

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (CRT)**

**AOO « Prestation d’externalisation du traitement de flux téléphoniques de la branche Famille »**

*Le candidat complète impérativement le présent cadre de réponse technique.*

*S’il produit, en outre, un mémoire technique, il peut renvoyer à ce dernier, de manière précise (chapitre, page…) dans le présent document.*

*En cas de contradiction entre le présent cadre de réponse technique et un éventuel mémoire technique, le présent cadre de réponse technique prévaut.*

*Le présent cadre de réponse technique est construit de manière à permettre au candidat de répondre à chacun des points pris en compte par le pouvoir adjudicateur dans l’appréciation des offres.***Organisation proposée**

*Le candidat décline ses propositions en termes d’organisation, a minima sur les points suivants :*

**Procédé de recrutement et de fidélisation des équipes (conseillers)**

**Plan de montée en compétence des différents profils de conseillers et dispositif proposé pour assurer la prise en charge optimale des différentes typologies de contacts et d’usagers (non-allocataires souhaitant des informations générales/ allocataires ayant besoin d’un accompagnement sur le caf.fr par exemple)**

**Planning type d’une session de formation initiale**

**Eléments démontrant la capacité à backuper un site complet (en termes de reprise d’activité en cas d’indisponibilité d’un site)**

**Organisation des équipes et du management**

**Modes opératoires (traçabilité des traitements, pilotage de la qualité et performance, reporting etc.) et modalités d’échange proposées**

**Contrôle qualité/évaluation des conseillers**

**Modalités d’accompagnement via les outils d’assistance aux téléconseillers dans la gestion des appels**

**Solution technique**

*Le candidat décline son offre s’agissant de la solution technique mise en œuvre, a minima sur les points suivants :*

**Méthodologie proposée en phase de déploiement**

**Solution proposée pour les appels entrants (numéro noir, distribution des appels)**

**Solution proposée pour les appels sortants :**

* *dont détail des coûts des campagnes d’appels sortants, notamment en cas de coût unitaire par appel, tel que décrit en 4.3.1.1*

**Solution proposée pour la gestion des appels sur le SVI du prestataire**

**Solution proposée pour la téléassistance (partage d’écran) et reporting**

**Solution proposée en termes d’enregistrement (téléchargement et écoute en ligne sans téléchargement) et reporting**

**Solution proposée en termes d’outils de pilotage et de reporting, dont**

* *accès sécurisé et continu à des outils de supervision, accessible via une interface web ou une application dédiée, décrits en 5.7*

**Démonstration de la capacité et de la conformité des sites de production (géo et technique), disponibilité du service et mode secours, continuité de service, dont**

* *les mesures techniques et organisationnelles permettant d’assurer une reprise d’activité décrites en 7.2.4.3*

**Démonstration de la capacité à mettre en œuvre les solutions proposées (solution déjà éprouvée, etc.)**

**Performance du service**

*Le candidat décline son offre s’agissant de la performance du service, a minima sur les points suivants :*

**Méthodologie proposée en phase projet pour atteindre les engagements :**

**Méthodologie proposée en phase d’implémentation pour atteindre les engagements :**

**Méthodologie proposée en phase d’exploitation pour atteindre les engagements :**

* **en termes de SLA (en appels entrants, sortants, et des services automatiques proposés).**
* **en termes de qualité de service (en appels entrants, sortants, et des services automatiques proposés).**
* **en termes de gestion des risques (ressources).**
* **en termes de gestion des incidents (mode opératoire, communication…).**
* **en termes de déploiement et d’amélioration continue du SVI**

**Indicateurs de suivi complémentaires proposés, le cas échéant, dont :**

* *Description des données de résultats qui seront communiquées en Comités Qualité (par exemple, le taux de réussite, les quartiles de montée en compétence, le cas échéant des recommandations d’écoutes), décrits en 4.2.2*
* *Indicateurs complémentaires proposés pour mesurer l’efficacité des appels sortants, décrits en 4.3.1, et modèle de reporting des campagnes d’appels sortants tels que décrits en 4.3.1.2*

**Evolutivité et flexibilité**

*Le candidat décline son offre s’agissant de l’évolutivité et de la flexibilité du service proposé, a minima sur les points suivants :*

**Méthodologies proposées pour l’intégration de nouveaux traitements métiers**

**Démonstration de la capacité à mettre en place des scripts rapidement**

**Démonstration de la capacité et de la réactivité à mettre à jour le SVI**

**Démonstration de la capacité à intégrer les variations de charges, dont :**

* *la progression envisagée pendant la phase d’implémentation et le niveau d’atteinte possible en termes d’heures productives en phase d’exploitation décrits en 3.1.1*
* *la gestion de la disponibilité des ressources pour répondre aux exigences du marché, notamment pour répondre à la couverture horaire et pour absorber les variations de charge décrite en 4.1.5*

**Présentation du dispositif d’amélioration continue**

**Démonstration de la capacité à gérer les évolutions règlementaires et techniques**

**Démonstration de la capacité à absorber les pics de charge, et à adapter les équipes aux variations de charge (à la hausse et à la baisse), flexibilité et réactivité**

**Développement durable**

*Le candidat décline son offre en matière de développement durable, a minima sur les points suivants :*

**Mesures additionnelles permettant de favoriser l’insertion professionnelle sur l’activité propre au marché**

**Autres engagement pris par le candidat en termes de développement durable, en lien avec l’objet du marché, tels que décrits en 9.1**

**Autres engagements pris par le candidat en termes de qualité de vie au travail, en lien avec l’objet du marché**

**Architecture technique et sécurité**

* *Le candidat décline son offre sur les informations techniques structurantes en lien avec les articles 7.1 “architecture technique” et 7.2 “exigences de sécurité”, en faisant référence aux articles concernés. Pour rappel, toute autre information présente dans le mémoire technique a valeur contractuelle.*

**Autres**

*Il est également demandé au candidat de fournir des éléments sur les points suivants, lesquels ne sont pas pris en compte dans l’analyse des offres.*

**Description de la méthodologie d’audits internes (fréquence, référentiel, profil et expérience des auditeurs internes)**

**Indication d’une éventuelle certification du candidat par un organisme d’assurance qualité reconnu (NF 345, COPC…) ou l’application rigoureuse d’une norme reconnue ou équivalent, et preuve de la certification à jour**