



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHE DE SERVICES

GESTION DES APPELS EN ASTREINTE

EXTERNALISATION D'APPELS EN « DEBORDEMENT »

HABITAT 70
26 rue de Fleurier
BP 70309
70006 VESOUL

Table des matières

Article 1 –Les Objectifs	3
Article 2 -Présentation de l'HABITAT 70	3
Article 3 –Volumétrie	3
Article 4 -Descriptif des prestations	3
Article 5 -Les Obligations	5
Article 6 -Moyens télécoms	6
Article 7 -Moyens informatiques demandés	6
Article 8 -Procédures de secours	7
Article 9 -Organisation et dimensionnement des équipes	8
Article 10 -Profil et compétences demandées	8
Article 11 –Formations	8
Article 12 -Confidentialité et secret professionnel	9
Article 13 -Evaluations –visites	9
Article 14 -Cadre de réponse technique	10
Article 15 -Engagements de contrôle qualité	10
Article 16 -Sécurité informatique	11
Article 17 -Organisation et étapes du projet	11
Article 18 –Délai	12
Article 19 -Résiliation et restitution de données	12
Article 20 -Points d'étapes	13
Article 21 –Pénalités	13

Article 1 -Les Objectifs

- Garantir aux locataires et aux partenaires d'Habitat 70 un service d'accueil téléphonique de qualité, constant et fiable, avec un délai d'attente raisonnable (inférieur à 3 minutes même en période de pic d'appels);
- Garantir l'efficacité dans le temps du service d'accueil téléphonique au travers de la qualité des réponses apportées aux appelants, en termes d'information ou d'orientation vers les bons interlocuteurs, et ceci aux meilleurs coûts de fonctionnement.
- Améliorer l'image d'Habitat 70 auprès de ses locataires et partenaires, à travers un service d'accueil téléphonique très qualitatif, étant précisé que:
 - ✱ Seuls les appels « techniques » arrivant sur la plateforme du Centre Relation Client d'Habitat 70 (dysfonctionnements techniques rencontrés, demande d'intervention, travaux en cours et délais de réalisation, aux prestataires, etc.) pourront être renvoyés vers le prestataire en « débordement »
 - ✱ La réception d'appels en dehors des horaires d'ouverture des accueils d'Habitat 70 constitue un service d'astreinte d'ordre technique pouvant affecter la sécurité des biens ou des personnes (incident ou urgence technique, sécurité des sites). Toute autre demande ne pourra être traitée (demande de logement, demande administrative).

Article 2 -Présentation d'Habitat 70

- 1^{er} bailleur social en Haute-Saône par le patrimoine géré, Habitat 70 est présent sur près de 149 communes et comptabilise près de 12 000 logements et 229 salariés répartis au siège social et dans 5 agences.
- Habitat 70 est équipé du logiciel d'ACG Aravis GRC. Les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi).
- Habitat 70 dispose d'un Centre Relation Clients qui réceptionne les appels d'un numéro unique lors des horaires d'ouverture.
- Un prestataire gère les appels en astreinte en dehors des horaires d'ouverture.

Article 3 –Volumétrie

Les chiffres suivants doivent permettre aux candidats d'évaluer la prestation d'accueil téléphonique.

- En 2019: 64 612 appels arrivés sur la plateforme du CRC d'Habitat 70 (moyenne mensuelle de 5 384 appels arrivés).
- Pointes d'activité pendant la journée: Des appels en plus grand nombre le lundi matin ou les lendemains de jours fériés et « ponts ». L'amplitude des appels est généralement plus importante le matin que l'après-midi. Les appels téléphoniques sont réceptionnés en continu sur les horaires travaillés. Il peut y avoir des pics d'appels liés à des événements spécifiques prévisibles ou non. Chaque fois qu'ils sont prévisibles (campagne sms, envoi des avis d'échéance...), le prestataire est prévenu en amont.
- Horaires de pointes: Entre 9 h 00 à 11h30 et de 13h30 à 17h. Moins d'appels en juillet et en août.
- Sur 2020, hors période de confinement, environ 200 appels en astreinte sont comptabilisés chaque mois.
- En juillet 2020, seuls environ 20 appels en débordement « technique » ont été comptabilisés. Cette fonctionnalité étant très récente, il n'est pas possible d'avoir des statistiques fournies.

Article 4 -Descriptif des prestations

Réponses de niveau 1: réponses d'ordre général apportées par le téléconseiller.

Réponses de niveau 2: réponses nécessitant l'intervention d'un service d'Habitat 70 :

- la sollicitation est saisie dans l'outil informatique et affectée à un service ou à un technicien d'Habitat 70.

4-1 -Débordement d'appels en journée

Il est confié au Titulaire la prise en charge d'appels téléphoniques entrants en débordement, c'est-à-dire dès lors que toutes les lignes de réception du n° d'appel d'Habitat 70 (03.84.96.13.70) sont occupées. Cette prise en charge interviendra après un délai d'attente raisonnable déterminé par Habitat 70 (de l'ordre d'1 minute 30), qui pourra être ajusté dans le temps. Les appels d'ordre « technique » seront pris en charge par le Titulaire. Cette prise en charge consistera en des réponses de niveau 1 comme de niveau 2.

Pour les éventuels appels non-techniques, un mail résumant l'appel sera envoyé au Centre de relation Clients d'Habitat 70 à l'adresse crc@habitat70.fr .

Tous les appels techniques devront faire l'objet d'une saisie sur le logiciel d'Habitat 70 GRC ACG. Ces appels concernent principalement:

- Des sollicitations de locataires clients d'Habitat 70;
- Des réclamations pour des problèmes techniques urgents ou non résolus suite à une précédente sollicitation du personnel d'Habitat 70 ou d'entreprises titulaires d'un contrat d'entretien.

Cette saisie consistera en la création d'une « Affaire » dans le logiciel d'ACG GRC ou dans l'actualisation de l'« Affaire » par la saisie d'une relance générant l'envoi d'un mail au service ou au technicien concerné ;

Certains appels pourront faire l'objet d'une main courante adressée par email au personnel d'Habitat 70 concerné.

Sur la main courante, apparaîtront, notamment:

- Le jour et l'heure de l'appel
- Le nom et prénom, l'adresse et les coordonnées complètes de l'émetteur (N° de téléphone, portable et fixe, adresse mail)
- Le descriptif et suivi de la sollicitation
- Etc.... (pour exemple et non exhaustif)

Les règles de gestion des appels seront fournies au prestataire dans le guide de traitement des appels.

Dans un souci d'évaluation de la prestation, les conversations téléphoniques traitées devront faire l'objet d'un enregistrement écoutable à distance.

4-2 –Astreinte

En dehors des heures d'ouverture au public du CRC : la prise en compte des appels ne se fera que si la situation peut mettre en danger la sécurité des biens et/ou des personnes.

Le téléconseiller devra analyser et contacter le prestataire, selon la nature du dysfonctionnement et de la localisation du patrimoine (selon les indications fournies dans le fichier d'astreinte Habitat 70), en vue d'une demande d'intervention s'il correspond aux motifs suivants:

- Fuite ou dysfonctionnement de plomberie dans le logement
- Panne électrique dans le logement
- Eclairage des parties communes (Halls et montée d'escalier complète)
- Porte du hall d'entrée bloquée (fermée)
- Portail de stationnement bloqué (fermé)
- Obstructions de la colonne d'évacuation des eaux usées
- Skydom ouvert.

A défaut d'intervention, le téléconseiller pourra contacter directement le personnel d'Habitat 70 en astreinte selon un planning transmis annuellement qui pourra faire l'objet de mises à jour au cours de l'année.

Le téléconseiller pourra aussi contacter directement le personnel d'astreinte d'Habitat 70 dans le cas de situations particulières :

- Incendie
- Catastrophes naturelles (tempêtes, inondations...)

- Explosions
- Dégâts des eaux très importants
- Effondrement du Bâti
- Chutes d'éléments ou d'équipements des toitures terrasses
- Fuites de Gaz
- Alarme qui sonne
- Eclairage des parties communes (Halls et montée d'escalier complète)
- Porte du hall d'entrée bloquée (fermée)
- Portail ou barrière de stationnement bloqué (fermé)
- Obstructions de la colonne d'évacuation des eaux usées
- Skydom ouvert
- Effraction dans un logement vacant

En plus des prestations décrites ci-dessus:

- Dans l'hypothèse ou des adresses (nouveaux programmes, pour exemple) ne sont pas répertoriées dans la base fournie au titulaire, il conviendra d'interpeller Habitat 70 qui assurera une mise à jour des données d'astreinte.
- Tous les appels reçus ou émis concernant un même dysfonctionnement seront retranscrits au sein d'une main courante unique qui précisera l'ensemble des événements signalés, les interventions réalisées, les réponses apportées.

L'ensemble de ces mains courantes sera diffusé selon un listing précis à chaque fin de période d'astreinte.

- La production mensuelle d'un bilan sur le traitement des appels (nombre et délai de réception et de traitement des appels, nombre et nature des interventions...) sera à réaliser.

Le Titulaire pourra utilement proposer, en option, la mise à disposition à Habitat 70 d'un portail extranet permettant de disposer d'une vision en temps réel (avec actualisation quotidienne a minima) des appels reçus et traités avec la possibilité d'exportation sur tableur de type Excel.

Afin de faciliter les échanges et de permettre les possibilités de visite sur site, la ou les plates-formes du ou des centres d'appels seront implantées en France métropolitaine. Le prestataire et ses éventuels sous-traitants sont soumis au Règlement Général sur la Protection des Données. Le prestataire et ses sous-traitants doivent être capable de fournir «des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles» selon lesquelles le traitement sera conforme au RGPD et assurera la protection des droits des personnes concernées

Le prestataire est le seul responsable des plateaux de réception d'appels ainsi que de leur conformité aux normes de sécurité, aux normes techniques et aux dispositions réglementaires et législatives.

Il sera également tenu compte du respect de la réglementation sur l'emploi de personnels handicapés.

4-3 –Fermetures programmées

Le Centre de Relations Client sera fermé de façon programmée à raison de :

- 1 journée pour la journée annuelle d'entreprise
- 1 demi-journée lors de la traditionnelle fête de la « Sainte-Catherine »
- 30h annuelles réparties dans le cadre de réunions mensuelles de service.

L'ensemble des dates ou périodes de fermeture seront communiquées préalablement au prestataire.

La prise en charge des appels lors de ces fermetures se fera dans les conditions d'appels en « astreinte ».

Article 5 -Les Obligations

5-1 -Obligations du Titulaire

Le Titulaire s'engage à:

- Fournir un numéro SDA, afin d'effectuer le transfert des appels du numéro unique d'Habitat 70;

- Justifier de la mise en place d'un personnel qualifié respectant les règles élémentaires de politesse et de courtoisie vis-à-vis des personnes appelantes;
- Posséder les connaissances suffisantes en matière de gestion locative et immobilière, de préférence dans le domaine du logement social, afin d'apporter des réponses adéquates aux appels (connaissance de la liste des réparations locatives, conseils et propositions de dépannage...);
- Nommer un interlocuteur privilégié, qui aura en charge de superviser, coordonner et piloter l'ensemble des tâches, d'encadrer les téléopérateurs, de pouvoir répondre à Habitat 70 à tout moment et d'assister le personnel en cas d'évènement présentant un caractère exceptionnel;
- Avoir une attitude commerciale correcte et un contact convivial et rassurant;
- Faire preuve de discrétion et ne pas demander ou divulguer des informations d'ordre confidentiel. Le personnel du Titulaire veillera tout particulièrement à préserver l'image d'Habitat 70 en s'abstenant de propos indécents ou indiscrets, pouvant entraîner, dans le cas de non-respect répété de ces critères, un changement immédiat de prestataire.
- Mettre tout en œuvre, notamment les moyens de communication adaptés, en nombre et qualité suffisants pour répondre et traiter efficacement les appels;
- Rediriger systématiquement pendant les jours et heures d'ouverture au public, les appels d'élus, entreprises, administrateurs et Hautes Autorités Administratives (Préfet, Sous-Préfet etc...) vers les responsables d'agences d'Habitat 70 et en cas d'astreinte vers les cadres d'astreinte d'Habitat 70;
- Proposer des scripts adaptés aux situations rencontrées;
- Se présenter auprès de l'appelant selon la formule convenue avec le responsable du CRC. Ce sera obligatoirement une personne physique qui accueillera chaque appelant de façon personnalisée.

5-2 -Obligations d'Habitat 70

De son côté, Habitat 70 fournit:

- Un accès distant via Citrix avec authentification forte.
- Une formation sur le logiciel GRC d'ACG délivrée en nos locaux à un échantillon de personnel du Titulaire. La formation sera complétée d'un tutoriel pour l'utilisation des modules concernés;
- Un Guide de traitement d'appel, précisant les consignes d'orientation et d'information suivant les situations;
- L'annuaire des contacts contenant le N° de téléphone et l'adresse mail des salariés d'Habitat 70
- Le fichier du patrimoine d'Habitat 70 avec noms des différents prestataires techniques susceptibles d'intervenir;
- Le nom et les coordonnées des entreprises d'entretien que le locataire peut contacter en direct (fichier patrimoine Habitat 70 avec noms des différents interlocuteurs internes à Habitat 70 + prestataires);
- Les numéros de téléphone des agents d'astreinte;
- Le planning d'astreinte. Toute mise à jour du planning d'astreinte sera fournie au Titulaire.
- Toute information d'actualité que l'Office jugera utile de porter à la connaissance du titulaire pour une bonne prise en charge des appels.

Ces documents seront mis à jour autant que de besoin. Le transfert des informations se fera par email. .

Article 6 -Moyens télécoms

Actuellement, Habitat 70 possède un IPBX Avaya IP Office 500 V2 en version 11 couplé au logiciel de réception d'appel Avaya Call Reporting (ACR).

C'est le logiciel ACR qui détermine les débordements et le renvoi vers le numéro SDA dédié. Un premier filtre des appels via un SVI à choix multiples permet d'orienter les appelants dans des files d'attente dédiées selon le motif de leur appel. La configuration technique des systèmes téléphoniques de la ou les plates-formes de réception d'appels est à la charge du prestataire. La configuration technique attendue doit permettre :

- la réception et le traitement de tous les appels présentés par l'opérateur téléphonique et la conservation du numéro appelant ;
- la capacité à absorber les variations de trafic à la hausse ;
- la personnalisation des différents messages à diffuser à l'appelant (accueil, attente...) ;

- l'enregistrement des téléconseillers pour écoute ultérieure initiée dans le cadre des programmes de suivi de la qualité et de formation continue mis en place et géré par le prestataire.

Article 7 -Moyens informatiques demandés

La configuration technique des moyens informatiques est à la charge du prestataire. Les services attendus concernent :

7-1 -Les solutions logicielles

La gestion des réclamations est actuellement effectuée dans le système d'information d'Habitat 70 via le logiciel GRC Affaires de la société ACG.

Aussi

- le prestataire devra mettre en œuvre une connexion depuis son site central aux outils logiciels d'Habitat 70, afin que chacun de ses postes clients puissent accéder au logiciel GRC ACG.
- Les informations nécessaires à la connexion des postes clients seront fournies par Habitat 70.
- des « référents » du prestataire seront formés à l'utilisation de ce logiciel. Ces référents auront à charge de former à leur tour le reste du personnel du prestataire qui aura à intervenir dans le cadre du présent projet;
- sur demande d'Habitat 70, le prestataire fournira et actualisera la liste nominative des utilisateurs des applications de l'Office afin que chacun utilise un identifiant nominatif. Le prestataire devra fournir à ses téléopérateurs (et aura totale liberté sur le choix) une solution logicielle permettant d'enregistrer et de présenter les arbres de décisions ou autres procédures permettant d'orienter les réponses à apporter à un « appelant », et d'enregistrer les appels (au vu d'une comptabilisation quantitative et qualitative des appels). Habitat 70 se réserve le droit de faire évoluer ses solutions logicielles pour la gestion de la relation client.

7-2 -L'interconnexion réseaux

La solution technique retenue s'appuiera sur l'utilisation de la fonctionnalité de bureau à distance via un client Citrix .

Sur les postes du prestataire, seront requis. : un accès à internet suffisamment dimensionné, l'utilisation d'un navigateur et d'un client Citrix.

L'authentification forte sera réalisée via l'utilisation d'un client Deepnet Security.

Article 8 -Procédures de secours

Le prestataire doit s'engager en cas de problèmes humains ou matériels, à procéder à une organisation de secours pour assurer un service permanent.

a. Défaillance humaine

En cas de défaillance humaine, le prestataire doit, à sa charge trouver les moyens de remplacements afin d'assurer la continuité de service.

b. Défaillance téléphonique

Le service peut être interrompu (cas de panne totale) ; le prestataire doit s'engager sur la durée maximale admissible d'interruption du service. Cette durée doit être définie par le prestataire dans sa réponse à la présente consultation (ceci, hors cas de catastrophe tel qu'un incendie). Si le prestataire ne pouvait répondre aux appels, il devra être capable de rediriger tous les appels aux numéros SDA fournis par Habitat 70. Les pénalités prévues seront appliquées.

c. Dysfonctionnement informatique

Le prestataire est responsable du bon fonctionnement de l'outil informatique, y compris les logiciels et interconnexions réseaux utilisés, dont il détient les droits d'usage. A ce titre, il s'engage à résoudre tout dysfonctionnement dans un délai indiqué dans sa réponse à la présente consultation. En cas d'incident technique majeur (rupture de service du site principal et du site de secours), Habitat 70 prendra le relais du prestataire. Ce dernier doit donc pouvoir rediriger sur des numéros indiqués. Les pénalités prévues seront appliquées.

d. Situation exceptionnelle type Etat d'Urgence Sanitaire

Le prestataire doit pouvoir assurer une organisation de secours en cas de situation très exceptionnelle comme celle connue lors du Covid-19 en 2020 afin de pouvoir maintenir un service minimum pour la prise des appels d'Habitat 70 en astreinte voir la totalité si le Centre de Relation Clients d'Habitat 70 venait à fermer sur une période de plusieurs jours à plusieurs semaines. Il détaillera cette organisation dans la présente consultation.

Article 9 -Organisation et dimensionnement des équipes

Le prestataire est responsable de l'exploitation de ses plates-formes d'accueil téléphonique.

A ce titre, il assure :

- le recrutement des collaborateurs (formateurs, superviseurs, téléconseillers et responsables des centres) ;
- la formation des équipes ;
- la production courante et la gestion des ressources humaines. L'accueil et le traitement téléphonique assurés par le prestataire s'appuient sur une structure centralisée, située en ses locaux. Un interlocuteur privilégié d'Habitat 70 doit être désigné pour le suivi de la qualité de service. Le prestataire décrira dans sa réponse l'organisation définie sur la plate-forme d'accueil, pour répondre aux niveaux de qualité de service attendus par Habitat 70.

Le prestataire précisera notamment dans sa réponse :

- le nombre minimum de téléconseillers positionnés (durant les « heures creuses ») ;
- le nombre maximum de téléconseillers positionnés (durant les « heures chargées ») ;
- le nombre de superviseurs ;
- le nombre de téléopérateurs pour un superviseur.

Le prestataire indiquera dans sa réponse, si les équipes prévues pour cette mission seront dédiées à cette activité ou seront à même de traiter simultanément d'autres activités du centre ou de traiter les appels d'autres comptes clients du prestataire (équipes mutualisées).

Le prestataire présentera dans sa réponse les différentes actions mises en œuvre pour fidéliser ses équipes dans le but d'éviter un trop fort turn-over.

Article 10 -Profil et compétences demandées

La totalité des téléconseillers intervenant pour l'exécution de ce marché devront avoir une parfaite maîtrise de la langue française, soit comme langue maternelle, soit après avoir obtenu le T.C.F. (le « Test de Connaissance du Français ») proposé par le C.I.E.P., ou tout autre test assurant que le candidat maîtrise :

- la compréhension orale ;
- la maîtrise des structures grammaticales ;
- la compréhension écrite du français. Les téléconseillers auront idéalement une expérience de travail en matière immobilière.

Le prestataire décrira les profils requis pour la bonne exécution de la prestation. Pour chacun des profils identifiés, il communiquera une fiche de poste, en indiquant notamment la nature du contrat de travail prévu.

Article 11 –Formations

Le prestataire est en charge des programmes de formations générales suivantes :

- formation au discours client ;
- formation à l'utilisation des outils constituant le poste de travail de l'opérateur (Poste informatique et poste téléphonique) ;
- formation aux termes techniques liés à l'activité d'Habitat 70;
- formation continue qui devra être réalisée selon les besoins de chaque service ;
- formation des superviseurs à la gestion opérationnelle d'un centre d'appels et aux outils associés (outil de pilotage de l'activité). Seule la formation initiale à l'utilisation du logiciel GRC d'ACG reste à la charge d'Habitat 70. Pour cela, Habitat 70 désignera un référent qui assurera les formations à ce produit. La formation sera dispensée en une session aux employés du prestataire au démarrage du projet. Au fur et à mesure des départs et arrivée des employés du prestataire, le prestataire sera responsable de la formation de ces nouveaux agents.

Article 12 -Confidentialité et secret professionnel

Les téléconseillers sont liés par le secret professionnel. Le prestataire retenu devra s'engager par écrit sur le fait que chacune des personnes qui interviendra dans le cadre du présent projet signe une charte de « confidentialité et secret professionnel », qui reprendra les articles ci-dessous :

- les données personnelles des locataires sont des données qui relèvent de l'intimité de la vie privée et, à ce titre, sont considérées comme des données « sensibles ». Elles sont protégées par le secret professionnel ;
- la violation du secret professionnel relève du code pénal : le téléconseiller est personnellement responsable ;
- la loi du 6 août 2004 donne de nouveaux pouvoirs à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et alourdit les sanctions en cas de violation du secret professionnel : « Article 226-22 du Code pénal : le fait, par toute personne qui a recueilli, à l'occasion de leur enregistrement, de leur classement, de leur transmission, ou d'une autre forme de traitement, des données à caractère personnel dont la divulgation aurait pour effet de porter atteinte à la considération de l'intéressé ou à l'intimité de la vie privée, de porter, sans autorisation de l'intéressé, ces données à la connaissance d'un tiers qui n'a pas qualité pour les recevoir est puni de 5 ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende. [...] 3 ans et 100 000 euros lorsque cette faute a été commise par imprudence ou par négligence. » ;
- le secret persiste au-delà de l'exécution du marché. Habitat 70, ou un organisme indépendant désigné par lui, pourra à tout moment contrôler le fait que cette charte soit bien signée par tout le personnel concerné, et appliquée.

En cas de non-respect du secret professionnel par le soumissionnaire, Habitat 70 sera en droit :

- de poursuivre la personne fautive à titre personnel ;
- de résilier pour faute sans préavis le contrat qui le lie avec le prestataire retenu, sans que cette résiliation ne donne droit à quelque compensation financière, s'il est manifeste que ce dernier n'a pas réalisé les actions de prévention, formation et rappel des règles liées à la confidentialité et au secret professionnel.

Cette résiliation ne dispensera pas la société d'une éventuelle poursuite, par Habitat 70 ou par le locataire concerné. Le prestataire s'engage à réaliser les procédures demandées par la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) pour chacun des logiciels qu'il utilise afin de respecter la législation en vigueur.

Le prestataire s'engage à être en conformité avec le RGPD, en particulier concernant sur les points suivants :

- Les données nominatives relatives aux locataires Habitat 70 : confidentialité, finalité, sécurité et droit d'accès
- Aucune information nominative collectée ne pourra être conservée hors de l'UE.

- La conservation des données collectées, notamment les éventuels enregistrements de conversation, ne pourront excéder 6 mois

Article 13 -Evaluations –visites

Habitat 70 se réserve le droit d'effectuer des visites sur les sites des centres d'appels téléphoniques des candidats afin de vérifier l'adéquation de l'offre proposée aux besoins de l'Office. Une équipe pluridisciplinaire de visiteurs, composée de trois personnes maximum, pourra être constituée afin de permettre une évaluation fiable, notamment : de la prestation offerte, du respect du cahier des charges, de l'infrastructure technique, de la qualité de l'accueil téléphonique des téléconseillers, de l'expérience du candidat et de ses collaborateurs.

Dans cette hypothèse, le candidat devra répondre à l'ensemble des questions ou justifications des membres de l'équipe chargée de la visite.

Article 14 -Cadre de réponse technique

Le candidat joindra un mémoire justificatif des dispositions qu'il se propose d'adopter pour la bonne exécution du contrat selon les items énumérés ci-dessous :

- ① Désignation de référents pour la mise en place du contrat
 - Désignation du ou des interlocuteur(s) référents privilégiés, leur rôle et missions pour chaque étape (démarrage du contrat, mise en place, suivi et pilotage), leur disponibilité.
- ② Equipe encadrante
 - Personnel encadrant : nombre, niveau de formation, qualification, expérience et nature du contrat de travail.
 - Modalités de fonctionnement de l'équipe encadrante
- ③ Equipe Téléconseillers
 - Composition de l'équipe : nombre, niveau de formation, qualification, expérience et la nature du contrat de travail.
 - Répartition des effectifs pour chacune des missions : astreinte, externalisation des appels de jour en « débordement ».
 - Les formations dispensées, le contenu et la fréquence des formations en lien avec l'activité (initiales/continues et spécifiques au domaine de l'habitat social, à l'utilisation des outils de gestion propres à Habitat 70).
 - Les modalités d'intégration des nouveaux recrutés, les moyens matériels mis en œuvre Le nombre de postes de travail,
- ④ Technologie utilisée
 - La technologie utilisée pour la réception des appels et sa capacité en nombre d'appels téléphoniques en simultané, Le logiciel de traitement, Les outils et modalités de contrôle et de sécurité permettant de garantir la confidentialité et la sauvegarde des données.
- ⑤ Traitement des appels
 - Les modalités de prise en charge et de suivi des appels : de la réception de la réclamation jusqu'à sa clôture.
 - Les engagements sur la qualité de service.
 - La capacité à établir un diagnostic et à réagir en fonction de la nature, du degré de gravité, ou de l'urgence.
- ⑥ Connaissance logiciel GRC d'ACG
 - La connaissance de l'interface de gestion ARAVIS GRC d'ACG pour la saisie des réclamations Habitat 70.
- ⑦ Reporting
 - La transmission des informations.
 - Le contenu des informations : reporting quotidien pour l'astreinte et statistiques mensuelles concernant l'astreinte et les appels de jour.

Fournir un exemple de compte rendu journalier et de rapport d'activité par nature de réclamation et relatif à l'efficacité du service (appels entrants, sortants, appels traités) : fournir un exemple d'extraction. Les modes de transmission proposés, modalités d'accès. Ce document indispensable au jugement des offres deviendra une pièce constitutive du marché

Article 15 -Engagements de contrôle qualité

15-1 -Engagements Qualité

S'agissant d'un « engagement de résultat », les critères de qualité ont pour objectif de permettre d'apprécier le niveau de prestation et des services rendus par le prestataire. Les critères de qualité sont traduits en indicateurs (reportés dans le tableau de bord mensuel, en fonction d'un taux de réussite ou d'un nombre de non-conformités. Ils s'appliquent autant pour le débordement que pour l'astreinte.

S'il le juge nécessaire, Habitat 70 peut proposer de nouveaux indicateurs de mesure de la qualité des prestations.

a. L'identification des indicateurs

Pour chaque critère de qualité, Habitat 70 et le prestataire conviennent ensemble lors d'un premier comité de pilotage des indicateurs et des objectifs de performance dans le cadre de la définition d'une convention de service. A titre d'exemple, Habitat 70 prévoit de suivre deux familles d'indicateurs.

- Les indicateurs de suivi d'activité, exemples :
 - Nombre d'appels total reroutés en débordement et nombre d'appels décrochés par motif d'appel;
 - Durée moyenne de communication par motif d'appel, etc
- Les indicateurs de suivi de la qualité de service, exemples :
 - Taux d'efficacité : nombre d'appels présentés/nombre d'appels servis ou traités ;
 - Nombre d'abandons (hors abandon sur message d'accueil) ;
 - Taux d'appels traités avec attente ;
 - Taux d'appels traités sans attente ;
 - Durée moyenne de l'attente ;
 - Durée maximum de l'attente ;
 - Nombre d'appels décrochés par un opérateur avant 10 secondes ;

b. Les objectifs de qualité de service.

Les indicateurs et objectifs qualité minimum sont définis ci-après et présentés dans les tableaux de bord mensuels.

• QS1 Taux de Qualité de Service

$(N40/N) \times 100$ QS = Taux de qualité de service N40= Nombre d'appels dont le délai d'attente est inférieur à 40 secondes N= Nombre total d'appels.

Le Titulaire devra obtenir un Taux de qualité de service toujours supérieur à 85 %. En dessous de ce taux, le Titulaire sera pénalisé selon les modalités fixées de l'article 21 «Pénalités».

• QS2 Taux de décroché

$(NR/N) \times 100$ QS = Taux de décroché NR= Nombre d'appels reçus (hors les raccrochages immédiats) N= Nombre total d'appels.

Le Titulaire devra obtenir un Taux de décroché toujours supérieur à 85 %. En dessous de ce taux, le Titulaire sera pénalisé selon les modalités de l'article 21 «Pénalités».

15-2 -Contrôle qualité

Pendant toute la durée du marché, des contrôles qualité réguliers pourront être effectués (réalisation d'appels mystères), à l'initiative d'Habitat 70.

Ces appels « mystères » seront évalués sur une grille d'écoute prédéfinie et donneront lieu à deux indicateurs de performance contractuels qui permettront de mesurer la qualité de service de la plate-forme d'accueil téléphonique du prestataire.

Le premier indicateur de qualité mesurera la qualité de l'accueil : la cible minimale est un taux de conformité de 90 %.

Le deuxième indicateur mesurera la qualité des réponses apportées (conformité des réponses apportées aux clients) : cible minimale de 90 %.

Afin de permettre la mesure de ces indicateurs, le prestataire devra être en mesure :

- de fournir et mettre à disposition l'enregistrement intégral des appels reçus sur une période déterminée par Habitat 70. Les modalités d'accès seront à préciser dans la réponse du soumissionnaire.
- de permettre l'écoute des appels en cours : les modalités seront à préciser dans le cadre de la réponse du soumissionnaire. Des enquêtes de satisfaction seront menées auprès des locataires d'Habitat 70.
- Un représentant ou des représentants (de 1 à 4 personnes) d'Habitat 70 pourra se rendre au moins une fois sur le plateau d'appels afin de vérifier que les procédures sont connues et maîtrisées des différents opérateurs, de faire le bilan sur les dossiers et la gestion des relations avec les locataires et d'évoquer les problèmes techniques rencontrés afin de définir les améliorations nécessaires. Le rapport d'audit réalisé à la suite de ces visites sera transmis au Titulaire.

Article 16 -Sécurité informatique

L'informatique du site principal et des éventuels sites de secours du prestataire devra être sécurisée. Tous les moyens devront être mis en œuvre afin de protéger les données des locataires qui transitent sur les postes et le réseau du prestataire retenu.

Ceci comprend (liste non exhaustive) :

- La mise en place de firewall à jour et maintenus sur tous les accès à des réseaux extérieurs ;
- La mise en place d'antivirus à jour sur tous les postes de travail ;
- La formation du personnel à la sécurité, et en particulier, au risque pris à installer/utiliser un logiciel provenant de l'extérieur, sans que la sécurité de celui-ci n'ait été évaluée ;
- L'audit de toutes les composantes logicielles de l'environnement informatique, afin de s'assurer qu'il n'existe aucun mouchard, spyware, virus ou autre méfait informatique mettant en péril directement ou indirectement la confidentialité des données des locataires d'Habitat 70.

Les postes de travail reliés au réseau local par VPN (postes qui utiliseront le logiciel GRC d'ACG) n'auront pas un accès libre à Internet, et ne pourront pas recevoir des e-mails en provenance d'Internet. L'usage de supports amovibles (clef USB, ...) est proscrit sur ces postes. En cas de non-respect de ces règles, ou s'il est démontré que des « fuites d'informations sensibles » de locataires d'Habitat 70 proviennent d'une « légèreté » du prestataire en termes de sécurité informatique, Habitat 70 sera en droit de mettre fin sans préavis au contrat qui le lie avec le prestataire, sans être générateur d'indemnités.

Cette rupture de contrat ne dispensera pas le prestataire d'éventuelles poursuites qu'Habitat 70 ou ses locataires concernés pourraient initier.

Article 17 -Organisation et étapes du projet

17-1 -Organisation du projet

La maîtrise du projet sera assurée côté Habitat 70 par :

- Un chef de projet, qui élaborera avec le prestataire un calendrier précis et qui suivra le bon déroulement opérationnel du présent projet dans son ensemble ;
- Un référent « réseau/sécurité » qui gèrera les problèmes techniques de l'informatique, de l'interconnexion des réseaux, de la sécurité informatique, du respect du secret professionnel
- Un référent "système d'information" qui assurera les formations à ce produit ;

Le prestataire désignera lui aussi :

- Un « chef de projet » qui assurera le bon déroulement global des opérations ;
- Un « référent technique » qui sera l'interlocuteur pour les problématiques de VPN, téléphonie, sécurité du système d'information, respect de la confidentialité ;

- Une ou plusieurs « équipes opérationnelles », chacune d'entre elles s'occupant de l'accompagnement au changement. Un référent sera désigné pour chaque « équipe opérationnelle ».

17-2 -Etapes de mise en œuvre

Le projet sera ordonnancé en deux étapes :

Etape n°1 : Démarrage projet et phases d'initialisation

Une réunion de notification du marché et de lancement du projet sera organisée dans les locaux d'Habitat 70 afin que le prestataire puisse:

- Lancer la phase technique d'interconnexion de ses réseaux informatiques avec ceux d'Habitat 70;
- Réaliser les actions nécessaires au respect de la confidentialité (signature de la charte du respect du secret professionnel par ses téléconseillers, éventuelle mise en place de firewall, d'antivirus, etc.).

Le prestataire devra alors transmettre à Habitat 70 tous les éléments suffisants pour permettre de s'assurer de leur bonne mise en œuvre.

Etape n°2 : Mise en place de l'accompagnement

- Les deux parties élaboreront et valideront les procédures et arbres de décisions permettant de prendre en charge un appel, après avoir effectué éventuellement des tests sur le site d'Habitat 70.
- Habitat 70 assurera la formation nécessaire auprès du prestataire.
- Durant le premier mois du démarrage de la prise des appels, Habitat 70 et le prestataire effectueront les ajustements nécessaires pour répondre aux points qui n'auraient pas été détectés avant le démarrage.

17-3 –Validation du bon fonctionnement

Le PV de validation sera signé au terme du premier jour de fonctionnement.

Il est rappelé que le titulaire ne pourra arguer de quelque problème technique ou informatique pour justifier une surfacturation de ses prestations.

Article 18 –Délai

Délais imposés pour la prestation de démarrage.

L'étape n°1 pour le démarrage du projet et les phases d'initialisation et la vérification du respect des contraintes techniques et de confidentialité ne pourra être supérieure à une durée de 1 mois à compter de la réception de la notification du marché par le prestataire. Le délai entre le début de l'étape n°2 pour la mise en place de l'accompagnement et la prise en charge des appels ne pourra être supérieur à 1 mois.

Article 19 -Résiliation et restitution de données

En cas de manquement constaté sur la qualité de service : Habitat 70 adressera une mise en demeure d'amélioration au prestataire.

Si aucune amélioration suffisante n'est observée, le marché pourra être résilié de plein droit par Habitat 70, avec un préavis minimum de 3 semaines.

Dans ce cadre, le prestataire sera redevable de pénalités telles que mentionnées dans le CCAP.

A la cessation du contrat, pour qu'elle que cause que ce soit, le prestataire devra détruire ou restituer à Habitat 70 toutes les informations ou données archivées en sa possession.

Article 20 -Points d'étapes

Dans le cadre d'une amélioration constante de la prestation, les représentants du Titulaire et les représentants d'Habitat 70 pourront se réunir à minima 1 fois par an, à la demande d'Habitat 70 ou du Titulaire.

La date de ces réunions sera à définir conjointement entre le Titulaire et Habitat 70.
D'autres réunions pourront être organisées à l'initiative d'une des parties. Le Titulaire fera notamment des préconisations pour améliorer le service rendu aux locataires.

Article 21 -Pénalités

Des pénalités pourront être déduites des factures après notification des pénalités, sous réserve des éventuelles observations présentées en défense par le titulaire du marché.

Les pénalités sont appliquées même si leur montant ne dépasse pas 300 € HT.

Dans le cas de résiliation, les pénalités sont appliquées jusqu'au jour inclus de la notification de la décision de la résiliation.

Les pénalités interviendront de plein droit sur simple constatation de l'écart par Habitat 70 et sans qu'il soit besoin pour celui-ci d'adresser au titulaire une mise en demeure préalable.

Délais d'indisponibilité de la prestation durant le service régulier

En cas de problème majeur exceptionnel, il sera toléré que le service de prise d'appels puisse être interrompu pendant une durée de 3 heures.

Au-delà, des pénalités seront appliquées.

Dans le cas d'une interruption > 3 heures d'indisponibilité et < à une demi-journée, une pénalité correspondant au forfait d'une demi-journée sera appliquée selon la formule suivante :

P = montant de la pénalité par ½ journée

M = montant du marché annuel HT

$$P = (M/365) \times 0,5$$

Au delà et dans le cas d'une interruption sur une journée complète, une pénalité de 2x2 demi-journées sera appliquée.

Des exceptions à ces règles (interruption de service planifiée pour cause de travaux, déménagement de locaux, etc.) ne pourront avoir lieu qu'après négociations préalables avec Habitat 70 et accord express de celui-ci.

Fonctionnement normal

P = Montant de la pénalité

T = Ecart en % par rapport à l'objectif

→ Pénalités liées aux objectifs de qualité de service

Ecart par rapport à l'objectif QS1 – Taux de qualité de service constaté sur le mois de mars par exemple

- Objectif : $T > 85\%$

- T mesuré à 75 %

Ecart = $85-75 = 10\%$

- P : Une pénalité de 10% du montant de la facture du mois de mars sera appliquée en avril.

Ecart par rapport à l'objectif QS2 – Taux de décroché – Indicateur quantitatif constaté sur le mois de mars par exemple

- Objectif : $T > 85\%$

- T mesuré à 75 %

- Ecart = $85-75 = 10\%$

- P : Une pénalité de 10% du montant de la facture du mois de mars sera appliquée en avril.