

Marche de prestations de services

Pré accueil téléphonique du 119

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Procédure N° 00257

Date limite de remise des offres : lundi 24 octobre 2022 à 15h

Article 1 – Objet de la consultation

La présente consultation est relative à l'exécution d'un marché de services de pré-accueil téléphonique du numéro d'appel 119 géré par le SNATED (Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance en Danger au sein du GIP Enfance en Danger (GIPED) pouvoir adjudicateur au sens de l'article L.1211-1 du code de la commande publique (CCP). Par la loi 2022-140 l'ensemble des contrats , biens et personnels sera transféré au GIP France Enfance Protégée lors de sa création prévue en 2023.

Les prestations sont à exécuter à Paris XVIIème

Les prestations attendues et leurs spécifications techniques figurent dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Eu égard à la nature de la prestation de services qui forme un tout indissociable, en application des articles L.2113-10 et L.2113-11 du code de la commande publique (CCP), le marché n'est pas alloti.

Article 2 – Le SNATED et ses missions

Le Groupement d'intérêt Public de l'enfance en Danger est composé du 119, Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger, et de l'ONPE, Observatoire National de la Protection de l'Enfance.

L'Etat, les Départements et des Associations œuvrant dans le champ de la Protection de l'Enfance sont membres du GIP.

2.1 Présentation du SNATED (www.allo119.gouv.fr)

Le 10 juillet 1989, les parlementaires ont voté à l'unanimité un projet de loi relatif à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la Protection de l'Enfance. Cette loi a donné le jour au Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance Maltraitée, communément appelé « Allo Enfance Maltraitée ».

Depuis Mars 1997, le service bénéficie d'un numéro d'appel simplifié à 3 chiffres : le 119. L'affichage de ce numéro est obligatoire dans tous les lieux recevant des mineurs.

Depuis 2003, le 119 a acquis le statut de numéro d'urgence, au même titre que les n° 115, 17,18 et 15 ; de ce fait, tous les opérateurs ont l'obligation de rendre accessible ces numéros gratuitement, y compris depuis les téléphones mobiles.

La loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance (JO du 6 mars 2007) a remplacé le mot « maltraités » par le mot « en danger ». La loi 2022-140

relative à la protection des enfants confirme le Snated dans ses missions au sein du futur GIP France enfance protégée

2.2 Les missions du 119

Définies par l'article 71 de la Loi du 10 juillet 1989 et confortées par la Loi du 5 mars 2007, **les missions du 119** comportent les volets suivants :

1 - Une mission d'aide, de conseil et d'orientation des appelants (enfants victimes de mauvais traitements, parents, professionnels et toute personne confrontée à une situation de maltraitance).

2 - la transmission aux départements des informations recueillies, concernant un enfant en danger identifiable, victime de mauvais traitements ou présumé l'être. Ces informations sont immédiatement transmises aux services sociaux départementaux concernés aux fins d'évaluation de la situation de l'enfant et de détermination de l'aide appropriée le cas échéant.

Dans le cadre de ses missions, le 119 accueille chaque jour de nombreux appels concernant principalement des mineurs en difficultés, maltraités pour certains, en grande souffrance pour d'autres et évoluant la plupart du temps dans un environnement familial fragilisé (contexte de séparation, de conflit parental, de précarité ou d'exclusion, de violence conjugale...). Dans le cadre de la modernisation des moyens d'accès au service le SNATED s'est doté d'un Tchat disponible 7 jours / 7 de 15h à 21h pour une utilisation exclusive au personne mineure et âgée de moins de 21 ans. Un formulaire de recueil en ligne est également disponible à partir du site internet du 110. Ce dernier est à l'usage du public mineur tout comme pour les adultes.

La particularité des appels consiste en leur diversité et leur complexité : qu'il s'agisse des modes d'interpellation des appelants (ludique, témoignage, plainte, signalement, situation d'urgence...), ou de la place qu'ils occupent au moment de l'appel (victime, témoin direct ou indirect, parent ou voisin, professionnel etc...).

Les écoutants salariés du 119 assurent l'écoute, l'assistance, l'information et l'orientation des enfants, des parents, des professionnels et de toute personne confrontée à une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Le service répond donc, à tout moment, aux demandes d'information, de conseil concernant des mineurs en difficulté ainsi qu'à leurs parents confrontés à des problèmes d'ordre éducatif, social, juridique ou autre.

Le 119 est aussi régulièrement sollicité sur des problématiques pouvant relever de la prévention, élargissant ainsi son champ d'action au-delà des cas de suspicion de danger.

2.3 L'organisation du 119

Le SNATED se compose d'une plateforme téléphonique d'une quarantaine d'écoutants, d'un **directeur**, de **4 coordonnateurs**, d'une **assistante** et du **pré accueil** (mission faisant l'objet du présent marché avec une équipe actuellement de 10 agents dans la majorité à temps partiel sur notre site).

Le Directeur du SNATED

Placé sous l'autorité du Directeur Général du GIP Enfance en danger, le Directeur du SNATED assume les missions suivantes :

- la gestion interne de l'activité d'écoute (responsabilité et contrôle de la qualité du service d'écoute / mise en place et suivi des procédures/ gestion de l'activité du pré accueil/ gestion des recrutements du SNATED/ gestion des situations critiques liées à un appel en relation avec les autorités compétentes)
- l'encadrement des salariés du SNATED (animation de réunions, formation, planification)
- la communication, les partenariats institutionnels et les interventions extérieures
- la préparation des réunions institutionnelles du Groupement

Les Coordonnateurs :

Placés sous l'autorité du Directeur du SNATED, ils sont en charge de l'encadrement technique et hiérarchique des écoutants.

Ils garantissent une qualité d'accueil, d'écoute, d'analyse et de restitution des appels conforme aux missions du service :

- Lieu d'échanges entre écoutants et coordonnateurs sur les situations
- Traitement administratif des comptes rendus d'appels
- Contacts téléphoniques avec les correspondants départementaux,
- Prise de contact avec les services d'urgence
- Gestion des plannings
- Traitement des Notices 2 (retours d'évaluation par les départements)
- Préparation et animation des réunions de coordination
- Formation des nouveaux écoutants, en lien avec le groupe « Tutorat »

Astreinte : les cadres du SNATED assurent une astreinte téléphonique qui consiste à assurer la continuité du soutien technique aux écoutants et aux agents du pré accueil en dehors des heures et jours ouvrables. L'écoutant peut ainsi joindre en permanence l'astreinte pour toute situation ou appel qui nécessite un conseil, une aide à la décision ou encore une intervention d'urgence en direction du mineur concerné.

Le cadre d'astreinte est également conduit à traiter des problèmes liés à la planification du plateau d'écoute (absences imprévues et remplacements, maladie, retard).

Pour tout ce qui concerne les difficultés informatiques et téléphoniques, un lien est fait avec l'astreinte technique dépendant du SIT (service informatique et téléphonie).

L'Assistante de Direction SNATED

Outre ses missions d'assistantat, elle gère les relations au quotidien avec l'équipe du pré accueil notamment sur l'aspect respect des consignes et référentiel métier.

Plateau d'écoute : il est composé d'une quarantaine d'écoutants se relayant 24h/24h, tous les jours de l'année, assurant ainsi la permanence de l'activité et de la mission du 119 auprès du public.

L'équipe est composée de professionnels de l'enfance : psychologues, juristes, travailleurs sociaux...

Pré accueil : actuellement, 10 agents se relayent de 8 h du matin à 23 h en semaine et de 9 h à 23h le week-end ; ils sont chargés d'accueillir tous les appels arrivant sur les 15 lignes du 119 et de transférer vers le plateau d'écoute les appels à contenu. En période de vacances, ce dispositif est allégé.

2.4 Quelques chiffres d'activité

Durant l'année 2020, l'activité du 119 s'est traduite par :

405920 appels entrants :

- Environ 250 000 appels pré-traités
- 34902 appels traités aux écoutants du 119

Un agent du pré accueil peut répondre jusqu'à une centaine d'appels par heure.
--

Article 3 – Description des prestations attendues

Elles sont permanentes (3.1) et peuvent prendre la forme d'une mission ponctuelle (3.2) sans changer de nature.

3.1 Description de la mission permanente 'Pré accueil'

Elle consiste à accueillir tous les appels téléphoniques arrivant au numéro 119, de transférer les appels à contenu (missions du 119) aux écoutants salariés du SNATED, de réaliser un transfert vers l'opérateur ou le service compétent ou prendre en charge le complément d'information nécessaire à la bonne gestion de la situation.

Pour tous les autres appels (ludiques, hors missions ou missions complémentaires du service ...), il s'agit pour les agents du pré accueil de renseigner, d'informer, de recueillir et d'orienter selon un guide de procédures transmis au moment de la formation par le SNATED.

Cette mission est dévolue à des agents d'accueil téléphonique.

Le GIPED souhaite qu'un des agents d'accueil sur le site soit contractuellement désigné par le titulaire comme "chef d'équipe" pour assurer :

- L'interface entre le SNATED et les agents présents sur site ;
- La coordination administrative des équipes (formation et plannings) ;
- Une partie de coordination missions avec le Directeur SNATED et/ou assistante de Direction.

Le poste est situé géographiquement dans un bureau du 4^{ème} étage du 63 bis Boulevard Bessières 75017 PARIS.

NB : afin d'assurer la sécurité des agents, cette adresse n'est pas communicable.

Horaires de fonctionnement :

	Lundi au Vendredi	Samedi/Dimanche Jours fériés et Vacances Noël et Eté
7h-9h	1 agent	
9h-10h	1 agent	1 agent
10h-21h	2 agents	1 agent

21h-23h	1 agent	1 agent
---------	---------	---------

Soit 163 heures agent par semaine de prestation de pré accueil téléphonique.

Cet horaire hebdomadaire constitue la prestation permanente du marché qui doit faire l'objet du prix global et forfaitaire proposé par le titulaire.

Dans ce cadre le titulaire mettra en place une équipe d'agents d'accueil téléphonique correspondant travaillant chacun au maximum 6h/jour sur les plages de jour.

3.2 Description de la mission ponctuelle

Des circonstances exceptionnelles peuvent justifier l'émission d'un bon de commande aux fins d'obtenir un pré-accueil de nuit (3.2.1) ou un renforcement ponctuel de la mission pré-accueil (3.2.2).

3.2.1 « Pré accueil" de nuit

Une mission non permanente correspond, sur le fondement d'un bon de commande émis par le pouvoir adjudicateur, à la mise à disposition d'un agent de pré accueil la nuit (entre 23h et 7h), environ une quarantaine de nuits par an, lorsqu'un seul écoutant assure la nuit.

Conformément aux dispositions figurant dans le bordereau des prix (BP) du présent marché, le prestataire indiquera le coût de la nuit, sachant que le délai de prévenance qui est normalement de 24h peut être exceptionnellement inférieur.

3.2.2 « Pré-accueil » renforcé

Dans des périodes particulières (exemple : campagne de communication, médiatisation d'un fait divers, absence d'un personnel écoutant... durant lesquelles le SNATED anticipera une hausse des appels, le pouvoir adjudicateur pourra demander un accroissement des effectifs et/ou des plages horaires. Dans ce cas de figure, le SNATED informera le prestataire 48h à l'avance de cette commande complémentaire à la prestation permanente en précisant, sur le bon de commandes, la durée de cette prestation exceptionnelle et le nombre d'écouter concernés.

3.2.3 Télétravail et Travailleur isolé

Le SNATED organise la possibilité de mise en place de télétravail partiel ou total des agents du pré accueil en cas de besoin. Le service dotera l'ensemble des personnels d'équipement professionnel (Ordinateur et casque d'écoute) ainsi que des logiciels nécessaires à la réalisation de leur mission. Les professionnels devront être en mesure de justifier d'une assurance responsabilité civile, d'une connexion internet et de conditions d'installation de travail convenable.

Dans le cadre de la continuité de service, les agents du pré accueil peuvent se retrouver seul sur site de manière exceptionnelle et ponctuelle. Le SNATED n'assurera pas la mise en place de procédure spécifique dites « personnels isolés ». Il convient par garantie de la sécurité des professionnels et par soucis de maintenir la continuité de service que le prestataire employeur assure cette procédure.

3.2.4 Qualité du service rendu

Le prestataire assure une traçabilité et un suivi de ses performances chiffrées quotidiennement. Une qualité de service rendu est fixée à un taux de décroché au-dessus de 90% sur une année. Un bilan à la demande du directeur SNATED peut être réalisé par le prestataire à tout moment. Un Bilan présenté sera exigé annuellement en vu du renouvellement tacite du contrat.

Article 4 - Spécifications complémentaires

4.1 Horaires et temps de réunions

L'offre du titulaire intègre un tableau de service des agents tenant compte du planning prévu à l'article 3.1 et d'une durée de plage quotidienne par agent obligatoirement comprise entre 4 et 6 heures.

La continuité du service de pré accueil sur ces horaires signifie une mise en place et un départ des effectifs de façon à être opérationnels dès les horaires indiqués (prévoir un temps d'installation avant prise de poste surtout les Week-ends et jours fériés où un seul agent est prévu).

Le planning devra préciser pour le Chef d'équipe un temps de gestion administrative hors temps d'accueil téléphonique.

Par ailleurs, les agents intervenant au titre de la mission permanente, et si besoin déterminé d'un commun accord entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire en fonction du temps de travail réalisé au SNATED, les agents intervenants ponctuellement, bénéficieront de 2 heures par mois de réunion de supervision, le

cout du professionnel chargé de la supervision étant pris en charge par le pouvoir adjudicateur. Ce temps de réunion peut être augmenté à la décision du Directeur SANTED en cas de besoin accrue d'accompagnement des équipes. Un soutien ponctuel individuel peut se mettre en place sous décision du Directeur dans des circonstances exceptionnelles liées au vécu d'une situation pouvant être traumatisante.

Enfin, des réunions mensuelles (2h) auront lieu avec l'équipe du SNATED dans lesquelles seront présents le responsable de site désigné par le prestataire (cf. article 4.3) et ponctuellement en fonction du sujet abordé et des précisions attendues.

4.2 Recrutement, formation des personnels du titulaire

4.2.1 Recrutement

Le personnel du titulaire (agents et chef d'équipe) intervenant de manière permanente correspond au profil défini à l'article 4.5 du présent CCTP. Chaque agent est présenté au directeur du SNATED et à son assistante, après un temps de double écoute passive et avant sa formation sur le site. Ce temps d'observation permet de déterminer l'adéquation du candidat au poste d'agent du pré-accueil avec les exigences du service.

Il est spécifié que le pouvoir adjudicateur peut demander à tout moment le retrait d'un agent du site par courrier A.R spécifiant les raisons de cette demande.

4.2.2 Formation

Le Titulaire atteste que les agents d'accueil téléphonique sont formés au métier de l'accueil téléphonique avant leur prise de poste au titre du présent marché.

Ils recevront du pouvoir adjudicateur une information complète sur les missions et le fonctionnement du 119, le protocole d'accueil téléphonique, seront formés par lui aux outils téléphoniques et informatiques du 119, et sensibiliser aux types d'appels reçus.

A ces fins, une formation obligatoire d'une durée 20 heures est organisée à leur intention par le pouvoir adjudicateur et comprend sur cinq jours :

- Premier jour : 5 heures sur la présentation du protocole, sur les autres numéros sur lesquels l'appel peut être réorienté et un premier temps de double écoute passive pour l'agent

- Deuxième jour : 1 heure de double écoute passive et 3 heures de double écoute active
- Troisième jour : 4 heures de double écoute active et formation complémentaire sur les outils téléphonique et informatique
- Quatrième jour : 5 heures de double écoute active
- Cinquième jour : 2 heures de double écoute passive avec un écoutant du SNATED et entretien bilan.
- La validation de l'adéquation du personnel face à la mission revient au Directeur du SNATED après rapport du chef d'équipe et de l'assistante de direction SNATED.

4.3 Encadrement et contrôle

Les agents seront soumis au règlement intérieur du GIP concernant les dispositions relatives à l'hygiène et la sécurité du travail.

Une personne de l'encadrement, titulaire d'une délégation de son entreprise, sera nommément désignée par le titulaire (Responsable de site) afin de recevoir de la part du directeur du SNATED ou d'un membre de l'encadrement, toutes les observations ou recommandations jugées nécessaires. Cette personne sera le principal interlocuteur du SNATED pour tout ce qui concerne le recrutement, la formation, la planification, le contrôle qualité et la mise en place des décisions et orientations avec le chef d'équipe.

Le chef d'équipe sera en relation quotidienne avec l'assistante du SNATED pour ajuster l'organisation aux besoins, transmettre les informations aux agents et avertir de tout problème.

L'entreprise répondant au marché devra proposer un correspondant référent afin d'organiser les liens avec le directeur du SNATED. Il se portera garant du respect des règles établies dans le contrat de prestation. Il assurera une vigilance particulière aux risques psychosociaux liés aux missions de travail.

4.4- Ponctualité, absences et congés : modalités de remplacement

Absences : en cas d'absence exceptionnelle d'un de ses agents, le prestataire s'engage à effectuer son remplacement sous 2 heures maximum, sans que cela implique un surcoût de la prestation.

Congés : Le prestataire s'engage également à remplacer ses agents pendant leurs périodes de congés, sans que cela implique un surcoût de la prestation.

Ces remplacements devront être assurés sur toute l'amplitude horaire de la prestation (y compris soirées et week-end).

Ponctualité : le prestataire s'engage à contrôler la présence de ses agents aux heures prévues sur le site et à faire en sorte que la ponctualité soit respectée.

4.5 - Profil des agents

Agents d'accueil téléphonique

- Qualités relationnelles indispensables
- Bonne expression orale
- Capacité à rester patient et maître de ses émotions en toute circonstance
- Intérêt pour la mission du 119
- Intérêt pour le travail en équipe

Chef d'équipe

- Rigueur et expérience de gestion d'équipes
- Qualités relationnelles indispensables
- Bonne expression orale
- Capacité à rester patient et maître de ses émotions en toute circonstance
- Intérêt pour la mission du 119