

APPEL A CANDIDATURE 2019

Plateforme téléphonique d'accueil, d'écoute et d'orientation "Sexualité - IVG – Contraception" en région Bourgogne Franche-Comté

I - PRÉAMBULE

Le droit de recourir à l'interruption volontaire de grossesse (IVG) constitue depuis 1975 en France un droit imprescriptible pour toutes les femmes. Les directeurs d'établissements visés à l'article L. 2212-8 du code de la santé publique sont tenus par la loi d'assurer en permanence un fonctionnement minimum du service d'IVG.

Plusieurs circulaires se sont succédé pour préciser l'objet et les modalités de réalisation de la permanence téléphonique IVG- contraception.

- ✓ Circulaire DH/DGS/DREES/SEDF n° 99-628 du 17 novembre 1999 relative à l'organisation et à la prise en charge des interruptions volontaires de grossesse (IVG) dans les établissements de santé publics et privés,
- ✓ Loi n° 2001-588 du 4 juillet 2001 relative à l'IVG et de la contraception,
- ✓ Décret n° 2002-796 du 3 mai 2002 fixant les conditions de réalisation des lvg hors établissement de santé,
- ✓ Décret n°2009-516 du 6 mai 2009 relatif aux IVG par voie médicamenteuse,
- ✓ Circulaire DGOS/R3/DGS/MC1/2015/245 du 23 juillet 2015 relative à la prise en charge des IVG pendant la période d'été et au soutien aux

- plateformes téléphoniques régionales d'information relatives à l'IVG et à la contraception,
- ✓ Arrêté du 26 février 2016 relatif aux forfaits afférents à l'IVG abrogeant l'arrêté du 23 juillet 2004,
 - ✓ Décret n°2016-743 du 2 juin 2016 relatif aux compétences des sages-femmes en matière d'IVG par voie médicamenteuse et en matière de vaccination,

Suite à un certain nombre de constats, un programme national d'actions pour améliorer l'accès à l'IVG a été annoncé le 16 janvier 2015 avec 3 axes, 8 actions principales dont le premier axe consiste à mieux informer les femmes sur leurs droits par la création d'un numéro national d'appel sur la sexualité, la contraception et l'IVG et par une campagne nationale d'information,

En dernier lieu, la loi de modernisation de notre système de santé de 2016 a inscrit plusieurs mesures qui participent à l'amélioration des droits et de la santé des femmes notamment dans le domaine de la santé sexuelle. Ces nouvelles mesures les ARS ont conduit les ARS à élaborer un programme régional pour améliorer l'accès à l'IVG sur leur territoire. Le programme de BFC comportait la mise en place d'une plateforme téléphonique d'accueil d'écoute et d'orientation « sexualité-IVG-contraception ».

Malgré un appel à candidature aucun porteur ne s'est manifesté. De fait, un état des lieux et un annuaire régional ont donc été réalisés par l'ARS, se référer au site ARS:

https://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/recherche-globale?search_ars=ivg&=Rechercher

Un nouvel appel à candidature est donc lancé par l'ARS

II – CAHIER DES CHARGES

II – 1. Pré requis

Ce service d'information téléphonique peut être assuré soit par :

- ✓ Une structure existante habilitée dans le domaine de la contraception ou de l'IVG (centre de planification et d'éducation familiale, établissement d'information, de consultation ou de conseil familial),
- ✓ Un établissement de santé.

Une convention sera signée entre l'ARS et la structure porteuse de ce service

II – 2. Objectifs et missions

L'enjeu de cette plateforme téléphonique régionale est d'informer et d'accompagner le public autour de la planification familiale et de la sexualité.

Les objectifs de la permanence téléphonique sont donc :

- ✓ d'informer de façon fiable et complète le public en réponse à toute question relative à la contraception, la vie affective et sexuelle et l'IVG,
- ✓ d'orienter le public vers les lieux de proximité où les professionnels peuvent les recevoir et leur offrir des prestations dans le domaine de la santé sexuelle et reproductive,
- ✓ d'aider aux démarches et à l'orientation les femmes souhaitant accéder à une interruption volontaire de grossesse,
- ✓ maintien à jour de l'annuaire régional des ressources

II – 3. Fonctionnement

Pour améliorer l'information des femmes, un numéro vert national (0800 08 11 11) a été mis en place à l'automne 2015 et confié au Mouvement Français du Planning Familial (MFPF). Ce dispositif est ouvert 6 jours sur 7, du lundi au samedi de 9h à 20h (22h le lundi) et fonctionne en s'appuyant sur les plateformes régionales.

L'accueil téléphonique de ce numéro vert est géré par un serveur vocal interactif paramétré pour répartir les appels du numéro unique sur les plateformes régionales en fonction :

- ✓ Du département,
- ✓ De la plage horaire,
- ✓ Des renvois programmés.

Le projet devra s'inscrire dans ce dispositif et le promoteur devra se soumettre au cahier des charges du MFPF.

La permanence devra fonctionner tous les jours du lundi au samedi, tout au long de l'année y compris lors de la période estivale (début juin à fin

septembre), en permettant, par des horaires adaptés, de répondre à un maximum d'appels.

Le promoteur désignera dans son projet la personne référente régionale responsable du site.

II - 4. Les moyens de mise en œuvre de la permanence :

II- 4.1. Moyens humains

Au regard du niveau d'activité constaté (300 appels en moyenne par an) et dans le contexte régional où l'annuaire a été élaboré et est disponible, les moyens humains nécessaire sont évalués à :

0.2 Équivalent temps plein, comprenant :

Le temps d'écoute et la gestion administrative (traitement des fiches, mise à jour de l'annuaire...)

Le promoteur devra préciser les formations, qualifications et activité professionnelle du personnel dédié à la plateforme téléphonique, ainsi que les modalités de recrutement mises en place.

Il détaillera les missions précises des écoutant(e)s (fiche de poste détaillée) durant et hors plages horaires d'écoute, ainsi que celles de la personne référente régionale.

II - 4.2. Moyens matériels

Le promoteur dispose de bureau(x) dédié(s) à cette activité et permettant d'assurer dans des conditions de confidentialité les missions de la permanence.

Ce(s) bureau(x) devra(ont) être doté(s) d'équipements informatiques disposant d'un accès à internet et d'équipements téléphoniques permettant de répondre à plusieurs demandes simultanées.

La réponse du promoteur devra spécifier ces éléments (nombre, type...).

II - 4.3. Outils

Le promoteur de la plateforme régionale devra utiliser l'outil informatique administré par le MFPP comprenant :

- ✓ Une fiche d'appel à remplir par l'écoutant(e),

- ✓ Des outils d'aide à la décision,
- ✓ Un annuaire informatisé des ressources référençant les structures du territoire (coordonnées, horaires d'ouverture, méthode d'IVG,...).

La personne référente régionale responsable du site sera chargée de la veille régionale pour garantir la fiabilité des informations communiquées sur les centres, leurs ouvertures, les permanences régionales,... obtenir les nouveaux horaires pratiqués par les structures d'accueil et l'actualisation périodique des données à communiquer au sein de l'outil dédié. Elle s'appuiera, pour ce faire sur les référents ARS ainsi que sur les réseaux de santé en périnatalité de Bourgogne et de Franche Comté.

IV – MODALITES DE SUIVI ET D’EVALUATION

La personne référente régionale responsable du site assurera :

- ✓ Le suivi de la qualité du recueil des données, le contrôle des synthèses périodiques desdites données et le retour auprès des écoutant(e)s pour optimiser le qualitatif des réponses ou corriger les éventuelles erreurs constatées,
- ✓ La gestion des statistiques et du recueil de données pour la consolidation nationale,
- ✓ L'organisation des bilans d'analyse des pratiques régionales avec un temps de regroupement inter-régional pour échanger sur ces pratiques, uniformiser les réponses, analyser l'évolution des demandes et les besoins nouveaux.

Le recueil des données permettra également une veille sur les problèmes ou dysfonctionnements des dispositifs d'accès à la contraception, l'IVG et la santé sexuelle.

Un bilan complémentaire sur les écoutants (nombre, formation) et sur les modalités de travail de coopération/partenariat notamment avec les centres réalisant les IVG ainsi qu'un bilan financier devront être présentés à l'ARS Bourgogne-Franche Comté annuellement au 31 janvier de l'année N+1.

Enfin, cette plateforme devra réaliser l'état des lieux des ressources régionales en prévision de la période d'été et la transmettre à l'ARS fin mai de chaque année.

IV- COUTS DE FONCTIONNEMENT ET MODALITES DE FINANCEMENT

IV - 1. Coût de fonctionnement

IV - 2. Modalités de financement

Tenant compte des données nationales 2016 et 2017 relevant respectivement 294 et 324 appels par an et de l'organisation mise en place sur la région Bourgogne Franche Comté, un budget annuel de 8 200 € sera alloué à cette plateforme.

Salaire	7000 €
Abonnement téléphonie/internet	200 €
Budget communication (site internet, réseaux sociaux...)	1000 €

V - MODALITES DE DEPOT ET D'ETUDE DES PROJETS

V- 1. Etablissements éligibles

Toutes les structures, qu'elles soient associatives ou non, peuvent déposer un dossier pour la gestion et la mise en œuvre de cette permanence téléphonique. Le dossier déposé devra obligatoirement répondre au présent cahier des charges.

V - 2. Modalités de dépôt

Les projets doivent être déposés au plus tard le 15 février 2019 sur le site Démarches Simplifiées :

<https://demarches-simplifiees.fr/commencer/aap-2019-plateforme-telephonique>

Le dossier à compléter et à transmettre comporte les pièces suivantes :

- ✓ le formulaire CERFA n°12156*04 complété des pièces indiquées dans le formulaire,
- ✓ le projet proposé, répondant intégralement au présent cahier des charges, en version électronique en format Word ou PDF.

L'analyse des projets déposés reposera sur la conformité des propositions aux objectifs du cahier des charges.

Une convention comportant les engagements respectifs des deux parties sera proposée au promoteur retenu.

Le directeur général,

P.Pribile