l'assurance retraite
le service public engagé pour votre avenir

APPEL A PROJETS

ACOTEL

Expérimentation agent conversationnel « PourBienVieillir »

Cahier des spécifications de l'appel à projet V1.0

Carsat Retraite & Santé au travail Sud-Est

Carsat Retraite & Santé au travail Languedoc-Roussillon

Carsat Retraite & Santé au travail Centre-Val de Loire

Carsat Retraite & Santé au travail Bourgogne & Franche-Comté

Table des Matières

PREAMBULE 5
1 CADRE DE L'APPEL A PROJET 6
1.1 CONTEXTE DE L'APPEL A PROJET 6
1.2 CADRE DE L'EXPERIMENTATION 6
1.3 MODALITES DE MISE EN CONCURRENCE 7
1.3.1 Procédure 7
1.3.2 Modèle économique souhaité 7
1.3.3 Modalités de l'offre financière 8
1.4 DEROULEMENT DE L'APPEL A PROJET 9
1.5 CRITERES DE CHOIX 9
1.6 FORMAT DES ELEMENTS ATTENDUS DE LA CANDIDATURE ET DE L'OFFRE 10
1.6.1 Exigences et remarques détaillées 10
1.6.2 Format de la candidature 10
1.6.3 Format de l'offre attendue 10
1.6.4 Démonstration 11
2 ENGAGEMENTS DU TITULAIRE 12
2.1 ENGAGEMENT DE RESULTAT 12
2.2 ENGAGEMENT DE SERVICE 12
2.2.1 Engagement d'intervention 12
2.2.2 Référent de service unique 13
2.3 ENGAGEMENT DE DELAIS D'EXECUTION 13
2.4 ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE 14
2.4.1 Souveraineté des données 14
2.4.2 Conformité RGPD 14
2.5 ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DE SERVICE 15
2.5.1 Engagement de disponibilité 15
2.5.2 Modes de service minimal 15
2.5.3 Mesure de la qualité de service technique 15
2.6 ENGAGEMENT DE TRANSFERABILITE 17
2.6.1 Fin de l'expérimentation 17
2.6.2 Remise des éléments de l'expérimentation 17
3 LE CONTEXTE DE L'EXPERIMENTATION 18
3.1 LA DUREE DE L'EXPERIMENTATION 18
3.2 LA PRESENTATION DE L'EXISTANT 18
3.2.1 Le site internet « Pourbienvieillir.fr » 18
3.2.2 Les thématiques d'atelier 18

3.3 LA MAQUETTE REALISEE 19
3.4 LE PERIMETRE DU PROJET 19
3.4.1 Le périmètre géographique 19
3.4.2 Le périmètre de service ACOTEL 19
3.4.3 La communication du Service ACOTEL 20
4 LE DIMENSIONNEMENT DES SERVICES 21
4.1 L'ARCHITECTURE ON CLOUD 21
4.2 LA TECHNOLOGIE DU CALLBOT 21
4.3 N° DE TELEPHONE DE ACOTEL 21
4.3.1 Le type de Numéro ACOTEL 21
4.4 L'INTERFACE DE DIALOGUE AVEC LA BASE DE « TROUVER UN ATELIER » 22
4.4.1 La structure actuelle 22
4.4.2 Le mode d'interopérabilité souhaité 23
4.4.3 Evolution de l'interface WEB « Trouver un atelier » 24
5 LE PARCOURS CONVERSATIONNEL 25
5.1 ELEMENTS DE PARCOURS CONVERSATIONNEL NORMATIF 25
5.1.1 Test de bon fonctionnement 25
5.1.2 Qualité des messages vocaux 26
5.1.3 Phase accueil et présentation du service 26
5.1.4 Phase Collecte de la localisation 26
5.1.5 Phase sélection des ateliers disponibles 26
5.1.6 Phase communication vocale des résultats 27
5.1.7 Phase communication SMS 27
5.1.8 Phase de validation/prise de congés 28
5.1.9 Phase d'évaluation du service 28
5.2 GESTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DANS LA CONVERSATION 28
5.2.1 Difficulté de reconnaissance de la parole des demandes 28
5.2.2 Détection d'une intention dépressive ou de maladie 29
5.2.3 Détection d'une hésitation de l'appelant 29
5.2.4 Détection d'un manque de courtoisie 29
5.2.5 Détection de demande liées à d'autres services 29
5.2.6 Détection hors périmètre 29
5.2.7 Panne du Callbot 29
5.3 AUTRES SITUATIONS DE CONVERSATION 30
5.3.1 Expérience titulaire 30
5.3.2 Plan progrès continue 30
6 LES ELEMENTS DE MESURE DE L'EFFICACITE DE SERVICE 31
6.1 DEFINITION DES STATUTS D'APPEL DE L'EXPERIMENTATION 31

6.2 DEFINITION DES AUTRES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE 31
6.3 FOURNITURE DES INDICATEURS ET DES OUTILS D'ADMINISTRATION 32
6.3.1 Traces des appels 32
6.3.2 Granularité des stats 32
6.3.3 Verbatims utilisés..... 32
6.3.4 Outil d'administration et de supervision..... 33
7 LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT 34
7.1 ETAPE 1 BUILT : CONCEPTION ET MISE AU POINT DE ACOTEL 34
7.2 ETAPE 2 RUN : MISE EN PRODUCTION DE ACOTEL..... 34

PREAMBULE

La consultation de l'appel à projet ACOTEL est constituée des documents suivants :

- Le présent document : cahier de spécifications de l'appel à projet
- L'annexe RGPD : présentant les exigences RGPD
- L'annexe DART : présentant les exigences de l'appel à projet à remplir par le candidat
- L'annexe Maquette : fichier audio présentant une maquette statique de ce qui est attendu en mode conversationnel
- L'annexe : identification du prestataire (dans ce document)
- Le BPU/DQE : présentant les Bordereaux de prix à remplir par le candidat

Les fichiers à compléter sont en pièces jointes de ce cahier des charges après téléchargement

1 Cadre de l'appel à projet

1.1 Contexte de l'appel à projet

Le Groupement CARSAT (*) souhaite mettre en place un canal téléphonique pour permettre aux séniors affiliés à leur caisse régionale (4 régions) de connaitre les ateliers de prévention pour mieux vivre sa retraite », proches de chez eux.

Il existe un site internet « pourbienvieillir.fr » qui propose une rubrique « Trouver mon activité » permettant à un sénior retraité après avoir saisi son adresse, sa ville ou son code postal de consulter tous les ateliers de prévention proches de chez lui.

Aussi beaucoup de séniors n'ont pas d'appétence à l'informatique et se retrouvent exclus de ce service internet.

C'est pourquoi le Groupement CARSAT souhaite proposer ce service à des séniors par téléphone au travers d'une intelligence conversationnelle et en s'appuyant sur la base de données de « Trouver mon activité » du site Internet « pourbienvieillir.fr ».

Ce service passe par une phase d'expérimentation -objet de l'appel à projet- permettant d'évaluer la performance du service rendu et l'acceptabilité du public ciblé avant de décider d'une couverture nationale.

(*) : le Groupement CARSAT pour l'expérimentation est composé de :

- La Carsat Bourgogne Franche-Comté,
- La Carsat Languedoc-Roussillon
- La Carsat Sud Est
- La Carsat Val de Loire
- La CNAV

Le membre coordinateur du groupement est la Carsat Sud Est.

1.2 Cadre de l'expérimentation

Le Groupement CARSAT veut retenir au travers de cet appel à projet un prestataire pour un service d'expérimentation d'une durée d'environ 9 mois permettant de s'assurer de l'efficacité de ce service par téléphone et de son acceptabilité par la population ciblée.

Nous recherchons un prestataire qui, dans ce cadre d'appel à projet, est en mesure de fournir et exploiter un parcours conversationnel par CallBot de bout en bout pour fournir des informations issues d'une base de données et ceci sans mise en relation avec un service ou une personne.

Il doit être en mesure de fournir sur la durée d'expérimentation :

- Un N° de type 09 permettant de collecter les appels téléphoniques ;
- Un service de CallBot : dialoguer avec un appelant, comprendre son besoin et proposer les ateliers de prévention proches de chez lui ;
- Un service d'amélioration continu de la performance du service proposé.

Remarque 1.1 : Le titulaire aura précisé dans son offre les limites de services liés aux enjeux décrits ci-dessus ou il aura précisé y répondre sans réserve. Dans ce cas il doit s'assurer que tous les éléments de services, prestations, sont présents dans son offre financière BPU/DQE pour y répondre complétement tout au long de l'expérimentation

1.3 Modalités de mise en concurrence

1.3.1 Procédure

Le Groupement CARSAT souhaite acquérir les services principaux de l'objet de cette expression de besoins au travers d'une procédure d'appel à projet.

Remarque 1.2 : Le titulaire se conformera à la convention établie entre les parties reprenant tous les aspects des spécifications de ce document, de son offre de service, de son offre financière et des conditions d'exécution notamment sur sa conformité aux exigences RPDG du groupement.

1.3.2 Modèle économique souhaité

Nous proposons 2 modèles économiques possibles :

1.3.2.1 Modèle à l'usage

Il comprend un modèle économique répondant aux besoins du Groupement CARSAT sous la forme de :

- Unité d'œuvre ou frais d'accès au service (FAS) : pour la fourniture éventuelle de matériel à acheter et pour les prestations liées à la mise en œuvre, le suivi opérationnel et à la formation.
- Cout d'usage : pour le cout des communications collectées et ou routées au sein de l'écosystème télécom en place et des interactions avec l'appelant et le site « PourBienVieillir »
- Abonnement mensuel ou service de pilotage : pour l'abonnement des services (hébergement N°…), les actions de Tunning et de l'amélioration continuent et le suivi opérationnel de l'exécution du service sur la durée de l'expérimentation.

1.3.2.2 Modèle Expérimentation

Ce mode est adapté au contexte de l'expérimentation et notamment des services de Tunning et d'amélioration à mettre en œuvre tout au long de l'expérimentation constituée de

- Cout Construction (BUILD) comprenant :
  - Tous les moyens techniques, logiciels et service de mise en place du Callbot
  - La fourniture et mise en place du N° de collecte des appels,
  - Tous les moyens logiciels, paramétrage d'interrogation du site « PourBienVieillir »
  - Le service de conception du Callbot et des indicateurs de pilotage
  - La mise au point sur une base de 2000 appels avant mise en service
- Cout de l'Expérimentation (RUN) comprenant :
  - Services de Tunning et d'amélioration continue durant 6 à 9 mois post mise en service
  - Services de pilotage et de fourniture des indicateurs qualité
  - Services de suivi Mensuel (Comité de pilotage + Compte Rendu)
  - Forfait pour 30 000 appels effectifs sur 9 mois avec ou sans SMS
- Complément comprenant :
  - 1 mois de suivi complémentaire et 5000 appels effectifs supplémentaires

1.3.2.3 Cout d'un appel non traité

On entend par appel non traité, un appel arrivant sur ACOTEL accueilli par ACOTEL mais qui peut être :

- Soit abandonné par l'appelant avant la réponse à la première question ;
- Soit non compris ; la première question n'est pas comprise engendrant un scénario de dissuasion.

Remarque 1.3 : Quel que soit le modèle de service proposé il est entendu que les appels non traités ne sont pas à comptabiliser dans le cout des appels traités. Le titulaire précise comment il comptabilise et facture ses appels.

1.3.3 Modalités de l'offre financière

Le BPU et DQE (Devis Quantitatif Estimatif) de l'offre sont construits sur la base du modèle à l'usage.

Il n'est pas obligatoire de remplir toutes les lignes du DQE mais seulement celles qui sont nécessaires à l'élaboration de l'offre financière (simulation financière).

Si le titulaire souhaite s'engager sur le modèle expérimentation, il proposera son offre sans utiliser le DQE mais en s'assurant d'être entièrement conforme aux exigences de ce document et en faisant références aux articles du BPU ajoutés.

Remarque 1.4 : Le titulaire précise le modèle de cout sur lequel il souhaite s'engager en conformité et précise clairement celui-ci.

1.4 Déroulement de l'appel à projet

Le calendrier est le suivant :

- Appel à projet :
  - Remise des offres des candidats pour le jeudi 14 décembre (14/12/2023) à midi (12h00)
- Négociation :
  - Sélection de 2 candidats répondant au mieux aux critères de choix le jeudi 21 décembre 2023
  - Soutenance des 2 candidats le mercredi 10 janvier 2024 en ligne sur un créneau de 1h30 entre 9h et 13h
  - Remise de l'offre ajustée des candidats pour le vendredi 12 janvier 2024 12h
  - Négociation éventuelle avec l'offre la mieux disante entre le 8 et le 19 janvier 2023
- Décision définitive du choix du titulaire entre le 22 et le 26 janvier 2024
- Réunion de lancement avec le titulaire le mercredi 7 février 2024 (en ligne)

Ce calendrier est informatif et est susceptible d'évoluer en fonction du déroulement de l'appel à projet et des contraintes administratives du Groupement CARSAT.

Le Groupement CARSAT se réserve le droit de mettre fin à tout moment à cet appel à projet et de ne pas y donner suite.

Durant la consultation, les questions éventuelles des candidats seront posées par mail avant le 12 décembre 18 h à :

- lrayon@etic-consulting.fr (AMOA du projet ACOTEL)
- alice.lavandera@carsat-sudest.fr (coordinateur du groupement Carsat)
- mathilde.jacobe@cnav.fr (chef de projet national adjoint expérimentation ACOTEL)

Un réponse à tous les candidats sera envoyée par mail (@ transmise lors du dépôt de l'appel à projet) au plus tard le 13 décembre 12h.

1.5 Critères de Choix

L'analyse de la réponse de chaque candidat se fera en respectant les critères pondérés de choix suivants :

- Critère financier : Noté sur 40 points
  - Le prix retenu sera le prix en € TTC du DQE prenant les couts simulés sur la période totale d'expérimentation
  - Le candidat ayant l'offre la moins chère avec une offre technique conforme aura la totalité des points (Offre moins-disante)
  - Les candidats suivants avec une offre technique conforme auront :
    - 40 points x montant offre candidat/montant offre candidat le moins disant
- Critère technique : Noté sur 60 points découpés comme suit :
  - SCT1 : 10 Points : Qualité de l'architecture technique et d'interfaçage avec la base ateliers « pour bien vieillir »
  - SCT2 : 20 Points : Qualité des services de Callbot proposés et de gestion de la conversion avec le sénior
  - SCT3 : 35 Points : Qualité des services d'accompagnement, de plan progrès et de pilotage du service fourni sur la durée d'expérimentation
  - SCT4 : 5 Points : Conformité des engagements RGPD définis par le groupement

La note globale du candidat sur 100 points sera la somme des points Critère financier et Critère technique.

L'analyse technique est basée sur le mémoire technique transmis, le Dossier d'Aide à la réponse Technique (DART) et autres éléments transmis par le candidat.

Dans le cas où la réponse à une exigence est non conforme, l'offre du candidat pourra etre jugée non conforme et non analysable.

1.6 Format des éléments attendus de la candidature et de l'offre

L'ensemble des éléments constituant la candidature et l'offre du candidat devra, avant la date limite de réception :

- Être envoyé par mail à :
  - lieuxdeviecollectifs@carsat-sudest.fr
  - lrayon@etic-consulting.fr (AMOA du projet ACOTEL)
  - alice.lavandera@carsat-sudest.fr (coordinateur du groupement Carsat)
  - mathilde.jacobe@cnav.fr (chef de projet national adjoint expérimentation ACOTEL)

1.6.1 Exigences et remarques détaillées

Dans cette expression de besoins, certaines parties sont formalisées de manière particulière, dans le but d'attirer l'attention du titulaire.

Voici la signification du cartouche :

Remarque X.X: Il s'agit d'une remarque ou d'une question pour laquelle une réponse est attendue dans le Dossier d'Aide à la Réponse Technique (DART).

Dans le Dossier d'Aide à la Réponse Technique (DART), toutes les exigences, remarques sont reprises selon la chronologie de numérotation de cette expression de besoins.

Une réponse à chaque remarque doit être fournie par le titulaire (OUI, NON ou PARTIEL) en justifiant la réponse (commentaire, renvoi § mémoire technique, renvoi § documentation technique).

1.6.2 Format de la candidature

Le candidat fournira les éléments suivants :

- Présentation société, références ;
- CA réalisé sur les 2 derniers exercices fiscaux avec la quote part liés à des services de Callbot ;
- Organisation Ressources Humaines ;
- KBIS ;
- Charte RSE.
- Extrait de déclaration du prestataire au Journal Officiel,
- Statuts du demandeur,
- Agrément/qualification du prestataire (à vérifier si d'actualité dans ce domaine),
- Numéro de déclaration d'activité (à vérifier si d'actualité dans ce domaine),
- Attestation Urssaf, datant de moins d'un an, précisant que le demandeur est à jour de ses cotisations sociales,
- Rapport d'activité 2022,
- RIB.

1.6.3 Format de l'offre attendue

Les candidats remettront leur offre technique et financière selon le format suivant :

- Mémoire technique détaillé prenant en compte les exigences de cette expression de besoins et structuré comme suit :
    - La compréhension des besoins et exigences du Groupement CARSAT ;
    - Le descriptif complet de la chaine technique N° Callbot, Interaction site « Pourbienvieillir.fr » ;
    - Le descriptif détaillé du parcours appelant et des services Callbot ;
    - Les fonctionnalités possibles et celles proposées dans le contexte de l'expression de besoins ;
    - L'organisation service proposée pour réponse à la totalité du projet ;
    - L'accompagnement service proposé pour la mise en place du projet pour la conception du service complet ;
    - Les services d'amélioration continu d'efficience du Callbot ;
    - Les indicateurs de pilotage mis à disposition ;
- Le Dossier d'Aide à la Réponse Technique (DART) ;
- Le macro-planning de réalisation à date de réception de commande en différenciant la partie Conception (BUILT) et la partie expérimentation opérationnelle (RUN) ;
- 2 ou 3 références significatives contextuelles au projet avec descriptif du projet et contacts à appeler ;
- Offre financière (BPU/DQE) selon modèle de cout choisi (usage ou expérimentation) joint ;

Remarque 1.5 : Le titulaire aura précisé dans son offre les autres éléments qu'il fournit avec son offre pour évaluer la pertinence des services proposés.

1.6.4 Démonstration

Pour les candidats shortlistés, il sera demandé de fournir un environnement de démonstration proche du service demandé et pouvant être utilisé par tout appelant.

Le candidat fournira un ou plusieurs N° de test permettant de tester au minimum :

- La localisation par code postal ou nom de ville ;
- La conversation avec un Callbot ;
- L'envoi de résultat ou de confirmation par SMS.

Cet environnement devra être disponible pendant au moins 2 semaines sans cout autre que celui inclus dans le cout de l'appel téléphonique éventuellement.

Remarque 1.6 : Le titulaire aura précisé dans son offre les conditions d'accès à son environnement de maquette et la typologie des services possibles. Dans le cas où cet environnement est déjà en place il peut préciser d'ores et déjà les conditions d'accès.

2 Engagements du Titulaire

2.1 Engagement de résultat

Le titulaire est entièrement responsable vis-à-vis du Groupement CARSAT de la bonne exécution des prestations, objet du présent cahier de spécifications, en toutes circonstances.

A ce titre, le titulaire a une obligation de résultats sur les éléments de services lui incombant.

Le titulaire fournira ces prestations conformément à la législation en vigueur et aux autorisations obtenues (Licence Opérateur,).

Remarque 2.1 : Le titulaire aura précisé dans son offre les limites de responsabilité d'engagement de service de la chaine de liaison mise à disposition.

Le titulaire s'engage à ce que l'exécution de ces prestations n'entraîne aucune perturbation dans la bonne marche du Groupement CARSAT. Le titulaire informera immédiatement le Groupement CARSAT de toute difficulté qui pourrait se manifester dans l'exécution des prestations qui lui sont confiées dans le cadre du contrat.

2.2 Engagement de service

2.2.1 Engagement d'intervention

Le titulaire est responsable du traitement de toute la chaine de liaison allant de la collecte de la demande jusqu'à son traitement (Interrogation des bases de données) et sa clôture de manière sécurisée.

Remarque 2.2 : Le titulaire doit se conformer à cette exigence et décrire précisément sa limite de service.

Remarque 2.3 : En cas d'incident remonté au titulaire, celui-ci doit disposer des moyens lui permettant de diagnostiquer l'origine de l'incident notamment pour identifier les éléments de la chaine de liaison hors de sa responsabilité.

2.2.1.1 Engagements souhaités

Les engagements de service souhaités sont :

- Mise en oeuvre de la maquette (BUILT) : sous 8 à 12 semaines à réception du bon de commande ou de l'ordre de service et de la disponibilité de l'environnement site Pour bien vieillir.
  Ce délai sera établi au lancement pour disposer d'un environnement de test « PourBienVieillir» disponible sous maximum 2 mois . L'objectif étant le démarrage de l'expérimentation opérationnelle (RUN) courant Avril/Mai 2024.
- *Délai de* résolution d'un incident :
  - 4 heures ouvrées (lundi au vendredi de 8h à 18h) pour un incident majeur (*) ou bloquant
  - 8 heures ouvrées pour un incident mineur
- Délai de fourniture des livrables de compte rendu d'atelier ou de Copil : 2 jours ouvrées
- Délai de mise en œuvre de correctifs sur le Callbot :
  - Pour un motif analysé : 3 jours ouvrés
  - Pour une analyse d'intention nouvelle : 2 jours ouvrés

- Pour tout autre demande : 2 jours ouvrés

Remarque 2.4 : Le titulaire aura présenté dans son offre sa conformité à ces exigences de service et proposera ces autres engagements possibles.

Remarque 2.5 : En cas de non-respect répété des engagements, des pénalités pourraient etre appliquées selon le cadre défini ci-après.

Le Titulaire aura présenté dans son offre les pénalités adaptées aux engagements demandés qu'il pourrait se voir appliquées en cas de non-respect des engagements.

(*) un incident majeur correspond à une situation de disfonctionnement du parcours client empêchant la conversation se dérouler et obligeant de mettre un terme à la conversation du simple fait du titulaire (panne technique de sa solution service)

2.2.1.2 Pénalités éventuelles

Le tableau suivant présente les pénalités proposées permettant de limiter un manque de qualité de service.

Ces éléments seront négociés et ajustés dans la convention de service défini avec le titulaire avant démarrage de la prestation

- Mise en oeuvre de la maquette (BUILT) :
  - Pas de pénalité- Toutefois si la mise en œuvre ne répond pas à un fonctionnement minimal acceptable en termes de performance, le groupement se réserve la possibilité de mettre fin au contrat sans compensation financière pour le titulaire.
- Délai de résolution d'un incident :
  - 50€ HT par heure ouvrée dépassée après la 2 -ème heure de dépassement constatée
- Délai de fourniture des livrables de compte rendu d'atelier ou de Copil :
  - 100€ HT par jour de retard
- Délai de mise en œuvre de correctifs sur le Callbot :
  - 50€ HT par jour de retard

Remarque 2.6 : Le titulaire aura précisé dans con offre la conformité à ces pénalités et éventuellement aura précisé des pénalités complémentaires montrant ainsi la pertinence et l'efficacité du service d'accompagnement fourni.

2.2.2 **Référent de service unique**

Le Groupement CARSAT souhaite, de la part du titulaire retenu, disposer d'un référent unique pour toute la durée de l'expérimentation sur la composante interlocuteur technique/chef de projet.

Remarque 2.7 : Le titulaire aura proposé, dans son offre, une gestion spécifique en s'appuyant sur un couple : interlocuteur commercial / interlocuteur technique.

2.3 Engagement de délais d'exécution

Comme nous sommes dans une expérimentation sur une durée limitée, il n'y a pas de cadrage de date de (Vérification de Service Régulier).

Toutefois il sera défini des indicateurs de performance permettant de décider du passage de la conception (BUILT) à la phase d'exploitation/expérimentation (RUN).

Remarque 2.8 : le titulaire doit s'engager à tout mettre en œuvre pour améliorer la performance du service ACOTEL tout au long de l'expérimentation en fonction des incidents ou anomalies constatées ou remontées, pour la phase de conception et pour la phase d'expérimentation effective.

Remarque 2.9 : Le titulaire aura précisé dans son offre sa conformité à cet engagement de délai et ses limites d'engagement éventuels.

2.4 Engagement de confidentialité

2.4.1 Souveraineté des données

La ou les bases de données constituées restent la priorité souveraine du Groupement CARSAT.

Remarque 2.10 : Le titulaire aura précisé dans son offre sa conformité à cet engagement de souveraineté et comment il s'assure que cet engagement soit tenu au sein de son organisation.

2.4.2 Conformité RGPD

La conformité RGPD est obligatoire pour toute entreprise depuis le mois de mai 2018. Aussi dans le cadre des services Saas (On-Cloud), le titulaire doit présenter la conformité et les actions de contrôle qu'il met en place pour s'assurer que l'ensemble de son personnel et de ses partenaires co-traitants devant manipuler des données personnelles sensibles se conforment à cette réglementation.

L'annexe RGPD jointe présente les exigences RGPD de la CARSAT Sud Est. Le titulaire présente sa conformité ou expose des contres propositions liés à la nature du service demandé.

Remarque 2.11 : Le titulaire aura précisé dans son offre sa validation sans réserve aux exigences décrite dans l'annexe ou le cas échéant aura précisé les contres propositions adaptées

En complément, pour s'assurer de la conformité RGPD du service, le titulaire participera durant la phase de conception à un groupe de travail RGPD permettant de s'assurer de la bonne prise en compte des règles imposées par chaque membre. Il sera force de proposition sur ce sujet en rapport à son retour d'expérience.

Remarque 2.12 : Le titulaire aura présenté, dans son offre, les dispositifs mis en place et notamment sur la manipulation des données qu'il a à traiter pour le compte du Groupement CARSAT.

Remarque 2.13 : Le titulaire participera à un groupe de travail RGPD avec les représentants DPO de chaque membre pour exposer sa vision et s'assurer de la conformité du service proposé aux seniors avant toute mise en production du service.

Pour rappel, le DPO du Groupement CARSAT ou de chaque membre du groupement devra valider le principe avant la mise en place de la solution.

Remarque 2.14 : Le titulaire liste toutes les données personnelles auxquelles il est susceptible d'avoir accès pour l'exécution de l'accord-cadre. Il aura précisé, dans son offre, comment il adopte une démarche conforme aux exigences du RGPD et comment il prévoit le respect de cette réglementation par son personnel.

Remarque 2.15 : Pour les services en mode Saas, le titulaire doit certifier et démontrer que tous ses services sont hébergés en France ou en Union Européenne et ceci pour toute la durée d'exécution du marché.

Pendant la durée de l'expérimentation, il s'engage à informer le Groupement CARSAT de tout déménagement possible tout en restant en conformité avec la localisation des données en France ou en Union Européenne.

2.5 Engagement de disponibilité de service

La solution service doit garantir une disponibilité de service la plus haute possible et assurer son évolutivité sous l'arbitrage du Groupement CARSAT.

Il est souhaité un engagement de disponibilité de service sur la chaine de liaison de responsabilité du titulaire de au moins de 99,8% avec un maximum de temps d'interruption continue de 4 heures sur une même période hebdomadaire et au maximum de 10 heures sur l'année.

2.5.1 Engagement de disponibilité

Ce taux d'engagement s'entend de 6h à 21h du lundi au dimanche et jours fériés compris.

Remarque 2.16 : Le Titulaire aura précisé, sa conformité à cette exigence de disponibilité de service et présente les éléments de son service permettant de l'obtenir.

2.5.2 Modes de service minimal

En cas d'accès opérateur ou Callbot mal dimensionné atteinte, le titulaire diffuse un message vocal à l'appelant personnalisable et doit fournir à la demande les métriques des appels présentés sur son réseau et non traités par sa solution Callbot.

Remarque 2.17 : Le titulaire présente les mécanismes mis en place en cas de saturation de son tenant Callbot après avoir collecté un appel entrant.
Il présente les mécanismes mis en place pour ne pas perdre l'appel en attendant que ces ressources techniques se libèrent. Notamment au minimum il est demandé :

. En cas de blocage, panne, de diffuser un message d'information invitant l'appelant à rappeler ultérieurement et fourni les stats associées

. En cas de congestion d'appels simultanées, de diffuser un message d'attente en attendant que les ressources techniques se libèrent et fournir les stats associées

2.5.3 Mesure de la qualité de service technique

Le titulaire doit être en mesure de fournir de base dans son offre à fréquence hebdomadaire ou à la demande du Groupement CARSAT les métriques permettant d'évaluer la disponibilité de la chaine de liaison mis en place à savoir :

- Nombre d'appels présentés collectés sur les N° / Nombre d'appels traités par la plateforme (Message accueil) (taux minimal exigé :99%

- Taux de disponibilité jour et mensuelle de la plateforme

Remarque 2.18 : Le titulaire présente dans son offre les indicateurs qualités (KPIs) de disponibilité de service technique fournis de base.

2.6 Engagement de transférabilité

2.6.1 Fin de l'expérimentation

En fin d'expérimentation, le service sera arrêté et le Groupement CARSAT décidera selon l'arbitrage de :

- Soit arrêter définitivement le service et renoncer à la propriété du N°. Le Groupement CARSAT sera dégagé de tout engagement de service.
- Soit maintenir le N° en place en diffusant un message informant l'appelant que le service est momentanément suspendu et assurera le cout de l'abonnement et des appels collectés en attendant un arbitrage futur.
- Soit maintenir le service en l'état en attendant la généralisation nationale de ce service ; un nouveau cadre de prolongation sera à définir avec le titulaire ;

2.6.2 Remise des éléments de l'expérimentation

A la fin de l'expérimentation, et dans le cadre du service régulier forfaitisé dans son offre, le titulaire devra mettre à disposition du Groupement CARSAT l'ensemble des éléments de conception du Callbot à savoir :

- Les descriptifs des Callbot et des gestions conversationnelles ;
- Le descriptif technique détaillé du mode d'interrogation des données du site « PouBienVieillir.fr » ou autre base de données nécessaires au fonctionnement.

Remarque 2.19 : Le titulaire précise les éléments qu'il fournira et ceux nécessaires au bon fonctionnement qu'il ne pourra pas fournir.

En complément, le titulaire se tiendra à la disposition d'un groupe de travail en présence des représentants de la Direction des Services de l'Information de la CNAV pour exposer les principes d'interopérabilité mises en place durant l'expérimentation en vue d'une généralisation nationale.

Remarque 2.20 : Le titulaire précise le cas échéant les limites de cet engagement et les informations qu'il sera susceptible de transmettre.

3 Le contexte de l'expérimentation

3.1 La durée de l'expérimentation

Cette expérimentation est limitée :

- Dans le temps de 6 à 9 mois à compter de la réunion de lancement ;
- Dans sa volumétrie entre 10 000 et 30 000 appels ;
- Dans son périmètre : 4 Carsat régionales sont dans cette expérimentation.

3.2 La présentation de l'existant

3.2.1 Le site internet « Pourbienvieillir.fr »

Le site Internet propose des services, conseils ou informations permettant aux séniors de mieux vivre leur retraite.

Au sein du site un service accessible : URL : www.//pourbienvieillir.fr/trouver-un-atelier permet au sénior d'accéder selon sa localisation à des ateliers de prévention thématiques proches de chez lui.

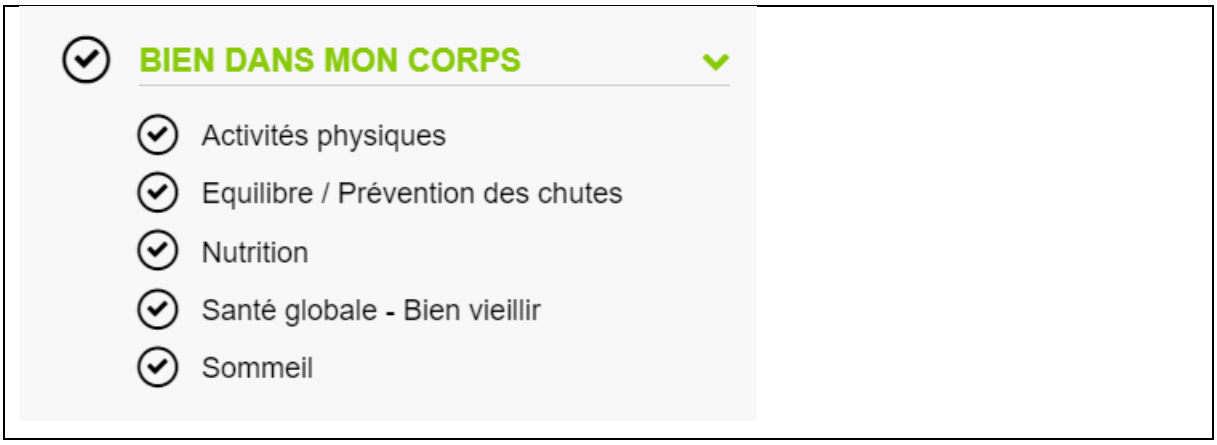
3.2.2 Les thématiques d'atelier

Les ateliers sont classés selon 4 thématiques :

- Bien avec les autres
- Bien chez soi
- Bien dans sa tête
- Bien dans mon corps

Dans chaque thématique en fonction de l'offre disponible plusieurs modules peuvent être proposés.

Cette offre est évolutive et n'est pas limitée dans le temps.



3.3 La maquette réalisée

Une première maquette basée uniquement sur du « Text to Speech » simulé a permis d'évaluer le niveau de service pouvant être proposé aux appelants.

Vous trouverez en Annexe MAQUETTE, le texte audio de la maquette qui suit les éléments de parcours suivants :

- Accueil et présentation du service
- Gestion d'une première objection
- Prise en compte d'une demande ouverte
- Proposition du cadre de service
- Prise en compte de la demande
- Prise en compte de la localisation
- Proposition d'atelier en Texte to speech
- Envoi des informations d'atelier en SMS
- Réponse à des demandes de précision/ ou objections
- Prise de congé

3.4 Le périmètre du projet

3.4.1 Le périmètre géographique

- CARSAT Sud Est : Départements 04,05,06,13,83,84,2A 2B
- CARSAT Languedoc Roussillon : Départements : 11,30,34,48,66
- CARSAT Val de Loire : Départements : 18,28,36,37,41,45
- CARSAT Bourgogne- Franche Comté : départements 21,25,39,58,70,71,89,90

3.4.2 Le périmètre de service ACOTEL

L'expérimentation ACOTEL doit uniquement proposer des ateliers proches de l'appelant vocalement et par SMS (si souhaité par l'appelant et possible) selon les clés suivantes :

- Code Postal ou ville
- Ateliers à moins de 10kms puis élargissement si nécessaire (40 Kms ou 90Kms)
- Dans le mois courant puis élargissement si nécessaire (5 semaines, 8 semaines)

Aucune prise de rendez-vous ou de mise en relation avec une personne un service n'est demandé.

ACOTEL fournit uniquement des éléments descriptifs d'atelier avec tous les éléments permettant à l'appelant de gérer par la suite son inscription en direct en appelant le N° de téléphone communiqué de la personne/structure en charge de l'atelier.

3.4.3 La communication du Service ACOTEL

Le Groupement CARSAT se charge de la communication et de la promotion du service expérimental ACOTEL (N° et service) auprès de sa cible sénior et de tous les prescripteurs (Assistantes sociales, péri médical, associations, CCAS, évaluateurs des besoins, partenaires conventionnés, porteurs de projets…)

Il n'est pas attendu de la part du titulaire un accompagnement sur cette action.

Toutefois, dans le cadre forfaitaire de sa prestation (conception ou exploitation), le titulaire peut proposer des actions ou ses bonnes pratiques permettant d'améliorer la promotion du service.

Remarque 3.1 : Le titulaire précise les actions d'assistance à la promotion incluse dans son forfait. Il peut éventuellement proposer, dans le BPU, un service d'accompagnement à la promotion du service en complément à son offre le cas échéant. Dans ce cas, il précise les bénéfices rendus.

4 Le dimensionnement des services

4.1 L'architecture On Cloud

L'architecture de service proposée par le titulaire est ouverte et de sa responsabilité.

Elle peut être Multi-Instance (architecture partagée pour plusieurs clients), mais doit garantir un tenant unique étanche pour tous les services proposés au Groupement CARSAT.

Toutefois, la ou les bases de données administrables devront être sur une instance permettant d'assurer l'étanchéité des données et les opérations d'import/export de type .csv.

Remarque 4.1 : Le titulaire aura précisé, dans son offre, le modèle conforme à l'ensemble des exigences du Groupement CARSAT et décrira sa conformité d'isolement physique ou logiciel notamment au niveau des serveurs et des sessions applicatives.

Remarque 4.2 : Le titulaire aura présenté, dans son offre, un schéma présentant son écosystème, la chaine de liaison **technique et logique** proposée de bout en bout.

4.2 La technologie du Callbot

Il est souhaité de disposer d'un réel agent conversationnel permettant de cadrer la demande, de gérer les objections, les intentions ou le hors périmètre et de pouvoir l'améliorer en continue.

Ce Callbot doit être adapté à une population de sénior utilisant son propre vocabulaire et ayant des intonations de langage propre.

Remarque 4.3 : Le titulaire aura précisé, dans son offre, le modèle de service Callbot proposé, les technologies d'intelligence artificielle de référence permettant de :

- Conduire une conversation thématique
- Gérer les intentions, objections ou hors périmètre
- Comprendre la sémantique utilisée par les séniors
- S'améliorer en continu soit seul ou au travers de services externes

Remarque 4.4 : Le titulaire aura précisé, dans son offre, la nature des technologies utilisés, Développement interne, service éditeur externe ; intégration solution open-source…

Il justifie son choix de moteur au regard de la cible concernée (Appelants séniors).

Seules les conversations en langue française sont à prévoir dans le cadre de cette expérimentation.

4.3 N° de téléphone de ACOTEL

4.3.1 Le type de Numéro ACOTEL

Le titulaire fournira le N° de téléphone ACOTEL de type 09 du plan de numérotation téléphonique Français et pouvant être joignable depuis les DOMs et TOMs.

Remarque 4.5 : Le titulaire proposera des N° à caractère mnémotechnique pour faciliter l'assimilation des appelants.

Remarque 4.6 : Le N° de téléphone fournit sera la propriété de donneur d'ordre du Groupement CARSAT quel que soit l'usage tant que celui-ci assure le paiement des droits d'usage.

Remarque 4.7 : Le propriétaire du N° au démarrage de l'expérimentation pourra à tout moment de l'expérimentation ou en fin d'expérimentation transférer l'usufruit du N° vers un autre propriétaire (exemple CARSAT SE ➔ CNAV). Le titulaire s'assure de cette faisabilité et décrit le processus nécessaire pour garantir le maintien de ce N° auprès de l'ARCEP.

Remarque 4.8 : le N° pourra à la fin du marché avec le titulaire être portable vers un autre prestataire sans dédommagement et sans pénalités et ceci selon les règles de portabilité définis par l'ARCEP.

4.4 L'interface de dialogue avec la base de « Trouver un atelier »

4.4.1 La structure actuelle

La solution d'interrogation de la base « Trouver un atelier » doit être agnostique au système d'information Front (WEB) et Back (Bdd) du site.

Le titulaire doit prendre en charge l'interopérabilité d'interrogation des données « Trouver un atelier » selon les clés suivantes :

- Code postal ou Ville
- Groupe de thématique choisi
- Distance de l'atelier selon la localisation
- Temporalité de la date de l'atelier

Le synoptique suivant présente le parcours pour obtenir les informations textuelles d'un atelier :

1. Accès au site : Une icône permet d'accéder à la rubrique trouver un atelier
2. Choix code postal : Sélection du code postal et validation
3. Présentation des thématiques disponibles : Bien avec les autres, bien chez soi, bien dans ma tête, bien dans mon corps
4. Choix de la rubrique Bien dans son corps et de la sous rubrique sommeil
5. Informations détaillées de l'atelier Sommeil disponible.

4.4.2 Le mode d'interopérabilité souhaité

Nous sommes dans le cadre d'une expérimentation et pour assurer une agilité rapide de mise en place, il est souhaité de ne pas avoir d'interface logiciel lourde avec le Back Office des données.

Le titulaire est libre de la solution à mettre en place (Robot Process Automation, Absorption de la base…). Il doit s'assurer que celle-ci soit agnostique et indépendante de la structure du site et n'engendre pas d'impacts coté DSI CNAV en charge du maintien en condition opérationnelle du site.

Pour information le site dispose de WEB services consultables et l'ensemble des requêtes est écrit dans en JSON facilitant l'interopérabilité si le titulaire le souhaite.

Il prend en compte que nous ne disposerons pas d'assistance de la part de la Direction du Système d'Information de la CNAV pouvant apprécier les modes d'échanges possibles.

Remarque 4.9 : Le titulaire aura présenté dans son offre le principe d'automatisation qu'il compte mettre en place pour assurer un fonctionnement continu sans rupture ou de silence ; il présente ses limites de service.

4.4.3 Evolution de l'interface WEB « Trouver un atelier »

Il est prévu de faire évoluer le service web « Trouver un atelier » courant 2024 en gardant toujours le même référentiel Webservices et JSON.

La solution d'interrogation doit être agile (changement d'url...), pour continuer à interroger la base tant que celle-ci reste identique.

Remarque 4.10 : Le titulaire aura présenté dans son offre son principe permettant une agilité d'évolution en cas de modification du front service WEB et les limites prises en charge dans le cadre de sa prestation

Pour information les informations d'évolution suivantes sont attendues :

- Sur l'offre de services :
  - Intégration des actions collectives à distance
  - Ajout d'un service en ligne de réservation aux actions collectives
- Pour les porteurs de projets :
  - Paramétrage des inscriptions en ligne pour chaque action, des dates de réservations et de publication des offres
  - Tableau de bord de suivi des inscriptions pour les porteurs de projets
- Pour les retraités :
  - Amélioration de l'ergonomie de la carte (filtres, affichage des actions sur la carte, des séances)
  - Inscription en ligne via France Connect
  - Création d'un espace personnel pour gérer la participation aux actions
  - Rappels automatisés pour la participation à chaque séance (mail, sms)

Une réunion avec le porteur de projet coté DSI CNAV est envisagé avant le démarrage pour appréhender l'impact de changement ; ceci pourra avoir une incidence sur la date de mise en œuvre de l'expérimentation.

5 Le parcours conversationnel

Ce chapitre décrit les attendus du parcours conversationnel permettant à un sénior de trouver facilement le descriptif d'un atelier.

De manière générique, le mode de recherche conversationnelle doit se baser sur le même mode de consultation via le site soit :

- Entrer son code postal, sa ville ;
- Fournir le résultat vocalement et ou par SMS ;
- Affiner la recherche en cas d'infructuosité ou d'abondance de résultats.

Le parcours conversationnel du Callbot doit prendre en compte les éléments suivants :

- Accueil et présentation du service (Ouverture 24h/24h)
- Prise en compte des objections
- Localiser l'appelant
- Collecter les ateliers thématiques
- Identifier les ateliers disponibles recherchés
    - Si plus de 2 ateliers ➔ affiner avec la thématique
    - Si infructuosité ➔ élargir la distance et la temporalité de recherche
- Communiquer les ateliers trouvés 1 par 1
- Proposer l'envoi des informations des ateliers par SMS (maximum 2 ateliers par SMS)
- Traiter les compléments de questions
- Traiter les questions hors cadre
- Traiter la situation critique de l'appelant (maladie, dépression, accident,)
- Prendre congés en fin de conversation
- Assurer l'évaluation du service fourni

Remarque 5.1 : Le titulaire aura présenté dans son offre son modèle de parcours permettant de répondre au synopsis présenté ci-dessus.

5.1 Eléments de parcours conversationnel normatif

Ce chapitre présente les éléments à traiter pour un traitement type de conversation.

Pour rappel l'objectif est de trouver facilement au moins un atelier thématique proche de l'appelant et de l'inviter à joindre le responsable de l'atelier pour inscription ou complément d'information.

5.1.1 Test de bon fonctionnement

Pour tout appel collecté, la solution doit être opérationnelle sur toute la chaine de liaison (Collecte, Callbot, Interrogation Base, SMS).

Ainsi, il est nécessaire qu'un test soit fait régulièrement sur la chaine de liaison afin de s'assurer du bon fonctionnement en cas d'anomalie, un message de dissuasion adapté devra être diffusé à l'appelant.

Remarque 5.2 : Le titulaire aura présenté dans son offre le principe de résilience pour s'assurer de la disponibilité de la chaine avant toute proposition de service et la gestion du

message de dissuasion en cas d'anomalie empêchant le déroulement normal de la conversation.

5.1.2 Qualité des messages vocaux

Il doit être possible de choisir et d'adapter la voix de conversation selon la cible.

Remarque 5.3 : Le titulaire aura présenté dans son offre les outils permettant de gérer la qualité et le choix des voix des messages vocaux et de création des prompts « Text To Speech ».

5.1.3 Phase accueil et présentation du service

Une première phase d'accueil doit proposer le service de ACOTEL et de traiter les demandes de compléments d'informations souhaités par l'appelant pour qu'il s'assure de la bonne compréhension.

Remarque 5.4 : Le titulaire aura présenté dans son offre le principe de gestion de la bonne compréhension du service par l'appelant

5.1.4 Phase Collecte de la localisation

Dès que le Callbot identifie que l'appelant a compris le service proposé, il doit le localiser en demandant sa ville ou son code postal.

Quel que soit la méthode de collecte, elle doit être précise et prendre en compte les imprécisions de communications de l'appelant comme :

- Code postal incomplet ou erroné ou approximatif ;
- Ville prononcée non complète comme AIX pour AIX en Provence…
- Homonyme ou synonyme de ville
- …

Remarque 5.5 : Le titulaire aura présenté dans son offre le principe de collecte de la localisation de l'appelant et la gestion de la confirmation en cas de litige.

5.1.5 Phase sélection des ateliers disponibles

A ce niveau avec le code postal identifié la requête des ateliers disponibles peut se faire.

Dans un premier temps la clé de recherche se limite aux données suivantes :

- Code Postal ou ville reconnue
- Temporalité de 4 semaines à date de l'appel
- Distance < 10Kms de la localisation

Plusieurs cas de figure se présentent selon le résultat de la requête :

<u>Cas infructuosité de résultat :</u>

Dans ce cas, la recherche peut être élargie d'abord sur la temporalité de 6 ou 8 semaines et ensuite si toujours pas de résultat sur l'élargissement de la distance de 40Kms et de 50Kms (ce que propose le site).

Si la requête prend du temps, un message vocal d'attente et/ou un fond sonore musical libre de droit peut être diffusé à l'appelant.

Si la recherche reste infructueuse, soit l'information sera donnée à l'appelant avec une invitation à consulter fréquemment ce service qui est périodiquement mis à jour, soit en fonction de chaque région (Code postal) il pourra être diffusé un message spécifique présentant les coordonnées d'un service régional à joindre Cas abondance de résultats :

Si la requête fournit plus de 2 ateliers à proximité le besoin peut s'affiner en fonction des Thématiques possibles et des ateliers disponibles dans chaque thématique comme :

BIEN DANS MA TÊTE | BIEN DANS MON CORPS | BIEN AVEC LES AUTRES | BIEN CHEZ SOI | BIEN AVEC MON ÉQUILIBRE | BIEN AVEC MA CAISSE DE RETRAITE

Après ce processus de précision rapide avec une ou deux questions et traitement éventuel des compléments d'informations demandés par l'appelant, nous pouvons passer à la phase suivante de communication.

Remarque 5.6 : Le titulaire aura présenté dans son offre le principe de requête et de gestion en cas d'infructuosité et en cas de non-retour (Dissuasion)

5.1.6 Phase communication vocale des résultats

Le descriptif des ateliers trouvés sont diffusés vocalement selon le rythme d'assimilation de l'appelant en précisant :

- Le thème de l'atelier et son descriptif synthétique
- La date, le lieu et les horaires
- Le cout éventuel si payant
- Les coordonnées de la personne à joindre pour un complément d'information ou une inscription.

En cas de plusieurs ateliers, les 2 suivants peuvent être diffusés en s'assurant que l'appelant le souhaite.

S'il le souhaite, l'appelant peut demander des informations complémentaires sur un atelier. Dans ce cas, le descriptif complet de l'atelier est diffusé vocalement. Ensuite s'il souhaite des compléments d'information, le CallBot l'invite à joindre l'organisateur pour toute précision.

Remarque 5.7 : Le titulaire aura présenté dans son offre le principe de communication des résultats vocalement à l'appelant.

5.1.7 Phase communication SMS

Avec son consentement et si le service le permet (appelant 06 ou 07) il sera proposé à l'appelant d'envoyer par SMS le descriptif des ateliers trouvés lui permettant de consulter a posteriori les informations nécessaires (maximum 2 ateliers par SMS).

Dans le cas où l'appelant n'appelle pas d'un mobile (06 ou 07) il sera proposé s'il le souhaite de lui rappeler les coordonnées à joindre (Vocalement) ou de l'inviter à rappeler d'un mobile pour obtenir les informations au format écrit.

Remarque 5.8 : Le titulaire aura présenté dans son offre le principe de gestion du consentement d'envoi de SMS.

5.1.8 Phase de validation/prise de congés

A la fin, une validation sur service rendu est mesurée pour :

- Soit recommencer un cycle de recherche d'ateliers (sur la base du même code postal)
- Soit prendre congé de l'appelant
- Soit traiter d'autres questions hors cadre (à identifier)

Remarque 5.9 : Le titulaire aura présenté dans son offre le principe de prise de congés.

5.1.9 Phase d'évaluation du service

En fin de parcours après la prise de congés, il est proposé à l'appelant de répondre à une ou deux questions d'évaluation du service en prononçant le résultat sur une échelle de 1 à 4 ou de 1 à 9…

Le texte de la ou des questions posées doit être modifiable selon ce qu'il convient d'évaluer.

Dans le cas d'une évaluation mauvaise, il sera proposé à l'appelant de décrire la raison de son mécontentement.

Les indicateurs qualité lié à cette évaluation doivent s'analyser région par région.

Remarque 5.10 : Le titulaire aura présenté dans son offre la méthode d'évaluation proposée sans être intrusive et en étant modifiable par le groupement et s'il est possible de disposer des retranscriptions écrites des évaluations mauvaises sans devoir archiver les enregistrements vocaux

5.2 Gestion des situations particulières dans la conversation

Nous avons identifié d'ores et déjà des situations particulières délicates à traiter et pour lesquelles une réponse appropriée est à donner.

5.2.1 Difficulté de reconnaissance de la parole des demandes

Dans le cas d'une mauvaise qualité ou d'un accent prononcé, le constat d'échec doit être réalisé par la solution et proposer à l'appelant des alternatives :

- Proposer d'appel par un proche
- Proposer une consultation via le site Web
- …

Remarque 5.11 : Le titulaire aura présenté dans son offre son principe permettant une agilité d'évolution en cas d'évolution du service WEB.

5.2.2 Détection d'une intention dépressive ou de maladie

Dans le cas de détection d'un état dépressif, de maladie ou d'accident, un message rassurant doit être diffusé (appel d'un proche…).

Remarque 5.12 : Le titulaire aura présenté dans son offre comment sa solution détecte les émotions et s'adapte de façon empathique pour rassurer l'appelant.

5.2.3 Détection d'une hésitation de l'appelant

Dans le cas de détection d'hésitation (ne sait pas le type d'atelier, ne sait pas si cela convient) le Callbot doit pouvoir traiter cette situation sans brusquer.

Remarque 5.13 : Le titulaire aura présenté dans son offre la méthode permettant de gérer les hésitations de l'appelant.

5.2.4 Détection d'un manque de courtoisie

Dans le cas d'expression calomnieuse ou insultante, un message de rappel à la bonne conduite voire arrêt de l'échange en cas de récidive.

Remarque 5.14 : Le titulaire aura présenté dans son offre la méthode permettant de détecter des incivilités et de gérer la situation

5.2.5 Détection de demande liées à d'autres services

Dans le cas de demande détectée en rapport avec d'autre service (Assurance Retraite 3960) le N° d'appel doit être proposé.

Remarque 5.15 : Le titulaire aura présenté dans son offre le principe permettant de détecter et de typer les différentes demandes à d'autres services et de proposer l'alternative (message) adaptée.

5.2.6 Détection hors périmètre

Dans le cas de demande hors périmètre, la réponse doit être adaptée.

Remarque 5.16 : Le titulaire aura présenté dans son offre le principe permettant de détecter et de typer les différentes demandes hors périmètre et de proposer l'alternative (message) adaptée.

5.2.7 Panne du Callbot

En cas de situation de panne de la chaine de liaison en cours de traitement (au niveau du moteur Callbot, au niveau de l'interaction avec le site…), un message d'incident doit être formulé.

Remarque 5.17 : Le titulaire aura présenté dans son offre comment il gère cette situation et par extension toutes les situations de pannes ou d'incidents du service

5.3 Autres situations de conversation

5.3.1 Expérience titulaire

Du fait de son retour d'expérience, le titulaire doit être force de proposition pour traiter les autres cas de situation courantes rencontrées.

Remarque 5.18 : Le titulaire aura présenté dans son offre les autres situations rencontrées justifiant un traitement spécifique.

5.3.2 Plan progrès continue

La période de test de la phase conception doit permettre de détecter des situations à gérer et à traiter avant mise en service.

Le plan progrès en cours d'expérimentation doit permettre aussi de détecter des situations nouvelles et les traiter.

Remarque 5.19 : Le titulaire aura présenté dans son offre la méthodologie projet permettant de faire monter en performance la solution durant sa phase d'apprentissage et de maturité.

Remarque 5.20 : Le titulaire fera apparaitre clairement les actions prises à son compte et les actions de contributions possibles et demandées au groupement.

6 Les éléments de mesure de l'efficacité de service

6.1 Définition des statuts d'appel de l'expérimentation

Appel Requeté – (Statut principal) – Objectif > 95%

Un appel requeté est soit un appel efficace ou soit un appel non efficace.

Appel Efficace

Un appel efficace est un appel pour lequel la requête de recherche sur le site et l'analyse du résultat a été efficient et a permis de connaitre les ateliers disponibles selon la zone de recherche.

Appel Non Efficace

Un appel non efficace est un appel pour lequel la requête sur le site a été réalisée mais sans résultat (pas d'atelier) malgré un élargissement de la distance et de la temporalité de recherche.

Appel Traité – Objectif (90%)

Un appel traité est un appel pour lequel une première interaction Callbot (question ouverte posée par le Callbot, réponse formulée par l'appelant, compréhension cohérente et adaptée) a été réalisée (avec ou sans reformulation).

Appel Non Traité

Un appel non traité correspond à un appel qui a : été abandonné par l'appelant avant la pose de la première question ou que la réponse à la première question n'a pas été comprise par le Callbot malgré les mécanismes de relance et de reformulation.

Appel Abandonné - Objectif (<5%)

Un appel abandonné est un appel pour lequel l'appelant a raccroché avant d'attendre le résultat de la 1ére requête.

Appel Abouti – Objectif (95% des appels requetés)

Un appel abouti correspond à un appel qui a permis d'atteindre la prise de congés.

Appel Evalué – Objectif (50% des appels aboutis)

Un appel évalué correspond à un appel pour lequel l'appelant a répondu aux questions d'évaluation.

Appels spécifiques : d'autres types d'appels sont à évaluer :

- Appel malade : appel correspond à une détection d'appelant malade dépressif.
- Appel incivilité : appel n'ayant pas abouti et incivique de la part de l'appelant.
- Appel hors sujet : appel correspond totalement à une demande hors périmètre ou hors sujet.

6.2 Définition des autres indicateurs de qualité de service

Taux de décroché : Nombre d'appels décroché Callbot/Nombre d'appels présentés sur le 09

⇨ Objectif 99%

Taux origine appelant : Répartition des origines des appelants (N° Mobile national, N° Fixe National, Autre)

Durée de conversation par statut :

Objectif < 3minutes pour un appel abouti

Taux de code postal détecté : Ratio du nombre appels code postal détecté. / nombre d'appels code postal demandé.

⇨ Objectif 95%

Taux de sms envoyé : Nombre de SMS envoyés/Nombre d'appels statut efficace d'appels d'origine mobile.

Taux de réitération de détection du code postal : Nombre d'itérations moyen de détection de la localisation de l'appelant.

- ⇨ Objectif 80% en 1 seule itération
- ⇨ Objectif 95% après 3 mois d'expérimentation.

Remarque 6.1 : Le titulaire aura présenté dans son offre la conformité à ses statuts d'appels et les indicateurs associés. Il peut en proposer d'autres en compléments de ceux demandés.

6.3 Fourniture des indicateurs et des outils d'administration

6.3.1 Traces des appels

Il doit être possible de récupérer toutes les traces des appels et suivre son évolution et son statut.

Remarque 6.2 : Le titulaire aura présenté dans son offre un exemple de trace et mode d'exportation (XLS, CSV…) et les champs disponibles

Une trace doit présenter au minimum les informations suivantes :

- ⇨ Date et heure de l'appel
- ⇨ N° appelant (masqué sur les 4 derniers chiffres)
- ⇨ Durée de prose en compte par la solution (appel décroché)
- ⇨ Durée de traitement par étape (accueil, conversation, total)
- ⇨ Statut de l'appel traité

6.3.2 Granularité des stats

Les outils statistiques doivent permettre de fournir tous les métriques quantitatifs et qualitatifs selon :

- L'indicateur mesuré ;
- La granularité de mesure (Mois, semaine, jour, heure, ½ heure) ;
- Le statut de l'appel ;
- La région Carsat concernée - 4 régions + autre région- (Source code postal).
- L'origine de l'appelant (depuis un mobile, un N° fixe nationale ou autre)

Remarque 6.3 : Le titulaire aura présenté dans son offre l'ensemble des rapports possibles et mis à disposition en conformité à la demande.

6.3.3 Verbatims utilisés

Pour les appels en statut non efficace, il doit être possible de disposer des verbatims utilisés (transcriptions anonymisés) et d'évaluer la fréquentation d'usage selon le vocabulaire ou les expressions prononcées.

Remarque 6.4 : Le titulaire aura présenté dans son offre les outils et informations mis à disposition du groupement pour comprendre les verbatims des appelants et fournir des transcriptions textuelles avec ou sans anonymisation des données appelants.

6.3.4 Outil d'administration et de supervision

Remarque 6.5 : Le titulaire aura présenté dans son offre les outils d'administration mis à disposition du Groupement pour au moins 6 sessions identifiés (4 CARSAT, 1 CNAV, 1 AMOA). Il précise les services fournis (stats, gestion des messages, amélioration continue…)

7 Les services d'accompagnement

L'expérimentation se déroule en 2 grandes étapes.

7.1 Etape 1 BUILT : conception et mise au point de ACOTEL

Cette étape comprend la mise en place de la chaine de liaison et la conception du Callbot et de son corpus contextuel (sénior).

Remarque 7.1 : Le titulaire mettra à disposition un N° de test pendant toute la durée de la conception (ETAPE 1). Ce N° pourra rester pour des tests internes pendant l'expérimentation (ETAPE 2) pour des tests indépendants ne perturbant pas les stats du N° 09.

Remarque 7.2 : Pendant toute la durée de l'ETAPE 1, le titulaire ne facturera pas les appels de test (pas de facture à l'usage ou pas de décompte du forfait). Ils servent à la validation du service et de sa montée en performance avant mise en production.

Le Groupement CARSAT se mettra à la disposition du titulaire pour effectuer selon sa méthodologie des appels (entre 1000 et 2000) pour identifier les anomalies, les situations oubliées et la performance de Traitement. Cela conditionnera le passage en production. Si les résultats à l'issue de cette phase ne sont pas satisfaisants, le Groupement se réserve le droit de mettre fin à la prestation. Seules les prestations réalisées seront facturées.

Remarque 7.3 : Le titulaire aura présenté dans son offre la méthodologie projet permettant de mettre en place la solution et de s'assurer d'un taux d'APPELS REQUETES satisfaisant permettant la mise en production.

7.2 Etape 2 RUN : Mise en production de ACOTEL

Le passage en production sera décidé dès le taux d'appels en statut **APPEL REQUETE** atteindra pendant la phase de conception un taux acceptable entre 70 et 80% (hors appels non traités).

Pour rappel la mise en production est également conditionnée aux respects de la RGPD validé par les DPO du groupement.

Pour rappel, la durée d'expérimentation est de 9 mois et/ou 30 000 appels entrants sur le N° 09.

Le titulaire mettra en place un plan d'amélioration continue durant cette étape comprenant au minimum :

- ⇨ Une analyse du comportement appelant et des adaptations de la solution,
- ⇨ Une analyse statistique des performances d'appels
- ⇨ Un rapport présenté en CoPIL mensuel présentant les résultats obtenus, les actions correctives réalisées et les actions proactives à mettre en place dans le cadre de son engagement de service.

Remarque 7.4 : Le titulaire aura présenté dans son offre la méthodologie du plan progrès et les objectifs envisageables d'évolution de la performance : APPEL REQUETE, évolution 70% ==> 90%.

Remarque 7.5 : en cas de performance non acceptable et de rejet du service par les appelants, le groupement se réserve le droit de mettre fin à cette expérimentation à partir du 3ème mois. Seules les prestations consommées seront facturées.

Annexe : IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE (Consultez après téléchargement les pièces jointes du pdf pour télécharger au format remplissable)

Coordonnées

Nom du prestataire .....

Adresse n°…… rue : .....

Code Postal…… Ville .....

N° de téléphone.....

Adresse mail .....

Adresse site Internet.....

Numéro SIRET .....

Responsable du prestataire

Nom .....

Prénom .....

Fonction .....

Adresse mail (si différente du prestataire).....

N° de téléphone fixe et portable……..

Correspondant à contacter chez le prestataire si différent du responsable

Nom .....

Prénom .....

Fonction .....

Adresse mail (si différente du responsable) .....

N° de téléphone fixe et portable……..
Je, soussigné _____

En ma qualité de _____

Certifie l'exactitude des renseignements et éléments fournis dans le cadre de ma demande de candidature.

Fait à : _____ Le : _____

Signature Cachet du prestataire