

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

Cahier des Charges :

Externalisation partielle du traitement des demandes clients Orange Burkina Faso

12 septembre 2022

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

Émetteurs :

Nom	Entité	Adresse Mail
Olivier KABORE	Orange Burkina Faso	olivier.kabore@orange.com

Destinataires :

Nom	Entité	Adresse Mail
Sylvie OUEDRAOGO	Orange Burkina Faso	Sylvie.ouedraogo@orange.com
Sandrine SAWADOGO/TRAORE	Orange Burkina Faso	Sandrine.Traore-Sawadogo@orange.com

Copie :

Nom	Entité	Adresse Mail
Yasminah OUEDRAOGO	Orange Burkina Faso	yasminah.ouedraogo@orange.com
Gustave KABORE	Orange Burkina Faso	gustave.kabore@orange.com

Document joint

- Néant

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

SOMMAIRE

1.	PRESENTATION DES SERVICES CLIENTS DE ORANGE BURKINA FASO	5
1.1	LA SITUATION ACTUELLE.....	5
2.	PRESENTATION DES SERVICES ATTENDUS DU CENTRE PARTENAIRE	6
2.1	GENERALITES	6
2.2	LOCALISATION.....	6
2.3	LES MISSIONS CONFIEES AU PRESTATAIRE	7
2.4	VOLUMETRIE ET BESOIN EN EFFECTIFS PREVISIONNELS	7
2.5	LES INDICATEURS DE PERFORMANCES	8
3.	PERIMETRE TECHNIQUE	10
3.1	ROUTAGE DES FLUX TELEPHONIQUES ET DES DEMANDES SUR LES CANAUX DIGITAUX	10
3.2	LES LOGICIELS DU POSTE DE TRAVAIL	10
3.3	RESPECT DU PLANNING ET ENGAGEMENT DE FLEXIBILITE.....	10
3.4	TABLEAUX DE BORD ET PILOTAGE.....	10
4.	RELATIONS ENTRE ORANGE BURKINA ET LE PRESTATAIRE	12
4.1	STRUCTURES A METTRE EN PLACE.....	12
5.	PRE-REQUIS SUR LA POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES	13
5.1	LA POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES.....	13
5.2	LE RECRUTEMENT.....	13
5.3	LA FORMATION DES TELEOPERATEURS	13
6	LA QUALITE AU SEIN DES EQUIPES DU PRESTATAIRE	14
6.1	DEFINITION DES CRITERES DE QUALITE ET MISE EN PLACE DES INDICATEURS	14
6.2	LES OUTILS DE CONTROLE ET D'EVALUATION	14
6.3	CONTROLE QUALITE INTERNE	14
6.4	CORRECTION DES ECARTS ET ENCADREMENT DES EQUIPES	14
7	MODE DE FACTURATION	15
8	MODALITES DE REPONSE A L'APPEL D'OFFRES	16
8.1	CRITERES DE SELECTION.....	16
8.2	DEMARCHE DE L'APPEL D'OFFRES ET PLANNING	17
8.3	MODALITES DE REPONSE	17
8.3.1	<i>Partie opérationnelle à produire.....</i>	<i>17</i>
8.3.2	<i>Partie financière.....</i>	<i>18</i>
8.3.3	<i>Partie juridique.....</i>	<i>18</i>
8.3.4	<i>Annexes de votre réponse.....</i>	<i>18</i>
8.3.5	<i>Confidentialité.....</i>	<i>18</i>

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

Vos contacts pour cette affaire pour Orange Burkina Faso

Toute information complémentaire pourra être demandée uniquement par mail envoyé à l'adresse ci dessous :

procurement.obf@orange.com

Orange Burkina Faso
 Direction des Achats
 Orange Head Office Koulouba, 771, Avenue du Président Aboubacar
 Sangoulé LAMIZANA, 01 BP 6622 Ouagadougou 01 - Burkina Faso

La date limite de réception des réponses est le 30 septembre 2022 à 12h00 GMT.

Nous vous demandons uniquement une copie électronique par mail à l'adresse suivante :

procurement.obf@orange.com.

Toutes les réponses doivent être protégées par un code de sécurité qui ne sera communiqué qu'après l'heure limite de dépôt des offres. La confidentialité des réponses fournies sera respectée. Si au cours de ces échanges, des informations complémentaires étaient fournies, elles le seraient à l'ensemble des candidats – toute information ayant trait à l'offre de chaque candidat demeurant confidentielle.

Rôle attendu du prestataire dans la réponse

Le prestataire doit répondre au cahier des charges, en sollicitant Orange Burkina Faso pour obtenir des compléments d'informations. Le prestataire doit souligner les limites de l'exercice et proposer des options créatives si besoin.

En tout état de cause, le prestataire doit répondre à la demande initiale.

Un plan type de réponse est fourni dans la suite de ce document, précisant les éléments de réponses à fournir au minimum.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

1. Présentation des Services Clients de Orange Burkina Faso

1.1 La situation actuelle

Les services clients d'Orange Burkina Faso sont composés :

- De trois départements dont le Front Office, le Back Office et l'équipe support Process et Projets,
- D'un centre de contacts interne et d'un centre d'appels externalisé.

La gestion des clients est faite en fonction de la nature d'appartenance du segment du client. Ces segments sont définis et seront présentés au prestataire retenu dans le cadre de cet appel d'offres.

Quoi qu'il en soit, les clients peuvent entrer en contact avec un conseiller client 24h sur 24 et 7j/7.

L'ensemble des demandes effectuées par les clients de jour comme de nuit seront gérées par le ou les centre(s) de contacts dédié(s) d'Orange Burkina.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

2. Présentation des Services attendus du centre partenaire

2.1 Généralités

Orange Burkina Faso souhaite confier une partie des demandes (téléphoniques + digitales) traitées de jour comme de nuit dans son centre de contacts, en s'allouant les services d'une ou plusieurs structures professionnelles.

Les enjeux d'un tel projet sont multiples : au regard de la concurrence au niveau des opérateurs, Orange Burkina souhaite assurer une plus grande efficacité dans le traitement d'une typologie des demandes, optimiser son organisation par l'utilisation de solutions souples et réactives.

Pour ces raisons majeures, Orange Burkina souhaite s'appuyer sur un ou plusieurs partenaire(s) expérimenté(s) pour augmenter et sécuriser sa capacité de traitement.

Les caractéristiques attendues du partenaire seront les suivantes :

- Capacité à mettre à disposition des ressources H24 et ce 7j/7 pour traiter une partie des appels et autres demandes via les canaux d'accès utilisés par les clients ;
- Garantissant une élasticité dans la capacité de traitement des volumes à prendre, lui conférant une position particulière dans le dispositif Orange Burkina ;
- Dont les missions essentielles seront d'assurer une plus grande capacité de traitement de certaines demandes des clients de Orange Burkina ;
- Activité de jour de 8 heures à 22 heures, 7 jours sur 7 (y compris les jours fériés) : accueil d'une partie des appels et / ou demandes des clients.
- Traitant un volume d'appels routés, ou des demandes transmises par Orange Burkina selon un prévisionnel trimestriel, il devra pouvoir prendre en charge des variations de volume de + ou - 20 % par rapport aux prévisions des demandes fournies par Orange Burkina.
- Dont les missions essentielles seront d'assurer une qualité de service à la hauteur des objectifs fixés par Orange Burkina et d'obtenir la meilleure efficacité commerciale, tant en termes de performance que de modèles économiques
- Ce(s) centre(s) devra être opérationnel au plus tard le 1^{er} janvier 2023.

2.2 Localisation

Le prestataire précisera ses capacités à concevoir l'organisation ad hoc. Il devra tenir compte de tous les aspects induits par la localisation dont les points essentiels suivants :

- **Capacité du bassin d'emploi** à fournir une main d'œuvre adaptée (compétence des Téléconseillers, diversité des profils).
- **Le choix judicieux du bâtiment**, son accessibilité de jour comme de nuit par les moyens de transport en commun, dans un environnement sécurisé et prenant en considération les problématiques de restauration collective.
- **Le raccordement sécurisé du bâtiment au réseau téléphonique** capable de gérer des pics d'appels et d'intégrer les outils informatiques de référencement ou de traitement des appels et autres demandes.
- **Le raccordement sécurisé du bâtiment au réseau électrique** capable de palier aux éventuelles coupures de la part de la SONABEL (Groupe électrogène, équipement solaire ...)
- **Le choix de l'environnement de travail** et son design/architecture spécifiquement adaptés aux métiers de l'accueil et du service, afin d'apporter un maximum de confort et de fonctionnalité aux équipes de Téléconseillers.

Par ailleurs, le prestataire confirmera la possibilité d'envoyer ses ressources au sein d'un bâtiment qu'Orange Burkina pourrait lui communiquer en cas de besoin.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

2.3 Les missions confiées au prestataire

Les missions principales sont de répondre aux demandes des clients via le canal de son choix, de traiter en ligne certaines demandes client, conformément aux procédures en vigueur.

Les principaux motifs des demandes identifiées sont :

Les demandes d'assistance :

- assistance sur les changements de numéros ou des transactions Orange Money,
- Information sur dépôt Orange Money,
- erreur transfert Orange money,
- renvoi de notification sms des transactions pour Orange Money,
- rappels clients concernant Orange Money,
- prise en compte des dysfonctionnements réseaux,
-

Les renseignements commerciaux

- information sur les tarifs et offres commerciales

La durée moyenne d'appel constatée sur ce type d'appels est d'environ 2,30 minutes et de 2 minutes pour les demandes digitales.

2.4 Volumétrie et besoin en effectifs prévisionnels

Le prestataire devra démontrer sa capacité à gérer les trafics en fonction des seuils de volumétrie indiqués ci-dessous. Le nombre de positions et les effectifs recrutés seront fonction de l'activité de la plate-forme et des hypothèses de dimensionnement choisies.

Les chiffres présentés ci-dessous sont les scénarios de volumétrie en fonction desquels le(s) prestataire(s) devra quantifier ses propositions.

- Volumétrie prévisionnelle estimée

Le prestataire devra faire une proposition en fonction de différentes volumétries d'appels et de demandes digitales par jour :

- 2 500 appels et 500 demandes/jour,
- 5 000 appels et 1 000 demandes/jour,
- 10 000 appels et 1 500 demandes/jour,
- 15 000 appels et 2 000 demandes/jour,
- Plus de 20 000 appels et plus de 2 500 demandes/jour,

Le(s) prestataire(s) indiquera(ont) quelle structure organisationnelle il compte mettre en place. Il précisera notamment, en fonction des hypothèses indiquées ci-dessus, quelles sont les répartitions entre les effectifs de base et ceux prévus pour renforcer les équipes en cas de besoin.

Orange Burkina fournira au(x) prestataire(s) retenu(s) des **prévisions trimestrielles des volumes d'appels et des demandes digitales à titre indicatif**. Ces prévisions sont révisables chaque mois lors des comités de suivi ou en cas d'évènement exceptionnel. Le(s) prestataire(s) retenu(s) aura quant à lui, la charge de dimensionner les équipes pour garantir la qualité de service conforme aux attendus de performance.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

Le prestataire devra avoir la capacité d'augmenter ses effectifs pour faire face aux variations de trafic et devra indiquer les délais nécessaires pour mobiliser les effectifs supplémentaires. Il précisera également les systèmes qu'il compte mettre en œuvre pour absorber un pic de trafic.

2.5 Les indicateurs de performances

Définitions préliminaires

Appels ou demandes Traités : c'est le nombre d'appels ou de demandes répondus par les téléconseillers

Appels ou demandes Reçus : c'est le total des appels ou demandes Orange parvenus au centre de contacts du prestataire durant la plage horaire couverte

Deux grands groupes d'indicateurs ont été choisis par Orange Burkina (un pack « Niveau 1 » et un pack « niveau 2 »), et le prestataire devra faire une offre opérationnelle en fonction de l'application de l'un des packs suivants :

Pack niveau 1 :

- * Traitement de 90% des appels reçus de 8h à 22h
- * Taux d'historisation des appels à hauteur de 100%
- * Taux de satisfaction des **doubles écoutes effectuées par Orange Burkina** à hauteur de 90%
- * Taux de satisfaction des appels mystères effectués par Orange Burkina à hauteur de 90%
- * Réitération client inférieure à 15%
- * Taux d'identification des clients à hauteur de 100%
- * 100% des comptes-rendus, informations, documents demandés par les équipes Orange Burkina envoyés à J+1
- * Calcul du NPS (Net Promoter Score : Taux de clients très satisfaits-taux de clients insatisfaits)
- * Taux d'up-sell à hauteur de 10% des appels décrochés
- * Satisfaction sur les visites effectuées par Orange Burkina dans le mois considéré à hauteur de 90%
- * Disponibilité du service à hauteur de 100%
- * Taux d'appels perdus inférieurs à 3%
- * 75% des appels reçus par Orange Burkina traités en moins de 16 secondes
- * Taux de rétention des clients voulant résilier à hauteur de 90%
- * Capacité de doubles écoutes à distance sur 100% des agents

Pack niveau 2 :

- * Traitement de 80% des appels reçus de **8h à 22h**
- * Taux de satisfaction clients (mesuré par sondage client, doubles écoutes et appels mystères effectués par Orange Burkina) à hauteur de 95%
- * Réitération client inférieure à 10 %
- * Taux d'historisation des appels à hauteur de 98 %
- * Capacité de doubles écoutes à distance sur 100% des agents

Dans le cadre de la négociation contractuelle, Orange Burkina proposera un système d'indexation de la facturation basé sur la tenue des critères quantitatifs et qualitatifs.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

Si ces engagements ne sont pas tenus, un système de pénalités au titre du mois considéré est appliqué de la façon suivante :

Pénalité = (Efficacité contractuelle – Efficacité réalisée) X (Tarif unitaire d'un appel) * nombre d'appels traités

En cas de dysfonctionnements de toutes natures non imputables au prestataire ayant un impact négatif sur les résultats d'efficacité, les pénalités ne seront pas appliquées ou seront appliquées partiellement. Ces dispositions dérogatoires seront traitées et arbitrées en Comité de Pilotage de production.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

3. Périmètre technique

Orange Burkina mettra, dans son centre de contacts, à disposition les logiciels et outils de travail permettant de traiter les demandes clients.

Le prestataire s'engage, bien entendu, à n'utiliser les outils mis à disposition sous quelque forme que se soit par Orange Burkina, que pour les seuls besoins de la réalisation de la mission confiée dans le cadre de cet appel d'offres.

Par ailleurs, le(s) prestataire(s) fera(ont) en sorte de conserver la confidentialité des informations transmises à l'ensemble de son personnel.

3.1 Routage des flux téléphoniques et des demandes sur les canaux digitaux

Le routage des appels et des demandes via les canaux digitaux va permettre aux conseillers clients de traiter la typologie des demandes correspondantes aux demandes les plus fréquentes.

3.2 Les logiciels du poste de travail

Le poste de travail est évolutif et construit autour d'une démarche de résolutions de problèmes et traitement de demandes client intégrant les possibilités de workflow et d'escalade avec d'autres partenaires opérationnels du service client.

3.3 Respect du planning et engagement de flexibilité

- Engagement de résultat

Le prestataire, en qualité de maître d'œuvre, souscrit à un engagement de résultat qui consiste à assurer le succès de la phase de transition. Cette phase charnière lui permet de s'approprier l'ensemble des systèmes, l'organisation du travail et les compétences métiers requises.

- Respect du planning de la phase de transition défini en commun

Le prestataire doit mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin

1. de réaliser la planification de la phase de transition et de respecter le planning de réalisation de cette phase.
2. d'assurer la réussite de cette transition.

- Flexibilité immobilière

Faire bénéficier Orange Burkina d'un bon emplacement pour cette nouvelle plate-forme, dans un local extensible pouvant supporter les montées en charge prévues ou engendrées par la réussite des opérations.

3.4 Tableaux de bord et pilotage

Le(s) prestataire(s) devra, dans son offre, faire une proposition de tableaux de bord et de pilotage de la prestation qui seront mis à jour et transmis à Orange Burkina avec des fréquences quotidiennes (avant 10 heures du matin), hebdomadaires, mensuelles et trimestrielles selon le contenu :

- Les indicateurs de la supervision (fiche de suivi qualité Téléconseillers, suivis journaliers collectifs et individuels)
- Les tableaux de bord volumétriques et prévisionnels (plannings, feuilles de présence, adéquation ressources et flux téléphoniques et demandes digitales, courbe d'activité)
- Les tableaux des indicateurs de qualité et des incidents d'exploitation (respect de la qualité de service : écoutes, baromètres, enquêtes satisfaction, informations quantitatives et qualitatives : délais de décroché, appels utiles, demandes traitées avant x minutes...)

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

- Le rapport d'activité qui comporte, par exemple
 - Nombre d'appels prévus
 - Nombre d'appels reçus
 - Nombre de demandes digitales prévues par canal
 - Nombre de demandes digitales reçues par canal
 - Écarts entre prévisions et réalisés tant pour les appels que les demandes digitales
 - Nombre d'appels traités
 - Nombre de demandes digitales traitées
 - Taux d'efficacité : nombre d'appels traités sur nombre d'appels présentés- les appels abandonnés de moins de 12 secondes
 - Nombre d'appels dissuadés
 - Nombre d'abandons en moins de 12 secondes
 - Nombre d'appels perdus (abandons + dissuadés)
 - % d'appels décrochés en moins de x secondes, puis par tranche
 - Temps moyen avant décroché : temps d'attente moyen du client
 - Temps moyen avant abandon
 - Nombre de demandes identifiées
 - Nombre de demandes prises en charge
 - Taux de prise en charge des demandes digitales
 - Temps moyen de prise en charge des demandes digitales (Inférieur à 15 minutes)
 - Typologie des demandes (codification)
 - Temps moyen de demandes digitales (+/- x minutes)
 - Taux de traitement « *once and done* »
 - DMR délai moyen e réponse pour les demandes digitales
 - DMC : durée moyenne de conversation
 - DMT : durée moyenne de traitement de l'appel (DMC + tempo)
 - Nombre d'appels traités par heure et par TC
 - Nombre d'appels traités en moins de x secondes
 - Nombre d'heures de production globale
 - % du temps passé au téléphone en moyenne par un TC
 - Répartition des appels par tranche horaire
 - Nombre de conseillers prévus
 - Nombre de conseillers réels
 - Commentaires journaliers sur le tableau de bord (ex : affichage des événements, taux de réitération, nombre de clients ayant rappelé dans la journée/semaine/mois)

Le prestataire fournira un moyen d'écoute et de contrôle des demandes digitales à distance permettant à Orange Burkina de réaliser des écoutes discrètes en toute autonomie, à partir de n'importe quel point du territoire.

Il fournira en outre une interface permettant d'accéder directement aux statistiques pour contrôler la véracité des statistiques quantitatives.

Dans le cadre du partenariat un calendrier de réunions opérationnelles pour revue des indicateurs et des process sera établi, toutes les semaines au démarrage sur une période de trois mois, puis tous les 15 jours et ensuite selon la périodicité convenue.

Le prestataire doit pouvoir s'engager sur la constitution d'une équipe projet pour la mise en œuvre, avec un contact unique pour la coordination.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

4. Relations entre Orange Burkina et le prestataire

4

4.1 Structures à mettre en place

Cette section présente les structures de pilotage qui devront impérativement être mises en place afin de gérer efficacement la relation entre Orange Burkina et le prestataire.

- **Les experts Orange Burkina détachés pour le suivi :**

Des intervenants d'Orange Burkina seront régulièrement sur les espaces réservés aux équipes du prestataire en tant qu'experts afin de les aider. Leur rôle est ainsi celui d'un soutien technique en matière de produits, de réseau, de services.

- **Suivi du contrat de la convention :**

Le prestataire désignera à Orange Burkina un interlocuteur chargé du suivi courant de la convention avec l'opérateur. De la même manière, Orange Burkina désignera au prestataire un interlocuteur chargé du suivi courant de la convention et d'évaluer la qualité des prestations effectuées par le prestataire.

1°) Comité de pilotage

La constitution d'un Comité de Pilotage de production, composé du maître d'ouvrage (Orange Burkina) et du maître d'œuvre (le prestataire), aura pour but de suivre de manière opérationnelle l'activité des équipes du prestataire et d'être le garant de la qualité des prestations offertes aux clients.

Ce Comité, placé sous la présidence d'Orange Burkina, se réunira **une fois par mois**, sauf convocation exceptionnelle, et sera chargé :

1. D'apprécier les critères de qualité et les standards de performance du prestataire conformément aux critères définis par Orange Burkina et décrits dans la convention avec un examen du tableau de bord, des résultats qualitatifs et quantitatifs, des incidents, des tendances, des difficultés rencontrées par l'une ou l'autre partie.
2. D'évaluer l'efficacité et la pertinence des actions engagées en matière d'organisation et de communication des informations du prestataire vers Orange Burkina dans le cadre des obligations de remontées d'informations conformes aux critères de reporting déterminés par Orange Burkina ainsi que d'effectuer l'analyse commune des suggestions d'amélioration.
3. De contrôler les conditions de facturation et notamment des dispositifs d'application bonus/malus

2°) Comité de production hebdomadaire

Ce comité placé sous la responsabilité d'un membre de l'équipe de la Direction Expérience Clients de Orange Burkina se réunit toutes les semaines pour recenser tous les problèmes de la semaine précédente, avec remise d'un rapport journalier récapitulant l'ensemble des incidents et leur statut au niveau résolution. La planification des équipes sera validée chaque semaine lors de ce comité.

Le prestataire pourra compléter ces structures en proposant ce qu'il juge souhaitable de mettre en œuvre pour assurer un niveau suffisant d'échanges d'informations entre lui-même et Orange Burkina.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

5. Pré-requis sur la politique ressources humaines

Le prestataire doit préciser sa politique en matière de gestion des ressources humaines sur les principaux points suivants.

5.1 La politique de Ressources Humaines

- Maximisation du recrutement à proximité du futur site de production en transport commun,
- Profil et niveau de qualification des téléopérateurs pouvant évoluer,
- Acquisition forte de la culture Orange Burkina par les opérateurs,
- Capacité à mettre à disposition des conseillers parlant outre le français le Mooré (le Mossi), le Dioula, Foulfoudé,
- Augmentation de la motivation (par la formation, par les incitations financières),
- Valorisation des personnes,
- Réduction du turn-over (donc des effets du remplacement des personnes).

5.2 Le Recrutement

Le recrutement est l'un des facteurs clés de succès pour l'intégration de cette équipe supplémentaire. Les compétences professionnelles et le potentiel des collaborateurs recrutés sont garants de la qualité du service fournie au client / prospect de Orange Burkina.

Le prestataire s'attache à appliquer des standards de recrutement et de formation élevés, notamment en matière de compétences commerciales et d'aisance relationnelle.

5.3 La formation des téléopérateurs

Un des facteurs clés de succès de l'équipe à intégrer réside dans la faculté de mettre en place des conseillers clients compétents, motivés et spécifiquement dédiés au service du client de Orange Burkina.

La durée de la formation initiale sera validée lors de la validation du contrat, et une évaluation régulière des besoins de formation individuelle et identification des modalités de mise en œuvre avec Orange Burkina le cas échéant.

- Formation continue avec enregistrement et analyse des demandes suivie par une formation individuelle de mise à niveau pour la gestion des situations et / ou produits particuliers,
- La formation initiale des équipes sera assurée par les équipes Orange Burkina. La formation liée au turnover est assurée par le prestataire,
- Le prestataire doit assurer la présence d'une équipe formation interne pour les formations aux nouvelles offres, aux nouvelles typologies des demandes clients et la formation initiale des nouveaux recrutés.

Le prestataire devra expliquer dans sa réponse, l'organisation de ses processus de formation.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

6 La Qualité au sein des équipes du prestataire

La qualité des prestations d'accueil des demandes clients (téléphoniques et ou digitales) et la réactivité du prestataire retenu aux éventuels dysfonctionnements sont deux composantes importantes de la performance du prestataire retenu.

Un projet de plan qualité est demandé dans la réponse.

6.1 Définition des critères de qualité et mise en place des indicateurs

La qualité du travail effectué par les Téléconseillers sera évaluée selon ces critères, avec les indicateurs suivants :

- **Qualité de traitement de la demande client (appel, mail, demandes digitales.) :**
Rapidité de prise en charge, décrochage, présentation, qualité d'écoute, ton et politesse, "sourire" au téléphone, patience, reformulation, capacité à conclure...
- **Professionnalisme de la réponse :**
Qualité de la réponse, rapidité, précision, clarté, pertinence et capacité à tenir les engagements pris.
- **Efficacité et qualité des procédures pour le client :**
Efficacité des routages, clarté pour le client du rôle de chaque interlocuteur, cohérence des traitements ...
- **Respect des procédures demandées par Orange Burkina et mises en place par le prestataire**

6.2 Les Outils de Contrôle et d'Evaluation

Outils d'évaluation possibles :

- Des **écoutes internes**,
- Des **appels mystères**,
- Des **tests réguliers** de chaque Téléconseiller à partir des appels téléphoniques ou demandes enregistrées
- Des audits éventuels réalisés par le personnel Orange Burkina et définis dans le cadre du Comité de pilotage de production.
- Autres, à préciser

6.3 Contrôle qualité interne

Une évaluation interne de la compréhension et de la mise en application des consignes est effectuée par les Chefs d'Equipe et le Responsable Formation / Qualité, au moyen des outils de reporting suivants :

- Suivi des **tableaux de bord**
- Suivi des **indicateurs de qualité** de service
- Suivi des **incidents**

Le prestataire prévoira la remontée vers Orange Burkina via des **fiches adaptées** des faits marquants, du ressenti des clients, des questions et des réclamations majeures. Suivant le résultat, des actions correctives seront mises en œuvre.

6.4 Correction des écarts et encadrement des équipes

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre si nécessaire les plans d'actions correcteurs. Afin de corriger les écarts, des actions collectives ou individuelles seront entreprises, telles que :

- Des réunions d'information pour faire face à un nouvel objectif,
- Des entretiens individuels,
- La mise en place d'actions de formation continue.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

7 Mode de facturation

Le prestataire proposera un prix basé à l'heure de production à Orange Burkina. Ce prix devra comprendre l'ensemble des postes de charges.

Le prestataire fera une proposition de prix à l'appel traité et à la demande traitée à Orange Burkina en fonction du volume d'appels et demandes reçus selon des scénarii indiqués ci-dessous :

- Traitement de 2 500 appels et 500 demandes/jour,
- Traitement de 5 000 appels et 1 000 demandes/jour,
- Traitement de 10 000 appels et 1 500 demandes/jour,
- Traitement de 15 000 appels et 2 000 demandes/jour,
- Traitement de plus de 20 000 appels et plus de 2 500 demandes/jour,

Le tarif à la demande digitale traitée ou à l'appel traité est calculé à partir des données fournies par Orange Burkina (notamment les durées moyennes de traitement et les taux de réponse en moins de 16 secondes pour les appels) et les données fournies par le prestataire, à savoir le prix en francs CFA hors taxes par appel traité et ou demande traitée de chaque conseiller.

Nous entendons par totalité des frais tous les éléments de la prestation et en particulier les éléments suivants, cette liste étant non limitative :

- les charges de personnel dans leur totalité :
 - les salaires et charges sociales des conseillers,
 - les salaires et charges sociales des soutiens, formateurs, encadrants et administratifs
 - les coûts liés au turn-over du personnel (recrutement, formation...)
 - les coûts liés à la motivation du personnel
 - les coûts liés à l'absentéisme
 - les coûts de formation
- les charges relatives aux locaux où s'effectuent les prestations dans leur totalité :
 - le bail et le loyer
 - l'équipement (bureaux, armoires, chaises, cloisons, photocopieuses...)
 - l'entretien et la sécurité
 - les consommables (eau, électricité, gaz, ...) et les fournitures
 - les assurances, les taxes, les impôts et les droits de douane
- les charges de téléphonie suivantes :
 - les coûts de consommables (casques, etc...)
- les charges informatiques dans leur totalité :
 - l'équipement, la maintenance et l'exploitation des postes de travail des conseillers et des superviseurs compatibles avec les demandes de Orange Burkina, sauf dans le cas où Orange les fournit
 - l'équipement, la maintenance et l'exploitation d'un réseau local compatible avec les demandes de Orange Burkina,
 - toutes les charges liées à la mise en œuvre et à l'administration des prestations (investissements, amortissements de matériel...).

Il est demandé au Prestataire de préciser dans sa réponse sa possibilité, prévisionnelle ou établie, d'obtenir les autorisations administratives pour les activités en heures non ouvrées et jours fériés.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

8 Modalités de réponse à l'appel d'offres

L'ensemble des informations communiquées par les prestataires seront archivées par Orange Burkina et diffusées sans délai aux personnes faisant partie de la task-force "choix du prestataire". Elles resteront confidentielles et ne seront pas diffusées à des tiers.

Rappel : Toutes les réponses doivent être envoyées et protégées par un code de sécurité qui ne sera communiqué qu'après l'heure limite de dépôt à l'adresse électronique suivante :

consultationOBF_rfpCX2022@orange.com .

8.1 Critères de sélection

Les principaux critères de sélection qui seront appliqués sont indiqués ci-après, de manière non hiérarchisée. L'analyse de la compétitivité des coûts du projet vient en complément des analyses qualitatives et techniques des offres.

Critères transversaux y compris analyse financière

- La clarté de la proposition et la qualité des relations mises en place avec Orange Burkina
- Les capacités générales du prestataire dans les différents domaines concernés
- La clarté et le niveau des engagements de résultats proposés, ainsi que les conditions de réversibilité et de fin prématurée du contrat
- La variabilité des coûts et la prise en compte dans les tarifs des gains qui proviendraient par exemple de la mutualisation, notamment sur les activités qui peuvent varier en volume ou en périmètre
- La qualité, la réactivité, et l'investissement dans la relation (concision, pertinence, objectivité)
- Expérience des projets et du secteur d'activité similaires
- La qualité des relations mises en place avec Orange Burkina (qualité et expérience des interlocuteurs, organisation mise en place, modalités prévues pour la mise en œuvre de la politique relationnelle-client définie par Orange Burkina, etc.)
- La garantie de confidentialité et la non-diffusion des informations à la concurrence
- Mention des certifications de vos activités de gestion des centres service clients
- L'analyse financière qui sera faite par les instances internes d'Orange Burkina, vient en complément de l'appréciation qualitative et technique des offres

Critères verticaux

Parmi les plus importants figurent :

- La complétude de la réponse par rapport aux besoins exposés, et la fourniture d'un service conforme aux indicateurs
- La conformité de la gestion du centre sous-traité avec les souhaits de politique RH de Orange Burkina ainsi que les modalités prévues pour l'adaptation de la production opérationnelle du centre sous-traité à la politique relationnelle-client définie par Orange Burkina
- La qualité de la solution proposée et l'approche prévue pour la transition, la montée en charge et en régime de croisière, au vu de la spécificité de Orange Burkina
- Le processus de maintien à niveau sur le plan technique (pérennité, performance) de la plate-forme (PC, serveurs, PABX, CTI, etc.)

Analyse de la compétitivité des coûts du projet

Basée sur une comparaison des tarifs, des cotations et des conditions commerciales des prestataires pour chacun des services rendus et des postes d'investissement.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

8.2 Démarche de l'appel d'offres et planning

Orange Burkina se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute proposition. Tous les coûts relatifs à l'élaboration de la proposition sont considérés comme faisant partie des efforts commerciaux des prestataires et ne peuvent être facturés à Orange Burkina.

Les propositions remises doivent être valables pour une durée de 1 mois après réception par Orange Burkina. Ceci est valable aussi pour les parties financières des propositions. Les prestataires sont invités à inclure un paragraphe fixant les conditions de l'offre dans leurs propositions.

Dans le cas où des modifications ou des ajouts à l'appel d'offre apparaîtraient nécessaires durant la phase d'élaboration des propositions, les prestataires recevront une notification écrite des changements décidés.

Le processus du choix de prestataire du centre se déroulera **vers le 30 octobre 2022**. La mise en production est prévue au plus tard le **1^{er} janvier 2023**.

8.3 Modalités de réponse

Les propositions doivent prendre la forme de deux documents séparés : une proposition opérationnelle et une proposition financière. **Il est demandé de suivre les plans proposés ci-dessous pour l'élaboration des propositions.**

Les propositions des prestataires transmises par mail doivent être codées. Les codes doivent être envoyés après l'heure limite du dépôt des offres, pour faciliter le dépouillement à l'adresse mail suivante :

procurement.obf@orange.com

NB : le prestataire est libre de faire des propositions en matière d'aménagement de la demande initiale de Orange Burkina à condition que :

- La valeur ajoutée de ces aménagements soit démontrée
- Que ces aménagements soient mentionnés en complément de la réponse "de base"

Le cas échéant, le prestataire précisera pour chaque partie, quelles sont les hypothèses, les exceptions, les tâches de Orange Burkina, retenues pour la conception de l'offre.

8.3.1 Partie opérationnelle à produire

- **Note de synthèse**

Cette synthèse devra être concise. Elle pourra présenter la société, son expertise, sa compréhension du besoin, les points clefs de son projet et les éléments essentiels de l'offre concernant chacun des composants. Le prestataire pourra mettre cette synthèse à profit pour présenter les facteurs permettant de penser qu'ils sont les mieux à même d'assurer la gestion globale du centre.

- **Présentation générale de la société**

Cette section est destinée à permettre au prestataire de se présenter (historique, parts de marché, chiffre d'affaires et résultats, localisation géographique des activités, etc.)

- **Réponse à la demande**

Cette section présente la compréhension par le prestataire du besoin exprimé.

- **Relation avec Orange Burkina**

Cette section présente les modalités de la relation envisagée avec Orange Burkina ainsi que la liste des tâches et obligations d'Orange Burkina que le prestataire juge essentielles et qui doivent être impérativement faites ou prises en charge.

- **Références**

Le prestataire utilisera cette section pour décrire les références significatives qu'il souhaite présenter pour justifier de ses capacités à réaliser les activités requises par le cahier des charges.

	Cahier des Charges	12 septembre 2022
	Externalisation Partielle Activités de Services Clients	

- Références générales de projets menés dans des contextes techniques/fonctionnelles similaires
- Quelques références suffisent, pour peu qu'elles soient bien détaillées et proches du projet
- Précisions sur les relations éventuelles, existantes ou passées, avec des entreprises travaillant dans le monde des télécommunications et/ou des mobiles

• Services pouvant être demandés dans le futur

Le prestataire est invité à inclure dans sa proposition une section supplémentaire, de taille limitée, décrivant ses capacités à fournir des services n'entrant pas directement dans le cadre de cet appel d'offres mais susceptibles d'être requis à moyen terme pour Orange Burkina. Parmi ces services, sont inclus :

- L'externalisation vers le centre du prestataire d'opérations sporadiques en appels sortants,
- Activités de back office.

8.3.2 Partie financière

Les prestataires utiliseront cette section pour décrire les aspects financiers de leur offre.

- Les conditions et la périodicité de la facturation,
- Les conditions liées à l'emplacement géographique,
- Les conditions d'application de bonus/malus.

Les prix seront indiqués en Francs CFA Hors Taxe.

Les prestataires pourront également détailler leur structure de coût dans un document annexe.

8.3.3 Partie juridique

Le prestataire décrira son approche juridique des points suivants :

- Conditions de résiliation,
- Bonus/malus,
- Engagement en termes de responsabilité en cas de dommages directs ou indirects

Le prestataire est invité à évoquer et développer tout point juridique qui lui semble nécessaire de porter à la connaissance d'Orange Burkina.

8.3.4 Annexes de votre réponse

- Plan Assurance Qualité envisagé (1^{ère} version Draft ou plan du document)
- Votre classement ou récompenses obtenus par vos centres par des revues ou organismes marketing

8.3.5 Confidentialité

Toute information communiquée par l'une des parties (Orange Burkina et le prestataire) à l'autre partie au cours de la présente consultation, l'a été et le sera à titre confidentiel, ne servira qu'aux fins de la consultation et ne sera pas divulguée par la partie qui la reçoit, ses agents ou collaborateurs, sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie, sauf dans la mesure où des exigences juridiques, indépendantes de sa volonté, l'y forcent.

Les parties s'engagent à garder confidentielles toutes les informations dont elles auraient eu connaissance à l'occasion du présent accord, et s'engagent à faire respecter cet engagement de confidentialité à ses salariés et tous les intervenants dans le cadre de cet accord.

D'autre part, le prestataire s'engage à ne fournir aucune copie de la documentation à des tiers sous quelque forme que ce soit se rapportant aux missions objet de cet accord, sans l'accord préalable des Sociétés.

Fin du document.