

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

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

du 9 janvier 2012

Objet du marché :

- ✓ Externalisation d'un centre de contacts destiné à l'information de consommateurs particuliers et professionnels
- ✓ Mise en place, exploitation et maintenance d'un Serveur Vocal Interactif

Procédure d'appel d'offres ouvert en application de l'article 29 du décret n° 2005-1742 pris en application de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005

Pouvoir adjudicateur : Le délégué général du médiateur national de l'énergie

Durée du marché : Un an à compter de la date de notification au titulaire (reconductible trois fois)

Date et heure limite des offres : le jeudi 23 février 2012 à 11h00

Le présent document doit être paraphé et signé et ne faire l'objet d'aucune autre modification, sous peine de nullité de l'offre

SOMMAIRE

PREMIERE PARTIE : LE CADRE GENERAL.....	3
Article 1. La présentation de l'institution du médiateur national de l'énergie (MNE).....	3
Article 2. Le contexte de la consultation.....	4
Article 3. L'objet du marché.....	4
Article 4. La durée du marché.....	4
DEUXIEME PARTIE : LA DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	5
Article 5. La description des tâches.....	5
Article 6. Les exigences techniques contractuelles.....	8
Article 7. Le site des prestations.....	12
Article 8. Le recrutement.....	13
Article 9. Les formations.....	14
Article 10. Le suivi de la performance, le niveau de service et l'engagement du titulaire sur la qualité.....	15
TROISIEME PARTIE : L'ORGANISATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	17
Article 11. Le planning prévisionnel des prestations.....	17
Article 12. La structure du projet.....	18
Article 13. La structure organisationnelle.....	18
Article 14. La gestion opérationnelle.....	19
Article 15. Les instances de pilotage.....	20
QUATRIEME PARTIE : LES ANNEXES.....	21
Annexe n° 1. Activité <i>Back Office</i>	21
Annexe n° 2. Tableau récapitulatif des besoins du MNE.....	22

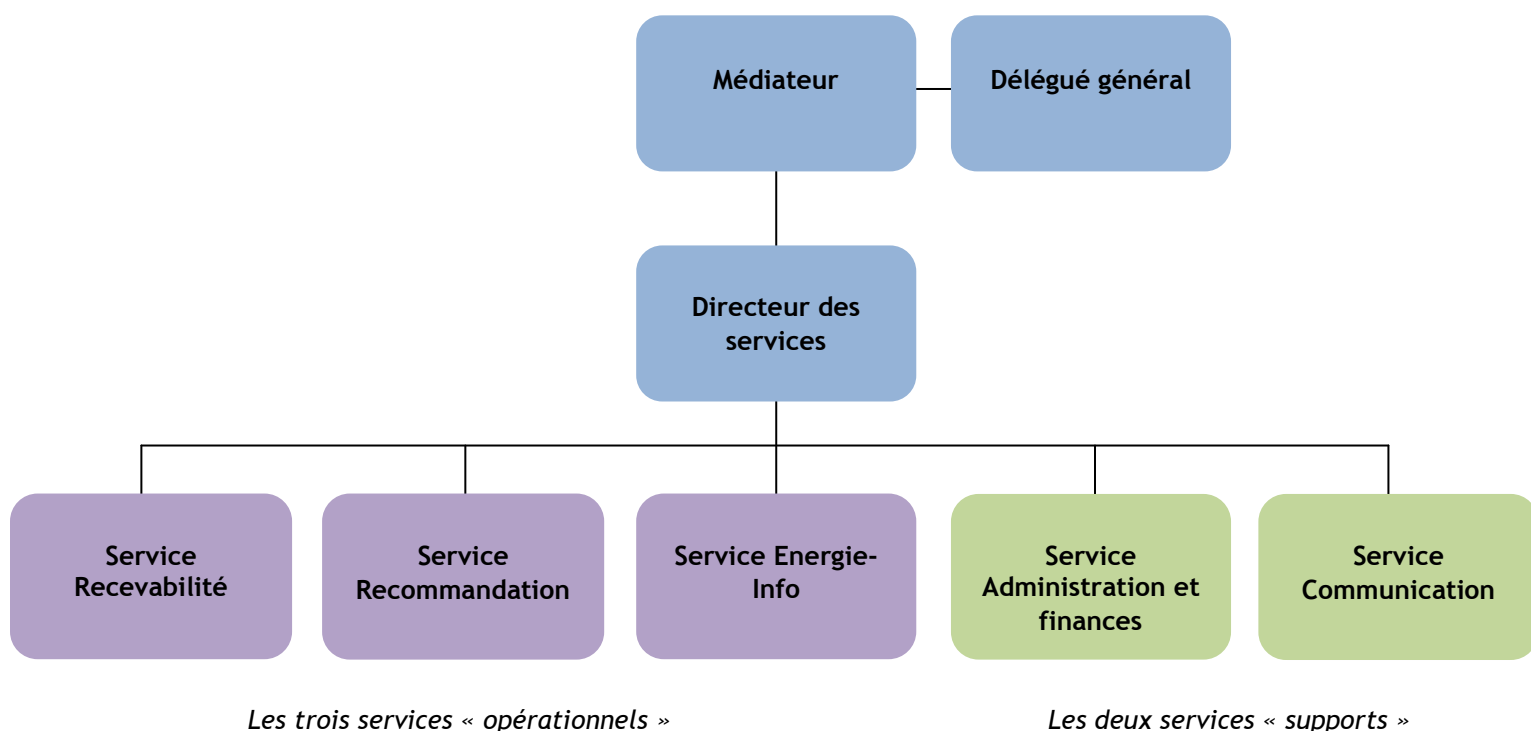
PREMIERE PARTIE : LE CADRE GENERAL

ARTICLE 1. LA PRESENTATION DE L'INSTITUTION DU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE (MNE)

L'institution du médiateur national de l'énergie (MNE), créée par la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie et du décret 2007-1504 du 19 octobre 2007 relatif au médiateur national de l'énergie, est une autorité publique indépendante dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Le MNE est chargé de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel et de participer à l'information de ces premiers sur leurs droits.

Organisation actuelle du MNE :



Le MNE est organisé autour de trois services opérationnels :

- Le **service *Recevabilité*** assure d'une part, l'enregistrement et l'analyse de la recevabilité des dossiers de saisines adressés par les consommateurs ; d'autre part, le transfert des saisines pour instruction auprès des services Recommandation ou Energie-Info.
- Le **service *Recommandation*** instruit les saisines recevables ; émet des recommandations afin de régler à l'amiable les litiges survenant entre tout consommateur avec son fournisseur d'électricité ou de gaz naturel ou son gestionnaire de réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel ; et suit leur mise en œuvre.
- Le **service *Energie-Info*** est un dispositif d'information des consommateurs partagé avec la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Avec pour appui un **centre d'appels externalisé** (accessible par téléphone au numéro azur 0810 112 212 et depuis le 1er janvier 2012, au numéro vert 0800 112 212) ainsi qu'un site internet (www.energie-info.fr), le service est chargé de répondre aux interrogations des consommateurs, de les informer sur leurs droits, de les orienter dans leurs démarches de réclamation face à leur fournisseur, et d'instruire les saisines ne rentrant pas dans le champ de compétences du MNE (saisines non recevables).

*Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) -
Externalisation d'un centre de contacts + mise en place, exploitation et maintenance d'un Serveur Vocal Interactif*

ARTICLE 2. LE CONTEXTE DE LA CONSULTATION

En application de la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, l'ouverture du marché du gaz et de l'électricité des particuliers est effective depuis le 1^{er} juillet 2007.

L'analyse de l'ouverture des marchés dans d'autres pays européens a montré la nécessité de mettre en place un dispositif d'information étant à même de pouvoir, d'une part, répondre aux interrogations des consommateurs français, et d'autre part, les orienter dans leurs démarches de réclamation face à leur fournisseur.

La Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et le médiateur national de l'énergie (MNE) ont mis en place un service de ce type en juin 2007 *via* une structure dénommée « service consommateurs Energie-Info », constituée de deux entités distinctes :

- une cellule *Front Office* traite les demandes d'informations simples, reçues par téléphone (au n° Azur 0810 112 212 ou au n° Vert 0800 112 212, ce dernier étant destiné à remplacer progressivement le n° Azur) ;
- une cellule *Back Office* traite les demandes d'informations téléphoniques complexes et les demandes écrites.

La cellule *Front Office* est externalisée auprès du titulaire actuel du contrat, ce dernier arrivant à échéance le 3 juin 2012.

Le service consommateurs Energie-Info, qui demeure un service partagé entre la CRE et le MNE, est placé sous le pilotage opérationnel du médiateur national de l'énergie.

A compter du 1^{er} janvier 2013, l'ensemble des fournisseurs d'énergie devra mentionner le numéro de téléphone d'Energie-Info sur les factures d'électricité et de gaz naturel. Cet affichage, rendu obligatoire par la nouvelle version de l'arrêté relatif aux factures d'électricité et de gaz naturel, dont la publication au journal officiel devrait intervenir début 2012, s'effectuera progressivement.

Le numéro affiché sur les factures sera un numéro vert (le 0800 112 212), en place depuis janvier 2012, et destiné à remplacer à terme le numéro azur utilisé depuis le démarrage de service. Les deux numéros coexisteront pendant une période de deux ans.

ARTICLE 3. L'OBJET DU MARCHE

Les prestations objet de la présente consultation sont décomposées de la manière suivante :

- Exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info - appelée « *Front Office* » ;
- Mise en place, exploitation et maintenance d'un Serveur Vocal Interactif qui sera le portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

ARTICLE 4. LA DUREE DU MARCHE

Le marché est conclu pour une durée d'un an à compter de sa notification. La date prévisionnelle de notification est prévue la semaine 16/2012.

A sa date d'anniversaire (date de notification du marché au titulaire), la durée pourra être prolongée par une décision expresse annuelle, sans que la durée maximale ne puisse excéder quatre ans. A cet effet, le pouvoir adjudicateur notifie sa décision de reconduire le marché au titulaire par lettre RAR avec accusé de réception, au moins quatre mois avant la fin de la période considérée.

DEUXIEME PARTIE : LA DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES

ARTICLE 5. LA DESCRIPTION DES TÂCHES

Le titulaire assure, pour le compte du MNE, l'exécution d'une activité de support de premier niveau - appelée « *Front Office* » - du service consommateurs « Energie-Info ».

Cette activité doit permettre au MNE de disposer d'une structure permettant :

- de prendre en charge les contacts téléphoniques entrants au numéro Azur et au numéro Vert, sans mobilisation de ressources supplémentaires internes au MNE ;
- d'orienter le consommateur relativement à ses interrogations et aux démarches qu'il aurait pu entreprendre.

L'activité du *Front Office* consiste à :

- traiter les contacts entrants de premier niveau par téléphone, qu'ils concernent des demandes d'informations ou des réorientations ;
- transmettre à une équipe interne du MNE - dénommée « *Back Office* » - les demandes plus complexes nécessitant des analyses ou des compétences complémentaires *via* un outil de CRM basé sur ORACLE CRM ON DEMAND.

De plus, le titulaire a aussi à sa charge :

- la mise en place ;
- l'exploitation ;
- la maintenance

d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) qui est le portail d'accueil du service Energie-Info.

Ce serveur communique 24H/24 les coordonnées des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aux consommateurs qui en font la demande, et permet à ceux qui en font le choix d'être mis en contact avec un conseiller pendant les horaires d'ouverture du service (8h30-18h00 du lundi au vendredi).

Le titulaire opère les activités dans ses propres locaux et assume l'entière responsabilité de l'atteinte des objectifs fixés par les éléments constitutifs du présent marché.

Article 5-I. L'activité d'information et d'orientation du consommateur

L'activité principale du *Front Office* est l'information et l'orientation des consommateurs particuliers et professionnels sur :

- Des demandes d'informations :

Exemples :

- Quelles sont les coordonnées des fournisseurs d'électricité/de gaz naturel ?
- Quelles sont les démarches pour souscrire à un contrat avec un fournisseur d'énergie ?
- Quelles sont les démarches à accomplir pour faire raccorder mon logement neuf au réseau de distribution d'électricité ?
- Quelles sont les conditions pour bénéficier des tarifs sociaux d'électricité/de gaz naturel ?
- Je souhaite comprendre les taxes appliquées sur mes factures.

- Des réclamations ou des demandes d'orientation concernant des problèmes ou des précisions relatives à la fourniture d'énergie et à l'accès au réseau (mise en service) :

Exemples :

- Je conteste les estimations d'énergie utilisées par mon nouveau fournisseur pour ma facture. Quels sont mes recours ?
- La fourniture d'électricité/ de gaz naturel de mon logement a été coupée à la demande de mon fournisseur suite à un impayé. Pouvez-vous m'aider ?

Il est indispensable de pouvoir fournir une réponse à toute demande d'un consommateur :

- Lorsqu'il en a la capacité, le télé-conseiller doit fournir une réponse dès le premier contact à la question de l'appelant. En effet, afin de limiter le nombre de contacts sortants émis par la cellule *Back-office*, il est demandé au télé-conseiller d'assurer une qualification fine de la demande du consommateur de manière à déterminer précisément la solution adaptée à la demande. Pour ce faire, le télé-conseiller a accès à des supports de formation mis à disposition par le MNE.

Il a également accès aux outils d'information mis en place sur le site www.energie-info.fr (moteur de recherche des fournisseurs, fiches pratiques, comparateur d'offres) dont il peut être amené à communiquer les résultats aux appelants.

Il est demandé au télé-conseiller d'enregistrer tous les appels dans l'outil de gestion. Cet outil, *ORACLE CRM ON DEMAND*, est une application accessible par un navigateur internet. Le MNE met à disposition du prestataire autant de licences que de conseillers requis en poste simultanément.

- Le cas échéant, le télé-conseiller transmet la demande (*via* ORACLE CRM on DEMAND) à un conseiller du *Back Office*, qui est compétent pour répondre à une demande complexe de l'appelant.

Le titulaire assure le traitement de ces demandes par téléphone.

Tous les appels entrants issus du numéro Azur ou du numéro Vert sont traités par le titulaire.

Le titulaire doit relayer des demandes de rappel à la cellule *Back Office* afin de pouvoir approfondir les demandes de certains consommateurs.

L'activité de la cellule *Back Office* est présentée à l'Annexe n° 1 du présent CCTP.

Article 5-II. Les éléments de dimensionnement de l'activité d'information et d'orientation du consommateur

Les volumétries décrites ci-dessous sont des volumétries basées sur le fonctionnement du service consommateurs Energie-Info en 2011.

Cette volumétrie peut évoluer en fonction du contexte, et en particulier, du comportement des consommateurs, de l'intensité commerciale des fournisseurs alternatifs ou des actions de communication du MNE. L'affichage du numéro de téléphone d'Energie-Info sur les factures d'énergie impactera très probablement à la hausse la volumétrie des appels entrants.

Il est demandé au titulaire de détailler expressément dans sa réponse les moyens qu'il mettra en œuvre pour s'adapter rapidement à une évolution de la volumétrie qui lui sera confiée.

Le tableau suivant présente les principaux éléments de l'activité en 2011, utiles pour le dimensionnement de l'activité d'information et d'orientation du consommateur :

Thème	Valeurs constatées en 2011
Nbre d'appels entrants SVI	410 000
Nbre d'appels entrants pour les conseillers	146 700
Temps moyen de conversation (TMC)	3 minutes 8 secondes
Durée Moyenne de Traitement (DMT)	3 minutes 13 secondes
Qualité de service	Délai moyen d'attente <1min
Transfert d'appels	moins de 5% des appels traités par un conseiller nécessitent de transférer le dossier à la cellule <i>Back Office</i> après qualification de la demande
Qualité de service : Nombre d'appels servis en moins de 10s / nombre total d'appels entrants	65%
Nombre d'appels servis avec ou sans attente / nombre total d'appels entrants	97 %

Ces données permettent au titulaire de définir la productivité. Celui-ci fournit ces valeurs dans son offre technique.

Les horaires d'ouverture de l'entité *Front Office* sont les suivants : du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

Le *Front-Office* est fermé les samedis, dimanches et jours fériés. En revanche, le SVI demeure opérationnel.

Ces horaires sont susceptibles d'évolution au cours du marché. Pour ce faire, le prestataire doit communiquer au cours du marché mensuellement des statistiques détaillées sur les appels hors plage horaire d'ouverture.

En outre, dans son offre technique, il doit préciser :

- la plage horaire maximale d'ouverture du *Front Office* qu'il peut mettre en œuvre sans surcoût (exemple : 12 heures dans la plage 8h00-21h00 + samedi matin 9h00-18h00) ;
- le délai de prévenance requis avant une modification des horaires d'ouverture du *Front Office*.

A NOTER : Les horaires d'ouverture de la cellule *Back Office* sont indépendants de ceux de la cellule *Front Office*.

Article 5-III. Le Serveur Vocal Interactif (SVI)

Le titulaire a à sa charge la mise en place, l'exploitation ainsi que la maintenance du Serveur Vocal Interactif destiné à accueillir les appelants et à filtrer les appels.

De plus, le titulaire doit enregistrer l'intégralité des messages diffusés par le SVI. Trois choix de voix différentes doivent être soumis préalablement à l'enregistrement au MNE.

Ce SVI permet de fournir aux consommateurs les coordonnées des fournisseurs nationaux d'électricité et de gaz naturel et les inciter à consulter le site Internet. Si le consommateur le souhaite, il peut être réorienté vers la cellule *Front Office*.

ARTICLE 6. LES EXIGENCES TECHNIQUES CONTRACTUELLES

Article 6-I. L'architecture du centre de contacts

1) L'architecture téléphonique :

a) *La cinématique d'un appel* :

La cinématique d'un appel entrant est la suivante :

- L'appelant numérote le n° Azur ou le n° Vert de la cellule Energie-Info (ces numéros sont la propriété du MNE et pointent vers les équipements téléphoniques du titulaire). Il est alors renvoyé automatiquement vers un Serveur Vocal Interactif.
- Un Serveur Vocal Interactif prend en charge l'appel et fournit au consommateur un certain nombre d'informations :
 - Présentation du service ;
 - Invitation à consulter le site Internet dédié du MNE ;
 - Consultation de la liste des fournisseurs avec leurs coordonnées.
- Si aucun des choix possibles ne correspond à la demande du consommateur, celui-ci est dirigée vers la file d'attente ACD (*Automatic Call Distribution* ou outil de distribution automatique des appels) du *Front Office*. Pour éviter tout engorgement de la cellule, un nombre maximum d'appels en attente est fixé. En cas de dépassement du seuil, il est automatiquement demandé à l'appelant de rappeler ultérieurement. De même, il faut indiquer au consommateur un temps d'attente estimé avant que son appel soit pris en compte.
- L'appel est pris en charge par un télé-conseiller *Front Office*.
- Si le télé-conseiller ne peut répondre à la demande du consommateur, il crée un dossier de contact et l'affecte au *Back-Office*. Le consommateur est rappelé directement par un conseiller *Back Office*.

b) *Le Serveur Vocal Interactif (SVI)*

Les fonctionnalités du SVI doivent respecter les critères suivants :

- Le SVI n'effectue pas de qualification d'appel.
- Le message d'accueil présente le service.
- L'appelant est d'office informé de l'existence d'un site Internet dédié sur lequel il peut trouver des questions/réponses.

- S'il le souhaite, l'appelant peut obtenir les listes des fournisseurs d'électricité et/ou de gaz naturel.
- Si le consommateur souhaite être mis en contact avec un conseiller, il est renvoyé vers la file d'attente de la cellule *Front Office*.
- En dehors des horaires d'ouverture de la cellule *Front Office*, le message du SVI doit indiquer les horaires d'ouverture du service, communiquer la liste des fournisseurs et inciter le consommateur à consulter le site Internet ou à rappeler ultérieurement.
- Le SVI doit indiquer le temps d'attente estimé lorsque le seuil maximum d'appels en attente au niveau de la file *Front Office* n'est pas atteint.
- Le SVI doit indiquer que toutes les lignes sont occupées et inviter le consommateur à rappeler ultérieurement si le seuil maximum d'appels en attente est atteint.

Le SVI doit être mis en place et maintenu par le titulaire. Ce dernier décrit dans son offre technique les caractéristiques techniques des infrastructures mises en place ainsi que les coûts suivants :

- Coûts de mise en place ;
- Coûts de maintenance et d'exploitation inclus dans la minute de DMT ;
- Coûts d'une modification de paramétrage.

Le MNE peut demander au titulaire de modifier le paramétrage du SVI (modification du message d'accueil, informations disponibles,...).

Dans offre technique, le titulaire doit détailler la procédure relative au traitement de tout type de modification, ainsi que les délais et les coûts relatifs. Une mise à jour mensuelle des listes de fournisseurs est comprise dans les coûts de maintenance et d'exploitation.

c) *Automatic Call Distribution (ACD)*

Tous les appels issus du SVI sont renvoyés vers la cellule *Front Office*.

Le titulaire doit indiquer au consommateur qu'il sera rappelé ultérieurement (dans les 48h) si sa demande est complexe..

L'ACD du titulaire doit être capable de gérer les règles précédemment décrites

La mise en place des règles relatives à la cellule *Front Office* précédemment décrites est à la charge du titulaire.

Le seuil d'appels en attente est défini par le MNE et le titulaire lors de la phase de mise en œuvre. Le titulaire doit décrire la méthode qu'il suivra dans le cadre d'une modification de ce seuil.

L'ACD du *Front Office* est à la charge du titulaire.

Le titulaire a à sa charge le raccord de son réseau à l'opérateur téléphonique du MNE.

d) *La téléphonie :*

Le titulaire est en charge de fournir et de maintenir en bon état de fonctionnement les équipements téléphoniques de ses agents.

L'équipement téléphonique des agents ainsi que l'ergonomie de l'espace de travail doit permettre de filtrer le bruit ambiant du centre. Le consommateur ne doit pas entendre un bruit de fond nuisant à la qualité de la conversation.

e) *La qualité et le suivi :*

Le titulaire doit mettre à disposition du MNE, l'ensemble des moyens nécessaires pour effectuer des enquêtes qualité, le suivi et/ou le contrôle de l'activité du *Front Office*.

2) L'architecture Informatique :

Le titulaire n'a pas accès au réseau interne du MNE.

a) *La messagerie* :

Un service de messagerie est nécessaire pour les échanges de documents entre le MNE et le titulaire.

b) *Le partage de fichiers* :

Chaque intervenant de la cellule *Front Office* doit avoir la possibilité de partager et consulter des documents techniques nécessaires à son activité.

Le titulaire met donc à disposition de ses équipes opérationnelles, les outils nécessaires compatibles avec ceux du MNE (Word, Excel, Power Point, visionneuse PDF).

Ce service est à la charge du titulaire.

Il doit détailler la sécurité qu'il met en place sur ce partage afin de garantir la sécurité des documents présents.

c) *L'outil S.I de saisie des demandes* :

L'application permettant de saisir les demandes des consommateurs est ORACLE CRM ON DEMAND.

Elle est accessible en connexion sécurisée https sur un serveur distant.

La mise en place de la connexion depuis le site de prestation vers l'application hébergée est à la charge du titulaire, qui doit assurer une bande passante suffisante.

A tout moment, le titulaire doit pouvoir identifier quelle personne de son équipe a réalisé une activité sur l'outil SI de gestion des demandes.

d) *L'attribution de licences de connexion* :

Comme précisé plus haut, chaque connexion à l'application de gestion des contacts nécessite l'achat d'une licence.

Le MNE souhaite rester maître du nombre de licences fournies au titulaire. Par conséquent, si la situation le demande, le titulaire doit faire part au MNE de la nécessité d'achat de licences supplémentaires chaque fois que nécessaire.

e) *La sécurité applicative* :

Pour des raisons de flexibilité d'utilisation, les identifiants/mots de passe du titulaire sont génériques.

Toutefois, le titulaire doit être capable de tracer, à tout moment, quel est l'identifiant utilisé par un télé-conseiller.

Article 6-II. Les imprimantes, postes de travail et serveurs

Les imprimantes et postes de travail de la cellule *Front Office* sont à la charge du titulaire.

1) Les postes de travail :

Les postes de travail doivent être équipés, dans la configuration minimale, des équipements suivants :

- Processeur : Intel Core i3 / AMD Dual-Core E-450 (ou équivalent)
- RAM : 4 Go
- Disque Dur : 250 Go
- Carte Graphique : Super VGA (résolution 1024 x 765) 65 millions de couleurs
- Ecran : 17 pouces

2) Les logiciels :

Afin de pouvoir accéder à l'application de traitement des demandes, l'ensemble des postes des télé-conseillers doit être équipé, au minimum d'Internet Explorer 8, ou de tout autre navigateur Internet permettant une utilisation optimale de l'application de traitement des demandes.

De plus, le titulaire doit prendre à sa charge toute spécificité d'architecture pour assurer le bon fonctionnement de l'outil SI de gestion des demandes.

3) Les serveurs :

Un serveur documentaire et un serveur de messagerie nécessaires à l'activité de la cellule Energie Info sont à la charge du titulaire.

Le ou les serveurs peuvent être mutualisés avec d'autres activités du titulaire. Cependant, le MNE demande à ce que le serveur documentaire et le serveur de messagerie soient pleinement opérationnels durant les horaires d'ouverture du centre de contacts.

Article 6-III. Le câblage et le réseau

1) Le câblage :

Le titulaire met à disposition l'ensemble de l'infrastructure réseau et téléphonique sur le site de prestation.

Le câblage doit être conforme aux normes techniques en vigueur sur le marché.

2) Le réseau LAN :

La fourniture et l'installation du réseau sont intégralement à la charge du titulaire. Ce dernier doit mettre en place les connexions nécessaires à :

- L'accès à l'outil SI de saisie ;
- L'accès au serveur documentaire par les équipes du médiateur national de l'énergie ;
- L'accès à la messagerie commune par les équipes du médiateur national de l'énergie.

La redondance des équipements doit être adaptée à la criticité de la prestation.

Dans sa réponse, le titulaire précise l'architecture et les éléments de sécurité envisagés.

3) Le secours :

Le titulaire doit formaliser, en coopération avec le MNE, la procédure à mettre en place pour la gestion du secours. Il assure la gestion du système de secours.

Le titulaire précise également le secours envisagé en termes d'énergie.

Le temps et la cinématique de reprise sur incident doivent être mentionnés dans l'offre technique du titulaire ainsi que les outils de supervision utilisés sur le site.

Article 6-IV. La gestion des changements

Le MNE demande au titulaire qu'aucun des changements qui pourraient être réalisés, ne doive impacter la disponibilité du service.

Le titulaire précise son délai de réactivité pour la mise en place de toute évolution de l'environnement technique.

Les changements peuvent être de type technique, produits et services.

Le titulaire décrit sa capacité et ses moyens à réagir par rapport aux volumes d'activité ; et à prendre en compte les évolutions des standards de production.

Il précise également sa réactivité dans ce domaine pour adapter l'environnement en fonction des évolutions.

Le titulaire précise sa capacité et les limites d'évolution pour les architectures téléphoniques et informatiques proposées.

Si l'outil SI de gestion des demandes nécessite l'installation de programmes sur les postes du titulaire, le MNE les fournit sur un média à définir (CD, email,...). Il est de la responsabilité du titulaire de les installer sur ses machines.

Article 6-V. L'organisation

1) Le support technique :

Le titulaire détaille l'organisation de ses équipes techniques assurant le support des activités du MNE.

2) La sécurité :

Les titulaires s'engagent à mettre en place des zones dédiées et protégées (contrôles d'accès).

Dans le cadre d'une cohabitation avec des prestations sur le site sélectionné, le titulaire précise la sécurité des équipements, du site et des équipes.

ARTICLE 7. LE SITE DES PRESTATIONS

Article 7-I. La facilité de communication

Le MNE recherche une facilité de contact avec le titulaire et souhaite mettre en place une communication de proximité. Cette proximité est d'autant plus importante que tout frais de déplacement du personnel du MNE chez le titulaire est à la charge du MNE.

Par conséquent, il est demandé au titulaire de détailler les modes de communication qu'il souhaite mettre en place et de garantir la qualité des échanges.

Article 7-II. Un site dédié ou non

Si le site choisi n'est pas dédié, le titulaire doit préciser les activités exercées sur le site sélectionné.

Article 7-III. L'exigence du site

Le titulaire doit préciser si le site envisagé est aménagé et opérationnel à ce jour ou s'il s'agit d'un site en projet d'aménagement. Dans les deux cas, celui-ci doit présenter les plans d'aménagement des locaux (organisation du bâtiment et des plateaux).

Le MNE fixe les exigences suivantes concernant les services généraux, les bâtiments et plateaux proposés par le titulaire :

- Ils doivent permettre aux employés du titulaire de travailler dans des conditions de travail normales et préservant leur dignité (à titre d'exemple, la température des locaux doit permettre un travail dans des conditions satisfaisantes pour un service client).
- Le niveau sonore des plateaux doit être compatible avec une activité de service client par téléphone. Cela signifie par exemple qu'un appelant ne doit pas pouvoir entendre la conversation menée par un autre télé-conseiller que celui qui répond à son appel.

Article 7-IV. La capacité de production et d'extension

Le titulaire décrit les possibilités d'extension des capacités de production. Il doit préciser les éléments suivants :

- Nombre de positions supplémentaires possibles et suivant quelles conditions.
- Délais d'aménagement.

Article 7-V. L'organisation de l'équipe

Le titulaire met en place une équipe dédiée au service Energie-Info. Cette équipe ne peut en aucun cas être mutualisée avec d'autres prestations du titulaire.

ARTICLE 8. LE RECRUTEMENT

Article 8-I. La responsabilité du recrutement

Le recrutement des collaborateurs du titulaire est sous l'entière responsabilité de celui-ci. Les seules contraintes imposées par le MNE concernant le recrutement sont les suivantes :

- Bonne maîtrise du français écrit et oral ;
- Qualités relationnelles (qualité d'écoute, sens du service rendu) ;
- Maîtrise des fondamentaux de la relation client par téléphone (notamment : formules de politesse, mots interdits, gestion des consommateurs difficiles).

Le titulaire doit préciser le type de contrat (CDI, CDD, Intérim,...) le liant avec les conseillers qu'il met à disposition pour la prestation.

Le MNE doit être informé au plus tard quinze jours à l'avance de toute arrivée ou départ au sein de l'équipe dédiée (un mois pour le superviseur).

Article 8-II. Les moyens mis en œuvre pour limiter le *turnover*

Le titulaire indique le taux de *turnover* des conseillers correspondant à sa proposition.

Le titulaire précise les moyens mis en œuvre afin de fidéliser les employés affectés à l'activité du MNE.

ARTICLE 9. LES FORMATIONS

Article 9-I. Les éléments fournis par le MNE

- *Les supports de formation :*

Le MNE fournit les supports de formation d'intégration, sous format papier et électronique en langue française.

Le titulaire décrit l'organisation des formations. Il s'engage à respecter le fond des supports de formation.

- *Le lieu de formation :*

Les formations sont réalisées sur le site du titulaire sur ses propres équipements (informatiques et de télécommunication).

Elles sont obligatoirement assurées dans des salles disposant de tous les équipements informatiques, et si nécessaire, téléphoniques. Le titulaire précise le nombre de postes disponibles ainsi que leur configuration type pour les formations.

Article 9-II. La formation d'intégration

Le MNE assure la formation des équipes de production, en lien avec les formateurs du titulaire.

Les principaux objectifs de cette formation sont les suivants :

- Être capable d'identifier la demande du consommateur ;
- Utiliser correctement l'outil SI de saisie des demandes ;
- Respecter les procédures de la cellule Energie Info.

Les formations relatives au « Métier des Centres d'Appels » sont à la charge intégrale du titulaire.

Article 9-III. La formation Continue

La formation continue est assurée par le titulaire. Il doit détailler la fréquence, la durée ainsi que le contenu des formations qui sont délivrées à ses équipes par type de profil.

Article 9-IV. La formation Complémentaire

Le titulaire a toute liberté d'effectuer les formations qu'il estime utile au bon fonctionnement du service consommateurs. Il précise les types de formation complémentaires envisagés, la population ciblée ainsi que leur contenu et leur durée respectifs.

ARTICLE 10. LE SUIVI DE LA PERFORMANCE, LE NIVEAU DE SERVICE ET L'ENGAGEMENT DU TITULAIRE SUR LA QUALITE

Article 10-I. Assurer le suivi de la performance du titulaire

Le MNE souhaite mettre en place un suivi de la performance du titulaire afin de garantir la qualité du service reçu par le consommateur.

Les indicateurs précisés ci-dessous ont pour objectif d'encadrer la prestation :

- Inciter le titulaire à maximiser la qualité de la relation perçue par le consommateur ;
- Définir un cadre opérationnel cohérent laissant une marge de manœuvre suffisante au titulaire tout en garantissant un service rendu acceptable pour le MNE.

Les indicateurs de suivi de la performance proviennent de trois sources principales :

- Système de téléphonie du titulaire : Il fournit les données quantitatives relatives au canal téléphonique (temps de conversation, nombre d'appels décrochés,...)
- Outil SI de saisie des demandes : il fournit les données relatives à l'activité (nombre de dossiers créés,...)
- Campagnes de simulation d'appels (appels mystères) : menées régulièrement par le personnel du MNE ou par des ressources externes, ces campagnes permettent de calculer différents indicateurs.

Le titulaire s'engage à fournir quotidiennement au MNE, des rapports issus de son application téléphonie permettant le suivi à distance de l'activité. De plus, il s'engage à autoriser le MNE à consulter directement les données de ses outils de *monitoring* téléphonique lors des visites de son représentant opérationnel.

Le contenu des rapports transmis est déterminé lors de la phase de mise en œuvre (cf. l'article 11-I du présent CCTP).

Le titulaire décrit dans son offre technique sa capacité à fournir les données demandées et fournit un modèle de *reporting* similaire mis en place sur une prestation similaire.

Article 10-II. Les contrôles qualité

Le MNE effectue des contrôles mensuels afin de suivre la qualité de la prestation. Il se réserve parallèlement le droit d'effectuer des contrôles imprévisibles.

Ces contrôles portent sur :

- la forme (accueil, prise en compte des demandes, amabilité, rapidité de réponse,...) ;
- le fond (qualité et pertinence de la réponse apportée au consommateur, justification de la transmission de la demande à la cellule *Back Office* du MNE, pertinence de la qualification dans l'outil SI) ;
- le recrutement effectué par le titulaire ;
- la formation des télé-conseillers et des superviseurs.

En complément, le MNE demande au titulaire de lui proposer, dans son offre technique, une liste d'indicateurs à suivre.

Le MNE peut aussi procéder à :

- des appels mystères du Centre de Contacts afin d'évaluer la qualité de la prestation des télé-conseillers ;

- des doubles écoutes sur les appels pris en charge par le titulaire. A cette fin, le titulaire met à disposition du MNE pendant toute la durée de la prestation, un numéro de téléphone ainsi que les identifiants associés permettant une double écoute aléatoire des appels traités.

Les résultats de ces contrôles qualités sont présentés à chaque comité de pilotage (cf. l'article 15 du présent CCTP), tout comme les plans d'action permettant d'améliorer les indicateurs.

Article 10-III. Les critères quantitatifs

La liste des critères suivants est non exhaustive :

- Nombre d'appels servis en moins de 10 secondes / nombre total d'appels entrants > 60%
- Nombre d'appels servis avec ou sans attente / nombre total d'appels entrants > 95%
- Délai moyen d'attente < 1 minute
- Traçabilité des appels : 99% au moins des appels sont saisis dans l'outil de gestion des contacts.

Ces critères sont des objectifs quotidiens.

Le MNE souhaite que les objectifs de qualité de service suivants fassent l'objet d'une incitation financière :

- Taux d'appels pris en moins de 10 secondes > 60%
- Taux d'appels servis avec ou sans attente > 95%
- Délai moyen d'attente < 1 minute

Il s'agit d'objectifs quotidiens. Les indicateurs correspondants doivent être suivis dans le *reporting* quotidien fourni par le prestataire.

Si au cours d'un mois calendaire, l'un des niveaux de qualité de service est inférieur pendant 5 jours ou plus à l'objectif fixé, le titulaire doit appliquer une réfaction de 10 % sur la facturation des jours concernés. Si deux objectifs ou plus ne sont pas atteints pendant 5 jours ou plus, la réfaction est portée à 20%.

Article 10-IV. La responsabilité du titulaire

Le contrôle disciplinaire et le respect des procédures du MNE sont sous la seule responsabilité du titulaire.

Cependant, dans le cas d'évènements exceptionnels et motivés (fraude avérée d'un télé-conseiller, insulte envers un consommateur, etc.), le MNE peut exercer un droit de retrait exceptionnel vis-à-vis du titulaire.

Ce droit a pour conséquence le retrait (ou restriction) immédiat pour les personnes explicitement mentionnées, de l'habilitation d'accès aux systèmes, documents et informations transmises par le MNE sans contrepartie vis-à-vis du titulaire ou des personnes.

Comme indiqué ci-dessus, le titulaire est responsable de décider s'il souhaite engager toute mesure disciplinaire à l'encontre des personnes ou restreindre l'accès au site.

TROISIEME PARTIE : L'ORGANISATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 11. LE PLANNING PREVISIONNEL DES PRESTATIONS ET RISQUES DU PROJET

Le titulaire doit fournir un planning détaillé, tenant compte des contraintes spécifiées ci-dessous :

- Une formation de l'équipe du titulaire (conseillers, formateurs du titulaire) sur une durée de cinq jours est nécessaire. Elle est assurée par un ou plusieurs représentants du MNE sur le site du titulaire.
- Le SVI et le prestataire doivent être opérationnels pour le 4 juin 2012, date de transfert des appels du titulaire actuel vers le titulaire qui aura été retenu à l'issue de la présente consultation.

En outre, le titulaire doit préciser les risques qu'il estime probables pour ce projet.

Article 11-I. La phase de mise en œuvre

Cette phase correspond à la préparation du démarrage de l'activité du service consommateurs Energie-Info.

Elle commence le jour de l'attribution du marché au titulaire. Cette phase se termine le jour du démarrage des activités opérationnelles du titulaire (c'est-à-dire le jour de la réception du centre de contacts - signature du procès verbal de recette).

Des tests de validation du centre de contacts ainsi que de la formation du personnel synthétisés sont réalisés conjointement par le MNE et le titulaire, en fin de phase, afin de valider que l'activité du service consommateurs puisse démarrer dans de bonnes conditions.

Au cours de cette phase, le titulaire doit assurer la mise en œuvre et les tests du SVI.

Le titulaire doit assurer le démarrage opérationnel du site le **4 juin 2012**.

La mise en place SVI doit être effective au plus tard à cette date.

Article 11-II. La phase de production avec assistance

Au cours du mois suivant la mise en place du centre de contacts, un représentant du MNE peut assister le titulaire sur le site de production.

Cette phase a pour but de s'assurer de la validité de la formation reçue et de valider les procédures mises en place. Des ajustements sont alors possibles afin de s'adapter à d'éventuelles évolutions de l'activité.

Article 11-III. La phase de production

Une fois la pérennité de l'activité *Front Office* validée, l'intégralité des règles régissant la prestation deviennent effectives. Le titulaire est considéré comme connaissant l'intégralité des procédures applicables et disposant de tous les moyens nécessaires à la bonne exécution de sa prestation.

ARTICLE 12. LA STRUCTURE DU PROJET

Article 12-I. La méthode de suivi de la réalisation

Le titulaire doit détailler dans son offre technique l'organisation du projet :

- Identification des groupes de travail
- Pilotage du projet : Groupe Projet et Comité de pilotage.

Article 12-II. L'équipe projet

Le titulaire doit détailler le dispositif de l'équipe projet retenue pour la mise en œuvre :

- Organigramme projet ;
- Liste des interlocuteurs ;
- Fonctions, rôles et responsabilités des interlocuteurs.

ARTICLE 13. LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le titulaire détaille l'organisation mise en œuvre au cours de la phase de production.

Article 13-I. Les contraintes organisationnelles

Afin d'éviter tout engorgement de la cellule *Front Office*, le MNE demande au titulaire la mise en place d'un seuil d'appels en attente sur la file d'attente *Front Office*. Cette demande est détaillée plus bas.

L'outil de gestion des contacts utilisé dans le cadre de cette prestation nécessite un fonctionnement au moyen de licences contractées par utilisateur et par mois.

Le titulaire doit donc fournir, dans sa réponse, le nombre de licences qui lui est nécessaire pour exercer sa prestation relativement à la volumétrie prévue ; le MNE lui fournit les licences.

Article 13-II. La description des équipes opérationnelles

Le titulaire fournit un schéma organisationnel du site et précise les tâches et le profil de chaque type de poste :

- Télé-Conseiller.
- Superviseur
- Responsable de production (N+1 du Superviseur).
- Equipe « support » : formateurs, chargés de planification, administratifs,...

Le titulaire indique les différents ratios d'encadrement/support pour les postes cités ci-dessus et précise si les ressources opérationnelles sont dédiées intégralement à la prestation. Dans le cas contraire, il est précisé si ces ressources sont mutualisées avec d'autres prestations.

Article 13-III. Le dimensionnement des équipes proposées

Le titulaire présente son plan de montée en charge en termes d'ETP et de personnes physiques.

Ce plan est détaillé suivant les profils de poste suivants :

- Télé-Conseiller.
- Superviseur (N+1 du Télé-Conseiller).
- Responsable de production (N+1 du Superviseur).
- Equipe « support » : formateurs, chargé de planification, administratifs,...

Le titulaire doit décrire l'organisation qu'il met en place pour prendre en compte les variations de volumétrie qu'il aurait à traiter.

Le superviseur doit consacrer l'essentiel de son activité au pilotage de l'activité, au management et à la formation continue des télé-conseillers. Le temps qu'il consacre à la prise d'appels ne doit pas excéder 40 % de son temps de travail. Il intervient principalement en renfort des télé-conseillers, en cas de volumétrie d'appels importante ou de gestion d'appels difficiles.

Article 13-IV. Les procédures dégradées

En cas d'indisponibilité totale ou partielle de l'outil de gestion des demandes, le MNE met à disposition du prestataire des procédures dégradées et leurs documents y afférents qui doivent être suivies.

ARTICLE 14. LA GESTION OPERATIONNELLE

Article 14-I. La prévision d'activité

Les prévisions d'activité sont établies par le titulaire à partir des éléments qui auront été définis au cours des revues de projet.

Cependant, le titulaire doit mettre en place le service nécessaire pour assurer la qualité demandée et il doit décrire sa capacité à gérer les fluctuations des volumes d'appels :

- Dans le cas d'une montée en charge rapide pour faire face à un flux d'appels inattendus.
- Dans le cas d'une baisse inattendue des volumes.

Article 14-II. La coordination et le suivi opérationnel

Le MNE désigne un correspondant opérationnel en charge de la coordination avec le titulaire. Ce dernier intervient de manière très régulière avec le titulaire lors de la phase de production. Lors de cette dernière phase, il est amené à être présent sur le site de prestation.

Aussi, le titulaire doit nommer un interlocuteur unique du correspondant opérationnel du MNE qui doit être facilement joignable par téléphone et email.

Cet interlocuteur est le point d'entrée pour tous les aspects concernant le suivi de la prestation, y compris la connaissance opérationnelle des activités. Il doit être en mesure de répondre très rapidement à des questions de gestion de ressources.

Le titulaire indique s'il est en mesure de garantir, sauf situation exceptionnelle, la pérennité de cet interlocuteur. Dans le cas contraire, il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour effectuer un transfert de connaissances de manière à ne pas pénaliser le service rendu au MNE.

En cas de changement d'interlocuteur, le MNE doit en être informé au minimum un mois à l'avance. Par ailleurs, il est tenu informé de l'avancement du transfert de compétences.

ARTICLE 15. LES INSTANCES DE PILOTAGE

Article 15-I. La description des instances de pilotage

Le MNE souhaite mettre en place les instances de pilotage permettant aux deux parties de faire un point régulier sur les résultats, les difficultés rencontrées, les risques et de traiter toute question financière et contractuelle.

Un comité de pilotage mensuel est mis en place avec pour objectif de faire le point sur les aspects principaux de la prestation (atteinte des objectifs, avancement des travaux/planning, suivi des risques, arbitrages, etc.).

Parallèlement à ces comités de suivi formels, des réunions entre le représentant du MNE et les superviseurs du titulaire peuvent être tenues en tant que de besoin. Ces réunions ont principalement pour objectif de faire le point de manière concrète sur les axes d'amélioration, de répondre aux différentes interrogations.

Article 15-II. Les informations à communiquer par le titulaire lors des réunions de suivi

Le titulaire communique les informations suivantes au MNE lors des comités présentés ci-dessus :

- Planning du projet : Planning du projet avec l'avancement relatif des différentes tâches ;
- Tableau de bord constitué des indicateurs d'activité et de performance
- Tableau de suivi des risques : Plan de suivi des risques relatifs au projet et à la production ;
- Tableau de suivi «RH : Image synthétique du personnel lié à la prestation (taux d'absentéisme, turn-over, nombre de recrutements, nombre de départs,...) ;
- Tableau de suivi Formation : Synthèse relative aux formations réalisées ;
- Plan d'assurance qualité : Il détaille les moyens mis en œuvre pour contrôler le respect des procédures et leur amélioration.

Article 15-III. Le compte rendu de comité

A l'issue de chaque comité, le titulaire réalise un compte rendu qu'il diffuse aux différentes parties pour validation dans un délai d'une semaine.

QUATRIEME PARTIE : LES ANNEXES

ANNEXE 1. L'ACTIVITE *BACK OFFICE*

Cette annexe présente l'activité *Back Office* du MNE. Elle est fournie à titre informatif afin de permettre au titulaire d'apprécier la globalité du processus du traitement de la demande d'un consommateur.

L'activité *Back Office* assure des horaires qui peuvent différer de ceux du *Front Office*.

Activité Back Office	Description
Courrier/Fax	Les courriers des consommateurs parvenant directement sur le site du MNE. Les conseillers du <i>Back Office</i> traitent ces demandes.
Demande d'information complexe	Certaines demandes nécessitent l'intervention de compétences poussées relatives au domaine des énergies (gaz et électricité). Le conseiller <i>Back Office</i> est en charge du dossier mais peut faire appel à des intervenants hors cellule d'assistance.
Orientation	Simple : sur la base de la demande du client, on lui explique la marche à suivre. Complexes : sur la base de la demande du client, il est nécessaire de prendre contact avec des entités physiques compétentes.
Assistance	Certaines réclamations mettent en cause le fournisseur et nécessitent une médiation entre le fournisseur et le consommateur. Le conseiller <i>Back Office</i> rentre alors en contact avec le fournisseur.
Médiation/Litige	Dans le cadre de médiations ou de litiges, le conseiller <i>Back Office</i> peut transmettre le dossier au MNE, à l'opérateur concerné, ou à toute autre instance compétente.

La cellule *Back Office* est composée de conseillers pluri-compétents, n'étant pas spécialisés dans un domaine précis.

ANNEXE 2. LE TABLEAU RECAPITULATIF DES BESOINS DU MNE

Le tableau ci-dessous regroupe les demandes faites par le MNE au titulaire dans ce présent cahier des charges.

Thème	Récapitulatif de la demande
Eléments de dimensionnement de l'activité d'information et d'orientation du consommateur	Fournir la volumétrie qu'il est en mesure de traiter par mois et détailler les moyens qu'il met en œuvre pour s'adapter à une évolution de la volumétrie qui lui est confiée.
	Fournir la productivité (nombre d'appels par télé conseiller).
	Détailler les moyens mis en œuvre pour tenir les objectifs de qualité de service assignés
Planning prévisionnel de la prestation	Fournir le planning détaillé de la prestation.
Site de prestation	Détailler les modes de communication qui sont mis en place entre le titulaire et le MNE pour garantir la qualité des échanges.
	Si le site choisi n'est pas dédié, préciser les activités présentes sur le site sélectionné.
	Présenter les plans d'aménagement des locaux.
	Décrire les possibilités d'extension des capacités de production.
Structure projet	Détailler l'organisation du projet.
	Détailler l'équipe projet retenue pour la mise en œuvre.
	Fournir un planning détaillé de la mise en place du SVI en prenant en compte les deux étapes demandées.
Structure organisationnelle	Détailler l'organisation mise en œuvre au cours de la phase de production.
Contrainte organisationnelle	Fournir le nombre de licences nécessaire au titulaire pour exercer sa prestation.
Equipes organisationnelles	Fournir le schéma organisationnel du site, les tâches ainsi que les profils de chaque type de poste.
	Indiquer les différents ratios d'encadrement/support par type de poste.
Dimensionnement des équipes	Préciser le plan de montée en charges en termes d'ETP et de personnes physiques.

	Décrire l'organisation qui sera mise en place pour prendre en compte les variations de volumétrie.
Coordination et suivi opérationnel MNE	Indiquer si le titulaire est en mesure de garantir la pérennité de l'interlocuteur unique et du Superviseur
Recrutement	Détailler les types de contrats liant le titulaire avec les équipes mises à disposition pour la prestation.
Turnover	Indiquer le taux de turnover intégré à la proposition.
	Préciser les moyens mis en œuvre pour fidéliser les employés affectés à l'activité du médiateur national de l'énergie.
Formations	Décrire l'organisation des formations
	Préciser le nombre de postes disponibles ainsi que leur configuration type pour les formations du médiateur national de l'énergie.
	Préciser les types de formations complémentaires envisagées, la population ciblée, leur contenu et leur durée respectifs.
Suivi de la performance	Décrire la capacité à fournir les données de son application de téléphonie.
Contrôles qualité	Fournir la liste des indicateurs qualité qui seront suivis.
Instances de pilotage	Préciser la fréquence des différents comités de suivi ainsi que les profils dont la présence sera requise.
SVI	Détailler la procédure relative au traitement de tout type de modification du SVI, ainsi que les délais relatifs.
ACD	Décrire la méthode qui sera suivie dans le cadre d'une modification du seuil du nombre d'appels en attente sur la file du <i>Front Office</i> .
Messagerie	Détailler la solution de messagerie ainsi que la sécurité qui sera mise en place sur les services associés.
Partage de fichiers	Détailler la sécurité qui sera mise en place sur le partage afin de garantir la sécurité des documents présents.
Serveurs	Détailler la solution retenue relative aux serveurs qui seront mis en place pour l'activité du médiateur national de l'énergie.
Réseau	Préciser l'architecture réseau et les éléments de sécurité envisagés.
Secours	Préciser les dispositions de secours envisagées du point de vue énergie.
	Expliciter le temps et la cinématique de reprise sur incident et les outils

	de supervision utilisés sur le site
Gestion des changements	Préciser le délai de réactivité et la capacité de mise en place de toute évolution de l'environnement technique.
	Préciser la capacité et les limites d'évolution pour les architectures téléphoniques et informatiques proposées.
Risques du projet	Préciser le planning de mise en place technique ainsi que les risques dans le cadre du projet.
Sécurité	Préciser la sécurité des équipements, du site et des équipes.