



CONSULTATION

Intitulé :

**CENTRALE D'APPELS
POUR LES DEMANDES D'AIDES SOCIALES DEMATERIALISEES
(AIDE MEDICALE, MINIMUM VIEILLESSE, BOURSES SCOLAIRES)
ANNEE 2025**

Dans le cadre de la réorganisation du service de l'aide médicale et des prestations sociales (SAMPS) de la Direction Provinciale de l'Action Sanitaire et Sociale (DPASS) de la province Sud, la collectivité a engagé un processus de dématérialisation des demandes d'aides sociales au bénéfice de ses ressortissants.

Le SAMPS assure ainsi le traitement des demandes d'admission (sous différentes conditions selon le dispositif) à l'aide médicale, aux bourses scolaires ainsi qu'à l'aide aux personnes âgées. (Allocation du Minimum Vieillesse et aide à l'hébergement en structure spécialisée).

Les 3 aides sociales :

- Aide médicale : Plus de 23 000 personnes ont bénéficié de l'aide médicale en 2024. La demande d'admission ou de renouvellement s'effectue en ligne tous les 6 mois, sauf pour les personnes admises au minimum vieillesse, celles bénéficiant de soins et traitements dans le cadre d'une longue maladie, ou les personnes avec reconnaissance de handicap, dont les droits sont valables un an.
- Minimum vieillesse et placement en structure spécialisée : 1500 personnes ont bénéficié d'une aide aux personnes âgées en 2024. La demande d'admission ou de renouvellement s'effectue en ligne tous les ans.
- Bourses scolaires : 8500 demandes ont été instruites en 2024 concernant près de 11 000 élèves. Les familles peuvent déposer une demande à compter du mois de mai en année N pour l'année N+1. Les demandes s'effectuent uniquement en ligne toute au long de l'année mais avec une dégressivité des aides selon la date de dépôt du dossier.

En 2024, le SAMPS a comptabilisé en moyenne mensuelle 8000 appels entrants et 2200 appels sortants concernant des demandes d'informations ou de relances relatives aux différents dispositifs.

La dématérialisation récente des démarches de demandes d'aide sociale génère des flux supplémentaires en matière d'accueil physique, téléphonique et d'échanges informatiques (mails ou notifications via les sites Internet dédiés) et peut également engendrer certaines difficultés à l'égard de personnes peu habituées à l'usage du numérique.

Etant donné le volume d'activités en matière de gestion des appels téléphoniques, pour permettre aux agents du SAMPS de se concentrer sur l'accompagnement, l'instruction des demandes et les autres missions administratives du service, la collectivité provinciale confie à un prestataire la gestion des appels et du démarchage téléphonique.

1. Les objectifs de la prestation

1.1. Public concerné :

Il s'agit essentiellement, pour les trois (3) aides sociales, de personnes ou familles qui souhaitent avoir des explications ou renseignements concernant soit la demande en ligne soit l'avancement de leur dossier déjà transmis.

1.2. Nature de la prestation et volumétrie :

Les volumes sont donnés à titre indicatif, les changements de réglementation, la nouveauté de la dématérialisation, le besoin d'accompagnement pouvant engendrer une modification par rapport aux tendances précédentes.

1.2.1 – La gestion des appels entrants :

Absorber le flux des appels entrants (8000 appels entrants en moyenne par mois) et rappeler les non répondus pour un taux de réponse qui ne doit pas être inférieur à 80%.

Pour les 3 dispositifs, il s'agira d'informer ou renseigner les personnes souhaitant avoir des explications :

- pour remplir le « formulaire » en ligne (questions techniques),
- pour connaître les critères d'éligibilité et les pièces justificatives à fournir,
- quand le dossier est incomplet pour expliquer les documents à fournir et la procédure liée,
- pour connaître et comprendre le motif du refus,
- pour demander un rendez-vous sur un site d'accueil ou pour un accompagnement numérique par un téléconseiller pour connaître le jour prévu du versement de l'allocation personnes âgées ou des périodes de paiements des aides pour les boursiers
- pour savoir comment récupérer les réponses après le traitement de leur demande depuis leur compte provincial (courriers, cartes d'aide médicale, coupons et/ou attestations de non bourses)

A noter que ces listes ne sont pas exhaustives.

1.2.2 – Le démarchage téléphonique :

Contacteur les personnes ou familles selon les besoins du service pour les bénéficiaires des trois dispositifs (2200 appels sortants en moyenne par mois) dont le dossier est à renouveler ou incomplet pour en favoriser la complétude dans les délais impartis :

- en indiquant les modalités de transmission de ces documents (notamment via les formulaires en ligne),
- en rappelant les documents manquants pour les dossiers incomplets,
- en proposant un rendez-vous pour un accompagnement numérique.

1.2.3 – La gestion des rendez-vous :

Gérer la prise de rendez-vous :

- En communiquant sur les lieux d'accompagnement à proximité,
- En positionnant les usagers sur les créneaux via le progiciel ALOHA.

A noter que cette liste n'est pas exhaustive.

2. Les obligations

2.1. Les dates de la prestation

Du 1^{er} mars 2025 au 31 décembre 2025 inclus, de 7h30 à 16h en continu, du lundi au vendredi.

2.2. La localisation

La centrale d'appels est externalisée pour limiter le flux de visiteurs attendus à la DPASS (services centraux et sites décentralisés).

2.3. Les agents dédiés

Les effectifs dédiés doivent permettre d'assurer une gestion de qualité des appels entrants/sortants :

- Nombre d'appels non répondus doivent être entre zéro et 20%,
- Réalisation du démarchage téléphonique dans les délais fixés par la cheffe de service de l'aide médicale et des prestations sociales,
- Contenu des réponses en conformité avec les consignes communiquées au préalable par le SAMPS.

3. Le suivi de la prestation

3.1. Le cadre des échanges maître d'ouvrage/maître d'œuvre

Un interlocuteur référent est désigné de part et d'autre afin d'assurer un échange régulier d'informations sur la prestation.

La DPASS assure un accès en consultation à l'application informatique « PAM » pour les bourses scolaires, l'aide médicale et le minimum vieillesse ainsi qu'à l'application permettant la prise de rendez-vous « ALOHA ». Le SAMPS remet une grille des questions/réponses les plus fréquentes au soumissionnaire en début de prestation et tout élément permettant de renseigner au mieux les familles, notamment les adresses et contacts des lieux recevant du public par commune.

Le dispositif devra pouvoir être évalué dans son ensemble par les deux parties en cours de fonctionnement à des fins de réajustement opérationnel.

3.2. La restitution d'informations

Le soumissionnaire s'engage à transmettre régulièrement des informations par type d'aides sociales et globales au SAMPS :

- Quotidiennement : un rapport Excel récapitulant le nombre d'appels reçus, le nombre d'appels donnés, les questions restées en attente ;
- Hebdomadairement : un état statistique de l'activité ;
- Dans le mois qui suit la fin de prestation : un rapport final détaillé comportant un bilan qualitatif et quantitatif de la prestation et un bilan financier détaillant le nombre d'appels entrants et sortants des interventions et prestations donnant lieu à facturation.

4. La proposition prévisionnelle

4.1. Les contenus de la proposition

4.1.1. Ils devront répondre aux conditions énoncées ci-dessus.

4.1.2. Ils devront comporter en outre :

- Une proposition financière détaillée avec un tarif établi sur le nombre d'appels réalisés (entrants et sortants) avec indication du coût maximal hors taxes et toutes taxes comprises,
- Une proposition d'organisation détaillée notamment les moyens pour répondre aux objectifs du point de vue technique (matériels et logiciels mis à disposition pour la mission) et opérationnel (nombre de personnes dédiées, supervision, agents traitants ...),
- Les références professionnelles en rapport avec des missions identiques (liste des personnes intervenantes et leurs compétences dans les domaines requis, voir les formations initiales et continues envisagées),
- Une attestation sur l'honneur attestant que le soumissionnaire est bien en règle au regard de ses obligations fiscales et sociales, (annexe 1)
- Le règlement intérieur de l'entreprise relatif à la protection, la conservation et le traitement des données personnelles,
- Un relevé d'identité bancaire au nom du soumissionnaire,
- Un extrait KBIS attestant de la non-faillite de l'entreprise ;
- Les documents relatifs aux pouvoirs de la personne habilitée à engager la société.

4.2. Le formalisme de la proposition

Le délai de validité des offres est fixé à quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date limite de remise des offres. La province Sud se réserve le droit de ne pas donner suite ou de ne donner qu'une suite partielle à la présente consultation.

Les critères de jugement des offres sont les suivants :

- La valeur technique (40%) :
 - La qualité du prestataire (10%)
 - La qualité de la prestation proposée (20%)
 - Le respect des conditions énoncées (10%)
- Le prix de la prestation (60%)

L'offre doit parvenir :

- Soit par voie électronique sur la plateforme des marchés publics de la Nouvelle-Calédonie en se connectant au profil acheteur : www.marchespublics.nc ;
- Soit sous enveloppe cachetée portant la mention suivante:

**" Appel à concurrence pour des demandes d'aides sociales dématérialisées – année 2025
A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DE DEPOUILLEMENT"**

L'offre doit être remise contre récépissé **au secrétariat de direction de la DPASS au 12, rue de Verdun, immeuble Gallieni 2, 4^{ème} étage, à Nouméa** ou envoyée par la poste par lettre recommandée avec avis de réception postal, adressée à :

**Monsieur le directeur de l'action sanitaire et sociale de la province Sud
12, rue de Verdun, immeuble Gallieni 2
BP U2
98 852 NOUMEA CEDEX**

Le dernier délai de réception de l'offre **est fixé au vendredi 17 janvier 2025 à 11 heures**, au plus tard [heure de Nouméa].

5. Renseignements complémentaires

Pour toute demande de renseignements complémentaires, merci d'adresser une demande écrite par courriel à dpass.saf.aao@province-sud.nc ou via la plate-forme www.marchespublics.nc .

ANNEXE 1 : DECLARATION SUR L'HONNEUR

ATTESTATION DE REGULARITE SOCIALE ET FISCALE

Je soussigné, « *Nom, prénom et qualité du signataire, tels qu'inscrits dans le k-bis* », de la société « *Nom de la société, tel qu'inscrit dans le k-bis* », forme juridique « *forme juridique actuelle de la société* » au capital social de « *Capital social de la société* », immatriculée au registre du commerce sous le n° « *N° RIDET de la société* », dont le siège social est situé au « *Adresse du siège social de la société* », certifie sur l'honneur que la société « *Nom de la société, tel qu'inscrit dans le k-bis* » est en situation régulière au regard de ses obligations fiscales et sociales ainsi que des cotisations et paiement correspondants.

Je suis conscient qu'en tant que contractuel de la direction de l'action sanitaire et sociale de la province Sud (DPASS-SUD), je me dois de me justifier de mes obligations si la DPASS-SUD m'en fait la demande.

Fait pour valoir ce que de droit.

Nouméa, le

Signature et cachet de l'entreprise