

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**Personne Publique : Ecole Nationale de la Magistrature
10 rue des Frères Bonie
33080 Bordeaux**

OBJET DU MARCHÉ PUBLIC PUBLIC
Prestations de centre d'assistance informatique téléphonique et en ligne de type « Hotline »

**Procédure d'Appel d'Offres Ouvert tel que prévu aux articles R2161-2 à R2161-11
du Code de la commande publique**

Table des matières

1.	Présentation	3
1.1.	Les missions de l'Ecole nationale de la magistrature (ENM).....	3
2.	Contexte et enjeux du marché public.....	3
2.1.	Interlocuteurs dans le cadre du marché public	4
2.1.1.	A l'ENM	4
2.1.2.	Chez le titulaire.....	4
2.1.3.	Le responsable opérationnel technique (ou équivalent)	4
2.1.4.	Le responsable administratif et commercial (ou équivalent).....	4
2.1.5.	L'équipe d'assistance	4
2.2.	Le périmètre technique	5
2.3.	Le périmètre de l'assistance	5
2.4.	Données quantitatives des prestations	6
2.4.1.	Publics cibles.....	6
2.4.2.	Statistiques clés	7
2.4.3.	Géographie du public	8
2.4.4.	Caractéristiques des outils les utilisés par le public cible	8
2.5.	Particularités des prestations attendues	8
2.5.1.	Les principes de la relation souhaitée.....	8
2.5.2.	Evolutivité de service.....	8
2.5.3.	Comportement du personnel du titulaire	8
2.5.4.	Langue	9
2.5.5.	Localisation des prestations.....	9
2.5.6.	Plages horaires d'ouverture de l'assistance	9
2.5.7.	Pré-requis généraux.....	10
2.5.8.	Délais garantis.....	10
1.1.1.	Indicateurs de performance	11
1.1.2.	Communication et accueil téléphonique	11
1.1.3.	Suspension des dossiers et/ou interruption dans la résolution.....	12
1.1.4.	Description du fonctionnement de l'outil de suivi des incidents (tickets)	12
2.	Modalités d'exécution de la prestation d'assistance	12
2.1.	Modalités tarifaires de l'assistance	12
2.2.	Calendrier d'exécution	13
3.	Prestations annexes attendues.....	13
3.1.	Livrables	13
3.2.	Formation	13
4.	Pénalités.....	14
4.1.1.	Pénalités relatives aux engagements de niveau de service	14
4.1.2.	Autres pénalités.....	15
5.	Réversibilité et transférabilité	15

1. Présentation

1.1. Les missions de l'Ecole nationale de la magistrature (ENM)

L'Ecole Nationale de la Magistrature est un établissement public à caractère administratif créé par la loi N° 70-613 du 10 juillet 1970 et placé sous la tutelle du Ministère de la Justice.

La mission première de l'ENM est de recruter des magistrats (appelés pendant leur formation initiale « auditeurs de justice ») et de les former tout au long de leur carrière.

L'ENM contribue également à la formation des magistrats à titre temporaire, des juges consulaires et des autres professionnels concourant étroitement à l'activité des juridictions (formation des publics spécialisés).

Enfin elle participe également à la coopération internationale en matière judiciaire. L'organisation détaillée de l'Ecole est décrite sur le site internet de l'établissement : <http://www.enm.justice.fr>

L'ENM comprend 3 directions :

- la direction des recrutements de la formation initiale et de la recherche,
- la direction de la formation continue, de l'international et des formations professionnelles spécialisées,
- le secrétariat général.

L'ENM est implantée sur quatre sites :

Nom	Adresse	Code postal	Ville
ENM Siège	10, rue des Frères Bonie	33800	Bordeaux cedex
Antenne parisienne de l'ENM	3 ter quai au Fleurs	75004	Paris
Site Arborial	10 rue Henri Rol-Tanguy	93100	Montreuil
Site Archipel	154 boulevard Godard	33000	Bordeaux

2. Contexte et enjeux du marché public

L'ENM souhaite se doter d'une assistance technique de type « hotline ». Ne disposant pas d'une capacité suffisante en personnel interne pour répondre à des appels potentiels en provenance d'environ 35 000 utilisateurs, l'Ecole fait le choix d'externaliser cette mission.

Le présent marché public a pour objet des prestations de centre d'assistance informatique téléphonique et en ligne à distance.

Le prestataire a une obligation de résultat dans l'accomplissement des prestations définies, avec mise à disposition technique d'une plateforme d'assistance facile d'utilisation, sans délai d'attente et sans dysfonctionnement. Au vu de l'enjeu du présent marché public, le prestataire justifie obligatoirement d'une expérience et d'une compétence adaptées à l'objet du marché public.

Cette prestation couvre l'accueil téléphonique et la gestion des courriels, l'enregistrement des demandes et déclarations d'incidents faites par les utilisateurs (listés par l'ENM) ainsi que la résolution des incidents et leur clôture dans un outil centralisé. La prestation comprend également l'assistance connexion classe virtuelle pour les stagiaires et intervenants.

La prestation couvre également la rédaction des procédures techniques de résolution et d'escalade sous la direction et la validation de l'ENM.

Enfin, le prestataire se voit remettre dans le cadre de l'exécution des prestations, un accès à la ou les plateforme(s) de l'ENM avec les droits nécessaires à la résolution de certains des problèmes susceptibles d'être rencontrés.

La prestation de centre d'assistance téléphonique s'inscrit dans la démarche de fourniture d'une qualité de services mesurable. Ces prestations se déroulent dans les locaux du prestataire.

L'enjeu principal est la satisfaction de l'ensemble des utilisateurs via le confort d'utilisation du centre de service et la rapidité de résolution des incidents et demandes signalés.

2.1. Interlocuteurs dans le cadre du marché public

2.1.1. A l'ENM

Le représentant du pouvoir adjudicateur est la directrice de l'Ecole Nationale de la Magistrature (et par délégation la secrétaire générale).

Comité de pilotage : les interlocuteurs opérationnels du prestataire dans le cadre du présent marché public sont les représentants des équipes métiers sous l'autorité de la secrétaire générale ou de son représentant.e.

2.1.2. Chez le titulaire

Dès le début du marché public, le titulaire désigne un responsable opérationnel technique et un responsable administratif et commercial ou tout équivalent, qui sont les interlocuteurs privilégiés du pouvoir adjudicateur.

S'agissant d'une prestation avec obligation de résultats, il appartient au titulaire de garantir la continuité du service en l'absence de son personnel et en particulier de ses techniciens, quelles qu'en soient les causes prévues ou non prévues par avance (congés, formation, maladie, etc...) et ce sur toute la durée d'exécution du marché public.

Le titulaire doit garantir le niveau de service demandé, la formation de ses collaborateurs et leur expérience professionnelle en adéquation avec les besoins énoncés, et ensuite en fonction des évolutions potentielles successives (évolution des matériels et logiciels, etc...).

De même, le titulaire garantit la parfaite capacité de l'équipe affectée à la prestation à rendre le service demandé dans le cadre des prestations attendues, notamment en termes de qualités humaines et de posture.

2.1.3. Le responsable opérationnel technique (ou équivalent)

Le responsable opérationnel supervise le fonctionnement d'ensemble des prestations. Il dispose d'une expérience significative dans le même type de prestation objet du marché public et d'une compétence managériale d'équipe de support.

2.1.4. Le responsable administratif et commercial (ou équivalent)

Le responsable administratif et commercial veille à la bonne mise en œuvre des clauses contractuelles du marché public.

2.1.5. L'équipe d'assistance

Le titulaire désigne une ou plusieurs personnes qualifiées pour coordonner l'équipe d'assistance. Pour constituer cette équipe, il met en place du personnel dont la qualification et le nombre sont compatibles avec les obligations de résultat dont il a la charge. Il maintient les compétences, moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte des résultats visés.

Sont requises pour ce type de prestation, notamment les qualités suivantes :

- Capacité à comprendre les préoccupations de l'utilisateur,
- Très bon niveau de communication orale : Le niveau de maîtrise de la langue française doit correspondre à minima au niveau C1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)
- Bon niveau de communication écrite,
- Rigueur,
- Très bon relationnel,
- Bonne résistance au stress,
- Rapidité dans l'exécution,
- Sens du partage de l'information et du travail en équipe.

L'organisation, la structuration et la hiérarchisation des interlocuteurs du titulaire est propre à celui-ci (cf. organisation inscrite au CRT). En revanche, les interlocuteurs de l'ENM doivent avoir des interlocuteurs à grade et/ou compétences équivalents pour favoriser la fluidité des échanges et la bonne exécution des prestations.

Ces prérequis ont pour objectif de garantir que :

- la communication soit optimale entre l'utilisateur et la personne prenant en charge l'appel et ce dans un délai contraint ;
- le propos de la personne prenant en charge l'appel soit parfaitement compréhensible par l'utilisateur, qui n'est pas un spécialiste des outils informatiques.

2.2. Le périmètre technique

Le périmètre technique concerne plusieurs environnements : site OFL (Offre de Formation en Ligne de l'Ecole), Moodle (les plateformes d'e-formation de l'Ecole), sessions de formations à distance ou autres services externes de type Sphinx, CV en ligne, plateforme d'accès aux concours (Liste non exhaustive et sujette à évolution au cours du marché public).

2.3. Le périmètre de l'assistance

Le périmètre de la prestation attendue comprend une assistance par téléphone et/ou par mail permettant la résolution rapide des problèmes rencontrés relatifs à :

- ✚ la connexion ou réorientation aux applicatifs de l'école sur Internet : plateforme e-formation (LMS Moodle), site « offre en ligne »... ;
- ✚ la saisie de ses identifiants aux plateformes, et le cas échéant l'aide à la régénération d'un mot de passe ;
- ✚ sur les plateformes, l'accès aux pages, aux cours (ou documents) composés de plusieurs ressources ;
- ✚ l'inscription aux formations proposées sur le site de l'OFL ;
- ✚ la consultation ou le téléchargement d'une ressource (problème d'affichage, de son) ;
- ✚ la mise à jour du navigateur internet ou l'aide à l'installation de versions appropriées ;
- ✚ la génération, l'enregistrement ou l'aide à l'impression de documents associés aux cours (exemple : attestation de réussite) ;
- ✚ le problème d'affichage ou de configuration technique du terminal de lecture de l'appelant, (ordinateur, tablette ou smartphone) ;
- ✚ l'accès à l'e-bibliothèque et au moteur de recherche associé sur la plateforme d'e-formation ;
- ✚ l'accès à des forums associés à certains parcours proposés sur la plateforme Moodle, ces parcours étant administrés et modérés par les enseignants permanents de l'Ecole ;
- ✚ une réorientation de l'utilisateur vers les services pédagogiques ou techniques de l'ENM pour les questions hors périmètre ;
- ✚ L'assistance et l'aide aux tests préalables auprès des utilisateurs permettant les accès pour les sessions de formations à distance ;
- ✚ Lors des temps de sous-utilisation des équipes dédiées ENM devront également créer et mettre en place des micro formations / micro procédures ou fiches réflexes pour une diffusion ultérieure (après validation de l'ENM).

Sont exclus du périmètre d'intervention de l'assistance les appels relatifs à des questionnements touchant au contenu pédagogique des formations.

2.4. Données quantitatives des prestations

2.4.1. Publics cibles

Les apprenants des 4 métiers de l'école sont les suivants :

- Formation Initiale / FI
- Département International / DI
- Formation Continue / FC
- Formation Publics Spécialisés / DFPS.

Il n'y a pas de typologie professionnelle prédéfinie pour les publics, qui sont hétérogènes.

Les publics susceptibles de contacter la hotline peuvent être définis ainsi : Magistrat de l'ordre judiciaire, magistrat à titre temporaire, auditeur de justice, élève en formation initiale, juge consulaire, conciliateur de justice, délégué du procureur, conseiller prud'homme (CPH), assesseur des pôles sociaux, assistant spécialisé, experts chargés de l'expertise des victimes d'actes de terrorisme, personnel de l'ENM, examinateur ou jury à l'ENM...

Cette liste n'est pas exhaustive et est susceptible d'évoluer en fonction des nouvelles missions confiées à l'ENM.

	Moodle/e-learning + DOC FC...	OFL (inscription) + DOC DFPS /DI...
CPH	6000	0
Magistrats à titre temporaire (MTT)	500	500
Juges consulaires (JC)	3500	3500
Conciliateurs de justice (CJ)	4000	4000
Assesseurs pôles sociaux	1700	
Délégué procureur	850	
Magistrats étrangers	X	
Magistrat / magistrat honoraire	9000	9000
Auditeur	1500	350
Assistant spécialisé	X	X
Formateurs JC -CJ)...		
Avocats honoraires	250	
Juristes assistants	850	
Experts terro		

Figure 1 : liste des publics potentiels maximum ENM au 01/03/2025

2.4.2. Statistiques clés

A titre indicatif, voici le nombre d'appels réels sur la période 2022-2024 (source : prestataire : NOVENCI).



Figure 2 : nombre de tickets par mois sur la période 2022-2024

On peut constater plusieurs pics qui sont associés à des lancements de services pour des publics spécifiques ou au lancement de la campagne d'offre de formation annuelle se déroulant en septembre de chaque année.

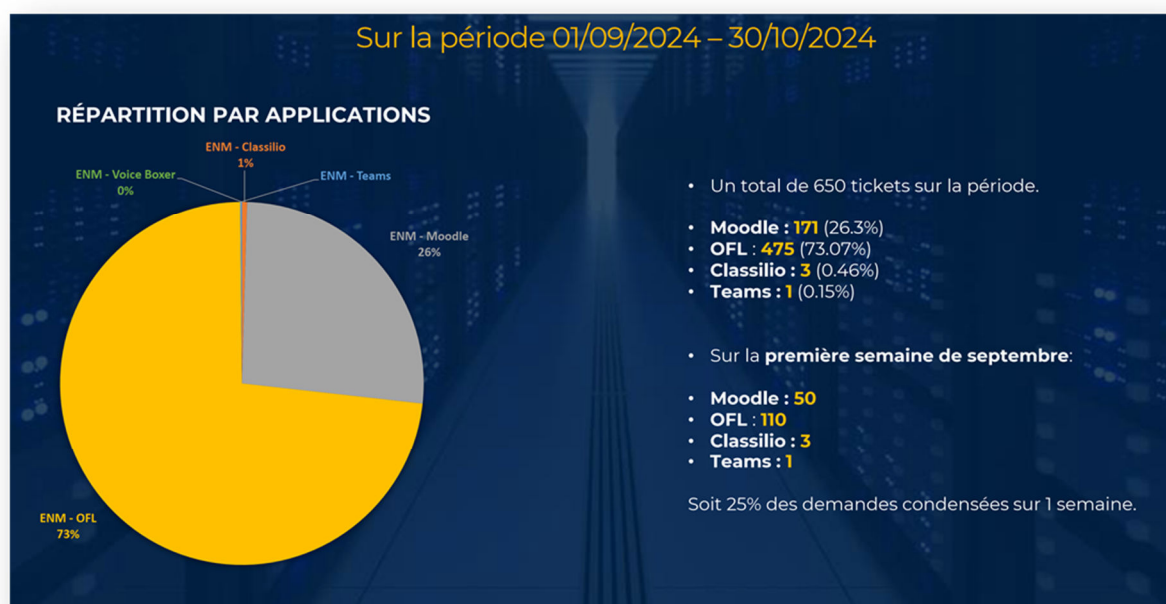


Figure 3 : usage cumulé sur septembre et octobre 2024

Les outils les plus utilisés et nécessitent par extension le plus d'assistance sont : Moodle et l'OFL.

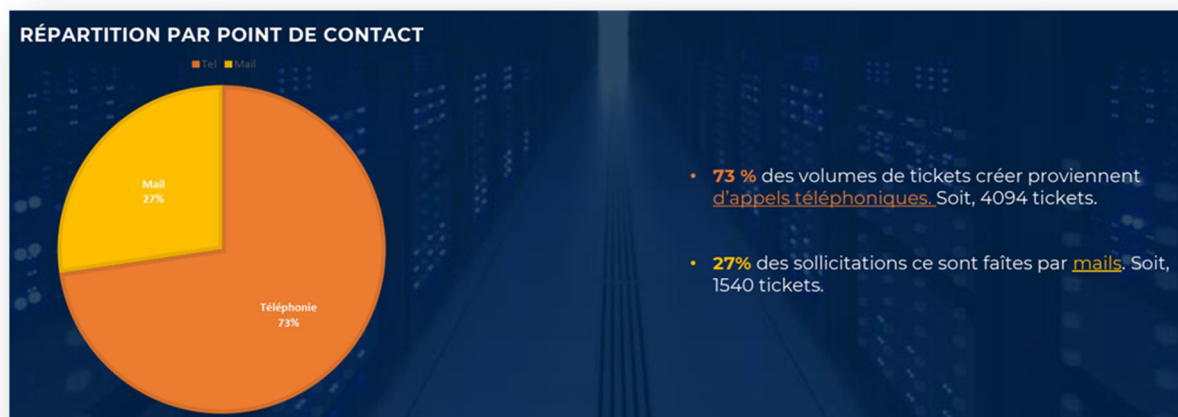


Figure 4 : analyse des points de contact

Les 2/3 des demandes se font actuellement par téléphone

2.4.3. Géographie du public

Le public se situe au sein des juridictions françaises (métropole et outre-mer), sur le réseau interministériel ou à son domicile sur un réseau privé ou dans des juridictions étrangères.

2.4.4. Caractéristiques des outils les utilisés par le public cible

Les publics sont dotés d'un accès sécurisé pour accéder aux sites d'e-formation et de l'OFL de l'ENM :

- Identifiant personnel unique et mot de passe transmis par l'ENM :
 - ✓ Pour Moodle, obligation de modifier le mot de passe à la première connexion ;
 - ✓ Pour Moodle et l'OFL, possibilité de demander un nouveau mot de passe en cas de perte, et génération automatique par la plateforme d'un courriel renvoyant l'utilisateur vers une page spécifique dans le but d'y définir un nouveau mot de passe.
- Ils travaillent sur un matériel informatique personnel ou professionnel varié. Des exigences minimales d'utilisation de la plateforme sont requises et transmises aux différents publics.

2.5. Particularités des prestations attendues

2.5.1. Les principes de la relation souhaitée

L'ENM s'engage à faciliter la réussite du titulaire dans la mission qui lui est confiée. L'ENM positionne une des clés du succès dans l'établissement d'une relation de confiance et de collaboration entre ses équipes et celles du titulaire.

2.5.2. Evolutivité de service

L'ENM attend du titulaire un service évolutif c'est-à-dire sachant s'adapter à des changements portant sur le volume de sollicitations sans perturbation de la qualité de service et à la fois sur son périmètre (évolution des services offerts).

2.5.3. Comportement du personnel du titulaire

Le titulaire représente l'ENM auprès des utilisateurs et porte à ce titre son image de marque. Le savoir être comportemental, au téléphone comme par courriel, est exemplaire vis-à-vis des utilisateurs, en matière d'écoute, de rigueur technique, de pédagogie, de politesse et d'amabilité.

Par ailleurs, le personnel du titulaire est tenu à une obligation de confidentialité relative à toute information ou document auquel il a accès dans le cadre de la prestation.

Les utilisateurs n'étant pas des spécialistes informatiques, il convient également que les techniciens du titulaire adaptent leur niveau de langage à ces derniers.

2.5.4. Langue

Les prestations sont réalisées en langue française mais peuvent être également réalisées en langue étrangère comme l'anglais. Tous les échanges avec l'ENM, ainsi que les documentations transmises le cas échéant sont réalisés en langue française.

2.5.5. Localisation des prestations

Les prestations sont réalisées sur le site du titulaire.

La réunion de démarrage se déroule sur le site de l'ENM (Bordeaux ou Paris en fonction de la localisation du prestataire retenu).

A minima une journée d'acculturation et de prise de connaissance des équipes et processus ENM est à prévoir dans le cadre de ce marché public, cette journée se déroulera sur le site de l'ENM Paris, proche de la majorité des métiers bénéficiaires de ce service.

Participeront à cette journée, côté prestataire, à minima le chef du support responsable du compte ENM et toutes personnes qu'il jugera nécessaire au bon déroulement de cette prestation.

Le comité de pilotage se réunit autant que de besoin et au moins une fois par trimestre, ces réunions peuvent se faire en distanciel.

2.5.6. Plages horaires d'ouverture de l'assistance

Les utilisateurs accèdent à l'assistance téléphonique comme suit :

Horaires d'ouverture de l'assistance	Période	Modalités de saisine
9h00 -12h00 14h00-18h00 du lundi au vendredi (hors jours fériés)	De janvier à août puis de novembre à décembre, appelée « période creuse » dans la suite de ce document	par téléphone et/ou par courriel
9h00 –18h00 du lundi au vendredi (hors jours fériés)	Septembre et/ou Octobre (dite période inscription annuelle OFL), appelée « période haute » dans la suite de ce document	par téléphone et/ou par courriel

Tableau 1 : plages horaires d'assistance

2.5.7. Pré-requis généraux

Le titulaire assure la gestion globale des dossiers, incidents et demandes, qui lui sont adressés par tous les canaux mis à disposition et en particulier :

- ✓ Téléphone,
- ✓ Outil de messagerie électronique

Saisine par téléphone	Saisine par courriel
<u>Temps d'attente au décroché :</u> <i>Le délai de décroché est le temps écoulé entre la 1^{ère} sonnerie d'un appel téléphonique sur l'ACD (distributeur automatique d'appels) et le décroché du combiné par un opérateur</i> Délai inférieur à 1 minute 30	<u>Sans objet</u>
<u>Délai de prise en compte de la demande :</u> <i>Délai entre l'arrivée de la demande et sa saisie dans l'outil et affectation du ticket à un opérateur pour qualification et traitement</i> Délai inférieur à 10 minutes	<u>Délai de prise en compte de la demande :</u> <i>Délai entre l'arrivée de la demande et sa saisie dans l'outil et affectation du ticket à un opérateur pour qualification et traitement</i> Délai inférieur à 1 heure
<u>Temps de résolution par le support technique :</u> Délai inférieur à 30 minutes	<u>Temps de résolution par le support technique :</u> Délai inférieur à 30 minutes

Tableau 2 : délais attendus pour les publics

Les temps et délais indiqués ci-dessus le sont à titre général.

Lors des COPIL, l'ENM pourra demander une attention particulière sur des séquences et publics particuliers (lancement de campagne pour les CPH par exemple, initialisation d'un nouveau service...), pouvant amener à basculer les séquences en « période haute ».

2.5.8. Délais garantis

Le centre d'assistance constitue un point d'accès unique pour les utilisateurs. Il porte la responsabilité du suivi des sollicitations qui lui sont adressées.

Dès leur création, les incidents sont qualifiés et enregistrés dans les outils de suivi du prestataire.

Le titulaire s'engage à respecter un temps d'attente au décroché, un délai de prise en compte de la demande et un délai de résolution raisonnables et inférieurs aux temps additionnés garantis dans le tableau ci-dessus, au-delà desquels il s'expose à des pénalités.

1.1.1. Indicateurs de performance

Voici les indicateurs principaux de performance attendus, si ceux-ci ne sont pas respectés des pénalités seront appliquées conformément à l'article dédié au présent CCTP.

Indicateur	Performance attendue
Temps d'attente au décroché	90%
Délai de prise en compte des sollicitations	95%
Temps de résolution par le support	60%

Figure 5 : indicateurs de performance attendus

Voici les indicateurs complémentaires qui devront être impérativement suivis durant toute la durée d'exécution du marché public :

- Indicateur 4 : Taux de prise en compte des demandes < 1 heure (courriel)
- Indicateur 5 : Taux de résolution par le support < 30 minutes (courriel).

1.1.2. Communication et accueil téléphonique

Le titulaire propose une solution technique permettant à ses équipes de :

- ✚ communiquer avec les utilisateurs par téléphone sans filtrage à l'émission et à la réception d'appel et bénéficier de la présentation du numéro d'appelant. Cela implique qu'un traitement au décroché est privilégié et que la mise en place d'un serveur vocal interactif ne permettant pas d'accéder à une personne en ligne n'est pas envisageable.
- ✚ communiquer par messagerie avec les utilisateurs avec adresse de messagerie dédiée et ou via la messagerie instantanée.
Pour information, il existe un formulaire hébergé par l'ENM permettant de solliciter par mail le prestataire actuel : <https://e-formation.enm.justice.fr/upload-enm/aide/index.php>
- ✚ tout autre moyen de communication pourra être soumis dans la réponse du candidat (Chatbot, FAQ,...)

Le titulaire propose une solution technique d'accueil téléphonique qui permet de réceptionner les appels des utilisateurs :

- ✚ sur un numéro unique dédié à l'ENM,
- ✚ sur un numéro non surtaxé.

Le prestataire propose une solution technique et fonctionnelle répondant aux exigences minimales suivantes :

- ✚ L'ensemble des résolutions des incidents (ceux traités par téléphone et ceux par courriel) font l'objet d'une notification de prise en compte, et d'une notification de clôture, suivant un fonctionnement défini au démarrage de la prestation entre les deux parties ;
- ✚ Sauf avis contraire de l'utilisateur, pour toute saisine de la hotline par téléphone, la résolution s'effectue par téléphone ;
- ✚ Pour les saisines par courriel, la résolution se fait par courriel, ou si nécessaire par téléphone ;
- ✚ Il est transmis à chaque utilisateur une enquête de satisfaction par courriel, dont le contenu est défini entre les deux parties (cf. point 3.1 « livrables ») ;
- ✚ La prise de main à distance par le prestataire est possible et opérationnelle sous deux conditions :
 - elle nécessite l'accord de l'utilisateur ;
 - elle n'est pas possible au sein du RIE / réseau du ministère pour les postes mis à disposition au sein des juridictions, pour des raisons de politique de sécurité.

1.1.3. *Suspension des dossiers et/ou interruption dans la résolution*

Dans l'éventualité où le titulaire est dans l'incapacité de respecter ses engagements pour des raisons qui lui sont extérieures, il lui incombe de clairement :

- justifier le motif,
- le consigner dans l'outil de gestion des dossiers,
- communiquer avec l'utilisateur.

Concernant les modalités liées aux procédures d'escalade, elles sont déterminées au moment de la rédaction des procédures techniques.

Si le titulaire ne peut justifier de son incapacité à respecter ses engagements par des faits qui ne lui sont pas imputables, il s'expose à des pénalités.

1.1.4. *Description du fonctionnement de l'outil de suivi des incidents (tickets)*

Le prestataire met en place un outil de suivi des incidents afin de garantir une totale transparence et traçabilité des appels entre l'utilisateur et l'assistance : incluant la nature et la complexité des dysfonctionnements, leur résolution ou non ainsi que le temps de résolution qui aura été estimé.

L'ENM devra avoir accès :

- ✚ à un tableau de bord d'analyse des dysfonctionnements et des appels (URL, login et mot de passe pour un accès en lecture seule devront être fournis à l'ENM au moment de la réunion de lancement),
- ✚ et également à l'ensemble des incidents/dossiers (tickets) traités et à leur détail (idéalement un récapitulatif sous format Excel sera transmis aux membres du COPIL avant chaque réunion- voir §3.1)

2. **Modalités d'exécution de la prestation d'assistance**

2.1. Modalités tarifaires de l'assistance

Il est demandé au prestataire de chiffrer une proposition tarifaire qui sera établie selon les deux principes suivants :

1. Une première partie « forfaitaire » pour la partie rédaction des procédures techniques et formation au logiciel de suivi des tickets, qui sera prise en charge dans le cadre de la facturation du premier mois de démarrage de la prestation.
2. Une partie « à bon de commande », pour la réalisation de la partie prestation d'assistance technique, tenant compte des deux principaux facteurs qui peuvent faire varier le volume de la prestation d'assistance à fournir :
 - ✚ Le nombre total d'utilisateurs potentiels,
 - ✚ La période : creuse ou haute ;

Il sera ainsi mis en place, au fur et à mesure de l'exécution du marché public, un système de commande ajusté mensuellement ¹ et qui se décomposera comme suit :

- 1 semaine avant la fin de chaque mois, l'ENM éditera un bon de commande pour le mois suivant sur la base des éléments analysés et définis par le comité de pilotage et traduisant l'estimation du nombre de personnes à mettre à disposition par le prestataire afin d'assurer la prestation, sur la base des éléments financiers

L'ENM valide avant le début d'exécution des prestations par bon de commande la prestation correspondante au premier mois d'exécution de l'assistance.

¹ Ce système de commande pourra être ajusté au rythme des COPIL en cours d'exécution de ce marché et basculé sur un système bimensuel ou trimestriel
25ENM11

2.2. Calendrier d'exécution

- ✚ Notification prévisionnelle du marché public au titulaire : Vendredi 3 mai 2025
- ✚ Rédaction des procédures techniques, en collaboration avec l'ENM : au plus tard 15 jours avant le début d'exécution de la prestation d'assistance.
- ✚ Formation Equipe ENM sur l'outil de gestion des incidents : au plus tard 8 jours avant le début de la prestation d'assistance.
- ✚ Début de la prestation d'assistance : Lundi 1er août 2025

3. Prestations annexes attendues

3.1. Livrables

Livable des procédures d'assistance

Entre la notification du marché public et le début effectif de la prestation d'assistance, le titulaire rédige :

- ✚ les procédures techniques de réponses aux questions ;
- ✚ les procédures techniques d'escalade ;
- ✚ un modèle d'enquête de satisfaction communiquée aux appelants.

La rédaction de ces documents par le prestataire fait l'objet d'une réunion de travail avec l'ENM et est soumise à validation via le comité de pilotage.

Livable de l'outil de suivi des incidents (tickets)

- ❖ Dès le démarrage de l'assistance, le titulaire donne accès à l'ENM à son outil informatique de gestion de suivi des incidents (en mode consultation).
- ❖ Chaque mois, le titulaire :
 - remet à l'ENM un rapport statistique synthétique indiquant notamment :
 - le nombre des appels,
 - l'heure des appels entrants et leur durée,
 - leur nature
 - le temps nécessaire à la résolution de l'incident,
 - le nombre de rappels le cas échéant,
 - le temps de décroché,
 - le délai de prise en compte de la demande
 - ...
 - donne accès à l'ENM à la liste détaillée des appels et leur contenu ;
 - communique à l'ENM le résultat de l'enquête de satisfaction de la plateforme d'assistance (suivant les éléments définis en collaboration entre les deux parties).

3.2. Formation

Le titulaire forme, avant le début de l'assistance, quelques personnes de l'ENM (au maximum 4) sur l'outil de gestion des incidents, leur permettant de :

- ✚ connaître le fonctionnement de l'outil,
- ✚ connaître le paramétrage de l'outil par le prestataire,
- ✚ avoir accès aux informations nécessaires à l'analyse des dysfonctionnements et des appels et notamment :
 - nombre,
 - complexité,
 - temps d'appel moyen,
 -

Toutes les informations doivent être facilement exploitables par l'ENM.

4. Pénalités

En cas de pénalité, l'ENM se réserve le droit de déduire son montant de la facture du mois correspondant à la pénalité.

4.1.1. Pénalités relatives aux engagements de niveau de service

Le mode d'application et de calcul des pénalités s'établit de la façon suivante :

- ✚ Pour chaque indicateur (cf. art. 1.1.1) est défini un Seuil d'Engagement (SE, autrement dit le « Résultat attendu ») au-delà duquel la prestation est jugée de qualité et **en-deçà duquel l'indicateur est en défaut et la prestation jugée de mauvaise qualité.**

a) *Pour tous les publics*

Saisine par téléphone

Indicateur 1 :

Temps d'attente au décroché inférieur à 1 minute 30 : **Taux SE = 90 %**

Indicateur 2 :

Délai de prise en compte des demandes inférieur à 10 minutes : **Taux SE = 95 %**

Indicateur 3 :

Temps de résolution par le support inférieur à 30 minutes : **Taux SE = 60 %**

Saisine par courriel

Indicateur 4 :

Délai de prise en compte de la demande inférieur à 1 heure : **Taux SE = 95 %**

Indicateur 5 :

Temps de résolution par le support inférieur à 30 minutes : **Taux SE = 60 %**

- ✚ Les conditions d'applications des pénalités sont, par indicateur, et cumulatives, les suivantes :

b) *Indicateur 1 : Taux de temps d'attente au décroché*

La formule de calcul sur la base d'une pénalité de 2 € par appel défectueux en-dessous du seuil d'engagement est :

- ❖ Hors public demandant une réactivité accrue : Pénalité = $(90\% - (\% \text{ de décroché} > 1\text{mn}30)) \times \text{nombre total d'appels du mois} \times 2 \text{ €}$

Exemples :

- 87 % des 2500 appels sont décrochés en moins de 1'30
→ $(90\% - 87\%) \times 2500 \times 2 = 3/100 \times 2500 \times 2 = \mathbf{150 \text{ € de pénalités}}$
- 96 % des 2500 appels sont décrochés en moins de 1'30 → **pas de pénalité**

c) *Indicateur 2 : Taux de prise en compte des demandes*

La formule de calcul sur la base d'une pénalité de 0.20 € par appel (moyenne mensuelle) défectueux en-dessous du seuil d'engagement est :

- ❖ Pénalité = $(95\% - (x\% \text{ de réponse} > \text{seuil (10')}) \times \text{nombre total d'appels} \times 0.20\text{€} \times (\text{temps moyen de prise en compte des } x\% \text{ (en minutes)} - 10 \text{ minutes})$

d) *Indicateur 3 : Taux de résolution par le support*

La formule de calcul sur la base d'une pénalité de 0.20 € par appel (moyenne mensuelle) défectueux en-dessous du seuil d'engagement est :

- ❖ Pénalité = $(60\% - (x\% \text{ de réponse} > \text{seuil (30')}) \times \text{nombre total d'appels} \times 0.20\text{€} \times (\text{temps moyen de résolution des } x\% \text{ (en minutes)} - 30 \text{ minutes})$

e) Indicateur 4 : Taux de prise en compte des demandes < 1 heure (courriel)

La formule de calcul sur la base d'une pénalité de 0.10 € par courriel (moyenne mensuelle) défectueux en-dessous du seuil d'engagement est :

- ❖ $(95 \% - (x\% \text{ de réponse} > \text{seuil (60')}) * (\text{nombre total de courriels} * 0.10\text{€})) * (\text{temps moyen de prise en compte des } x\%) (\text{en minutes}) - 60 \text{ minutes})$

f) Indicateur 5 : Taux de résolution par le support < 30 minutes (courriel)

La formule de calcul sur la base d'une pénalité de 0.10 € par appel (moyenne mensuelle) défectueux en-dessous du seuil d'engagement est :

- ❖ $(60 \% - (x\% \text{ de réponse} > \text{seuil (30')}) * (\text{nombre total de courriels} * 0.10\text{€})) * (\text{temps moyen de résolution des } x\%) (\text{en minutes}) - 30 \text{ minutes})$

4.1.2. Autres pénalités

Le titulaire s'expose également à des pénalités forfaitaires pour les motifs suivants :

- A. En cas d'absence non justifiée à une réunion ou comité :
→200 euros par fait constaté par l'ENM
- B. En cas de non transmission des documents :
→200 euros par fait constaté par l'ENM,
- C. En cas de non remise des livrables :
→200 euros par fait constaté par l'ENM,
- D. En cas de non-respect des engagements contractuels (autres que ceux cités dans la présente liste) par le titulaire, qu'il ne peut justifier par des faits qui ne lui sont pas imputables (ex : accès au logiciel de suivi des tickets non fourni) :
→200 euros par fait constaté par l'ENM.

5. Réversibilité et transférabilité

Pendant la période de mise en œuvre de la réversibilité / la transférabilité, le titulaire du marché public arrivant à échéance fournit, au pouvoir adjudicateur ou au nouveau titulaire, dans la mesure du besoin, un accès aux doc scrip et ticket en cours, sous réserve que cet accès n'affecte pas l'aptitude du titulaire du marché public prenant fin à fournir les services objet du marché public.