



**AGENCE REGIONALE DE SANTE
DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

132 Boulevard de Paris
CS 50039
13331 MARSEILLE Cedex 03

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

OBJET DE LA CONSULTATION : La consultation a pour objet la mise en place d'une plateforme téléphonique régionale permettant, dans le cadre de l'épidémie de Covid-19, le suivi actif et régulier des malades et cas contacts au sein de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et au profit de l'ARS Provence -Alpes - Côte d'Azur.

MODE DE PASSATION : Le marché est passé selon une procédure d'Appel d'Offre Ouvert, en application des articles R. 2124-1 et R. 2124-2 du code de la commande publique (CCP). Conformément à l'Article R2161-3 du CCP, le délai minimal de remise des offres est ramené à quinze jours pour situation d'urgence.

DUREE : Le marché prendra effet à compter de sa date de notification et pour une durée de trois (3) mois. Il est renouvelable tacitement par période de un (1) mois jusqu'à la fin de la mission déléguée par le ministère aux ARS.

DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES : Le jeudi 8 octobre 2020 à 11h

Le présent cahier comporte sept (7) pages, y compris la première

SOMMAIRE

Article 1 - Objet du marché.....	Page 3
Article 2 - Contexte et définition du besoin.....	Page 3
Article 3 - Prestations et modalités d'exécution	Page 3
Article 3.1 - Prestations attendues.	Page 3
Article 3.2 – Reporting et suivi de l'activité	Page 5
Article 3.3 – Eléments de dimensionnement	Page 5
Article 3.4 - Conditions d'exécution	Page 6
Article 3.5 - Obligations de l'ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur	Page 6
Article 3.6 - Obligations du titulaire	Page 6

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

La consultation a pour objet la mise en place d'une plateforme téléphonique régionale permettant, dans le cadre de l'épidémie de Covid-19, le suivi actif et régulier des malades et cas contacts au sein de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et au profit de l'ARS Provence –Alpes - Côte d'Azur.

ARTICLE 2 – CONTEXTE ET DEFINITION DU BESOIN

Dans le cadre de l'instruction MINSANTE n°156, l'Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur est en charge d'organiser un **suivi des malades en quarantaine et des personnes contacts à risques mises à l'isolement**.

Ce suivi vise à vérifier le respect de la mesure d'isolement ou de quarantaine, il repose sur 2 prises de contact pour les malades et les personnes contacts à risque, avec un contact supplémentaire pour les personnes socialement vulnérables, pouvant avoir besoin d'un suivi renforcé fourni par les cellules territoriales d'appui à l'isolement (CTAI) de chaque département.

Dans le cadre de ce suivi, l'ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur souhaite mobiliser préférentiellement un prestataire de service ayant une expérience des secteurs ambulatoire, sanitaire et médico-social.

ARTICLE 3 - PRESTATIONS ET MODALITES D'EXECUTION

Article 3.1 - Prestations attendues

Pour réaliser cette mission, l'ARS PACA a retenu un suivi « mixte » associant l'envoi de SMS et des appels téléphoniques.

La plateforme d'appels téléphoniques sera donc couplée à une plateforme numérique support permettant à la fois :

- d'envoyer des SMS,
- de recueillir les réponses faites aux SMS par des interfaces web et smartphone adaptées,
- de constituer une base de données de l'ensemble des personnes incluses dans le suivi
- d'identifier les personnes à appeler et le type d'appel à réaliser (1^{er} contact, contact supplémentaire ou 2^{ème} prise de contact)
- de servir de « fil rouge » aux téléopérateurs et les guider lors de l'appel
- de saisir les données recueillies pendant l'appel

Cette plateforme numérique support sera mise à la disposition du prestataire par l'ARS pendant toute la durée de la mission objet de ce marché pour garantir la bonne traçabilité des éléments recueillis et servir de support au travail des téléopérateurs.

La prestation objet du présent marché concerne : la réalisation des appels téléphoniques et la saisie sur la plateforme support numérique fournie par l'ARS PACA des données recueillies lors des appels téléphoniques.

En amont de l'intervention de la plateforme téléphonique, les personnes appelées auront été destinataire d'un SMS, quelle que soit la prise de contact considérée.

L'appel téléphonique réalisé par les téléopérateurs concernera :

- Les personnes n'ayant pas répondu au SMS
- Les personnes identifiées comme « socialement vulnérables »(*)

(*)Par « socialement vulnérable » on entend une personne qui pour des raisons sociales, logistiques ou autres, se trouve dans une situation ne lui permettant pas le respect des consignes de quarantaine/isolement.

Des téléopérateurs sont chargés de la prise de contact avec les personnes devant faire l'objet d'un suivi.

Le dispositif de suivi mis en œuvre par les téléopérateurs s'appuiera préférentiellement sur une prise de contact digitale par l'envoi de SMS renvoyant à une plateforme de recueil des données. En cas d'échec d'un contact suite à envoi de SMS, le titulaire réalise un appel téléphonique.

Ci-dessous, l'objet de chaque appel ainsi que sa durée moyenne indicative incluant les appels n'ayant pas abouti et les refus de suivi.

Lorsqu'une personne appelée ne répond pas à l'appel, celui-ci est renouvelé une fois dans la journée avant de considérer que la personne est injoignable.

J2 : deux jours après le début de l'isolement

J4 : quatre jours après le début de l'isolement

J7 : sept jours après le début de l'isolement

J9 : neuf jours après le début de l'isolement

- Appel n°1 de l'ARS à J2 de l'appel de la CPAM pour les malades et les personnes contacts, devant permettre (durée 7 minutes) :
 - le recueil du consentement pour le suivi,
 - le rappel de la conduite à tenir (isolement au domicile pendant toute la durée de la mesure d'isolement ou quarantaine, port du masque chirurgical en présence d'un tiers, etc.),
 - l'identification d'une éventuelle difficulté pour respecter l'isolement ou la quarantaine et le renvoi vers la CTAI en cas de nécessaire appui pour un hébergement ou une aide pour le maintien à domicile,
 - l'identification d'un critère de vulnérabilité sociale particulière de la personne,
 - le rappel pour les personnes contacts du besoin de prendre un rendez-vous dans un laboratoire pour le test à J7 du dernier contact avec le cas confirmé, le rappel pour les cas confirmés de la nécessité d'être suivi par un médecin ;
- Contact supplémentaire pour les malades et personnes contacts « socialement vulnérables », à J4 de l'appel de la CPAM, devant permettre (durée – 10 minutes) :
 - le rappel de la conduite à tenir,
 - l'appréciation du respect de la mesure d'isolement ou de quarantaine,
 - l'information sur la nécessité de consulter un médecin (ou de contacter le SAMU Centre 15) en cas de dégradation de l'état de santé général
 - l'identification d'une éventuelle difficulté et/ou du besoin d'un appui pour l'hébergement ou le maintien à domicile (pour envisager si nécessaire l'intervention d'équipes mobiles et/ou de la CTAI) ;
- Contact n°2 à J7 de l'appel de la CPAM, pour les personnes contacts, devant permettre (durée 4 minutes) :
 - l'obtention du résultat du test2 (recueil déclaratif, sans vérification dans SI-DEP),
 - si le résultat est négatif et en l'absence d'apparition de symptômes la levée de la quarantaine : la conduite à tenir pour les 7 jours suivants

- (port rigoureux du masque et respect strict des mesures barrière et de la distanciation physique) ;
 - si le test est positif, la demande à la personne, de consulter un médecin (ou téléconsultation) pour assurer son suivi et sa prise en charge médicale
 - si la personne n'a pas encore reçu son résultat de test, les consignes relatives au résultat du test sont données mais il n'y a pas de nouvel appel.
- Contact n°2 à J9 de l'appel de la CPAM, pour les malades, devant permettre (durée 4 minutes) :
- l'appréciation de la fin de la mesure d'isolement
 - l'information sur la conduite à tenir pendant les 7 jours suivants la levée de la mesure (port rigoureux du masque chirurgical et respect strict des mesures barrière et de la distanciation physique).

Le prestataire devra s'engager à se conformer aux exigences de la RGPD et sera dûment habilité par l'ARS à la manipulation de données à caractère sensible sur le plan sanitaire.

Article 3.2 - Reporting et suivi de l'activité

Dans le cadre de la mise en place de ces prestations, l'ARS souhaite disposer des éléments de reporting suivants, pour mesurer les résultats de la mise en œuvre du dispositif et ajuster d'une semaine sur l'autre le niveau de la prestation.

Un reporting quotidien auprès de l'ARS PACA devra être réalisé par l'envoi d'un tableau de bord contenant :

- Nombre d'appels quotidiens à réaliser,
- Pourcentage quotidien d'appels n'ayant pas pu être fait,
- le nombre d'appels réalisé,
- la durée moyenne des communications,
- la durée moyenne selon la nature des appels : J+1, J+7, etc.,
- le nombre de personnes « socialement vulnérables » identifiées lors de l'appel à J1 et orientées vers la CTAI,
- le nombre de relances réalisées,
- les abandons et leurs motifs,
- les refus de suivi et leurs motifs,
- le nombre de personnes n'ayant pas fait leur test à J7 et devant faire l'objet d'une troisième prise de contact,
- ainsi que les informations complémentaires demandées par l'ARS.

Une réunion téléphonique ou en visioconférence sera organisée entre le titulaire et l'ARS a minima une fois par semaine.

Articles 3.3 – Eléments de dimensionnement

La volumétrie est estimée au démarrage de la mission autour de 3000 appels/jour.

La durée moyenne d'un appel se situe autour de 4 minutes, au vu des typologies décrites au paragraphe 3.1., toutes typologies d'appel confondues, incluant les appels n'ayant pas abouti et les refus de suivi.

Le nombre d'appels à réaliser sera donné au prestataire quotidiennement via la plateforme support numérique.

A noter que ce volume d'appels est une estimation qui n'engage pas contractuellement l'ARS et sert de prévisionnel au titulaire. Le volume d'activité pouvant évoluer à la hausse ou à la baisse, le titulaire s'engage à tout mettre en œuvre sous 48h pour pouvoir faire face à une augmentation de son activité.

Article 3.4 - Conditions d'exécution

La mise en œuvre débute après la notification du marché.

Le fonctionnement attendu de la plateforme est de 9h à 19h, 6 jours sur 7. L'amplitude horaire ainsi que le nombre de téléopérateurs pourront être modulés à la baisse ou à la hausse en fonction de l'évolution de la situation sanitaire. La décision d'ajustement à la hausse ou à la baisse du nombre et de l'amplitude fera l'objet d'un courriel de l'ARS au titulaire pour mise en œuvre sous 48h. Pour faire face à l'évolution des cas, l'ARS Paca est susceptible d'étendre la prestation aux dimanches et jours fériés et/ou de prioriser par typologie d'appels.

Le titulaire garantit une amplitude horaire et des capacités techniques en ressources humaines suffisantes pour faire face à un grand nombre d'appels. Le titulaire devra conserver des ressources humaines qualifiées : téléopérateurs ayant préférentiellement une expérience dans le domaine de la médecine de ville, de la santé et ou du médicosocial. Les équipes sont localisées en France ou dans un pays membre de l'Union européenne.

Article 3.5 – Obligations de l'ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur

L'ARS met à disposition du titulaire les informations jugées pertinentes pour la bonne réalisation des prestations décrites dans le présent document :

- La formation à l'utilisation de la plateforme numérique support
- les éléments de langage permettant aux téléopérateurs de réaliser les appels.
- La liste quotidienne des nouveaux cas à intégrer au suivi
- La liste des contacts utiles

Interlocuteur de l'ARS PACA en charge du pilotage : Anne-Laure Vautier

Interlocuteurs de l'ARS PACA en charge du suivi opérationnel de la prestation : Muriel Andrieu-Semmel et Olivier Reilhes

Article 3.6 – Obligations du titulaire

Le titulaire garantit que les prestations seront réalisées avec tout le soin et toute la diligence raisonnablement possibles.

En outre, le titulaire s'engage à observer ou faire observer la plus stricte confidentialité à l'égard des informations confidentielles et à prendre toute mesure nécessaire pour en préserver la confidentialité. Pour garantir la confidentialité, le prestataire s'interdit :

- toute divulgation, quelle qu'elle soit, à quelque titre que ce soit, des informations confidentielles ;

- d'utiliser ou d'exploiter partiellement ou totalement les informations confidentielles, sous quelle que forme que ce soit et notamment dans le cadre d'autres missions auprès d'autres clients.

Les parties conviennent, eu égard à la nature des prestations attendues au titre du présent marché, que le titulaire est tenu à une obligation de résultat.