



**MINISTÈRE
CHARGÉ DE L'ÉGALITÉ
ENTRE LES FEMMES
ET LES HOMMES,
DE LA DIVERSITÉ ET DE
L'ÉGALITÉ DES CHANCES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction générale
de la cohésion sociale**

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

**MARCHE PUBLIC RELATIF A LA GESTION D'UN SERVICE TELEPHONIQUE
D'ECOUTE, D'INFORMATION ET D'ORIENTATION SUR LE CHAMP DES
VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES**

**MARCHE RESERVE AUX ENTREPRISES DE L'ECONOMIE SOCIALE ET
SOLIDAIRE (ART. L. 2113-15 DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE)**

MARCHE PASSE SELON UNE PROCEDURE ADAPTEE

DGCS-SDFE-2020-Plateforme-téléphonique

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

PREAMBULE

Depuis 2017, le Gouvernement s'est engagé résolument à lutter contre toutes les violences sexistes et sexuelles, 1^{er} pilier de la Grande Cause du quinquennat pour l'égalité entre les femmes et les hommes. Face à l'ampleur et à la gravité des violences conjugales, une nouvelle impulsion de cette politique a été donnée lors du Grenelle de lutte contre les violences conjugales, le 25 novembre 2019.

A cette occasion, le Premier Ministre a fait part de l'engagement de mettre en œuvre un service d'écoute téléphonique et d'orientation garantissant un accès 24 heures sur 24 aux victimes de violences sexistes sexuelles, y compris pour les personnes en situation de handicap, pour une meilleure prise en charge des victimes et leur sortie d'une situation des violences, quelle que soit la nature de ces violences.

Ce dispositif d'écoute s'avère en effet central dans la prise en charge des victimes et leur sortie d'une situation des violences. En effet, s'affranchir d'une situation d'emprise et de violences est un difficile cheminement pour une victime. Dans ce processus long, il est essentiel qu'elle puisse trouver une écoute anonyme et bienveillante, créant un climat de confiance pour :

- l'aider à prendre conscience des violences subies et sortir de son isolement,
- la soutenir et l'encourager dans ce processus, en lui montrant qu'elle n'est pas seule,
- l'accompagner dans ses démarches, en l'informant de ses droits et en l'orientant vers les acteurs et dispositifs concernés.

Ce dispositif constitue un chaînon essentiel pour le repérage et une prise en charge globale des victimes, au cœur des politiques publiques menées ces dernières années, visant à renforcer leur protection.

A ce jour, plusieurs plateformes téléphoniques ont d'ores et déjà été mises en place et soutenues par différents acteurs sur le territoire à destination des victimes, au niveau national ou local. Ainsi en est-il par exemple de la plateforme téléphonique nationale 3919, exploitée en son nom par la Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF).

Mis en place le 14 mars 2007, le 3919 assure depuis le 1^{er} janvier 2014 un premier accueil téléphonique des femmes victimes de toutes formes de violence, (*violences conjugales, violences sexuelles, mariages forcés, mutilations sexuelles féminines, violences au travail*), de leur entourage et des professionnels concernés en orientant ces appels vers les autres numéros nationaux et locaux à destination de ce public (via un transfert d'appels).

Anonyme, accessible, gratuit depuis un poste fixe ou mobile en métropole, comme dans les départements d'outre-mer, ce numéro offre une écoute, une information, et, en fonction des demandes, une orientation vers les dispositifs locaux d'accompagnement et de prise en charge, 7 jours sur 7 (*du lundi au vendredi de 9h à 22h, les samedi, dimanche et jours fériés¹ de 9h à 18h*).

¹ sauf 1^{er} janvier, 1^{er} mai et 25 décembre

Dans le prolongement du Grenelle de lutte contre les violences conjugales et en adéquation avec les orientations de la Convention d'Istanbul² visant à la mise en place de permanences nationales gratuites accessible 24H/24, 7J/7 sur l'ensemble des violences faites aux femmes, que la France a adoptée, il incombe à l'Etat de répondre à la mise en place d'un tel service d'écoute, d'information et d'orientation sur le champ des violences sexistes et sexuelles, à l'accessibilité et l'efficacité renforcées sous son organisation et son contrôle.

La mise en œuvre de cette dernière mission fait l'objet du présent marché.

ARTICLE 1^{ER} – OBJET ET CARACTERISTIQUES DU MARCHÉ

ARTICLE 1.1- OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la gestion par un opérateur d'un service téléphonique d'écoute, d'information et d'orientation sur le champ des violences sexistes et sexuelles. L'opérateur mettra à la disposition de l'Etat, pour satisfaire à cette activité, une plateforme téléphonique.

Il est attendu que ce service téléphonique assure des missions d'écoute anonyme, de délivrance d'informations et d'orientation à destination des victimes de violences sexistes et sexuelles majeures (notamment les violences conjugales, violences sexuelles, harcèlement sexuel au travail, mariage forcé, mutilations sexuelles féminines,...), de leur entourage et des professionnels.

Cette plateforme téléphonique fonctionnera 24h sur 24, 7 jours sur 7 et assurera une réponse gratuite et non traçable depuis les téléphones fixes et mobiles sur l'ensemble du territoire (Métropole et Départements d'Outre-Mer).

Au titre du présent marché, le titulaire a pour mission d'assurer une mission d'écoute de tout appel réceptionné depuis la plateforme.

Le présent marché porte exclusivement sur des services sociaux au sens de l'article L. 2113-15 du Code de la commande publique et de l'avis *relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques* constituant l'annexe n° 3 du Code de la commande publique.

Les services objet du marché consistent en effet en des services d'orientation et de conseil relevant de la classe CPV 8531 « Services d'action sociale » visée par l'avis *relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques* annexé au Code de la commande publique.

Les caractéristiques techniques du marché et les missions confiées au titulaire sont précisément décrites dans le CCTP du marché

² Article 24 de la convention d'Istanbul

DGCS – Marché public relatif à la mise à disposition d'une plateforme téléphonique d'écoute, d'information et d'orientation sur le champ des violences sexistes et sexuelles -

ARTICLE 1.2 – RESERVATION DU MARCHÉ

Conformément aux dispositions de l'article L. 2113-15 du Code de la commande publique, le marché est réservé aux entreprises de l'économie sociale et solidaire définies à l'article 1er de la loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 *relative à l'économie sociale et solidaire*.

ARTICLE 1.3 – FORME DU MARCHÉ

Le marché est un marché public de services au sens de l'article L. 1111-4 du Code de la commande publique.

Le marché comporte une tranche ferme et une tranche optionnelle (art. R. 2113-4 du code de la commande publique).

La tranche ferme porte sur la gestion d'un service téléphonique d'écoute, d'information et d'orientation sur le champ des violences sexistes et sexuelles, incluant la mise à disposition d'une plateforme téléphonique, et la prise en charge et le traitement de la totalité des appels reçus par ladite plateforme. Elle contient quelques prestations administratives décrites au CCTP et indissociables de la gestion du service téléphonique.

La tranche optionnelle porte sur la mise en place d'un accès à la plateforme via un outil de tchat.

ARTICLE 1.4 – GROUPEMENT

Le marché est susceptible d'être attribué à un groupement d'opérateurs économiques.

La forme du groupement n'est pas imposée au stade de la procédure de passation mais le groupement attributaire devra adopter la forme du groupement solidaire. Chacun des membres du groupement est engagé financièrement pour la totalité du marché.

L'obligation de solidarité découle de la nécessité de ne pas porter atteinte à la bonne exécution du marché en cas de défaillance d'un des membres du groupement. Une telle défaillance risquerait en effet d'entraîner une rupture de la disponibilité de la plateforme et de la prise en charge des appels des victimes de violences sexistes et sexuelles et par suite une interruption de la mission de service public organisée par la DGCS.

ARTICLE 1.5 - ALLOTISSEMENT

Le marché n'est pas alloti. Les prestations attendues forment en effet un ensemble qui ne peut être techniquement ni financièrement scindé en différents lots.

ARTICLE 1.6 – SOUS-TRAITANCE

Le titulaire peut sous-traiter une partie des prestations objet du marché dans les conditions prévues notamment par les articles L. 2193-1 à L. 2193-14 et R. 2193-1 à R. 2193-22 du Code de la commande publique.

DGCS – Marché public relatif à la mise à disposition d'une plateforme téléphonique d'écoute, d'information et d'orientation sur le champ des violences sexistes et sexuelles -