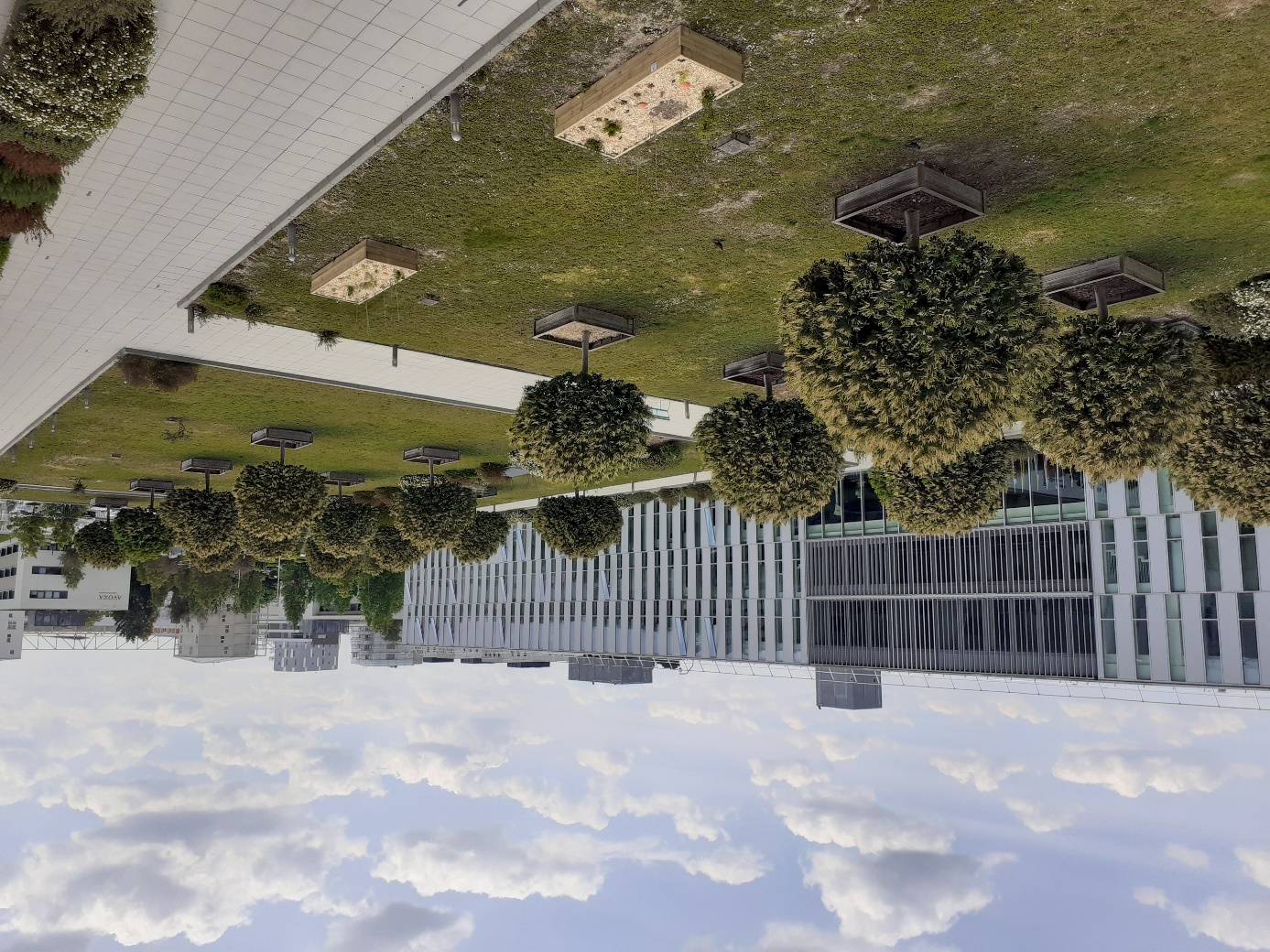
|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Convention de service BPO** |  |



Historique des modifications

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Date de mise à jour*** | ***Version*** | ***Objet*** | ***Rédaction*** | ***Vérification*** | ***Approbation*** |
| <jj/mm/aaaa> | <Vx.y > | Création du document | <jj/mm/aaaa>  <Nom prénom> | <jj/mm/aaaa>  <Nom prénom> | <jj/mm/aaaa>  <Nom prénom> |

Table des matières

[1. Présentation de la convention de service 3](#_Toc202774871)

[1.1 Objet du document 3](#_Toc202774872)

[1.2 Identification du marché 3](#_Toc202774873)

[1.3 Objectifs de la convention de service 3](#_Toc202774874)

[2. Dispositifs de collecte, de mesure et de restitution des indicateurs de performance du présent marché 4](#_Toc202774875)

[3. Dispositifs organisationnels et techniques d’analyse de la performance et de traitement des non conformités éventuelles 5](#_Toc202774876)

[4. Dispositifs d’amélioration continue des outils de mesure et de restitution de la performance 6](#_Toc202774877)

# Présentation de la convention de service

## Objet du document

Ce document constitue la convention de service signée entre le titulaire du marché < Nom du marché > et l’ANTAI. Ce document ne peut en aucun cas déroger aux éléments figurant dans le dossier de consultation du présent marché et l’offre du titulaire.

## Identification du marché

|  |  |
| --- | --- |
| Numéro de marché | <à compléter> |
| Désignation | <à compléter> |
| Référence de l’offre | <à compléter> |
| Date de notification | <à compléter> |
| Date de lancement | <à compléter> |
| Date de fin | <à compléter> |

## Objectifs de la convention de service

La présente convention de service vise à :

* Détailler, en alignement avec les documents du marché et le PAQ, les dispositifs opérationnels mis en œuvre par le titulaire du présent marché pour garantir a minima les niveaux de performance des services et des prestations du présent marché ;
* Préciser les dispositifs de collecte, de mesure et de restitution des indicateurs de performance du présent marché, notamment pour ce qui concerne les pénalités prévues au sein du marché ;
* Préciser, en lien avec le PAQ, les dispositifs organisationnels et techniques d’analyse de la performance et de traitement des non conformités éventuelles ;
* Préciser, en lien avec le PAQ, les dispositifs d’amélioration continue des outils de collecte et d’analyse de la performance.

# Dispositifs de collecte, de mesure et de restitution des indicateurs de performance du présent marché

Le titulaire du présent marché complète, pour chaque indicateur et pénalités figurant dans l’annexe 3 du CCAP (tableau de traçabilité des exigences et pénalités associés), le tableau suivant :

|  |  |
| --- | --- |
| <Référence de l’indicateur ou de la pénalité> | <Libellé> |
| Définition et objectif | <à reprendre du tableau des pénalités intégré au sein de l’annexe 3 du CCAP> |
| Prestation / Domaine métier | <à reprendre du tableau des pénalités intégré au sein de l’annexe 3 du CCAP> |
| Fréquence de mesure | <à reprendre du tableau des pénalités intégré au sein de l’annexe 3 du CCAP> |
| Cible | <à reprendre de l’annexe 3 du CCAP ou à convenir avec l’ANTAI pour ce qui concerne les indicateurs non pénalisables> |
| Méthode de collecte de l’indicateur | <à préciser par le titulaire (base de données, fichier…), notamment la source de la mesure> |
| Méthode de d‘analyse et de restitution de l’indicateur | <à préciser par le titulaire (outil décisionnel…)> |
| Pénalités applicables | < le cas échéant, à reprendre de l’annexe 3 du CCAP> |

# Dispositifs organisationnels et techniques d’analyse de la performance et de traitement des non conformités éventuelles

Le titulaire précise les dispositifs organisationnels et techniques permettant d’analyser les mesures effectuées sur les indicateurs de performance avec l’ANTAI et la méthode opérationnelle de traitement des non conformités et de revue, le cas échéant, des cibles relatives aux indicateurs non pénalisables.

# Dispositifs d’amélioration continue des outils de mesure et de restitution de la performance

Le titulaire précise les dispositifs organisationnels et techniques permettant d’améliorer les outils de collecte et d’analyse des indicateurs de performance avec l’ANTAI.