



***CAHIER DES CHARGES RELATIF A L'APPEL
D'OFFRES N° 02/2014
POUR LE CHOIX D'UN CENTRE D'APPEL***

Partie I

Conditions d'Appel d'Offres (CAO)

Contexte et objectifs

L'ISIE est une autorité publique indépendante et permanente dénommée «Instance Supérieure Indépendante pour les Élections», dotée de la personnalité morale et de l'autonomie administrative et financière. Son siège est à Tunis.

L'Instance Supérieure Indépendante pour les Elections veille à la garantie d'élections et de référendums démocratiques, libres, pluralistes, intègres et transparents.

L'Instance Supérieure Indépendante pour les Elections est chargée de l'ensemble des opérations liées à l'organisation, à la gestion et à la supervision des élections et des référendums.

L'Instance Supérieure Indépendante pour les Elections est composée du Conseil de l'Instance lequel dispose d'un pouvoir décisionnel et d'un organe exécutif.

Parmi les prérogatives de l'ISIE figure celle d'accréditer les observateurs définis par la loi tout au long du processus électoral et de prévoir dans ce sens toutes les opérations de production et de distribution des badges.

Article1- Objet :

L'ISIE lance le présent Appel d'offres pour le choix d'un centre d'appel.

Le projet consiste à mettre en place et à pérenniser une cellule de téléconseillers capables de :

- Garantir aux électeurs une source fiable en termes d'informations et de conseil.
- Escalade des informations aux instances concernées.

Article 2 – Soumissionnaires admis à participer

Le présent appel d'offres s'adresse aux prestataires de service du centre d'appel présentant les garanties nécessaires pour la bonne exécution de ses obligations et qui :

- Garantira une bonne expertise dans le domaine des centres d'appel.
- Accompagnera dans la mise en œuvre et du respect des livrables.

- conseillera dans les différents modes opératoires.
- Respectera les différents délais de mise en place.

Les prestataires de services qui sont en état de faillite ou de liquidation judiciaire ne sont pas admises à soumissionner.

Article 3- Documents d'appel d'offre

Les pièces constitutives du présent appel d'offres sont les suivantes:

- Les conditions d'appel d'offres (CAO) et ses annexes
- Le modèle de la soumission
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
- Le bordereau des prix unitaires faisant détails estimatifs

Article 4 – Forme et signature de l'offre

L'offre établie par le soumissionnaire, avec les documents et les données s'y rapportant devra parvenir à l'ISIE en deux exemplaires (une originale et une copie) complets dûment tamponnés, datés et signés par le soumissionnaire ou l'ayant droit.

Pour les soumissions, les correspondances, les demandes d'éclaircissements éventuels, les documents contractuels et tout autre document relatif au présent appel d'offres, seuls la signature et les paraphes de la (des) personne(s) dûment autorisée(s) par le gérant ou directeur général du soumissionnaire, comme ayant les pouvoirs de signer et de décider sont acceptés par l'ISIE

En cas de changement de l'autorisation, le soumissionnaire doit immédiatement notifier à l'ISIE, sans délai, la nouvelle personne ayant les pouvoirs de signature et de décision.

L'offre ne doit contenir aucune mention interligne, rature ou surcharge, sauf ce qui est nécessaire pour corriger les erreurs du soumissionnaire, auquel cas ces corrections seront tamponnées et paraphées par le ou les signataires de l'offre.

La présentation d'une version électronique de certains documents requis est acceptée, à condition qu'elles soient certifiées (signées via signature électronique du soumissionnaire). Seules, les documents techniques de liste de questionnaires d'enquêtes et de description des outils utilisés pourront être acceptés en un seul exemplaire imprimé, accompagné d'une version électronique (pour les copies du dossier de soumission).

Article 5 – Mode de présentation des offres

Un soumissionnaire ne peut présenter qu'une seule offre et pour la totalité des prestations demandées et ce sous peine de rejet de son offre.

L'offre est constituée par :

- les pièces administratives
- l'offre technique.
- l'offre financière.

Toutes ces pièces seront placées dans une enveloppe extérieure fermée et scellée portant la mention :

**«A NE PAS OUVRIR
APPEL D'OFFRES N°.../2014
Pour le choix d'un centre d'appel»**

Cette enveloppe extérieure comportera les pièces administratives et deux enveloppes intérieures contenant distinctement l'offre technique et l'offre financière.

A. Les pièces administratives :

Les pièces administratives placées dans l'enveloppe extérieure sont:

N°	Désignations	Opération à réaliser	Authentification
1	Déclaration sur l'honneur de non faillite et de non influence	Etablie suivant le modèle joint en annexe 1 .	Date, signature et cachet du soumissionnaire
2	Certificat d'affiliation à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS)	Délivré par la Caisse Nationale de la Sécurité Sociale	Original ou copie conforme à l'original du certificat
3	Attestation de situation fiscale	-Attestant que le soumissionnaire est en règle avec la direction des impôts. - Dernière attestation en date du Service des Impôts, valable à la date limite de remise des offres.	- Originale ou copie conforme à l'originale de l'Attestation. Date, signature et cachet des services fiscaux.
4	Extrait du registre de commerce	Délivré par le tribunal de première instance	Originale du document
5	Le cas échéant, une copie de l'acte de groupement solidaire signé par toutes les parties.		
6	Fiche de renseignements généraux sur le soumissionnaire.	Etablie suivant le modèle joint en annexe 2	Date, signature et cachet du soumissionnaire.
7	- Le Cahier des conditions	Original des cahiers remis	-Paraphe sur chaque

	d'appel d'offres. - Le Cahier des clauses administratives particulières	par l'ISIE	page -Date, signature et cachet à la fin de chaque cahier.
--	--	------------	---

A.L'offre technique

1	Le Cahier des clauses Techniques particulières	Original des cahiers remis par l'ISIE	-Paraphe sur chaque page -Date, signature et cachet à la fin du cahier.
---	--	---------------------------------------	--

A.L'offre financière

N°	Désignations	Opération à réaliser	Authentification
1	La soumission	A remplir par le soumissionnaire annexe 3	Dûment complétée, datée et signée
2	Le bordereau des prix et le détail estimatif	A établir par le soumissionnaire suivant les bordereaux des prix et détails estimatifs annexe 4	dûment remplis, datés et signés

A.Envoi des offres :

Les soumissionnaires feront parvenir leurs offres par voie postale, sous pli recommandé, par rapide poste ou les déposer directement au bureau d'ordre central de l'ISIE contre décharge au lieu et au plus tard à la date indiqués dans l'avis de l'appel d'offres.

Le cachet du bureau d'ordre central de l'ISIE faisant foi.

Article 6 – Délais de validité des offres

Du seul fait de la présentation de son offre, le soumissionnaire est considéré engagé par son offre vis-à-vis de l'ISIE pour une période de 30 jours à partir du jour suivant la date limite fixée pour la réception des offres.

Il ne peut, pour aucun motif, revenir pendant cette période sur les prix et les conditions de l'offre.

Article 7 : Modifications aux documents d'appel d'offres :

L'ISIE peut, à tout moment avant la date limite de réception des offres, soit à son initiative ou en réponse à une demande d'éclaircissements formulée par un soumissionnaire, apporter des modifications au dossier d'appel d'offres par additif qui sera notifié par écrit à tous les candidats ayant retiré le dossier d'appel d'offres.

Article 8 : Demande d'éclaircissements

Pour toute demande d'éclaircissement ou ambiguïté relative à ce cahier des charges, veuillez contactez M. Tarek Chabir, Directeur du Département Relations Extérieures, Médias et Sensibilisation.

Email : tarek.chabir@isie.tn

Article 9 : Ouverture des plis :

La séance publique d'ouverture des plis sera tenue à la date de 10 juin 2014 à 18h au siège de l'ISIE à l'adresse suivante : « 19 - Rue Ibn El Jazzar - Lafayette Tunis – Tunisie ».

Article 10: Engagement du soumissionnaire

Du seul fait de la présentation de sa soumission, le candidat est sensé avoir pris pleine et entière connaissance des conditions administratives, financières, et techniques d'exécution du contrat et il ne peut en aucun cas revenir sur les obligations qu'il a contractées et les prix qu'il a proposés dans son offre, sous peine de l'élimination de son offre.

Après remise de son offre, un soumissionnaire ne peut lui apporter quelque modification que ce soit, sous peine de l'élimination de son offre.

Le soumissionnaire déclare, également, avoir pris connaissance de tous les documents d'appel d'offres et avoir inclus dans son prix tous les coûts résultant de son appréciation de la nature et des difficultés des prestations à accomplir, de tous les frais et aléas qui sont à sa charge.

Article 11 : Conformité des offres

L'ISIE examinera si les offres répondent aux conditions exigées dans les documents d'appels d'offres. Les soumissionnaires sont tenus de s'aligner strictement aux dispositions de tous les documents d'appel d'offres. Aucune réserve, ni restriction ne sont acceptées, sous peine de nullité de l'offre.

Article 12 : Evaluation des offres

Le dépouillement se fera en deux phases et selon la méthodologie suivante :

12.1 Première phase : Dépouillement technique:

Il s'agit de vérifier la conformité des offres aux conditions et exigences énoncées dans les documents « Conditions d'Appel d'Offres » (CAO) et « Cahier des Clauses Techniques Particulières » (CCTP).

12.2 Deuxième phase : Evaluation financière :

Seules les offres techniquement conformes et acceptées, seront retenues pour le dépouillement financier.

Le classement financier est effectué sur la base des prix proposés en tenant compte de toutes les taxes.

Le soumissionnaire le moins disant, dont les prix sont jugés acceptables, sera retenu.

Article 13 : Critères de choix du technique

Références	Une expérience avec des donneurs d'ordre Tunisiens avec au moins 15 positions.
Solution téléphonique	Disposer d'une solution téléphonique permettant d'emmètre et de recevoir des appels nationaux et internationaux

Article 14 : Langue de l'offre

L'offre préparée par le soumissionnaire ainsi que toutes les correspondances, les plans et dessins, les caractéristiques techniques et tout document concernant l'offre, échangé entre le soumissionnaire et l'ISIE seront obligatoirement rédigés en langue française ou arabe. Certaines fiches techniques pourront, toutefois, être présentées en langue anglaise.

Article 15 : Notification de l'attribution du contrat – Entrée en vigueur.

L'ISIE notifie, par écrit, au soumissionnaire retenu, l'acceptation de son offre et le marché n'entre en vigueur qu'après signature du contrat par les deux parties.

Lu et approuvé

Signature et cachet du prestataire

ANNEXES

ANNEXE 1

DECLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné.....
Agissant en tant que :.....
De la Société (ou entreprise) :
Enregistrée au registre de commerce Sous le n°.....
Faisant élection de domicile à (adresse complète).....
.....

Ci-après dénommé « le soumissionnaire »

1. Déclare sur l'honneur n'avoir pas fait et m'engage de ne pas faire par moi-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du dit marché et des étapes de sa réalisation.
2. Déclare sur l'honneur de ne pas me trouver en état de faillite ou de liquidation judiciaire.

Fait à, le.....
(Cachet et signature du soumissionnaire)

ANNEXE 2

Fiche d'informations sur le soumissionnaire

Nom ou raison sociale

Adresse (Complète)

.....

Téléphone

Fax

Email :

Inscrit au registre de commerce sous le N°

Identifiant fiscal N°

Fait à, le.....
(Cachet et signature du soumissionnaire)

ANNEXE 3

SOUSSION

Je soussigné..... (Nom, prénom tels que figurant sur la CIN)

Domicilié au
.....(Adresse personnelle du soumissionnaire)

Titulaire de la Carte d'Identité Nationale N° délivrée le

Exerçant la profession de

Dénomination commerciale de l'entreprise

Adresse du siège social

Inscription de l'entreprise au registre N° en date du

Faisant élection de domicile pour l'exécution du marché à

Agissant en qualité de

Après avoir pris connaissance de toutes les pièces figurant ou indiquées au dossier de l'appel d'offres n° 02/2014 le choix d'un centre d'appel.

Après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma propre responsabilité, la nature du marché.

Je m'engage à exécuter les prestations conformément aux caractéristiques exigées dans le cahier des charges et moyennant les prix établis dans mon offre.

Les prix que j'offre sont fermes et non révisables.

Le montant total hors taxes (**H.T**) de cette soumission s'élève à la somme de.....

.....

.....(Montant exprimé en Dinars Tunisiens, en toutes lettres **H.T**)

- le montant de **la T.V.A** est de.....

.....(Montant exprimé en Dinars Tunisiens, en toutes lettres **H.T**)

Le montant total de cette soumission toutes taxes comprises (**TTC**) s'élève à la somme

de.....

..... (Montant exprimé en Dinars Tunisiens, en lettres et en chiffres **TTC**)

Je m'engage à maintenir valables les conditions de la présente soumission pendant **30** jours fermes à compter du jour suivant la date limite de réception des offres.

Je joins à la présente soumission toutes les pièces qu'il m'est demandé de fournir.

Je déclare sous peine de résolution de plein droit du marché ou de mise en régie à mes torts (ou aux torts exclusifs de la société que je représente) que je ne tombe pas sous le coup des interdictions légales édictées par la législation tunisienne.

Fait à, le.....
(Cachet et signature du soumissionnaire)

ANNEXE 4

Bordereaux des prix

A remplir par le soumissionnaire

Unité : Le Dinar Tunisien

Désignation	Quantité	P.U. H.T (En chiffres)	P.U. HT (En toutes lettres)

Tunis, le

Signature et Cachet

Partie II

Cahier des Clauses Administratives Particulières

Article 1 : Réglementation

Pour tout ce qui n'est pas prévu par le présent cahier des charges, demeure régi par le code des obligations et des contrats.

Article 2 : Documents contractuels

- La soumission
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
- Le bordereau des prix
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

En cas de discordance entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre dans lequel elles sont énumérées ci-dessus.

Article 3 : Variation dans la masse :

L'ISIE se réserve le droit de modifier la prestation objet du présent appel d'offres dans la limite de vingt pour cent (20%) en moins. Le titulaire du contrat ne puisse élever de contestation ou demander une majoration de prix ou une indemnisation quelconque.

Article 4 : Nature des prix

Les prix seront détaillés hors taxes et toutes taxes comprises par unité. Ils sont libellés en Dinars Tunisiens et s'entendent fermes et non révisables.

Article 5 : Délais d'exécution:

Le centre d'appels ISIE devra être opérationnel à partir du 16/06/2014 :

- Le centre d'appels fonctionnera du lundi au samedi de 8h à 18h.

- Le prestataire devra savoir ponctuellement s'ouvrir sur des plages horaires extensibles, tels que les soirs ou les weekends
- Le prestataire devra offrir la possibilité de réaliser des campagnes en Appels entrants (inbound) et en appels sortants (outbound).
- Le prestataire devra être capable de s'adapter avec la variation de la volumétrie des appels entrant et sortant et ce en terme de « Rump up » et de « Rump down » dans la limite de 25%.
- La période de prestation s'étale du jour de la sélection du prestataire jusqu'au mois de Mars 2015, avec possibilité de renouvellement du contrat.

Article 6 : Pénalité de retard :

L'ISIE appliquera sans qu'il y ait besoin de mise en demeure préalable une pénalité forfaitaire de 100 dinars par jour de retard.

Le montant cumulé des pénalités de retard est plafonné à cinq pour cent (5%) du montant du contrat.

Article 7 : Modalités de paiement

Le paiement de la totalité des prestations s'effectuera dans un délai maximum de 15 jours après la réception définitive constatée dans PV.

A défaut, le titulaire bénéficie de plein droit d'intérêts moratoires calculés sur la base du Taux du marché monétaire (TMM) par jour de retard.

Article 8 : Avenant

Les dispositions de ce contrat pourront être révisées sur demande de l'une ou l'autre des parties, elles devront être négociées et feront l'objet d'un avenant.

Article 8 : Résiliation du contrat

Le contrat pourrait être résilié en cas de faillite de titulaire. Toutefois, l'ISIE peut accepter, le cas échéant, des offres qui peuvent être faites par les héritiers, les créanciers ou le liquidateur pour la continuation du contrat.

Au cas où le titulaire de la commande n'a pas rempli ses obligations. L'acheteur public le met en demeure, par lettre recommandée, d'y satisfaire dans un délai de 3 jours à compter de la date de mise en demeure.

Passé ce délai, l'acheteur public pourra résilier purement et simplement le contrat ou faire exécuter les prestations, objet de cette commande, suivant le procédé qu'il jugerait utile aux frais du titulaire du marché.

Article 9 : Force majeure

En cas d'événement lié à la force majeure, conformément aux articles 282 et 283 du code des obligations et des contrats, le titulaire notifiera à l'ISIE l'existence de la force majeure et ses motifs et s'efforcera de trouver tout autre moyen d'exécuter les obligations dont l'exécution n'est pas entravée par la force majeure.

Article 10 : Règlement des différends

En cas de différend découlant du contrat ou lié à celui-ci, les parties conviennent de se rencontrer afin de chercher à régler le différend par le biais de la négociation ou d'un autre processus approprié de règlement amiable des différends, avant de recourir à l'action judiciaire.

Faute de solutions amiables les litiges en relation avec ce contrat seront soumis aux tribunaux de Tunis.

Article 11 : Confidentialité

L'appel d'offres remis est la propriété de l'ISIE et est strictement confidentiel. Toute communication, reproduction totale ou partielle sous quelles formes que ce soit de son contenu est interdite. De ce fait, le prestataire s'engage à faire parvenir par retour de mail à l'ISIE l'accord de confidentialité joint ci-après.

Le prestataire s'engage à considérer comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer toute information, document, donnée ou concept dont elle pourrait avoir connaissance à l'occasion de la présente consultation. Pour l'application de la présente clause, le prestataire répond de ses salariés, autres collaborateurs, sous-traitants éventuels comme de lui-même.

Article 12 : Enregistrement du contrat

Les droits d'enregistrement du contrat qui découlerait du présent appel d'offres seront à la charge du titulaire de la commande qui s'y oblige et doit remettre à L'ISIE deux (2) copies enregistrées dans un délai de dix (10) jours à partir de la date de sa notification au titulaire de la commande.

Au cas où ce dernier ne remplirait pas cette obligation, L'ISIE serait en mesure de résilier le contrat aux torts du titulaire.

Lu et approuvé

Le soumissionnaire

Partie III

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Article 1 : Objectifs

ISIE envisage de s'appuyer sur un prestataire capable d'atteindre les objectifs suivants :

- Garantir un taux de décroché du SVI de 100% avec garantie de bon fonctionnement,
- Répondre à tous les appels qui lui sont confiés en organisant efficacement la gestion des files d'attentes et la répartition vers les téléopérateurs, pour donner une image positive de l'ISIE,
- Satisfaire les demandeurs d'informations en démontrant la capacité d'écoute, d'empathie et la réactivité de l'institution, ainsi que le professionnalisme mis en œuvre dans la réponse apportée.
- Assurer un accompagnement de la demande ou la réclamation du demandeur
- Générer des gains de productivité grâce à une parfaite connaissance des flux d'appels afin d'optimiser les effectifs,
- Fournir aux téléopérateurs les informations nécessaires permettant de traiter les appels le plus rapidement et efficacement possible,
- Fournir des statistiques quotidiennes permettant d'analyser la rapidité de prise en charge et de discours, l'efficacité des téléopérateurs, et des mesures de satisfaction,
- Mettre en place un outil très simple de partage d'informations permettant d'éviter les questions récurrentes,
- Faire preuve d'adaptation et de flexibilité pour faire face aux évolutions des volumes
- Entretenir et améliorer l'image de marque « ISIE » grâce au professionnalisme de l'accueil des appelants, de la réponse apportée et du suivi (rappel, transfert d'appels, etc.)

Article 2 : Les engagements contractuels :

Le prestataire étant responsable du bon dimensionnement de ses équipes, les objectifs de production se feront sur la qualité produite par le centre d'appels:

- Qualité de service QoS doit être de 80% (en période de démarrage)

Il est entendu que les calculs s'effectuent sur la comparaison entre les appels traités par les Téléconseillers et le total des appels présentés suite au passage par le SVI.

Une option de rappel doit être fournie aux appelants selon leur niveau d'attente.

Dans la phase de démarrage, Tous les appels entrants doivent être traités. Le cas échéant, les appels abandonnés seront rappelés obligatoirement et traité au même titre que les appels entrants.

L'offre commerciale doit bien évidemment prendre en compte les indicateurs cités ci-dessus.

Article 3 : Planification et mise en place

Le centre d'appel devra être fonctionnel le **16/06/2014**. A Cette date, **18 positions staffées par des Téléopérateurs et 02 positions staffées par 02 Superviseurs** seront dédiées à l'ISIE conformément aux horaires cités précédemment. Le premier mois permettra de rôder le fonctionnement et d'établir des estimations des volumes d'appels.

L'ISIE fournira un Responsable à la tête de l'équipe pour le management opérationnel des opérations.

Article 4 : Prestations attendues

Les point ci-dessous déclinent l'ensemble des livrables, incontournables pour la réalisation de la prestation.

Ressources humaines, formation du personnel.

Le prestataire assurera au personnel recruté, une formation initiale et continue liée aux techniques du télémarketing, de la téléphonie et des logiciels propriétaires (de l'ISIE) dédiés à cette opération durant une journée entière.

Le prestataire informera l'ISIE des modules de formation ainsi que de la méthodologie de formation utilisée. Le planning de formation sera présenté à ISIE.

La formation initiale aux procédures électorales sera dispensée par ISIE à l'équipe du prestataire.

La formation continue des Téléconseillers (nouveaux collaborateurs du prestataire) sur les fonctions du Service sera assurée par l'ISIE.

4.1 Profil

Les téléopérateurs doivent être de nationalité Tunisienne maîtrisant parfaitement, tant à l'oral qu'à l'écrit en **arabe Tunisien** en 1^{er} lieu et en français.

Les Téléopérateurs doivent maîtriser le processus électoral, un diplôme en sciences juridiques sera fortement apprécié.

Une première expérience dans le domaine des centres d'appel est un réel atout dans le recrutement.

Les téléopérateurs doivent faire preuve d'indépendance, de transparence et de neutralité lors de l'exercice de leurs missions.

4.2 Recrutement

Le prestataire sera responsable du recrutement des téléopérateurs, dont ils seront les salariés bénéficiant des couvertures sociales prévues par la Loi (CNSS).Le recrutement est du seul ressort du prestataire.

Le responsable de l'opération désigné par l'ISIE assistera aux entretiens de recrutement. Sa validation des profils est obligatoire.

Compte tenu de l'impact sur la qualité délivrée et les coûts de formation, le taux de turn-over accepté par l'ISIE est de 10%.

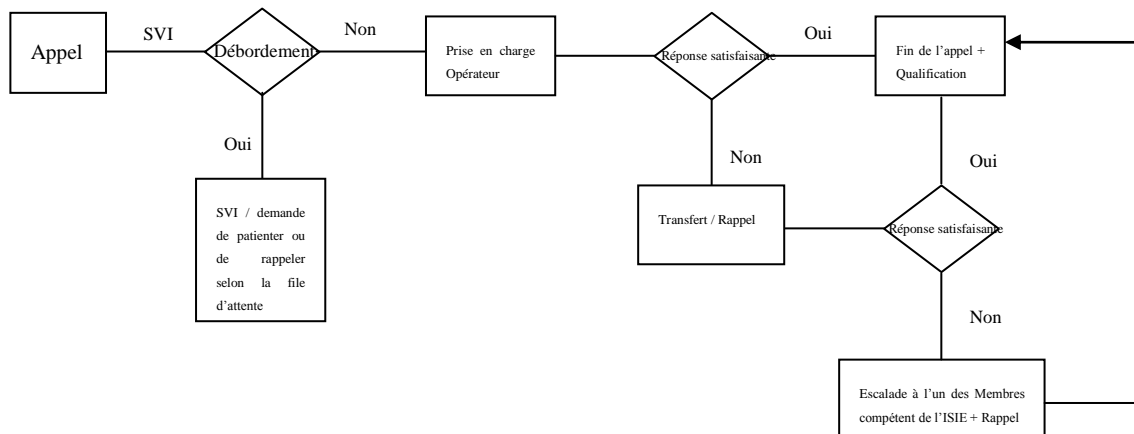
4.3 Formation

La formation initiale ISIE s'effectue sur une durée estimée de 02 jours et se compose des éléments suivants :

- Parfaite connaissance des procédures électorales
- Procédures et outils de contacts etc ...
- Procédures concernant les engagements électeurs ISIE
- Parfaite connaissance des Services ISIE,
- Formation continue en fonction de l'évolution des services.

Processus de production

1.1 Schéma standard d'une prise d'appel et escalade



1.2 Scripts d'entretien

Le prestataire devra gérer l'ensemble des appels de L'ISIE qui lui sont confiés. Le prestataire sera chargé de déterminer le motif de contact et de suivre strictement le scénario de traitement prévu pour chaque appel.

Afin de gérer l'ensemble de ces contacts selon les exigences qualitatives et procédurales de l'ISIE, le prestataire élaborera conjointement avec les équipes ISIE des scripts pour répondre aux différentes demandes des électeurs

Ces scripts seront utilisés strictement par les téléopérateurs du prestataire.

Ces scripts s'inscrivent en coordination avec les processus opérationnels concernant les demandes d'information et les réclamations électeurs mis en place par l'ISIE.

1.3 Identification et suivi des motifs d'appels

Chaque appel devra obligatoirement faire l'objet d'une saisie dans la base de données ISIE prévue à cet effet (Accès outil sur les PCs de l'ISIE) afin de fournir quotidiennement à l'ISIE une répartition précise des appels en fonction des besoins exprimés par les appelants (« motifs des appels »).

A moyen terme, l'application et son architecture sera revue par l'ISIE pour élargir les fonctionnalités et simplifier l'utilisation/ l'accès.

Insister sur la Confidentialité des données.

Tableau de bord de suivi et de pilotage d'activité

Il appartient au prestataire de construire et de formaliser les différents documents nécessaires au bon fonctionnement et au suivi de l'activité demandée, de soumettre ces documents à l'ISIE pour validation des contenus et des formats.

Ces documents comprennent notamment :

- les procédures de fonctionnement du Centre d'appels
- les supports et plannings de formation
- les scripts
- les tableaux de bords
- le plan qualité proposé par le prestataire

L'ensemble des documents de suivis, de gestion et de pilotage de l'activité sont, suivant le format, une édition quotidienne, hebdomadaire et mensuelle.

Les tableaux de bord de suivis sont construits par le prestataire et validés par l'ISIE.

Les tableaux de bord sont produits quotidiennement et doivent parvenir à l'ISIE avant 10 (dix) heures le jour suivant, les tableaux hebdomadaires avant le lundi 10 (dix) heures, et les mensuels au plus tard le 2 (deux) du mois suivant. (Sauf si jour férié report de 24h00).

Les tableaux de bord permettent :

- D'offrir à l'ISIE une vue précise qualitative et quantitative des appels reçus par le prestataire,

- De contrôler les engagements du prestataire vis à vis de l'ISIE en matière de qualité.
- De décider ou prendre des mesures correctives pour optimiser la qualité de la relation entre l'ISIE et ses électeurs.
- Option : les statistiques de production peuvent être accessibles et consultables à distance par l'ISIE pour un suivi en temps réel.

Base de connaissance Métier

Une Base de connaissances doit être créée et enrichie au fil de l'eau en fonction des questions récurrentes des électeurs. Celle-ci doit être simple d'utilisation, accessible à l'ensemble de l'équipe et pouvant à tout moment via un formulaire ou une FAQ. Elle peut être enrichie et / ou alimentée par le responsable de l'opération en fonction des différentes typologies rencontrées.

Celle-ci devrait être compilée obligatoirement par le responsable qui centralise la mise à jour et la synchronisation avec la base de connaissance interne de l'ISIE.

Écoute à distance et enregistrements

Le prestataire doit fournir au responsable désigné par l'ISIE ainsi qu'aux superviseurs la possibilité de faire des écoutes à distance sur les agents ainsi que le soufflage en cas de besoin.

Les appels doivent être à 100% enregistrés sous format « mp3 » et stockées dans un support sécurisé. Ces enregistrements doivent rester disponibles jusqu'à la fin de la période contractuelle entre l'ISIE et le prestataire.

Seul le Responsable de l'ISIE est autorisé à faire des copies et à accéder à la base des enregistrements.

Structure technique

Le prestataire doit bien décrire l'architecture technique cible permettant l'hébergement du service électeurs de l'ISIE.

Cet Architecture doit permettre :

- L'interaction de la plateforme avec les applications fournies de la part de l'ISIE.
- Éventuellement, dans un second temps, le partage d'application métier.
- Une haute disponibilité en cas de Panne.

En cas de dysfonctionnement, les parties conviennent de traiter les problèmes en concertation, de bonne foi et dans les meilleurs délais.

1.4 Architecture téléphonique

Le prestataire doit fournir une description détaillée de l'architecture téléphonique permettant la réception et l'Emission des appels Nationaux (**Solution OSS National**) et éventuellement Internationaux.

1.5 Messages Téléphoniques

Le SVI étant administré par le prestataire, ce dernier s'engage à préciser son temps de réactivité entre la remise par l'ISIE d'un nouveau message téléphonique et sa capacité à le mettre en place.

En plus, le système téléphonique mis en place devra être à même de diffuser le temps moyen d'attente prévisionnelle lors de l'arrivée d'un appel sur la (les) file(s) d'attente(s).

L'actualisation serveur vocal fera l'objet, de la part du prestataire, d'une attention particulière, tant qu'à la mise à jour, que du contrôle quotidien en matière d'accessibilité, de pertinence et de crédibilité.

1.6 Architecture informatique

Le prestataire devra faire une proposition sur le type d'application installée sur les postes des opérateurs et qui leur permettront la qualification des appels reçus.

Le prestataire précisera les caractéristiques techniques du poste de travail (marque, version logiciel, etc.) des téléopérateurs.

Le prestataire s'engage à remettre à l'ISIE les spécifications de son système informatique.

1.7 Intégrité des données de l'ISIE

Le prestataire devra faire une proposition détaillée des systèmes et procédures qu'il utilisera pour assurer la sécurité, l'intégrité, et la confidentialité absolue des données de l'ISIE.

Besoins Matériels / Mobilier :

Compte tenu des besoins de l'ISIE, le prestataire doit être capable de fournir :

- 18 PC /opérateurs
- 03 PC / 02 Superviseurs + 01 Responsable
- 21 casques USB anti bruit.
- Connexion internet ADSL.

- 01 Imprimante.
- 01 Photocopieur.
- 1 fax
- Un Espace Dédier pour cette opération : Aéré, climatisé, antibruit, Sécurisé, etc.
- 18 positions et chaises à accoudoirs
- 02 bureaux superviseurs
- 01 Bureau directeur
- 01 Salle de formation / réunions
- Ecran plasma
- Salle de repos.
- Tableau d'affichage.
- Fourniture de bureau (stylos, bloc-notes, cartouche d'encre pour les imprimantes, papier A4, etc.)

Comité de pilotage et comité de suivi

1.8 Avant la mise en service

Un comité de pilotage sera constitué. Ce comité se réunira au minimum deux (2) fois par semaine. Trois thèmes seront régulièrement abordés :

- Technique (informatique et téléphonie),
- Ressources humaines (recrutement et formation),
- Procédures, suivis d'activité et performances.

Le comité de pilotage est responsable de la mise en place des éléments constitutifs du cahier des charges. Il ne peut apporter aucune modification au contrat. Ces modifications ne peuvent se faire que par voie d'avenant écrit.

1.9 En cours de fonctionnement

Un comité de suivi mensuel se déroulera une fois sur deux à l'ISIE et l'autre chez le prestataire. Il permettra :

- De présenter le rapport de pilotage d'activité,
- D'évaluer les niveaux de performances et d'objectifs,
- D'anticiper les mesures correctives, de préconiser les évolutions pour une amélioration continue du service,
- D'adapter et d'élaborer la stratégie à court terme en phase avec les événements du processus électoral.

Les membres du comité de suivi sont :

- Les représentants opérationnels du prestataire
- Le responsable du suivi de l'activité de l'ISIE
- Les représentants de la direction de l'ISIE et du prestataire

Le comité de suivi sera en charge d'analyser les indicateurs de qualité et de décider des actions à mener, adaptations du service, mais aussi éventuellement des pénalités.