée par des personnes physiques et obligatoirement sur le site du Défenseur des Droits, qui met à disposition le matériel téléphonique et informatique nécessaire.

Article 2 : DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS

2.1. Les missions du centre d'écoute 09.69.39.00.00

L'exécution de la prestation est effectuée de 8h30 à 19h00 (du lundi au vendredi, tous les mois de l'année) sauf dans le cas de fermetures exceptionnelles du site du Défenseur des Droits et jours fériés avec, sous réserve des contraintes organisationnelles sur certaines heures de la journée, 5 postes de travail pourvus.

Les missions dévolues aux **écoutants** sont les suivantes :

- L'information du public sur les champs de compétence du Défenseur des Droits ;
- L'orientation du public vers les structures adaptées quand le sujet évoqué est hors champ de compétence ;
- L'orientation vers les délégués du Défenseur ou vers une saisine en ligne d'un formulaire ou saisine par la voie postale quand le sujet paraît être dans le champ de compétence ;
- L'orientation des appels des réclamants (personnes qui ont un dossier) vers les boîtes mails fonctionnels des pôles et directions concernées et/ou vers les chargés de mission concernés ;
- L'orientation des appels à caractères administratifs ou personnels vers les services et personnes concernés ;
- La retranscription des appels sur l'outil statistique mis à disposition par le DDD ;
- La prise et retranscription des messages professionnels sous le logiciel juridique interne et/ou sous Outlook ;
- L'aide à la mise à jour des procédures internes à la plateforme ;
- L'alerte vers des numéros de secours en cas de besoin.

En cas de saturation des appels de la plateforme 09.69.39.00.00, un dispositif de basculement est mis en place vers la plateforme Anti discriminations (39.28).

2.2. Les missions du centre d'écoute pour les personnes privées de liberté « 31.41 »

L'exécution de la prestation est effectuée de 09h00 à 17h00 (du lundi au vendredi, tous les mois de l'année) sauf dans le cas de fermetures exceptionnelles du site du Défenseur des Droits et jours fériés avec, sous réserve des contraintes organisationnelle sur certaines heures de la journée, 4 postes de travail pourvus.

Les missions des **écoutants juristes** à la plateforme sont les suivantes :

- L'information du public sur les champs de compétence du Défenseur des Droits ;
- L'orientation du public vers les structures adaptées quand le sujet évoqué est hors champ de compétence ;
- L'analyse et rédaction d'un mail de saisine auprès des délégués pénitentiaires ainsi que vers les pôles d'instruction concernés ;
- L'orientation des appels des réclamants (personnes qui ont un dossier) vers les pôles et directions demandés ;
- La retranscription des appels sur l'outil statistique mis à disposition par le DDD ;
- La prise et retranscription des messages professionnels sous le logiciel juridique interne et/ou sous l'appliquatif de messagerie ;
- L'aide à la mise à jour des procédures internes à la plateforme ;
- L'alerte des dispositifs d'urgence en cas de besoin et notamment la DAP (direction de l'administration pénitentiaire).

2.3. Les missions du centre d'écoute Anti discriminations « 39.28 »

L'exécution de la prestation est effectuée de 09h30 à 19h00 (du lundi au vendredi, tous les mois de l'année) sauf dans le cas de fermetures exceptionnelles du site du Défenseur des Droits et les jours fériés avec, sous réserve des contraintes organisationnelles sur certaines heures de la journée, 3 postes de travail pourvus.

Les missions des **écoutants juristes** sont :

- Écoute, information, traitement et orientation du public par téléphone ou réponse via les réseaux sociaux (messagerie instantanée type Tchat) sur les critères et champs de discrimination avec un traitement des demandes qui nécessite une intervention de l'Institution. Cette intervention peut se traduire par une pré-saisine sur un formulaire dédié et géré par le DDD avec une mise en état, c'est-à-dire une demande et récupération des documents nécessaires au traitement de fond de la demande via une messagerie fonctionnelle dédiée.

C'est le traitement qualifié de premier niveau pour cette plateforme d'appels spécialisée « discriminations » ;

- Orientation et/ou pré-saisines vers le second niveau (juristes dédiés aux discriminations du Défenseur des droits) pour le traitement au fond des demandes ;
- Orientation selon la nature des appels de types discriminatoires ou non vers un réseau de partenaires associatifs externes au Défenseur des droits ;
- Reformulation par mail ou formulaire dédié des demandes téléphoniques pour un traitement au second niveau le cas échéant, c'est-à-dire demande et gestion de récupération de pièces nécessaires au traitement des saisines de 1^{er} niveau ;
- Retranscription des appels sur l'outil statistique mis à disposition par le DDD ;
- Prise et retranscription des messages professionnels sous le logiciel juridique interne et/ou sous l'appliquet de messagerie;
- Aide à la mise à jour des procédures internes au centre d'écoute ;
- Répondre aux sollicitations des journalistes sous format : audio, vidéo et écrit ainsi que participer aux campagnes de communication du DDD sous ces mêmes formats. Droit à l'image demandé au préalable.

2.4. Suivi qualitatif des appels des trois centres d'écoute 09.69.39.00.00, du 31.41 et du 39.28

Deux outils internes complémentaires dédiés au pilotage opérationnel et à l'analyse statistique de l'activité téléphonique sont mis à disposition des équipes des centres d'écoutes. Ils doivent être utilisés et le cas échéant remplis, quotidiennement, pour chaque appel par chaque écoutant. Les statistiques produites par ces outils sont gérées uniquement par le DDD.

• **MITEL** : il s'agit d'une solution de téléphonie et de gestion des flux d'appels mise à disposition par les SPM. Cet outil permet notamment la supervision en temps réel des plateformes téléphoniques : transfert et mise en attente des appels, diffusion de messages automatisés, gestion des fermetures de services, etc.

Il offre également des fonctionnalités de suivi quantitatif et de reportings permettant d'analyser l'activité aussi bien à l'échelle collective qu'individuelle : volume d'appels entrants et sortants, temps moyen de traitement, durée des communications, taux de décroché, taux d'abandon, indicateurs de performance et de charge d'activité.

Cet outil constitue donc principalement un support technique et opérationnel de pilotage. Il permet également l'enregistrement des appels.

• **JAKADY** : cet outil, développé en interne par le DDD, est dédié à la qualification et à l'exploitation statistique des appels. Il permet une catégorisation fine des sollicitations selon plusieurs critères d'analyse : typologie des demandes, orientation des appels, périmètre de compétence, répartition géographique, motifs de contact, etc.

Les données consolidées via cet outil alimentent ensuite les tableaux de bord et les reportings statistiques mensuels produits pour l'Institution.

2.5. Activité du centre d'écoute 09.69.39.00.00

Les appels que doit gérer « le centre d'écoute généraliste du Défenseur des droits », sont estimés, sur la base de 6 mois d'antériorité :

- ✓ 450 appels par jour,
- ✓ 9 000 appels par mois,
- ✓ Temps moyen de conversation 2 minutes,
- ✓ 97% des appels reçus sont traités avec un temps moyen d'attente avant conversation de 6 secondes,
- ✓ L'activité de la plateforme est plus importante sur les créneaux horaires 8h30-12h00 puis 14h00-17h30.

Il convient par ailleurs d'être en mesure de faire face à une augmentation possible de l'activité de la plate-forme en raison d'événements particuliers, en fournissant un renfort en personnel par exemple par un système de « postes volants ».

2.6. Activité du centre d'écoute 31.41

Les appels que doit gérer le centre d'écoute 3141, sont estimés, sur la base de 6 mois d'antériorité :

- ✓ 200 appels par jour,
- ✓ 4 000 appels par mois,
- ✓ Temps moyen de conversation 8 minutes.

Il convient par ailleurs d'être en mesure de faire face à une augmentation possible de l'activité de la plate-forme en raison d'événements particuliers, en fournissant un renfort en personnel.

2.7. Activité du centre d'écoute 39.28

Les appels que doit gérer le centre d'écoute 39 28, sont estimés, sur la base de 2 ans d'antériorité :

- ✓ 60 appels par jour,
- ✓ 1 200 appels par mois,
- ✓ Temps moyen de conversation 15 minutes mais très variable peut aller jusqu'à 50 minutes.

Il convient par ailleurs d'être en mesure de faire face à une augmentation possible de l'activité de la plate-forme en raison d'événements particuliers, en fournissant un renfort en personnel.

2.8. Coordination des équipes des centres d'écoutes

Parmi les agents mis à disposition par le titulaire, il est nécessaire d'identifier un référent. En liaison avec la Direction protection des droits – relations avec les usagers (PD-RU), celui-ci a la charge de :

- organiser les plannings d'activité des agents en charge de l'exécution du marché ;
- transmettre les consignes émanant de la Direction protection des droits – relations avec les usagers (PD-RU) ;
- faire remonter à la Direction protection des droits – relations avec les usagers (PD-RU) les difficultés rencontrées dans l'exécution des missions confiées au titulaire ;
- assurer la formation des écoutants en coordination avec la Direction protection des droits – relations avec les usagers (PD-RU).

Article 3 : MODALITÉS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.1. Conditions requises pour l'exercice de la prestation

Pour les trois centres d'écoute, les conditions requises sont :

- Respect du code de déontologie du DDD et notamment du secret professionnel interdisant la divulgation à des tiers d'informations relatives à un dossier, ainsi que de la Charte de la Laïcité dans les services publics ;
- Formation du personnel **obligatoire** et **régulière** **aux techniques d'écoute et aux appels difficiles ainsi qu'à la maîtrise des outils de suivi d'activité *ad hoc*** (article 2.4 du présent CCTP) : traçabilité des informations sur les appels, outils d'analyse ;
- Personnel de remplacement formé à l'activité particulière de la plateforme (en cas de renfort ou absences) ;
- **Suivi psychologique obligatoire des écoutants ;**

- Jouissance des droits civiques de l'ensemble du personnel ;
- Chaque membre du personnel du titulaire doit fournir une attestation sur l'honneur relative à l'absence de condamnations figurant au bulletin n°2 du casier judiciaire incompatibles avec l'exercice des fonctions.

3.2. Compétences attendues

Compétences attendues pour le 09.69.39.00.00 :

- Écoute active et empathique et orientation téléphonique vers des structures adaptées ;
- Équipe pluridisciplinaire (connaissances juridiques, connaissances du milieu associatif, connaissances de l'organisation administrative française et des acteurs de la vie civile : CAF, CPAM etc...) ;
- Tempérament calme – capacité à gérer un stress élevé – capacité à gérer des appels difficiles - empathie – diplomatie ;
- Excellente maîtrise de la langue française à l'oral et à l'écrit ;
- **Niveau scolaire requis : Bac+2 ;**
- Notion d'Anglais ;
- Maîtrise de Word, Excel et Outlook.

Compétences attendues pour le 31.41 :

- Écoute, information, traitement et orientation par téléphone du public ;
- Équipe pluridisciplinaire avec des connaissances en droit et/ou assistance aux victimes et en centre d'appels ;
- **Niveau scolaire requis : Bac+4 minimum avec spécialité juridique idéalement ;**
- Tempérament calme – capacité à gérer un stress élevé – capacité à gérer des appels nombreux et difficiles - empathie – diplomatie, sens de l'écoute ;
- Excellente maîtrise de la langue française à l'oral et à l'écrit ;
- Grandes qualités rédactionnelles pour les écoutants juristes ;
- Maîtrise de l'anglais recommandée ;
- Maîtrise d'Outlook, Word et Excel.

Compétences attendues pour le 39.28 :

- Écoute, information, traitement et orientation par téléphone ou réponse via les réseaux sociaux (messagerie instantanée type Tchat) du public ;
- Maîtrise des nouvelles technologies et des réseaux sociaux ;
- Équipe pluridisciplinaire avec des connaissances en discriminations et/ou assistance aux victimes et en centre d'appels ;
- **Niveau scolaire requis : Bac+4 minimum avec spécialité juridique idéalement ;**

- Tempérament calme – capacité à gérer un stress élevé – capacité à gérer des appels nombreux et difficiles - empathie – diplomatie, sens de l’écoute ;
- Excellente maîtrise de la langue française à l’oral et à l’écrit ;
- Grandes qualités rédactionnelles pour les écoutants juristes ;
- Notions d’Anglais ;
- Maîtrise d’Outlook, Word et Excel.

Compétences attendues pour le référent chargé de coordonner les équipes :

Il est attendu les mêmes compétences que pour les écoutants-juristes, auxquelles s’ajoutent des compétences et une expérience significative en encadrement fonctionnel et de coordination d’activité.

3.3. Savoir-être attendus

Pour les trois centres d’écoute, sont attendus :

- Calme, patience et empathie exigés,
- Discrétion et confidentialité exigées,
- Neutralité,
- Connaissance et respect de la charte de la Laïcité dans les services publics et du code de déontologie de l’Institution.

3.4. Modalités pratiques

Une formation de trois semaines au minimum est nécessaire avant la prise en charge effective des plateformes téléphoniques. Cette formation sera assurée par la Direction protection des droits – relations avec les usagers (PD-RU).

3.5. Conditions d’exécution des prestations

Le titulaire retenu doit soumettre à la validation de la Direction protection des droits – relations avec les usagers (PD-RU) du Défenseur des Droits, les profils et cv des membres composant les équipes proposées au minimum une semaine avant chaque prise de poste.

Le titulaire assure la parfaite continuité du service au cours de la journée et durant toute la durée du marché, notamment en cas d’absence ou de congé du personnel habituellement en poste.

Le titulaire doit remettre les plannings hebdomadaires deux semaines à l’avance minimum, ceux-ci indiquent notamment les congés des agents, et dans les meilleurs délais une mise à jour de ceux-ci en cas d’absence inopinée, la Direction protection des droits – relations avec les usagers (PD-RU).

3.6. Suivi des prestations

Des réunions de lancement sont organisées afin de cadrer la réalisation des prestations après la notification du marché. La Direction protection des droits – relations avec les usagers (PD-RU) du Défenseur des droits et le titulaire du marché s'échangent tous les renseignements utiles nécessaires à la réalisation des prestations.

Des réunions de suivi trimestrielles sont organisées entre la Direction protection des droits - relations avec les usagers (PD-RU) du Défenseur des droits et le titulaire du marché. A l'appui des rapports trimestriels remis par le titulaire du marché, les réunions de suivi portent sur l'ensemble des observations et éléments utiles pour améliorer le fonctionnement des prestations. Ces rapports sont remis avant le 15 du mois suivant la fin d'un trimestre.

Les réunions sont organisées prioritairement dans les locaux du Défenseur des droits. Si la situation ne permet pas l'organisation en présentiel, elles peuvent avoir lieu sous forme d'audioconférence ou de visioconférence.