

CAHIER DES CHARGES

Externalisation des plateaux services clients SBIN

Ce présent cahier des charges comprend deux (02) parties :

- I/ Une première partie décrivant les clauses de spécifications techniques dont les pré-requis techniques
- II/ Une deuxième partie décrivant les clauses administratives et financières



Partie 1 : Cahier des Clauses de Spécifications Techniques



Sommaire

1. Présentation des services attendus du centre partenaire

- 1.1. Généralités
- 1.2. Localisation
- 1.3. Les missions confiées au partenaire
- 1.4. Volumétrie
- 1.5. La planification
- 1.6. Le suivi de la performance
- 1.7. Phase de montée en charge

2. Prérequis sur la politique de Ressources Humaines

- 2.1 Politique de Ressources Humaines
- 2.2 Définition des emplois
- 2.3 Recrutement, profil des collaborateurs
- 2.4 Mutualisation
- 2.5 Formation et développement
- 2.6 Gestion de la performance du personnel

3. La Qualité au sein du centre sous-traitant

- 3.1 Définition des critères de qualité et mise en place des indicateurs
- 3.2 Respect des procédures de traitement, des processus et de la méthodologie
- 3.3 Gestion des performances
- 3.4 Revue des performances
- 3.5 Conformité – protection des données
- 3.6 Les Outils de Contrôle et d'Evaluation
- 3.7 Contrôle qualité interne
- 3.8 Correction des écarts et encadrement des équipes
- 3.9 Gérer le changement
- 3.10. Gestion contenus



4. Autres exigences

- 4.1. Enoncé de direction
- 4.2. Mesure de la satisfaction
- 4.3. Conception des processus clés liés aux clients
- 4.4. Amélioration continue
- 4.5. Obtenir des résultats

5. Relations entre SBIN et le partenaire

6. Prérequis Techniques



1. Présentation des services attendus du centre partenaire

1.1. Généralités

SBIN souhaite mettre en place un portefeuille de partenaires afin d'optimiser la prise en charge des requêtes reçues par les plateaux Service clients de SBIN ci-après :

- Plateaux fixe et mobile
- Plateau Digital

Les enjeux d'un tel projet sont multiples. En effet, SBIN souhaite inscrire son Service Client dans un cadre d'amélioration continue, professionnaliser les prestations fournies en ligne en tenant compte des orientations stratégiques de SBIN et s'affirmer en tant que nouvel arrivant sur le marché béninois et ceci dans un contexte de concurrence accrue.

Et des éléments ci-après :

- Faire des plateaux un critère de différenciation et de veille marché
- Force de proposition pour les évolutions d'offres, parcours clients et process
- Avoir un partenaire de qualité et vivre une relation sereine, professionnelle, sécurisée et win win
- Optimiser le budget sous-traitance
- Développer l'appartenance à la marque chez les conseillers des plateaux externalisés
- Parer à toute éventualité de défaillance
- Déployer une nouvelle stratégie de sous-traitance
- Simplifier le parcours client

Pour ces raisons majeures, SBIN souhaite organiser la gestion de son centre de contact externalisé avec l'aide d'un partenaire expérimenté, professionnel qui pourra répondre aux attentes ci-après :

- Une capacité de gestion de 24h/24, 7 jours sur 7 (y compris les jours fériés):
- Le traitement d'un volume d'appels routé par SBIN selon un prévisionnel trimestriel.
- La garantie d'une élasticité dans la capacité de traitement des volumes à prendre, lui conférant une position particulière dans le dispositif d'accueil client de SBIN.
- Une qualité de service à la hauteur des objectifs fixés par SBIN (annexe 2 : objectifs page 45) et la meilleure efficacité commerciale, tant en termes de performance que de modèles économiques
- Une dimension conseil sur la simplification des process client, la maîtrise de la réitération, l'optimisation des temps de traitement
- La Vente en rebond sur les interactions favorables (demandes d'informations, assistance réussie...) en évolution.

Ces partenaires devront être opérationnels dans les meilleurs délais (Janvier 2022). La date de démarrage proposée par le partenaire constituera un critère clé de différenciation. Un pilote de



6 mois sera déroulé. A l'issu de ce pilote, s'il est concluant, **un contrat d'un an renouvelable sera proposé.**

Localisation

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

- **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.
- Faire bénéficier SBIN d'un bon emplacement pour cette plate-forme, dans un local extensible pouvant supporter les montées en charge prévues ou engendrées par la réussite des opérations.
- **Le raccordement sécurisé du bâtiment aux réseaux** téléphoniques et de données capables de gérer des pics d'appels et d'intégrer les outils informatiques de référencement ou de traitement des requêtes.
- **Le choix de l'environnement de travail** et son design/architecture spécifiquement adaptés aux métiers de l'accueil et du service client, afin d'apporter un maximum de confort, de sécurité et de fonctionnalité aux équipes de Conseillers clients
- **Capacité du bassin d'emploi** à fournir une main d'œuvre adaptée (compétence des Conseillers clients, diversité des profils, Poly compétence des plateaux gérés par le même partenaire pour assurer le backup des autres activités)
- **Des plateaux répondant aux normes d'aménagement de centres de contact avec les commodités** ci-après : salle de prière, salle de pause, restaurant. La décoration es salles de production devra intégrer les couleurs de la charte SBIN (noir, blanc, gris et SBIN)

1.2. Les missions confiées au partenaire

Les missions principales du partenaire, sont de :

- ➔ Répondre aux requêtes des clients
- ➔ Pilotage conjoint de la performance et de la qualité avec la SBIN (client)
- ➔ Traiter les interactions digitales conformément aux procédures en vigueur.

Les principales activités sont :

- Fournir des informations commerciales aux clients appelant
- Informer les clients sur l'état d'avancement des demandes et réclamation en cours
- Assister les clients à l'utilisation des services et de leur appareil notamment le paramétrage gprs et aider les clients à utiliser internet à partir de leur téléphone mobile
- Transférer les cas clients destinés au back office SBIN selon les procédures mises en place
- Qualifier les données complémentaires du client (adresse mail, 2° numéro de contact mobile, nom et prénom, etc.)
- Réaliser des ventes en rebond commercial en phase 2
- Respecter le process de fidélisation / rétention

Le soumissionnaire devra proposer le schéma d'organisation du plateau qu'il compte mettre en place pour traiter les requêtes des différents clients (Yorouba, Fon et Français). Pour les demandes complexes, le schéma d'appel sera si possible simplifié afin de limiter les besoins de



formation (décrocher les appels pour améliorer l'accessibilité, prise de note et transfert) avec une facturation spécifique des appels traités. SBIN transmettra sur demande toutes les informations nécessaires au partenaire pour préparer sa proposition.

Un créneau d'ouverture sera couvert 7j/7 et 24h/24.

Les appels sont répartis au niveau des files suivantes :

➤ Mobile Prépayé

L'activité Mobile Prépayé répond aux sollicitations des clients prépayés dans les domaines de la voix, de la Data Mobile et du Mobile Money.

Les outils de travail (consultation de compte, vérification de transaction client, historisation etc...) sont mis à disposition par SBIN.

➤ Fixe

L'activité Fixe répond aux sollicitations des clients sur la voix, le Broadband fixe (ADSL, FTTH, 4G LTE).

Les outils de travail (consultation de compte, vérification de transaction client, historisation etc...) sont mis à disposition par SBIN.

➤ Distributeurs

Les missions principales de la file Distributeur sont de répondre aux requêtes des clients distributeurs et de contribuer à leur fidélisation conformément aux procédures en vigueur.

1.3. Volumétrie

Le partenaire devra démontrer sa capacité à gérer les trafics selon les volumétries indiquées ci-dessous. Le nombre de positions, les effectifs et l'encadrement recrutés seront fonction de l'activité de la plateforme et des hypothèses de dimensionnement choisies.

La prise en charge des appels et des actes du digital impose ainsi au prestataire la mise en place d'une équipe polycompétente sur les offres mais aussi sur les langues (Yorouba, Fon et Français).

Le prestataire devra proposer une offre adaptée aux prévisions fournies.

La SBIN a mis en place une plateforme chargée de distribuer les appels en fonction de la disponibilité des agents des prestataires.

A titre indicatif, vous trouverez ci-dessous les volumétries, pour la partie téléphone et pour le digital, concernées par la consultation :

Téléphone :

Années	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Volume appels CCI		209 301	582 169	911 058	1 246 088	1 515 308
Volume mois		17 442	48 514	75 922	103 841	126 276
Volume mois hors digital		13 954	38 811	60 738	83 073	101 021

Digital :

Années	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Volume mois		3488	9703	15184	20768	25255

Le partenaire indiquera son capacitaire/ jour/ mois/ plateau et l'organisation qu'il mettra en place et précisera notamment, en fonction des hypothèses de volume indiquées ci-dessus et en annexe, les répartitions entre les effectifs de base et ceux prévus pour renforcer les équipes en cas de besoin ponctuel pour prise en compte de volume d'appels imprévus.

Les flux peuvent évoluer jusqu'à + 100 % en cas de dysfonctionnement sur les produits et service (ou en cas de lancements (SBIN prépayé). Le partenaire sera tenu de maintenir les performances jusqu'à hauteur de +15% du volume prévisionnel. Au-delà de +15%, les contreperformances du partenaire seront analysées et une étude sera menée pour confirmer l'application des bonus ou malus.

SBIN fournira au partenaire retenu des **prévisions trimestrielles de volumes de requêtes pour chaque plateau et sur les périodes M+1, M+2 et M+3 (M étant le mois en cours)**. Le partenaire retenu aura la charge de dimensionner les équipes afin de garantir une qualité de service conforme aux objectifs communiqués.

Le mois M+1 sera décliné au quotidien afin de permettre au partenaire de déterminer un staffing précis. Des informations complémentaires sur la répartition des flux des plateaux concernés par ce cahier des charges seront fournies sur demande du partenaire.

Les prévisions de départ ci-dessus sont fournies à titre indicatif et pourront évoluer en fonction du contexte (lancement d'offres ou de service, incident, évolutions du marché, etc)

1.4. Planification

Le partenaire devra donner de la visibilité sur les effectifs planifiés en adéquation (à destaffer ou à recruter au besoin) avec les prévisions reçues trois mois ou 6 semaines avant et respecter les exigences suivantes pour la planification des équipes :

- Disposer de 2 modèles quantitatifs qui intègrent les prévisions de DMT, de volume de requêtes, d'Imprévu et de Niveau de Service basés sur :



- ✓ Le capacitaire pour déterminer le nombre de personnes nécessaires. Ce calcul doit être réalisé après réception des prévisions reçues trois mois avant pour permettre le recrutement et la formation du nouveau personnel
- ✓ Un outil de planification (par exemple WFM) pour réaliser le planning du personnel requis
- Des plannings, qui minimisent les variations entre les exigences de demande et les effectifs disponibles, doivent être élaborés et mis en place sur des intervalles de 30mn
- L'approche de planification du partenaire doit prendre en compte ses objectifs de coûts, d'efficacité et de niveau de service et décrire également "les règles" pour minimiser le sur ou le sous staffing dans l'intervalle de 30mn
- De manière périodique (au moins chaque semestre), le partenaire doit évaluer ses méthodes de travail et de planification pour identifier celles qui limitent sa capacité à staffer en fonction des flux
- Modifier les méthodes de travail et de planification afin de minimiser la variation entre les exigences de demande prévue et le staffing
- Les plannings qui résultent de ces évaluations doivent être mis en place comme prévus
- Le partenaire doit utiliser une approche structurée pour la planification des ressources et la programmation horaire à court terme (par ex la journée ou la semaine courante) lorsque le planning de la journée ou de la semaine est incohérent avec les données qui ont été utilisées pour créer le planning diffusé (par ex : lorsque l'absentéisme, la DMT, la formation, ou les flux sont supérieurs à la prévision initiale)
- La prise de mesures durant la journée quand la performance réelle est significativement différente des hypothèses utilisées pour la prévision et/ou le planning (par exemple: flux ou DMT à la hausse par rapport aux niveaux prévus)
- La prise de mesures lorsque des conditions anormales surviennent (par ex: disponibilité réduite/ lenteur ou arrêt du système)
- La mesure et la gestion de l'adhérence au niveau de l'intervalle les mesures sur les initiatives d'amélioration qui ont un l'impact le plus élevé.

1.5. Le suivi de la performance

Définitions

Appel Présenté : Désigne tout appel qui s'est présenté sur le point d'entrée PABX

Appel Abandonné : Désigne tout appel qui été présenté sur le point d'entrée, puis entré sur la file d'attente et qui a été raccroché par l'abonné avant qu'il ne soit décroché par un conseiller client.

Durée Moyenne de Communication : désigne la durée moyenne de conversation entre le décroché du conseiller client et le raccroché du client.

Heure Chargée : désigne l'heure à laquelle le nombre d'appel reçus par heure est le plus élevé de la journée. L'heure chargée est définie une fois par an et SBIN pourra la modifier au besoin

Appel Traité : désigne un appel reçu, décroché et codifié dans la fiche client.

Appel court: Désigne un appel reçu, décroché et codifié dans un délai court inférieur à 10 secondes

Appel transféré : Désigne un appel reçu, décroché et réorienté par un conseiller vers un autre numéro d'accès dont les conseillers sont compétents pour traiter le cas

HNO : Heures Non Ouvrées (Plage : 00 heures à 08 heures)

HQ : heures ouvrées (Plage : 8heures à 00heures)

Historisation de l'Appel : désigne l'établissement et la conservation d'une fiche retraçant le contenu de tout appel servi ou décroché par le conseiller client dans la fiche client



Fiche client: désigne l'outil applicatif pour réaliser les prestations prévues dans le cadre du présent contrat. Il sera mis à disposition par le partenaire ou par SBIN en fonction de l'architecture choisie.

S : seconde

Appelant : désigne l'émetteur d'un appel vers le plateau.

Auditabilité : désigne le fait de pouvoir documenter et définir de manière précise :

- pour un matériel, les conditions d'entretien, de sécurité, d'accès.
- Pour les données, les conditions de recueil et de traitement.

Montée en charge : lors du démarrage d'une activité, période requise pour arriver à monter en compétence et atteindre les indicateurs cibles de productivité

Phase de transition : période pendant laquelle le partenaire s'organise pour accueillir la nouvelle activité et les flux prévus

Stratégie de crise : définit la stratégie mise en place par la SBIN pour assurer l'accessibilité des plateaux internes et externes en cas de crise (pic d'appels, sinistre)- la stratégie intègre le plan de continuité et définit une logique de secours par inter solidarité : le partenaire gère en priorité ses propres plateaux, puis vient en appoint au besoin aux plateaux internes de SBIN et enfin aux plateaux des autres partenaires par ordre de gravité

Le partenaire devra produire un reporting qui sera disponible par Plateau et files spécialisées, par motif et indicateurs.

SBIN fournira un accès aux outils de reporting.

Dans la table F (tableau de bord), les indicateurs seront suivis globalement (Heures Ouvrées + Heures Non Ouvrées). Par contre, dans le pilotage au quotidien, les indicateurs seront suivis séparément.

1.7. La phase de montée en charge

La phase de montée en charge n'excédera pas 2 mois.

Le Partenaire décrira précisément la structure et l'organisation qu'il compte mettre en place au titre de la montée en charge dans l'objectif de parvenir à une prestation de service cible.

- montée en charge en termes de ressources, volume d'appels pouvant être traité
- montée en charge logistique : locaux, positions de travail, informatique, téléphonie....
- Tous les prérequis liés à la gestion des ressources humaines doivent être mis en place durant la phase de montée en charge.

- **Engagement de résultat**

Le partenaire, en qualité de maître d'œuvre, souscrit à un engagement de résultat qui consiste à assurer le succès de la phase de transition d'une durée de trois mois. 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 partenaire 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.



Le partenaire doit s'engager sur la constitution d'une équipe projet pour la mise en œuvre du partenariat, avec un contact unique pour assurer la coordination.

Moyens nécessaires en personnel

Le partenaire précisera :

- l'organisation et la structure de projet,
- l'évolution de la charge globale en personnel au cours du projet,
- les profils des personnes affectées.
- La matrice de responsabilité vis-à-vis de SBIN

2. Pré-requis sur la politique de Ressources Humaines

Le partenaire doit préciser sa politique en matière de gestion des ressources humaines sur les principaux points listés ci-dessous. Ces prérequis concernent le Management et le personnel (conseillers et encadrants) dédié aux activités de SBIN.

SBIN accorde une importance particulière à la qualité des ressources humaines affectées aux opérations. Ainsi, il est demandé au soumissionnaire de mettre en place une organisation adaptée avec des ressources humaines d'une expérience avérée dans le domaine de la gestion de la relation client... Le soumissionnaire transmettra dans le cadre de cette consultation les références (formation, niveau d'expertise, compétences et expérience) de son équipe de management et plus particulièrement des fonctions suivantes :

L'organisation du compte SBIN devra bien être précisée avec la répartition par métier (cc, superviseur, formateur, auditeur qualité, etc)

- Directeur de Production
- Directeur des Ressources Humaines
- Responsable IT
- Responsable de la Sécurité des Opérations
- Auditeur qualité

2.1 La politique de Ressources Humaines

- Maximisation du recrutement à proximité du site de production
- Profil et niveau de qualification des téléopérateurs pouvant évoluer,
- Acquisition forte de la culture client SBIN par les conseillers,
- Motivation des équipes (incitations financières, reconnaissance),
- Valorisation des collaborateurs,
- Approche structurée dans la mise en place d'un dispositif de formation initiale et continue
- Développement de la polyvalence (donc meilleure absorption des pics d'appels),
- Réduction du turn-over (donc des effets du remplacement des personnes) et de l'absentéisme

Un suivi de conformité sera assuré avec un objectif de 100% pour l'ensemble des exigences.

Le prestataire devra décrire ses réponses à chacune de ces exigences



2.2 Définition des emplois

Pour chaque poste (conseiller, superviseur, formateur, auditeur, soutien métier, planificateur, gestionnaire flux, etc.), le partenaire doit prouver (rapports de recrutement, rapports d'évaluation, test, rapport de formation) que les compétences et les connaissances minimales clés sont :

- appropriées et couvrent toutes les compétences et les connaissances requises pour exécuter la tâche, et pas simplement celles requises pour être embauché à ce poste
- vérifiables

2.3 Recrutement, profil des collaborateurs

Le recrutement est l'un des facteurs clés de succès du centre de contact. Les compétences professionnelles et le potentiel des collaborateurs recrutés sont garants de la qualité du service fourni au client / prospect de SBIN.

Le partenaire s'attache à appliquer des standards de recrutement en fonction de la matrice de compétence définie par SBIN notamment en matière de compétences commerciales, digitales, techniques et d'aisance relationnelle :

- Tests en face à face, par téléphone
- expression écrite, orale, informatique, etc.
- Test softskills
- Exhaustivité des tests d'exigence minimale
- Bilan retraçant les notes
-

Le partenaire décrira en détail les dispositifs tests de recrutement prévus pour vérifier les exigences minimales du personnel affecté au compte SBIN .

SBIN validera ces tests avant mise en œuvre ainsi que les seuils (entretien avec les nouvelles recrues le go de formation par la SBIN est assujetti aux résultats de ces entretiens)

L'ensemble des ressources exerçant directement (opérationnels) ou indirectement (supports) doivent disposer de fiches de poste comportant la liste exhaustive des exigences minimales requises à l'embauche et des compétences minimales à acquérir avant la prise de position. Le partenaire pourra rajouter des compétences qui lui sont propres (Si, système de pointage, etc.).

Toutes les compétences sont susceptibles d'évoluer et les fiches de poste devront être mises à jour à cet effet.

Les exigences minimales sont précisées pour tous les postes opérationnels, elles définissent les aptitudes, l'expérience et les compétences comportementales du collaborateur. Elles doivent être vérifiées avant que le collaborateur ne soit recruté (test de pré-recrutement).

Les compétences minimales doivent être clairement identifiées pour tous les postes opérationnels, elles définissent l'ensemble des connaissances, des aptitudes techniques et commerciales nécessaires pour exercer l'activité.



Les promotions internes ou les transferts de ressources d'une activité à une autre doivent également satisfaire aux exigences et compétences minimales.

Le partenaire devra mesurer les performances réalisées sur le recrutement :

- dans les délais (pourcentage des demandes d'affectation remplies à la date cible)
- et la qualité du recrutement (nombre de conseillers ayant passé le seuil requis à l'issue de la formation initiale).

2.4 Polycompétence:

Les superviseurs, conseillers, soutiens métiers et autres encadrants seront polycompétents et entièrement dédiés au compte SBIN.

En cas d'incidents ou de pics d'appels ponctuels (événements particuliers) la répartition des équipes par groupe de compétences devra être mise en place. Le partenaire devra dans tous les cas limiter la variation des performances de chaque plateau sur toutes les tranches horaires

Le dispositif de suivi des performances quantitatives et qualitatives (évaluation des contacts, évaluation de connaissances ...) doit être appliqué sur l'ensemble des segments d'activité.

2.5 Formation et développement

Le partenaire devra expliquer dans sa réponse, l'organisation de ses processus de formation (initiale et continue). Il devra challenger le plan de formation adapté aux exigences du référentiel ci-dessous et mettre en place un dispositif de formation en GRC (Gestion de la Relation Client).

2.5.1 La formation initiale

La faculté de créer une équipe compétente, motivée et spécifiquement dédiée au service du client est une autre clé de succès pour les opérations du centre sous-traité performant. Les nouveaux conseillers des plateaux seront formés sur les modules ci-après :

- ✓ Charte et discours SBIN
- ✓ SI déployés
- ✓ Process de traitement
- ✓ Produits et service
- ✓ Immersion au back Office, en agence ou boutique
- ✓ Prise d'appels coachés
- ✓ Culture Client
- ✓ Simulation script
- ✓ etc.

Un programme de formation unique d'une durée de 21 jours sera dispensé à tous les conseillers en fonction du planning validé par SBIN:

Des formations via Elearning sont également dispensées. La rémunération se fera sur la base du taux de participation et la note de réussite au quizz



Ces plannings peuvent être modifiés sur recommandation du Partenaire ou de SBIN; l'approche sera basée sur l'expérience et l'expertise du partenaire. Les quizz de l'évaluation initiale seront fournis par le prestataire et validés par SBIN

Le partenaire doit assurer la présence d'une équipe de formation interne (1 formateur pour maximum 40 conseillers). Elle sera formée initialement par le personnel de SBIN chez le partenaire. En cas de contraintes, le site sera défini pour les formations SI. Durant la formation initiale et continue le partenaire prend en charge les coûts de formation.

Au démarrage (soit 2 à 3 mois avant l'entrée en production) SBIN assurera la formation initiale de l'équipe de superviseurs (ratio 1/ 15), de formateurs (1/50), de soutiens et d'auditeurs qualité, sauf si l'activité est déjà prise en charge par le partenaire

Une formation de mise à niveau des formateurs du partenaire et un programme d'accompagnement seront mis en place par SBIN, en fonction des besoins, (évaluation des quizz faits par les formateurs, participation aux premières démultiplications et évaluation pour vérifier l'appropriation des modules, etc.). Le partenaire et SBIN mettront conjointement en place le planning de sorte à assurer la présence d'un expert SBIN pour accompagner les formateurs du partenaire pendant les premières séances de démultiplication.

L'équipe de formateurs du Partenaire sera en charge de la formation initiale et continue des conseillers clients (discours, système d'information, consignes de traitement, etc.).

- Le partenaire s'engage à dispenser une formation identique à tous ses conseillers, sur l'ensemble des modules fournis par SBIN et avant toute entrée en production
- Le partenaire s'engage à dispenser une formation sur toutes les compétences et connaissances minimales nécessaires (métier, produit, SI, process)
- L'approche ci-après sera respectée pour toutes les formations effectuées :
 - précision du format : présentiel, théorie, pratique, immersion...
 - compétences et connaissances spécifiques indiquées pour chaque compétence minimum ainsi que les programmes requis,
 - cible précisée,
 - résultat souhaité décrit,
 - révision des modules si les exigences évoluent

2.5.2 La formation continue

L'analyse des besoins de formation continue sera alimentée par les retours de sondage clients, les résultats d'écoutes et de quizz, les remontées du back office, les appels mystères, les comités qualité etc. Les cadres individuels ou de groupe (ateliers) permettront la mise à niveau des conseillers pour la gestion des situations et / ou produits particuliers. Le partenaire a en charge la montée en compétence des équipes et devra décrire pour chaque population (conseiller, superviseur, formateur, auditeur) le processus et les objectifs visés.

La SBIN insiste sur le dimensionnement et le profil des formateurs. Pour le Prépayé, une mutualisation des formateurs peut être mise en place dans la limite du ratio 1/50.



Le partenaire prendra le soin de mettre en place un dispositif de back up pour gérer les périodes de forte activité et ainsi assurer les formations continues.

SBIN dispose d'un outil d'évaluation et pourra l'utiliser à l'issue des formations (initiale, post-lancement), mais également dans le cadre de l'évaluation mensuelle, pour tester directement le niveau de maîtrise des produits et process. Dans le cadre des lancements d'offres ou d'évolution de service, les formations seront facturées sur la base des taux de participation et de réussite.

Le prestataire devra assurer 2H de formation continue gratuite hors briefing par agent et par mois.

2.5.3 Mesure de la performance du processus formation

Le partenaire s'engage à :

- Mesurer la qualité de la formation initiale des conseillers, superviseur, formateur, planificateur (quizz final) et à en démontrer l'efficacité. Une fois en production les conseillers doivent être évalués sur la base des écoutes, des quizz mensuels et de tout autre indicateur de productivité (appel traité par heure, DMT...)
 - La note individuelle minimale de réussite est de 80% pour les nouveaux conseillers clients et 90% pour les formateurs.
 - En cas de non atteinte de la note minimale, les stagiaires retournent en salle et un nouveau quiz est administré.
 - La note de réussite individuelle minimale au quizz mensuel est de 85%. cette note est revue annuellement par SBIN.
- Au moins une fois par an, étudier l'efficacité de la formation et prendre les mesures correctives requises. Cette étude doit comprendre, sans s'y limiter, les taux de réussite, le délai de montée en compétence des nouvelles recrues (3 mois pour atteindre le seuil de performance du quizz mensuel) ainsi que les objectifs fixés par le partenaire en termes d'indicateur de performance opérationnelle.
- Vérifier annuellement ou lorsque des changements se produisent (nouveau plateau, nouveau SI ou nouvelle procédure) que ses employés (en cdi ou temporaires) ont les compétences et les connaissances requises pour exécuter l'activité confiée par SBIN.
- Intégrer dans les quizz et écoutes les items liés aux exigences minimales (y compris toutes les compétences et connaissances minimales)
Les prérequis ci-après doivent être respectés :
 - le personnel qui atteint le seuil minimal de performance doit être capable d'effectuer correctement et de façon satisfaisante le travail qui lui est confié (ex: grille d'évaluation de contact)
 - toute la documentation relative aux évaluations (test, score, date) doit être disponible et peut être vérifiée à tout moment.
 - La note individuelle ou collective ? minimale du quizz mensuel est de 85%. Des plans d'actions clairs, avec échéance, doivent être définis à l'issue du quizz de fin formation initiale et du quizz mensuel pour les conseillers qui ont échoué)
 - les temporaires et CDI qui effectuent des activités similaires doivent être évalués de la même manière

2.6 Gestion de la performance du personnel



La gestion de la performance du personnel requiert un soin particulier et une régularité irréprochable.

- L'approche pour évaluer la performance individuelle doit être liée à l'orientation stratégique de la direction SBIN et aux objectifs de performance des plateaux SBIN concernés par ce cahier des charges (QS du plateau, taux de satisfaction client, taux de réitération).
- l'équipe opérationnelle (superviseur formateur et auditeur qualité) doit effectuer une revue de la performance relative aux objectifs du conseiller au moins tous les trois mois et identifier les domaines à améliorer avec une échéance pour chaque plan d'action.
- Le responsable de programme et le formateur doivent élaborer et assurer la mise en place efficace des plans d'amélioration dans les domaines (process, SI, discours) pour lesquels le conseiller n'a pas atteint les niveaux ciblés
- Pour le Personnel qui est en poste depuis plus d'un an (conseillers, superviseurs, auditeurs, formateurs, analystes prévision): le plateau doit réaliser un examen formel et complet de la performance par rapport aux objectifs et identifier des domaines d'amélioration au moins annuellement. Ils répondent également au quizz mensuel.

2.7 Gestion des commentaires du personnel :

- Les commentaires des conseillers et superviseurs doivent être recueillis pro activement sur une large gamme de sujets avec :
 - tous les trimestres, un sondage sur un échantillon de 25% de la cible sur la base des indicateurs suivants : turnover, absentéisme, satisfaction et performance relative à chacun de ces facteurs). les commentaires de l'étude précédente seront incorporés.
 - annuellement: une étude de satisfaction du personnel
- Le partenaire doit impliquer les conseillers et responsables dans l'identification du procédé d'amélioration des opportunités et le développement des recommandations.
- Le partenaire doit évaluer, analyser et prendre des mesures correctives efficaces sur les commentaires identifiées qui ont un impact significatif sur l'engagement des employés et les performances commerciales.
- le partenaire doit avoir une approche structurée et mettre en place un plan de carrière des conseillers et superviseurs.

2.8 Turnover et absentéisme :

- Le turnover du personnel doit être mesuré trimestriellement par type de poste,) pour les conseillers et les superviseurs. Le transfert d'un conseiller d'un plateau à un autre est considéré comme du turnover.
- Lorsque le taux de turnover est élevé en fonction de l'objectif déterminé par le cout par le partenaire devra analyser les raisons et mettre en place les actions correctives adaptées. revoir
- la mesure du turnover doit être suivie en pourcentage annuel et inclure les départs volontaires et involontaires dans le calcul du turnover.
- L'absentéisme du personnel des plateaux SBIN concernés par ce cahier des charges devra être mesurée et analysée au moins trimestriellement.
- Le suivi de l'absentéisme ne concerne pas les chefs d'équipe, superviseurs ou autres postes opérationnels (absences d'équipe non planifiées)
- la mesure de l'absentéisme du personnel doit être suivie si le personnel est employé par le partenaire lui-même ou par une agence de recrutement

2.9 Challenge et animation



Le partenaire s'engage à mettre en place et animer une stratégie de motivation pour les conseillers clients selon des critères validés par SBIN.

Pour créer la motivation, et l'appropriation de la marque (branding des plateaux) des équipes à l'atteinte des objectifs, le programme d'animation suivant doit être mis en place :

- Animation ponctuelle lors d'événements particuliers
- Animation périodique pour booster les performances quantitatives et qualitatives.
- Animation annuelle pour primer le meilleur conseiller de l'année sur la base des performances
- Branding des plateaux aux couleurs de SBIN

Le partenaire devra créer l'émulation, motiver ses conseillers. Le partenaire devra organiser des « events » auxquels participeront les équipes de SBIN.

A cet effet, le partenaire proposera et prendra en charge la liste de lots pour ces cadres. La SBIN pourra intervenir ponctuellement pour accompagner.

Pour la réussite du dispositif, les objectifs et les taux d'atteinte attendus doivent être clairement définis et communiqués à tous les acteurs lors des briefings hebdomadaires et par l'affichage.

Par ailleurs, le partenaire s'engage à mettre en place une stratégie d'appropriation de la marque auprès de son personnel. Ainsi, un plan d'animation post formation sera défini pour préserver les acquis et développer la culture client.

Tous les livrables relatifs à la Gestion des Ressources Humaines doivent être transmis à SBIN selon la fréquence définie par l'approche notamment la revue annuelle des indicateurs RH comme les revues des seuils de quiz courbes d'apprentissage, ou la revue annuelle de la formation....

3. La Qualité au sein du centre sous-traitant

La qualité des prestations d'accueil téléphonique et la réactivité du partenaire aux éventuels dysfonctionnements sont deux composantes importantes de la performance du centre. Un projet de plan qualité est demandé dans la réponse.

Un suivi de conformité sera assuré avec un objectif de 99% pour l'ensemble des points clés du processus.

Le plan qualité final devra préciser les éléments suivants :

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

La qualité du travail effectué par les Conseillers clients sera évaluée conformément au standard SBIN. Les écoutes des conseillers tiendront compte du respect des critères ci-après :

Les exigences qualité requises sont:

- Réaliser des écoutes à distance et en côte à côte pour chaque conseiller



- L'échantillon des contacts à évaluer doit être représentatif (tous les canaux de contact et proportionnel au volume de transactions traitées)
 - Toutes les informations données et reçues par le conseiller lors de l'interaction sont incluses dans l'évaluation (par exemple les informations saisies par les conseillers dans le SI)
 - Tous les types de contacts avec les clients font l'objet d'une évaluation (mail, sms, appels, réseaux sociaux)
 - Les personnes qui effectuent les évaluations sont formées et calibrées par SBIN au moins une fois par trimestre.
 - Les évaluations des agents qualité doivent être cohérentes pour assurer une intégrité des données.
 - Faire une revue continue des évaluations et notes des agents qualité afin d'assurer une cohérence avec le référentiel SBIN- Une revue de la notation des évaluations du prestataire sera effectuée au moins chaque trimestre par la SBIN pour confirmer l'intégrité des évaluations du partenaire. En cas d'écart important et avéré, une pénalité sera appliquée
 - Le partenaire doit analyser les résultats de l'évaluation, identifier les problèmes/écarts/irritants et mettre en place des plans d'actions (correctives, préventives, programmes) pour tous les plateaux SBIN concernés par ce cahier des charges et au niveau de chaque conseiller.
 - 100% des Conseillers doivent être évalués chaque mois de manière continue et selon le profil :
 - ✓ Les nouveaux CC doivent être évalués au moins chaque semaine pendant le premier mois en poste.
 - ✓ Les anciens conseillers au moins deux fois par mois.
 - ✓ Les conseillers en difficulté plus fréquemment qu'un ancien conseiller.
 - Etablir un plan (délai et format de restitution) pour communiquer les résultats d'évaluation aux CC
 - Former individuellement et en face à face sur tous les contacts qui n'atteignent pas l'objectif.
 - Evaluer plus fréquemment les conseillers en difficulté afin de déterminer si l'échec est un cas isolé ou symptomatique d'une mauvaise performance
 - Prendre des mesures correctives pour le CC qui échoue de façon répétée à l'évaluation : systématiser le retrait du conseiller en attendant les mesures correctives
 - Respecter le nombre d'écoutes fixé pour chaque plateau conformément au nombre d'appels traités (taille de l'échantillon)
 - Le partenaire doit utiliser /respecter les exigences Qualité définies par SBIN :
- Les trames des tableaux de bord et les périodicités de restitution seront précisées.**

3.2 Respect des procédures de traitement, des processus et de la méthodologie

SBIN mettra à disposition du partenaire les procédures de traitement des appels pour assurer une prise en charge uniforme et satisfaisante des clients :

- Pour chaque process les procédures sont accomplies :
 - ✓ comme prévu
 - ✓ de manière cohérente dans toutes les vacations et équipes

Le partenaire doit gérer la variation des indicateurs au mois, au quotidien et par intervalle de trente minute et déterminer si des modifications sont requises pour améliorer le processus

- Chaque processus doit être audité et évalué de manière détaillée au moins annuellement



- Les résultats de l'audit doivent être documentés et rapportés aux personnes concernées qui à leur tour devront prendre les mesures correctives sur toutes les déficiences identifiées

3.3 Revue des performances

Les objectifs et la performance doivent être communiqués au personnel concerné (conseillers, superviseurs, personnel encadrant dédiés à l'activité).

Le personnel du partenaire doit comprendre la validité statistique des mesures qu'il utilise qui sont basées sur des échantillons. Cette compréhension doit inclure la connaissance de la précision (intervalle de confiance) des résultats de performance échantillonnés. L'approche pour la revue des performances doit inclure l'analyse mensuelle formelle de la performance des business plan et objectifs pour toutes les mesures requises. L'approche pour la revue des performances doit inclure les actions à entreprendre si les résultats sont inférieurs aux objectifs.

Le partenaire est tenu de démontrer l'amélioration obtenue en résultat de ses actions.

Aussi, il devra partager mensuellement une analyse de la variation individuelle et collective des performances selon la méthodologie déroulée par SBIN .

3.4 Sécurité des opérations

A. Obligations légales et réglementaires-protection des données personnelles

Le prestataire doit assurer la conformité aux exigences réglementaires et protéger les données et informations personnelles et sensibles du consommateur final.

Le prestataire doit avoir une politique sur la conformité et la confidentialité documentée qui prend en compte les éventuelles exigences légales et définit :

- a) La façon dont la conformité aux exigences réglementaires nationales, étatiques et fédérales annoncées dans le contrat sera assurée
- b) La façon dont la confidentialité de l'utilisateur privée sera protégée

Le prestataire doit documenter ses procédures pour mettre en vigueur la conformité et protéger la confidentialité des données du consommateur final.

Il doit également vérifier que ces procédures sont mises en place comme prévu, assurent efficacement la conformité et protègent la confidentialité des données du consommateur final.

Il doit définir au sein de son entité une charte informatique qui définit les conditions d'utilisation et les règles de bon usage des ressources informatiques de la Société Béninoise d'Infrastructures Numérique (SBIN SA) conformément au règlement et à la législation en vigueur.

Toute violation de la politique sur la conformité ou la confidentialité doit être considérée comme une erreur critique lors de l'évaluation des contacts

B. Sécurité des opérations

Le prestataire doit mettre en place des politiques et procédures qui traduisent les différentes exigences en matière de sécurité de l'information.



➤ Procédure et Politique à mettre en œuvre

Politique de sécurité de l'information: reflète la vision stratégique en matière de sécurité de l'information. Elle définit un cadre général pour l'élaboration et la mise en œuvre des consignes et procédures relatives à la sécurité des systèmes d'information

La politique de gestion des habilitations: réglemente l'accès au système d'information et aux données. Elle définit les règles devant être appliquées en la matière.

La politique de gestion des données sensibles: qui décrit les conditions dans lesquelles les informations classées confidentielles issues des systèmes d'information seront accessibles à des personnes dûment habilitées. Elle définit les moyens mis en œuvre afin de maîtriser la confidentialité et la protection des données.

Procédure d'attribution et de fiabilisation des accès: Une procédure permet de sécuriser l'accès au système d'information par:

- une validation de la conformité des accès
- Une validation de la conformité des profils utilisateurs
- la prise en charge des mouvements du personnel

Procédure de gestion des accès: Elle définit les modalités de gestion des demandes d'accès au système d'information. Dans le cadre de la création et de la gestion des accès au système d'information de SBIN, les numéros de cartes d'identité et les adresses mail des conseillers devront être fournis. Le prestataire prendra le soin de dérouler toutes les démarches administratives nécessaires auprès des conseillers et de La CDP.

Politique de bureau propre: elle permet de limiter les fuites d'information, en particulier pour les transactions non contrôlables à posteriori. Le prestataire devra mettre en place des blocages systèmes qui permettront de limiter tout risque d'export de données personnelles non autorisé par les conseillers

Charte Utilisateur du SI: Au niveau individuel, la PSI est déclinée sous la forme d'une charte signée par tout agent après recrutement. Elle décrit les règles de sécurité, d'utilisation, de bon usage et de confidentialité. Elle énonce le droit d'audit et les dispositions mises en place en cas de non-respect de la charte

NB : La liste est non exhaustive et peut évoluer

➤ Dispositifs de contrôles

Le prestataire est tenu de mettre en place un dispositif de contrôle efficace visant à sonder le niveau de mise en œuvre des exigences en matière de sécurité des opérations et des obligations légales et réglementaires de la Commission de protection des données personnelles.

La Classification des données et transactions

Le Prestataire devra définir les données et les transactions sur les SI considérés comme sensibles du fait de leur impact sur le business ou de leur conformité par rapport à la réglementation en vigueur (ex : loi n°2008-12 du 25 janvier 2008 relative à la protection des données à caractère personnel)



Le Contrôle des transactions:

Pour chaque type d'opérations sensibles, le prestataire doit mettre en place un contrôle régulier qui permettra de détecter dans les temps toute fraude ou malversation

La gestion des accès utilisateur :

Le prestataire doit garantir la fiabilité de la base des accès et des habilitations des conseillers en assurant le suivi du mouvement du personnel. Tout compte de conseiller en mouvement doit être remonté à la SBIN pour suppression des accès

Diffusion du rapport de contrôle des transactions et archivage de justificatifs:

Les rapports de contrôle des transactions sensibles intégrant les constats, les justificatifs / explications et les plans d'actions issus de l'analyse devront être diffusés aux fréquences définies.

Application des sanctions à l'encontre des RHs en écart :

Le prestataire est tenu d'appliquer, dans les délais définis par SBIN, les sanctions disciplinaires à l'encontre des conseillers en écart.

Blacklistage des Rhs en écart :

Le prestataire doit s'assurer avant de recruter une RH que cette dernière n'a pas été inscrite dans la base commune des blacklistés.

Mise à disposition des traces informatiques ou données personnelles des RHs du prestataire :

Le prestataire s'engage à fournir toutes les données (traces informatiques, données à caractère personnel...) demandées par la SBIN dans le cadre du traitement des plaintes clients, enquête sur les cas de suspicion de fraude ou toute autre malversation, mise en place d'un contrôle par la SBIN et création des accès.

Plan d'animation sécurité des opérations :

Le prestataire doit mettre en place une roadmap d'animation trimestrielle dans le but de sensibiliser fortement les conseillers sur les exigences de la norme ISO27001 et sur les règles de bonnes pratiques de la sécurité des opérations. La roadmap d'animation trimestrielle doit être remontée tous les M-1 du trimestre à venir.

Exigences ISO 27001 :

Le prestataire s'engage à être conforme par rapport aux exigences de la norme ISO27001 et devra se challenger à travers des audits réalisés par un cabinet d'audit externe. Cf la norme ISO27001.

3.6 Les Outils de Contrôle et d'Evaluation

Cette liste d'outils d'évaluation possibles est non exhaustive :

- Des **écoutes internes**
- Des **appels mystères**
- Des **tests réguliers** de chaque Conseiller client à partir des appels téléphoniques enregistrés
- Des quizz mensuels pour évaluer le niveau de maîtrise des processus de traitement et métier



- Des **enquêtes de satisfaction** effectuées par une société tierce auprès des contacts ayant été en relation avec le centre. Le partenaire sera tenu de mettre en place des plans d'actions en réponse aux résultats diffusés
- Des visites inopinées
- L'analyse des codifications
- La supervision des performances quantitatives

Des audits éventuels réalisés **sur site** par le personnel SBIN et définis dans le cadre :

- d'un audit plus général avec des thèmes plus précis qui seront précisés à l'avance
- du Comité de pilotage de production qui pourra se réunir sous 24 heures en cas d'urgence avérée ou chaque fois que l'une des parties l'estimera nécessaire.

3.7 Contrôle qualité interne

Quotidiennement et systématiquement en cas d'évolution du flux, 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/ top motifs/Codification/Ecoutes**

En cas de dysfonctionnement, le partenaire remontera un premier niveau d'analyse (nombre de cas, description précise des types de remontées clients, consignes en cours, retour attendu). Il doit jouer un rôle majeur dans le cadre de la détection de l'incident, du suivi, de la communication intermédiaire et ce jusqu'à relève complète de l'incident.

3.8 Correction des écarts et encadrement des équipes

Le partenaire s'engage à mettre en œuvre les plans d'actions correctifs. 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 (débrief à chaud sur la position, training coaching)
- La mise en place d'actions de formation continue
- La vérification systématique dans les 30 premiers jours qui suivent l'intégration d'un conseiller, de l'adéquation de son niveau avec les attentes métiers/compétences de SBIN.
- Le suivi continu des conseillers
Le prestataire devra présenter chaque mois le planning de ces activités et en démontrer l'efficacité

3.9 Gérer le changement

Pour les modifications mineures, y compris les modifications apportées aux programmes, procédures, Systèmes ou Informations, les exigences ci-dessous doivent être respectées :

Seule une approche structurée pourra assurer que les modifications sont communiquées au personnel qui utilise ces données, info, système...pour lui permettre de réaliser ses activités ou la prise en charge des consommateurs finaux concernés. Cette approche doit inclure des mécanismes pour :

- d'assurer la mise à jour des informations requises pour le traitement de requêtes client



- fournir des données et informations pertinentes au personnel concerné (conseillers, superviseurs, auditeurs, etc.) et aux consommateurs finaux
- modifier si nécessaire (sur demande du client, sur proposition du partenaire ou sur demande de SBIN) les données ou informations
- communiquer de manière planifiée les modifications au personnel concerné (conseillers, superviseurs, auditeurs, formateurs etc) et aux consommateurs finaux.

Le partenaire devra systématiquement vérifier à travers des appels mystères, des écoutes et des quizz que le personnel (conseillers, superviseurs, auditeurs, formateurs etc..) comprend et utilise les nouvelles données ou informations

3.10 Gestion contenus

SBIN mettra à disposition une base de connaissance pour tous les plateaux. L'objectif principal de SBIN est :

- d'empêcher l'accès aux modifications des données et des informations par le personnel non autorisé
- éliminer les données et informations obsolètes

Seule la base de SBIN fera foi et il est interdit au prestataire d'avoir une base annexe ou d'en créer une nouvelle.

Le prestataire devra assurer un briefing journalier sur les nouveautés et partager le compte rendu de sous le format validé par SBIN

SBIN pourra inclure des critères pour déterminer s'il est nécessaire de former et d'évaluer le personnel aux modifications apportées.

4. Autres exigences

Le Partenaire s'engage à assurer la conformité des Prestations à toutes les conditions et spécifications figurant dans ce cahier des charges.

Le Partenaire s'engage sur les processus mis en œuvre pour offrir à la SBIN et à ses clients un haut niveau de performance Pour cela, le Partenaire s'engage, en particulier, à :

- assurer que ses processus critiques pour SBIN sont définis et fonctionnent efficacement pour atteindre constamment le SLA ;
- mesurer et gèrent l'efficacité au niveau de chaque processus, mesurer et gérer la performance de service de chaque processus, atteindre les niveaux de performance et à améliorer la performance lorsque les niveaux atteints sont en-dessous du SLA ;
- fournir les éléments de démonstration de ses mesures et actions d'amélioration de la performance à SBIN ;
- participer aux différentes revues et analyses ;
- mettre en œuvre les actions d'amélioration décidées conjointement ;
- Dérouler deux audit internes dans l'année et de dérouler les actions de correction.

SBIN :

- réalisera des revues trimestrielles de la performance du Partenaire pour s'assurer de l'atteinte des objectifs ;
- abordera trimestriellement les évolutions et changements de processus ;



- assurera que les actions correctives sont mises en œuvre, suivies et aboutissent à une amélioration ;
- réalisera un audit annuel de conformité des processus du Partenaire et aux exigences du contrat incluant le SLA.

4.1. Énoncé de direction

Le partenaire doit garantir l'alignement des comportements de l'encadrement et des collaborateurs avec l'énoncé de direction de la SBIN.

Le partenaire doit s'assurer que tout l'encadrement et les collaborateurs comprennent l'énoncé de direction et sont en mesure de le restituer avec leurs propres mots.

4.2. Mesure de la satisfaction

Le partenaire devra faire un retour une semaine après diffusion des résultats des sondages hebdomadaires de satisfaction, avec une analyse des verbatims envoyés.

Le partenaire devra mettre en place un dispositif d'animation pour s'assurer que tous les conseillers ont pris connaissance des résultats individuels et collectifs issus des enquêtes de satisfaction.

Le partenaire devra s'assurer que les préconisations sont enregistrées dans les outils dédiés et veiller à la conformité des codifications aux consignes données.

4.3. Conception des processus clés liés aux clients

Le partenaire doit garantir que ses KCRP sont définis et fonctionnent efficacement pour atteindre constamment les objectifs.

Chaque KCRP doit inclure des procédures claires ayant une forte probabilité de :

- ➔ Répondre aux exigences du donneur d'ordre et des clients
- ➔ Atteindre les objectifs ou spécifications fixées

Si le traitement d'une demande client peut être effectué via plus d'un canal, l'expérience client doit être cohérente sur tous les canaux, à moins qu'il y ait une raison commerciale justifiant une différenciation.

- ➔ Les informations et les données clients pertinentes doivent être cohérentes et disponibles sur tous les canaux
- ➔ Les résultats du même process effectué dans chaque canal doivent être cohérents et prévisibles.

Toute technologie ou système destiné à l'usage du client doit être conçu pour améliorer les interactions avec les clients

- ➔ Les informations collectées via le système doivent être utilisées par le système ou les conseillers du front pour répondre aux besoins du client
- ➔ Les instructions et les messages doivent être cohérents avec le langage intuitif et ne pas utiliser de termes propres à l'entreprise (les clients doivent comprendre les termes utilisés par le système)
- ➔ Le système doit permettre aux clients de corriger les erreurs de saisie.



4.4. Amélioration continue

Le partenaire doit utiliser une approche de résolution de problème structurée qui permet de :

- ➔ Définir le problème
- ➔ Analyser les problèmes pour déterminer les causes
- ➔ Développer et mettre en place des solutions
- ➔ Suivre et évaluer les résultats

Le partenaire doit :

- ➔ Appliquer cette méthodologie à tout indicateur affectant directement les clients, l'efficacité, ou le coût, les ventes, l'expérience client et l'insatisfaction client qui n'atteint pas les objectifs pendant les $\frac{3}{4}$ du temps de la période considérée.
- ➔ Utiliser un processus de priorisation structuré pour privilégier la réalisation des actions d'amélioration ayant l'impact potentiel le plus élevé sur le partenaire, le donneur d'ordres ou les clients.
- ➔ Etre capable de démontrer que la performance s'est améliorée en résultat de cette action d'amélioration continue (analyse des contreperformances dès le premier mois, Merpro dès le deuxième mois de contreperformance et DMAIC en cas de persistance dès le troisième mois).

4.5. Obtenir des résultats

Le partenaire doit atteindre les niveaux ciblés et montrer une amélioration continue de la majorité de ses indicateurs de service, qualité, revenu, coût, expérience client et satisfaction client.

Il doit :

- ➔ Atteindre ou dépasser les niveaux de performances cibles pour au moins 50% des indicateurs de performance

et

- ➔ Atteindre ou dépasser les niveaux de performances cibles ou montrer une amélioration continue pour au moins 75% des indicateurs de performance



5. Relations entre SBIN et le partenaire

SBIN insiste sur la disponibilité durant les heures de fonctionnement des plateaux et la réactivité des interlocuteurs dédiés

SBIN souhaite avoir à sa disposition des interlocuteurs ayant un sens élevé de la relation client/fournisseur (disponible, à l'écoute, sens aigu du suivi et de la transparence, professionnelle).

SBIN se réserve le droit de demander le changement d'interlocuteur dédié en cas de manquements notés dans la disponibilité et le pilotage des activités confiées au partenaire.

Intervention des experts SBIN sur site :

Le partenaire devra mettre à disposition un bureau dédié (connexion wifi assurée) aux équipes de SBIN chargées du pilotage et des badges d'accès pour faciliter l'accès permanent des opérationnels aux locaux sans aucune obligation de déclaration préalable.

5.1) Comité de pilotage :

La constitution d'un Comité de pilotage, composé du maître d'ouvrage (SBIN) et du maître d'œuvre (le partenaire), aura pour but de s'assurer du respect mutuel des engagements contractualisés.

Ce comité, placé sous la présidence de SBIN, se réunira une fois par trimestre, sauf convocation exceptionnelle.

5.2) Comité de suivi

La constitution d'un comité de suivi, composé du maître d'ouvrage (SBIN) et du maître d'œuvre (le partenaire), aura pour but de suivre de manière opérationnelle l'activité du centre sous-traitant et d'être le garant de la qualité des prestations offertes aux clients.

Ce comité, placé sous la présidence de SBIN, se réunira une fois par mois, sauf convocation exceptionnelle.

5.3) Comité de production

Ce comité constitué des opérationnels du partenaire et de SBIN se réunira chaque semaine. Il sera chargé

- Identifier les Faits marquants de la semaine
- Analyser les indicateurs
- Définir et suivre Plans d'actions gérés chez le partenaire

Le partenaire fournira à l'occasion de ces réunions tous les éléments détaillés afin d'exposer dans les meilleures conditions l'état d'avancement quantitatif et qualitatif des prestations.

5. 4) Cellule Opérationnelle

Cette cellule placée sous la responsabilité du soutien métier se réunit toutes les semaines pour recenser tous les problèmes de la semaine précédente, avec remise d'un rapport tous les



lundis récapitulant l'ensemble des incidents et leur niveau de résolution, des difficultés métiers, procédures de traitement et préconisations

- Composition de la cellule opérationnelle

Pour le partenaire

- Superviseurs
- Soutiens métiers
- Conseillers seniors
- Formateurs
- Toute ressource dont la présence est jugée nécessaire après validation de SBIN

5. 5) Gestion de crise.

Le partenaire devra définir une stratégie claire et détaillée de gestion de crise des plateaux en assurant la continuité de ses activités.

Le Partenaire s'engagera à garantir la continuité du service en cas d'interruption liée à l'indisponibilité des locaux dédiés aux Prestations pour des raisons techniques, humaines (grèves ...) ou sinistres graves, n'entrant pas dans les cas de force majeure.

Ainsi, le partenaire devra prévoir en tout état de cause l'organisation et les moyens associés à la continuité du service. Le partenaire décrira ces éléments dans un Plan de Continuité d'Activité qu'il soumettra à SBIN pour validation, au plus tard un mois après la signature du contrat.

Le partenaire dans ses documents devra fournir la fiche d'analyse des risques (Type de menace, conséquences à préciser, parades à considérer etc.)

5.6) Briefing hebdomadaire

Ce cadre regroupe les conseillers clients, le superviseur, au moins un formateur et le représentant côté SBIN.

Ils se réuniront chaque semaine pour échanger sur :

- l'actualité de la semaine
- le rappel des consignes de la semaine
- débriefer sur les remontées clients et les écarts de la semaine
- recueillir les remontées des conceptions

Le partenaire pourra compléter ces structures en proposant ce qu'il juge pertinent pour assurer un niveau suffisant d'échanges d'informations entre lui-même et SBIN.

5.7) Autres dispositifs

a. Lettre mensuelle sur les difficultés opérationnelles

Chaque mois SBIN remontera au partenaire par lettre une synthèse des difficultés opérationnelles constatées. Le partenaire est tenu de répondre dans un délai de 15 jours et de prendre en charge les écarts constatés dans les délais.



b. Evaluation QREDIC

Chaque semestre, le partenaire sera évalué sur ses performances liées aux critères ci-après :

- **Qualité**
- **Relationnel et à la réactivité**
- **Ethique et la sécurité des opérations**
- **Délais**
- **Innovation**
- **Coûts**

Les modalités seront ultérieurement précisées aux prestataires retenus.

c. Suivi livrables

Diffusion du chronogramme et suivi des livrables lors des comités de production et comités de suivi. S'assurer de la qualité des livrables.

5.8) Prérequis Techniques

Les prérequis sont présentés en annexe 4.



<u>Partie 2</u> : Cahier des Clauses Administratives et Financières (CAF)
--



I. Introduction

Le présent document est le cahier des clauses administratives et financières du dossier de consultation. Il contient les pré-requis en termes contractuels, financiers et administratifs et précise des éléments attendus dans la réponse du soumissionnaire.

Nous avons joint 6 documents annexes qui font partie intégrante du cahier des charges.

II. Interprétation des documents et addenda

Il appartient aux soumissionnaires de s'enquérir et de recueillir toute information qu'ils estiment nécessaire pour assurer l'intérêt et la pertinence de leurs propositions.

Toute demande d'explication ou d'éclaircissement concernant la présente consultation devra être faite par écrit et adressée aux adresses suivantes :

- request_rfp2021@sbin.bj
- consultation_rfp2021@sbin.bj

La même information sera communiquée par écrit et sous forme d'addendum à tous les autres candidats.

Tout addendum émis devient partie intégrante des documents de la consultation qu'il clarifie, modifie ou étend. Dans le cas de modification, les spécifications de l'addendum prévalent sur toutes les dispositions antérieures.

La SBIN dégage toute responsabilité en cas d'erreurs et d'omissions existant dans les documents de Consultation et non signalées par le soumissionnaire pour les éclaircissements nécessaires.

III. Informations générales pour la composition des offres

Il est demandé aux soumissionnaires de faire une proposition commerciale et technique répondant point par point aux clauses administratives et financières ainsi qu'aux clauses techniques définies dans le cahier de charges.

IV. Langue de l'offre

Les réponses aux clauses techniques, administratives et financières seront rédigées **obligatoirement** en français.

Pour toute interprétation, la documentation en français fera foi.

V. Nom et raison sociale du soumissionnaire

Le nom mis en tête de la proposition devra être conforme aux actes de société et devra être celui du signataire.

La raison sociale indiquée devra être conforme aux actes de société que le fournisseur sera tenu de produire plus tard pour obtenir le paiement de ses prestations.

Lorsque les propositions seront présentées par le Directeur ou Administrateur d'une société anonyme, elles devront mentionner que ce Directeur ou Administrateur stipule au nom et pour le compte de ladite société.



VI. Forme et contenu de la proposition.

La proposition contiendra la documentation décrite dans le chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, la soumission dont le modèle fait l'objet de l'annexe 1 et toutes les pièces que le soumissionnaire estimera nécessaire et utile à l'appréciation de son offre.

La proposition devra contenir les pièces administratives et financières suivantes.

VII. Lettre de soumission (dont le modèle est annexée aux CAF)

Le soumissionnaire fournira une lettre de soumission par laquelle il déclare son engagement à respecter l'ensemble des dispositions contenues dans le cahier des charges. Cette lettre doit être rédigée conformément au modèle décrit en annexe. Elle doit indiquer de manière claire et précise les noms, prénoms (ou raison sociale), la qualité en laquelle l'intéressé agit, les pouvoirs qui lui sont conférés, les numéros de compte contribuable, d'inscription du registre du commerce ou du registre des métiers, de l'attestation fiscale et du numéro d'identification fiscale unique (IFU).

VIII. PROPOSITION FINANCIERE

Le partenaire fera une proposition de **prix à SBIN à l'appel traité** en fonction des volumes journaliers d'appels reçus. Il est également demandé aux soumissionnaires de faire une proposition par type d'appels (normal, transférés, appels courts...)

Appels décrochés	Tarif à l'appel décroché
1 - 200	
201 - 400	
401 - 600	
601 - 1000	
1.001 - 2.000	
2.001 - 3.000	
3.001 - 4.000	
4.001 - 5.001	
5.001 - 6.000	
6.001 et +	
Appels courts traités entre 0 - 10 secondes	0 FCFA

Nota :

Tout appel inférieur à 10 s aura une facturation nulle.

Les soumissionnaires devront impérativement remplir toutes les feuilles de l'annexe 5. Ils doivent aussi justifier leur tarif proposé dans la feuille structure de coût.

Les tarifs devront également prendre en compte l'évolution de la DMT (Durée Moyenne de Traitement) **sans charges supplémentaires.**



Le tarif du palier est celui correspondant à la moyenne journalière mensuelle des appels décrochés (nombre d'appels décrochés dans le mois / nombre de jours).

Exemple : pour une moyenne mensuelle d'appels décrochés de 33 333/jour avec 1 000 000 appels décrochés pour le mois calendaire, le tarif à appliquer sera A soit : $1\,000\,000 \times A$

Le partenaire devra proposer une tarification spécifique lors de la survenue d'un incident en fonction de la durée de la résolution annoncée.

Le tarif sera calculé à partir des données fournies par SBIN (indicateurs et flux fournis en annexe) et les données fournies par le partenaire, à savoir le prix en francs CFA hors taxes par appel traité intégrant la totalité des frais liés.

Nous entendons par totalité des frais tous les éléments de la prestation et en particulier les éléments suivants (cette liste n'étant pas limitative) – Le prestataire devra dans son offre préciser la structure de coûts en précisant les coûts unitaires et les totaux par rubrique :

- 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 (challenge, part variable salaire) et gestion du turnover
 - 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 SBIN, sauf dans le cas où SBIN les fournit
 - l'équipement, la maintenance et l'exploitation d'un réseau local compatible avec les demandes de SBIN
 - toutes les charges liées à la mise en œuvre et à l'administration des prestations (investissements, amortissements de matériel...).

En résumé, toutes les charges sont incluses dans le tarif qui sera proposé par le partenaire.

Il est demandé au Partenaire 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.



Par ailleurs, en cas de non atteinte des critères de qualité par le Partenaire sur son activité de gestion des appels, un malus calculé sur la base des éléments indiqués ci-après sera appliqué de plein droit, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit requise.

Le partenaire ne pourra pas prétendre au bonus si :

- des écarts de comportement confirmés sont notés chez ses conseillers clients.

Aussi, en cas d'atteinte des critères de qualité par le Partenaire, il sera fait application d'un bonus calculé conformément aux critères définis ci-après :

Le pourcentage de bonus-malus mensuel sera défini pour chaque indicateur. Le cumul mensuel des bonus/malus ne pourra pas dépasser 7% de la rémunération mensuelle de base.

Les pénalités sont calculées mensuellement sur le chiffre d'affaires mensuel hors incidents et formations.

SBIN se réserve la possibilité de modifier trimestriellement le système de bonus-malus avec un préavis de 15 jours minimum, à savoir la liste des indicateurs objet de bonus-malus, le niveau des objectifs avec prise d'effet le 1er jour du semestre calendaire suivant après acceptation du partenaire

La révision sera basée sur les indicateurs qui sont en souffrance sur le trimestre en cours.

Critères	Objectif	Bonus 1	Taux bonus 1	Bonus 2	Taux bonus 2	Malus 1	Taux malus 1	Malus 2	Taux malus 2
Niveau de service - 60s	80%	NC				<80	-2	NC	
Satisfaction client à chaud	% top2 box et <2% bottom box	>86% top2 box et < 2% bottom box	1	>89% top2 box et < 2% bottom box	2	<85% top2 box ou >2% bottom box	-1	<81% top2 box ou >3% bottom box	-2

Pénalités

Critères	Objectif	Pénalités	Taux pénalité	périodicité
Taux de réitération même motif	10%	> 12%	-2	mensuel

Bonus/Malus sur le taux d'abandon :

Taux de Malus :

Taux d'abandon	Objectif	Taux de malus
14 < y ≤ 19	14%	- 2%



y > 19%		5%
---------	--	----

Taux de Bonus :

Taux d'abandon (a)	Objectif	Taux de Bonus
y <= 10%	14%	+2%

IX. Réponse à l'appel d'offres

L'ensemble des informations communiquées par le partenaire seront archivées par SBIN et diffusées sans délai aux personnes faisant partie de la task-force "choix du partenaire". Elles resteront confidentielles et ne seront pas diffusées à des tiers. Vos différentes propositions devront être présentées avec les éléments suivants :

-
- Une réponse aux prérequis techniques pour la conformité technique
- Une proposition Financière
- Une proposition technique
- Les références du fournisseur
- Planning de mise œuvre

X. Démarche de l'appel d'offres

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

Les propositions remises doivent être valables pour une durée de 6 mois après réception par SBIN. Ceci est valable aussi pour les parties financières des propositions. Le partenaire est invité à inclure un paragraphe fixant les conditions de l'offre dans sa proposition.

Dans le cas où des modifications ou des ajouts au cahier des charges apparaîtraient nécessaires durant la phase d'élaboration des propositions, le partenaire recevra une notification écrite des changements décidés.

XI. 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.

Les critères retenus pour l'évaluation de cette présente consultation sont :

- Conformité Technique: critères d'exclusion
- Proposition financière
- Proposition technique
- Références
- Planning de mise œuvre



Nous vous présentons les autres critères qui vous permettront de mieux présenter votre offre.

➤ Confidentialité

Toute information communiquée par l'une des parties (SBIN et le partenaire) 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 légales, 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 leurs salariés et tous les intervenants dans le cadre de cet accord.

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

XII. REPONSE A LA CONSULTATION

Les dossiers présentés par les soumissionnaires seront reçus à l'adresse de soumission fournie par **la Direction Administrative et Financière de la SBIN**, aux date et heure indiquées dans la présente consultation.

Le soumissionnaire devra remplir une **lettre de soumission** par laquelle il déclare son engagement à respecter l'ensemble des dispositions contenues dans le cahier des charges. Cette lettre doit être rédigée conformément au modèle joint en annexe. Elle doit indiquer de manière claire et précise les noms, prénoms (ou raison sociale), la qualité en laquelle l'intéressé agit, les pouvoirs qui lui sont conférés, les numéros de compte contribuable, d'inscription du registre du commerce ou du registre des métiers, de l'attestation fiscale et du numéro d'identification fiscale unique (IFU).

Le soumissionnaire fournira une déclaration sur l'honneur attestant qu'il n'est pas engagé dans une procédure de règlement judiciaire ou de liquidation des biens.

XIII. Recevabilité des offres

Avant d'effectuer l'évaluation détaillée des offres, l'Acheteur devra s'assurer que chaque offre est pour l'essentiel conforme aux conditions requises par le dossier d'appel d'offres.

Une offre conforme est une offre qui répond à tous les termes, conditions et spécifications de l'appel d'offres, sans divergences ou réserves essentielles.

Une offre peut notamment être rejetée pour les raisons suivantes :

- Les pièces administratives demandées sont incomplètes ;
- Les références sont insuffisantes ou non authentifiées ;
- L'offre n'est pas conforme au cahier des charges ;
- L'offre est incomplète ;
- L'offre présente des modifications ou des réserves majeures ;



- Après examen de l'offre, il apparaît douteux que les fournitures proposées soient conformes à l'état actuel de la technique.

Cette liste n'est pas exhaustive et est fournie dans ce cahier des charges à titre purement indicatif.

XIV. DISPOSITIONS RELATIVES A CETTE CONSULTATION

SBIN se réserve le droit de donner suite, de modifier ou d'annuler tout ou partie de cette consultation sans en préciser les raisons.

XV. CONDITIONS DE PAIEMENT

Le délai de paiement des factures est de 60 jours à compter de leur date de dépôt au niveau de notre direction financière et comptable.

La SBIN pourra résilier sans préavis le Contrat au cas où l'exécution des prestations ne serait pas conforme aux conditions et obligations stipulées ci-dessus.

Lorsque les causes de résiliation du marché sont imputables au titulaire du marché, la SBIN peut réclamer des indemnités calculées suivant le préjudice subi.

Dans le cas de l'émission d'un Bon de commande relatif à des acquisitions supplémentaires, le paiement se fera intégralement à la réception des prestations à 60 jours, date de dépôt de la facture.

XVI. PENALITES DE RETARD

En cas de retard de livraison imputable au soumissionnaire, les pénalités de retard seront appliquées suivant la formule ci-après:

$$P = V * R / 2 D$$

P = Montant des pénalités

V = Montant de la commande retardé

R = Nombre de jours de retard

D = Délai contractuel (en jours)

Les pénalités courent de plein droit par la seule échéance du terme sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable et elles seront déductibles sur la facture concernée.

Les pénalités fixées ci-dessus ne libèrent pas le soumissionnaire de l'exécution de ses obligations contractuelles.

Le montant des pénalités ne peut excéder 10% du montant total de la facture.

XVII. RESPONSABILITE DU SOUMISSIONNAIRE

Le soumissionnaire en tant que professionnel est responsable des moyens matériels et humains mis en œuvre pour l'accomplissement de l'objet des présentes et ce dans les délais prescrits.



Le soumissionnaire est personnellement responsable vis à vis de SBIN de la bonne exécution des clauses, objet du présent contrat.

Il est convenu que les défaillances des soumissionnaires de la société retenue ne constituent pas un cas de force majeure.

XVIII. Force majeure

Tout cas de force majeure, qu'il soit à l'encontre de l'Acheteur ou du Fournisseur prolonge le délai d'accomplissement des obligations des parties contractantes d'une durée égale à celle durant laquelle l'exécution du marché aura été suspendue du fait du cas de force majeure considéré.

La partie qui invoque le cas de force majeure, devra en informer l'autre aussitôt que possible et au plus tard 15 (quinze) jours après en avoir eu connaissance.

Tout évènement imprévisible et irrésistible, extérieur et étranger aux parties, s'opposant à l'exécution normale du marché, sera considéré comme cas de force majeure, en particulier :

- catastrophe naturelle de grande envergure ;
- guerre déclarée ou non, émeutes ou mouvement social à caractère général ;
- difficultés importantes d'approvisionnement par suite de pénurie mondiale en matières premières ;
- mouvements sociaux entraînant un blocage du chantier, soit par un retard dans l'approvisionnement ou sur le terrain.

Si l'intervention d'un cas de force majeure entraînait une interruption de plus de 3 (trois) mois dans l'exécution des obligations contractuelles de l'une ou l'autre partie, chacune des parties serait en droit de résilier le marché en totalité, ou partiellement. La résiliation interviendrait de plein droit un mois après l'envoi, par la partie, qui veut résilier, d'une lettre recommandée faisant part à l'autre partie de cette décision.

Cette résiliation donnera lieu à un état de liquidation établi par les parties dans un délai de 60 (soixante) jours.

Il est convenu que les défaillances des sous-traitants du Fournisseur ne constituent pas un cas de force majeure.

XIX. Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)

Engagements de SBIN - SBIN agit conformément aux *Engagements du Gestionnaire en matière d'Achats Responsables* disponibles.

Respect du Code de Conduite Fournisseur - SBIN a élaboré un « Code de Conduite Fournisseur » joint au Contrat (Annexe 5) pour partager avec ses fournisseurs ses engagements sociaux, sociétaux et environnementaux. Chaque Partie s'engage, par la signature du présent Contrat, à respecter le Code de Conduite Fournisseur de SBIN et à demander à ses propres fournisseurs et sous-traitants ou toute personne sous son contrôle, de respecter les principes posés par ce Code.

SBIN pourra effectuer des modifications du Code de Conduite Fournisseur aux fins de rester conforme à toute disposition législative, réglementaire et décision de justice.



Respect des Règles RSE – Chaque Partie s’engage à se conformer, et à exiger de ses sous-traitants ou de toute personne sous son contrôle, de se conformer aux règles nationales et communautaires applicables, européennes et internationales relatives aux normes éthiques et aux comportements responsables, comprenant de manière non-exhaustive, les règles relatives aux droits de l’homme, à la protection de l’environnement, à la santé humaine, à la sécurité des personnes et au développement durable (ci-après dénommées les « Règles RSE »).

En particulier, les Parties s’engagent à ne pas porter d’atteintes aux droits humains, à la santé et sécurité des personnes ainsi qu’à l’environnement dans l’exercice de leurs activités. Chaque Partie s’engage à, et demande à ses sous-traitants ou toute personne sous son contrôle de, ne pas avoir recours au travail des enfants et au travail forcé et de lutter contre toutes formes de discriminations.

Reporting – Le Fournisseur s’engage à fournir à SBIN toutes informations et données nécessaires aux fins i) de se conformer à toute obligation de *reporting* et ii) de mettre en œuvre les Règles RSE.

Les Parties se réuniront pour faire le bilan des indicateurs relatifs au respect et à l’évaluation des Règles RSE et définir un plan d’action et les mesures du suivi des actions, si nécessaire.

Audit /Evaluation - A tout moment, SBIN et/ou son représentant habilité est en droit de procéder à des évaluations, d’auditer, ou de faire auditer par un tiers désigné par SBIN, le Fournisseur et ses sous-traitants ou toute personne sous son contrôle, aux fins de vérifier le respect du Code de Conduite Fournisseur en vigueur et des Règles RSE. En cas de sous-traitance, le Fournisseur fera le nécessaire auprès de ses sous-traitants ou de toute personne sous son contrôle pour qu’ils répondent aux règles RSE et pour que SBIN puisse intervenir chez eux. Les modalités de ces interventions seront définies conjointement entre SBIN et le Fournisseur.

Résiliation - Le Fournisseur devra notifier promptement toute violation des Règles RSE ou du Code de Conduite Fournisseur dont il a connaissance, mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour remédier à cette violation et informer SBIN de la cessation de cette violation. En cas de manquement persistant, répété ou délibéré aux obligations ci-dessus, SBIN est en droit de résilier le présent Contrat conformément aux dispositions de l’article « Résiliation ».

XXI. CONFORMITE

Le Client agit en accord avec les valeurs et principes de la Charte Déontologique et de la Politique Anticorruption du gestionnaire.

A cet effet, les Parties s’engagent à respecter l’ensemble des dispositions législatives et réglementaires nationales, communautaires, européennes et internationales applicables à leurs activités (i) en matière de lutte contre la corruption, notamment le code pénal du Sénégal, les directives de l’OCDE, le « US Foreign Corrupt Practices Act », le « UK Bribery Act », la loi sur la transparence et la lutte contre la corruption dite « Sapin II » et le Code pénal français relatif aux crimes et délits financiers et économiques et également en matière de sanctions économiques pouvant être mises en œuvre notamment, par l’Union Européenne (dont la France) et les autorités américaines, en application du chapitre VII de la charte des Nations Unies (ci-après « **les Règles** »).



Les Parties s'engagent à ne pas être inscrites sur des listes telles que la « Consolidated Travel Ban and Assets Freeze List » publiée par le Comité de sanctions des Nations Unies, la « Specially Designated Nationals and Blocked Persons list » conservée par l'OFAC, la « Asset Freeze Target List » conservée par le Ministère des Finances du Royaume-Uni et la liste consolidée des personnes et entités soumises à des sanctions financières européennes.

En cas de modification du cadre législatif et réglementaire ou de prononcé de décisions de justice qui aurait pour conséquence la violation des Règles par l'une des Parties, les Parties effectueront, dans les plus brefs délais, les adaptations nécessaires pour y remédier.

iv. Les Parties s'engagent pour leur compte et à obtenir le cas échéant de leurs actionnaires, dirigeants, mandataires sociaux, employés, fournisseurs, affiliés, sous-traitants et leurs représentants respectifs (ci-après désignés les « Tiers ») qu'ils s'engagent :

- à garantir le respect des Règles par des moyens appropriés à la mise en œuvre effective et au maintien d'un programme de conformité.
- à ce que (i) les Tiers et personnes qui interviendront de quelque façon que ce soit dans l'exécution du Contrat respectent les Règles et que (ii) l'ensemble des moyens nécessaires à l'exécution des prestations qui auront été mis en œuvre par les Parties y soient conformes.

v. Afin de garantir le respect des Règles pendant toute la durée du Contrat, les Parties s'engagent d'une part à faire droit à tout moment aux demandes de l'une des Parties tendant à obtenir de l'autre Partie l'ensemble des éléments justifiant de sa conformité aux Règles et d'autre part à informer l'autre Partie sans délai de tout manquement aux Règles, commis par elle ou un Tiers, dont elle aurait connaissance, ainsi que des mesures correctives mises en place pour se conformer aux Règles. A tout moment, SBIN est en droit d'auditer, ou de faire auditer par un tiers désigné par SBIN, le Fournisseur et ses Tiers, aux fins de vérifier le respect de la Charte Déontologique, la Politique Anticorruption et des Règles.

vi. En cas de non-respect par l'une des Parties des Règles et des engagements visés supra l'autre Partie pourra résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article « Résiliation » du Contrat.

XXII. Droit applicable – Règlement des différends.

Sera soumis au Droit béninois, le contrat de prestations qui liera SBIN au Prestataire adjudicataire du marché.

Tout litige, contestation, et/ou réclamation né (s) de la négociation, de la conclusion ou de l'exécution du contrat seront prioritairement soumis à un règlement à l'amiable devant les instances de pilotage notamment le comité de suivi visé au 5.2 du cahier des charges.

Lorsque les Parties ne parviennent à un tel règlement dans un délai d'un (1) mois à compter de la survenance du litige, contestation, et/ou réclamation, la Partie ayant intérêt à agir pourra soumettre le litige au Tribunal de Commerce de Cotonou. »



XXIV. Signature du contrat – entrée en vigueur

Si un (1) mois après la notification de l'attribution provisoire du contrat et convocation du fournisseur le contrat n'était toujours pas signé, l'Acheteur serait en droit d'adresser une mise en demeure à celui-ci dans le but d'obtenir la signature du contrat dans les huit jours.

Passé ce délai, si le contrat n'était toujours pas signé, l'Acheteur serait en droit de rompre les négociations avec l'attributaire initial et de s'adresser au second mieux disant.

Le contrat issu de la présente consultation entrera en vigueur à la date de signature du contrat par la dernière des parties.

Sauf, erreur, l'objet des présents cahiers des charges est un call center et non la mise à disposition de véhicules... prière vérifier et confirmer.

Sauf erreur, le droit applicable est celui du Bénin partant du principe que la SBIN est une société de droit béninois qui exerce ses activités sur le territoire national béninois. Il n'est pas exclu que les parties décident de soumettre leur contrat à une loi autre que celle du Bénin, mais encore faut-il justifier le recours à ladite loi.

Sauf erreur, c'est le tribunal de commerce de Cotonou qui est compétent, motivation prise des règles nationales de compétence en vigueur au Bénin.



ANNEXES

ANNEXE 1 : MODELE LETTRE DE SOUMISSION

ANNEXE 2 : OBJECTIFS INDICATEURS

ANNEXE 3 : FICHES DE POSTE CONSEILLERS, FORMATEUR ET SUPERVISEUR

ANNEXE 4 : PREREQUIS TECHNIQUES

ANNEXE 5 : TABLEAU EXCEL AVEC STRUCTURE DE COUT (TOUTES LES FEUILLES SONT A REMPLIR OBLIGATOIREMENT)

ANNEXE 6 : CODE DE CONDUITE FOURNISSEUR



Annexe 1 **Modèle de lettre de soumission**

Je soussigné.....
agissant au nom et pour le compte de.....
en qualité de.....
faisant élection de domicile à.....

après avoir pris connaissance des pièces du dossier de consultation relatif à
.....me soumetts et m'engage à effectuer les
prestations, conformément au dossier de consultation, moyennant le prix compté toutes taxes
comprises de
.....

Ces prix résultent du bordereau de prix annexé à ma soumission.

Le prix de ma soumission est ferme et non révisable.

Les délais comptés à partir de la notification de la commande sont desemaines

Je déclare avoir parfaite connaissance des lieux et conditions d'exécution je déclare en outre
avoir parfaite connaissance du présent dossier de consultation, et m'engage à m'y conformer.

La présente proposition est valable pendant un délai demois à compter de la date
limite fixée de dépôt des offres.

Jusqu'à ce qu'une convention soit préparée et signée, la présente soumission ainsi que votre
acceptation écrite, représentent un engagement ferme entre nous.

La SBIN se réserve donc le droit de ne pas donner suite à la présente consultation. La
soumission implique une renonciation expresse et irrévocable du soumissionnaire à toute forme
de recours découlant de cette consultation.

Dans le cas où mon offre serait retenue, les paiements afférents au contrat seraient à effectuer :

Au compte N°.....

Ouvert au nom de.....

À.....

Je joins à la présente soumission, le dossier de ma proposition technique et financière.

(Signature du soumissionnaire)

Le.....

SBIN S.A.

Direction des Achats et la Logistique

Avenue Clozel, Ganhi,

Cotonou, Bénin



ANNEXE 2 LISTE DES INDICATEURS

Indicateurs « Téléphone »	Définitions	Objectif Prépayé	Objectif Distributeur	Objectif Fixe
Niveau de service ou rapidité de réponse en moins de 80%	Pourcentage d'appels répondus en moins de 20 ou 60 secondes selon le plateau par rapport au nombre total des appels reçus.	<60s	<30s	<60s
Taux d'abandon	Pourcentage d'appels abandonnés sur la file par rapport au nombre total des appels reçus.	14%	10%	14%





Exactitude d'erreur de critique de consommateur final	Pourcentage de contacts sans erreurs critiques de consommateur final par rapport au nombre total des contacts gérés	95%	95%	95%
Exactitude d'erreur de critique activité	Pourcentage de contacts sans erreurs critiques d'activité par rapport au nombre total des contacts gérés	90%	90%	90%
Exactitude d'erreur de conformité	Pourcentage de contacts sans erreurs critiques de conformité par rapport au nombre total des contacts gérés	99,5%	99,5%	99,5%
First Contact Resolution	Taux de résolution au premier contact des demandes de clients	80%	80%	80%
Satisfaction du consommateur finale globale	Nombre de clients satisfaits et très satisfaits	85%	85%	85%
Insatisfaction du consommateur finale globale	Nombre de clients très insatisfaits	2%	2%	2%
Précision de la remontée	Pourcentage de transactions correctement remontées par rapport au nombre total de transactions remontées.	95%	95%	95%
DMT	Durée moyenne de traitement d'un appel par les conseillers d'un plateau donné.	170s	170s	435s
Taux de remontée	Pourcentage de transactions remontées par rapport au nombre total de transactions traitées	1%	1%	1%
Taux de réitération sur 3 jours FO	Pourcentage de clients ayant contacté le service client pour le même motif sur 3 jours	10%	10%	10%
Attrition conseiller	Turnover annualisé du conseiller calculé au niveau du programme et de l'entité	55%	55%	55%
Absentéisme conseiller	Pourcentage d'heures planifiées et absentes	5%	5%	5%
Qualité formation	Pourcentage de personnel réussissant l'évaluation des contacts 30 jours après avoir fait la formation	80%	80%	80%
Qualité recrutement	Taux de conseillers de + 3 mois sur le personnel actif par mois	80%	80%	80%
Recrutement dans les délais	Pourcentage de demandes d'affectation de personnel remplies d'ici la date ciblée	90%	90%	90%

Indicateurs "Digital"	Définitions	Objectif
Taux de Première Réponse (réseaux sociaux) : <= 60mn soit 1h)	Pourcentage de contacts qui ont reçu une première réponse réseaux sociaux (respectivement en moins 1h, 8h et 1j)	95%
Taux de Première Réponse (email : <= 480mn soit 8h)	Pourcentage de contacts qui ont reçu une première réponse email (respectivement en moins 1h, 8h et 1j)	95%
Temps moyen de réponse de 1ère réponse (réseaux sociaux) : <= 60mn soit 1h)	Délai moyen entre la publication du premier message client et la première réponse agent réponse réseaux sociaux (respectivement en moins 1h, 8h et 1j)	60
Temps moyen de réponse de 1ère réponse (email : <=480mn soit 8h)	Délai moyen entre la publication du premier message client et la première réponse agent réponse mails (respectivement	480

	en moins 1h, 8h et 1j)	
DMT (réseaux sociaux)	Durée moyenne de traitement canal réseaux sociaux	180
DMT (email)	Durée moyenne de traitement canal mails	240
Dans les délais	Pourcentage de contacts traités dans la durée de cycle selon la complexité	95%
Backlog (jour)	Durée de retard moyen de contacts à traiter qui dépassent la durée de cycle	1
Résolution à la première réponse (réseaux sociaux)	Nombre de réclamations résolues à la première réponse	55%
Résolution à la première réponse (mails)	Nombre de réclamations résolues à la première réponse	65%
Exactitude d'erreur critique du consommateur final	Pourcentage de contacts sans erreurs critiques de consommateur final par rapport au nombre total des contacts gérés	95%
Exactitude d'erreur critique des activités	Pourcentage de contacts sans erreurs critiques d'activité par rapport au nombre total des contacts gérés	90,00%
Exactitude d'erreur critique de conformité	Pourcentage de contacts sans erreurs critiques de conformité par rapport au nombre total des contacts gérés	99,5%
First Contact Resolution	Taux de résolution au premier contact des demandes de clients	80%
Turnover conseillers	Turnover annualisé du conseiller calculé au niveau du programme et de l'entité	55%
Absentéisme conseillers	Pourcentage d'heures planifiées et absentes	5%

ANNEXE 3 FICHES DE POSTE

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

Intitulé du poste	CONSEILLER COMMERCIAL
Domaine de compétence	Production
Famille	Service Client
Type de poste	
Site	
MISSION	
Répondre et bien prendre en charge les appels des clients qui sollicitent les plateaux Commerciaux	
ACTIVITES ET TACHES PRINCIPALES	
- Conduire des entretiens téléphoniques avec les clients conformément à la charte discours SBIN et aux procédures de traitement en vigueur - Prise en charge des demandes des clients : - Emettre et recevoir des appels de clients et ou prospects pour tout type de transaction (information, réclamation, assistance, demande d'activation...) - Effectuer les vérifications nécessaires au traitement des demandes client à l'aide des outils de traitements à disposition de l'agent - Diagnostiquer, analyser, résoudre les problèmes des clients et/ou recommander avec pertinence les services - Placer les offres et/ou services disponibles aux clients - Transmettre les demandes aux services concernés - Orienter les clients vers les interlocuteurs adéquats - Assurer l'enregistrement des actions menées tant dans les dossiers clients que dans les outils de gestion de la relation - Effectuer des alertes, des remontées d'informations pertinentes et réactives (outils procédures, situation d'un client, supports dédiés,...) - Escalader les cas clients difficiles vers l'encadrement du plateau - Réaliser tout traitement administratif lié à la gestion du contact - Recommander avec pertinence les services à valeur ajoutés aux clients - Participer aux réunions d'équipes - Appliquer rigoureusement les consignes en vigueur (process traitement, la charte SI Règlement Intérieur) <i>Tous les mois</i> - Répondre le cas échéant au questionnaire mensuel d'évaluation du management et du pilotage de l'activité <i>Au quotidien</i> - Mettre en œuvre les actions et décisions issues des briefings quotidiens	

• Mettre en œuvre les actions et décisions issues des briefings hebdo • Répondre dans les délais aux quiz de vérification des connaissances	
Relations fonctionnelles	Superviseur, formateur, support qualité, pilote, cc référent
HIERARCHIE	
Formation souhaitée	Bac à bac+2
Expérience	voir annexes
EXIGENCES MINIMALES	
Niveau 3 • Capacité d'écoute • Esprit d'équipe • Maitrise de la langue française • Maitrise de la langue Langue locale • Orientation Client Niveau 2 • Empathie • Adaptabilité • Aisance dans l'utilisation du clavier et de la souris • Maitrise des scripts d'entretien Niveau 1 • Sens de l'organisation • Maitrise technique de vente • Rigueur • Dynamisme • Gestion du stress	
COMPETENCES REQUISES	
Compétences professionnelles	Niveau 4 • Sensibilité du service client SBIN et Mission (charte de bonne conduite, charte manager, règlement intérieur, fiche de poste, charte de confidentialité, charte de déontologie) Niveau 3 • connaissance politique QSE/RSE • Orientation client Niveau 2 • maitrise Offres,) • maitrise des services à valeur ajoutée • Maitrise Offres Mobile prépayées • Mobile Money et Distributeurs • Maitrise des procédures et des modes opératoires liés à l'activité • Maitrise des scripts d'entretien • Maitrise technique de vente • Gestion de la relation client



	• Maîtrise des outils Niveau 1 • Utilisation du téléphone • Facilité dans la manipulation des terminaux • Vente en rebond • Connaissances des exigences du consommateur final et du client •
--	---

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

Intitulé du poste	SUPERVISEUR
MISSION	
• Animer et encadrer une équipe de conseillers • Optimiser les ressources afin d'assurer les objectifs de performance • Garantir la qualité de la relation client en accord avec la satisfaction client, • Assurer l'amélioration des processus et des méthodes de travail • Participer à la montée en compétences des conseillers commerciaux	
ACTIVITES ET TACHES PRINCIPALES	

- Animer et Superviser l'équipe des conseillers placée sous responsabilité
- Assurer le suivi des conseillers en rapport avec le pilote du plateau et la boucle qualité, détecter les potentiels besoins en formation issus du coaching et des évaluations
- Assurer le développement des compétences individuelles de son équipe
- Communiquer - et éventuellement définir – les objectifs quantitatifs et qualitatifs auprès de son équipe
- Veiller à l'atteinte des objectifs des indicateurs de production productivité des conseillers)
- Evaluer et analyser les résultats individuels et les résultats de l'équipe (qualitatifs et quantitatifs)
- Mettre en place et suivre des plans d'action personnalisés de ses conseillers
- Activer les dispositifs de communication disponibles pour mobiliser et informer les équipes
- Gérer les alertes et assurer la gestion des plans de crise (appliquer les procédures de gestion en temps normal et en temps de crise)
- Veiller et accompagner continuellement son équipe dans l'application et l'utilisation des outils, des procédures, des consignes, des modes opératoires et du règlement intérieur
- Participer à l'évolution des process
- Contribuer à l'enrichissement des outils de suivi et d'évaluation de son activité
- Assurer la gestion opérationnelle de son équipe
- Réaliser des débriefings individuels et collectifs et les formaliser
- Valider et renseigner les éléments RH et informer la hiérarchie en cas d'anomalie
- Contribuer à la gestion administrative liée à l'activité (reporting hebdo et mensuel)
- Respecter les permanences définies pour assurer la continuité de l'activité de supervision
- Remonter et suivre jusqu'à complète résolution les dysfonctionnements et les remontées clients

A fréquence trimestrielle

- Evaluer les performances CC et remonter les besoins de formation identifiés
- Mettre en œuvre les actions issues de la revue mensuelle du BP
- Mettre en œuvre les actions issues de la revue mensuelle de la performance
- Analyser la variation des performances individuelles et la communiquer aux cc
- Répondre dans les délais aux quiz de vérification des connaissances
- Présenter et analyser les performances hebdomadaires lors des briefings
- Prendre en charge les PA définis lors des pil perf
- Sensibiliser le cc à la qualité des transactions et au monitoring des transactions
- Sensibiliser le cc et veiller au respect de la clean desk policy
- Monitorer les performances individuelles et débriefer à chaud les CC
- Monitorer les transactions
- Débriefer les CC en échec et consigner les causes et actions dans le Tableau de synthèse des CC en échec
- Répartir équitablement la charge de travail et les types de cas pour développer la polyvalence des CC
- Renseigner et remonter à la vigie le formulaire Real Time Management
- Mettre en œuvre les préconisations consignées au fichier RTM
- Archiver les RdM et les CR de présentation dans la BdC
- Libérer le cc pour permettre à PRA d'assurer les formations (Mettre à la disposition de PRA les ressources nécessaires pour la mise en œuvre du PF)
- Saisir systématiquement les dysfonctionnements SI dans EZV et alerter par SMS

Formation souhaitée	Bac+2 commercial/marketing
Expérience	2 ans d'expérience d'encadrement en centre d'appels
EXIGENCES MINIMALES	
NIVEAU 4 • Esprit de synthèse • Adaptabilité • Empathie • Aptitudes à communiquer • Esprit d'équipe • Rigueur • Leadership : dynamiser en permanence son équipe et la fait progressé • Capacité d'écoute NIVEAU 3 • Proactivité • Initiative • Dynamisme • Gestion du stress • Sens de la fidélisation • Sens de l'organisation : hiérarchiser les actions à envisager et arbitrer en fonction de leur degré d'urgence et d'importance • maîtrise de la langue française • maîtrise de la langue locale • Aisance dans l'utilisation du clavier et de la souris • Connaissance bureautique MS Office (Word, Excel) • Gestion des conflits NIVEAU 2 • Orientation client NIVEAU 1 • Maitrise technique de vente • Maitrise des scripts d'entretien	
COMPETENCES MINIMALES	
C o m p é t e n c	Niveau 4 • Sensibilité du Service Client et Mission (Charte bonne conduite, charte manager, règlement intérieur, fiche de poste, charte bureau propre, charte de confidentialité, de déontologie) • Maitrise des procédures et modes opératoires liés à l'activité • Maitrise des techniques de base de l'échantillonnage statistique

e s p r o f e s s i o n n e l l e s	Niveau 3 • Management de la performance • Orientation Client • Maitrise politique QSE/RSE • Gestion de la relation Client • Maitrise des techniques de débriefing et de coaching • Maitrise des outils Niveau 2 • maitrise Offres data mobiles (IEW, Tv mobile, Bew , domino, keurguibox,) • Maitrise des services à valeur ajoutée • Maitrise des offres du mobile prépayées • Maitrise des offres du mobile post-payées • Mobile Money • Planification et Méthodes • Maitrise des techniques d'animation de groupe • Maitrise des scripts d'entretien • Connaissances du processus d'amélioration continue • Vente en rebond • Maitrise technique de vente Niveau 1 • Utilisation du téléphone • Facilité dans la manipulation des terminaux • Connaissance de l'environnement technique du centre d'appels (IVR) • Connaissances des exigences du consommateur final et du client



ANNEXE 4 : PREREQUIS TECHNIQUES

Sommaire

1. Architecture technique

1.1. Schéma d'architecture

1.2. Description des composants

2. Fonctionnalités / outils à la charge de SBIN

3. Fonctionnalités / outils à la charge du Partenaire

4. Plan de continuité

5. Gestion des incidents

6. Exigences techniques

6.1. Informatique

6.2. Réseau

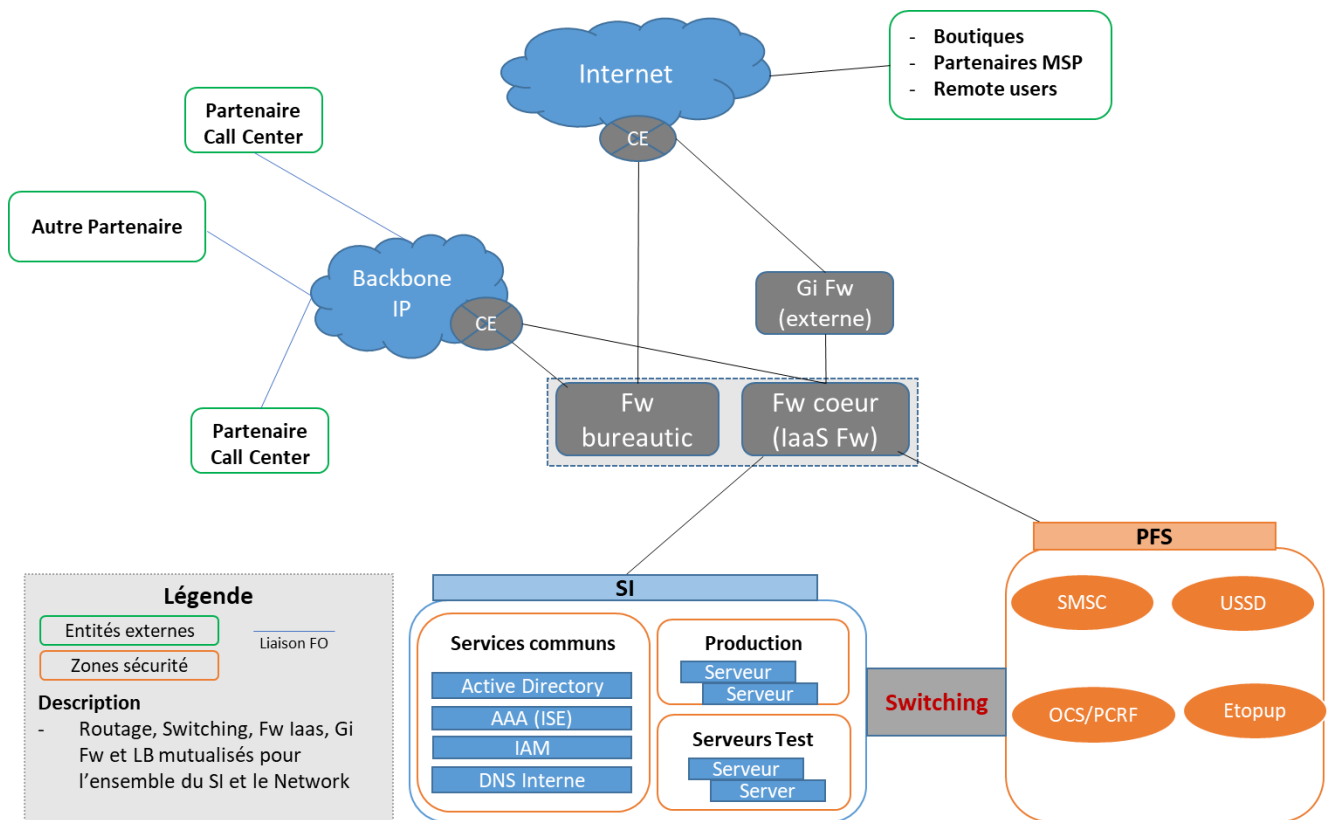
6.3. Sécurité

7. Contenu de la réponse



1. Architecture technique

1.1. Schéma d'architecture



1.2. Description des composants

Les prestataires seront avec la SBIN via le backbone IP de ce dernier via la fibre optique qu'ils vont eux même prendre en charge.

Le SBIN fournira à travers ce lien un accès à un certain nombre d'outils qui vont permettre de prendre en charge les requêtes mais aussi de piloter du point de vue opérationnel l'activité.

Tous les autres outils supplémentaires dont il a besoin pour piloter l'activité sera à son entière charge après validation avec la SBIN de l'opportunité de le mettre en place.

Les conditions d'utilisation et d'exploitation de cet outil ou ces outils seront définies d'un commun accord avec la SBIN.

2. Fonctionnalités /Outils à la charge de la SBIN

SBIN mettra à la disposition du partenaire des outils pour la gestion des fonctionnalités ci-dessous :



- Gestion de la productivité
Elle sera gérée par les outils suivants :
 - CC pulse : supervision temps réel
 - Infomart/Insight : Reporting analytique
- Applications métier
 - Voir Liste en annexe cahier des charges métier
- Routage des contacts
 - Le routage des contacts se fera par la SBIN suivant le groupe d'agents.
- ACD (distribution automatique des appels)
 - La distribution des contacts se fera avec la solution Genesys
- CTI (outil de couplage téléphonie/informatique)
 - Le couplage téléphonique se fera avec la solution Genesys
- Outils média (Chat, Voix IP, Gestion d'emails)
 - Bandeau WDE/ Fiche client : Bandeau agent SIP (voix uniquement)
- Enregistrement des appels et des écrans des agents et superviseurs
 - GIR : Genesys Interaction Recording
- Codification des appels clients
 - Bandeau WDE/ Fiche client : Traitement des demandes client
- Outils donnant des informations sur l'historique client
 - Bandeau WDE/ Fiche client : Historique et Reporting des activités
- Contrôle des heures travaillées
 - Infomart/Insight : Reporting analytique
 - Bandeau WDE/ Fiche client : Bandeau agent SIP
- Transfert du contenu des appels sortants vers chaque position
 - Bandeau WDE/ Fiche client : Transfert de l'appel
- 3. Fonctionnalités /Outils à la charge du partenaire**
 - Gestion et distribution des activités administratives
 - Outil de Planification des équipes
 - Outil de Scripting
 - Accès internet sur applications utilisées
 - Poste de travail sur la base des spécifications à valider
 - Sécurisation du poste de travail (antivirus, antispan, etc...)
 - Réseau local respectant les normes de sécurité, de disponibilité et de cloisonnement



4. Plan de continuité

Le partenaire doit réaliser une évaluation des risques pour chaque problème potentiel pouvant impacter la capacité du site à traiter les contacts sur chaque canal, et développer des plans d'urgence pour des problèmes ayant le plus de probabilité de survenir.

Une solution de backup devra être proposée dans le cadre de la mise en place d'un plan de continuité de service.

Le partenaire doit avoir des approches pour la mise en place et la gestion des solutions de technologie afin de fournir des niveaux élevés de service aux clients comme aux utilisateurs internes. Il doit également avoir une approche structurée pour gérer les pannes, y compris la redondance.

Le partenaire devra mettre en place un système d'alimentation énergétique des équipements sécurisé et redondant afin de garantir la permanence du service et l'efficacité énergétique répondant aux exigences de la norme ISO 50001.

Le partenaire doit établir un plan documenté qui clarifie son approche concernant le redémarrage des opérations après un incendie, une catastrophe naturelle ou tout autre événement majeur ayant interrompu la fourniture du service client durant plus de six heures. Ces plans doivent inclure des procédures pour :

- ➔ Maintenir ou restaurer le service
- ➔ Assurer l'intégrité des données au cours de la transition
- ➔ Minimiser la durée d'interruption

5. Gestion des incidents

Pour tout dysfonctionnement noté, le partenaire devra saisir SBIN par téléphone dans un délai de 10 mn maximum après la survenance de l'incident et le signaler via EASYVISTA et ensuite par email. Il devra fournir toute information complémentaire pouvant faciliter la résolution.

Le partenaire devra désigner un interlocuteur qui servira de relais pour coordonner et tenir informé la SBIN de l'état d'avancement de tout dysfonctionnement interne et/ou externe. Tout incident relevant de la responsabilité du partenaire devra faire l'objet d'un suivi et d'un rapport

Cet interlocuteur devra être capable de qualifier l'incident. Les signalisations devront se faire en heures de production en HO et en HNO (8h à 22h et 22h à 8h).

6. Exigences techniques

6.1 Informatique

a. Pré requis poste de travail

Les postes de travail sont achetés, administrés et maintenus par la société partenaire gérant le centre de contact, selon les recommandations logicielles et matérielles du Groupe SBIN.

Le partenaire s'engagera à renouveler les postes de travail à l'issue de la période de garantie.



SBIN exige, pour tous les postes de travail conseillers ou superviseurs, quel que soit le profil métier de l'utilisateur, la configuration minimale suivante :

Caractéristiques machine pour l'installation de l'application WDE/Fiche Client

- Processeur : Intel core i5 - 1165G7
- Ram : 8 GB
- HDD : 256 GB
- Monitor : Ecran 17 ou 19 " FHD ou HD (1920 x 1080)
- OS : Windows 10 64 bit
- Réseau : Carte Ethernet GE / Wifi 4

b. Configuration logicielle poste de travail

Configuration logicielle détaillée d'un poste conseiller de centre de contact SBIN				
Type	Editeur	Logiciel	Options	Fourniture Licences
Conseillers				
OS	Microsoft	Windows 10	64 Bits	Partenaire
Bureautique	Microsoft	Suite Office 2013 Minimum		Partenaire
Messagerie	Microsoft	Suite Office 2013 Minimum		Partenaire
Antivirus		avec licence		Partenaire
Applications	Voir annexe	Voir annexe		SBIN /Partenaire
Superviseurs				
Messagerie	Microsoft	Suite Office 2013 Minimum		Partenaire
Bureautique	Microsoft	Suite Office 2013 Minimum	Service Release 2	Partenaire
Applications	Voir annexe	Voir annexe		SBIN /Partenaire

c. Serveurs

Les serveurs locaux (sauvegardes, impressions, etc.) sont à la charge du partenaire.

d. Casques conseillers

Le Prestataire assure la disponibilité des casques de qualité lors du démarrage de l'activité et pour le remplacement (cas défectueux).

6.2 Réseau

Pour le centre de contact, le partenaire est responsable :



- du câblage (électrique, informatique)
- des équipements LAN

Le partenaire est responsable des équipements WAN et des liaisons spécialisées pour la connexion du centre de contact au SI de SBIN.

6.3 Sécurité

Le partenaire doit prouver et présenter sa politique de sécurité en termes d'accès aux données de la SBIN, d'accès aux données personnelles, accès aux applications, au plateau de production et aux locaux techniques.

En terme d'architecture réseau, la SBIN pourra, au besoin, apporter son expertise dans le domaine, aussi bien dans la sécurisation des échanges que dans la haute disponibilité du réseau.

7. Autres exigences techniques

- Le partenaire doit remonter à la SBIN toute modification opérée sur son LAN et qui aurait un impact sur les équipements et applications
- Envoyer périodiquement la liste des adresses IP des machines et les emplacements correspondants
- Appliquer un programme antiviral et envoyer le reporting à la SBIN (ceci concerne toutes les machines qui sont utilisés pour le compte de la SBIN)
- Remonter systématiquement à la SBIN les comptes des agents qui sont en fin de contrat.
- Respecter les consignes, les guides d'utilisation et les procédures d'installation
- Participer aux cadres d'animation technique organisé par l'équipe technique de la SBIN.

8. Contenu de la réponse

L'offre du partenaire devra comprendre :

- Une offre technique qui devra contenir au minimum une réponse à toutes les exigences techniques mentionnées dans ce cahier de charge.
- L'organisation à mettre en place pour prendre en charge efficacement cette activité
- Fournir un plan et un planning de déploiement de ses infrastructures et de son organisation
- L'architecture technique et le dimensionnement associé pour assurer la connectivité avec la SBIN
- La description des équipements (matériels et logiciels) proposés, ainsi que les détails de leur configuration ;
- Les modalités d'installation et d'intégration entre le son réseau local et celui de SBIN

Le partenaire définira les perspectives techniques et fonctionnelles envisageables pour accompagner l'évolution du service.



Le déploiement de ces prestations sera géré en mode projet. Il devra proposer un plan de management du projet qui décrira dans les grandes lignes la méthodologie de déploiement qu'il proposera.

Il devra fournir les documents suivants, dans le cadre de ce projet :

- Le plan Projet
- La cartographie des risques
- La gouvernance du projet
- Les livrables du projet (dossiers d'architectures technique et réseau, matrice des risques, plan de formation)
- La chaîne de support proposée et les SLA et OLA associés



Annexe 5 Code de conduite fournisseur