

Direction de l'Organisation et de la
Performance (DOP)

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) et ses annexes A, B et C

MP 26-02

Pouvoir Adjudicateur :

Agence de services et de paiement (ASP)
2, rue du Maupas
87040 LIMOGES cedex 1

Objet de la consultation :

MP26-02 : Prestations d'externalisation de l'assistance multicanale auprès des usagers des politiques publiques confiées à l'ASP

Table des matières

I	Présentation de l'ASP	3
II	Présentation du périmètre global du marché : assistance aux usagers	4
II.1	Contexte	4
II.2	Prestations attendues	5
III	Présentation des infrastructures techniques mises à disposition par l'ASP	8
IV	Les dispositifs	10
IV.1	Les différents attributs d'un dispositif	10
IV.2	Lieux d'exécution des prestations et localisation des plates-formes en charge des dispositifs	11
IV.3	Modalités de gestion d'un dispositif	12
IV.4	Présentation des dispositifs connus à ce jour (assistance téléphonique)	13
IV.5	Prévision de l'activité :	14
V	Intégration d'un nouveau dispositif	14
V.1	Phase d'initialisation	15
V.2	Phase d'apprentissage	16
V.3	Phase de production	17
V.4	Phase de réversibilité	19
VI	Prestations complémentaires : appels sortants et enquêtes	20
VI.1	Les appels sortants (call-back ou RDV Service Public)	20
VI.2	Les enquêtes qualité	20
VII	Suivi de l'exécution du marché	21
VII.1	Equipe de l'ASP	21
VII.2	Equipe du titulaire	21
VII.3	Equipe du titulaire - téléconseillers	22
VII.4	Instance de pilotage du présent accord-cadre et des dispositifs	22
VIII	Taux d'appels aboutis (Qualité de service ou taux de décroché)	25
VIII.1	Les grands principes :	25
VIII.2	Les attendus et objectifs :	25

I Présentation de l'ASP

L'Agence de services et de paiement déploie des politiques publiques aux niveaux européen, national et local pour assurer chaque jour le paiement de plus de 200 dispositifs avec efficacité et équité.

Pour cela, nous agissons aux côtés de nos usagers pour leur offrir un service de qualité, qui réponde à leurs demandes de simplification, de proximité et de réactivité.

Pour y parvenir, nous sommes mobilisés avec tous les décideurs publics qui font appel à nos services : Europe, ministères, établissements publics et collectivités territoriales.

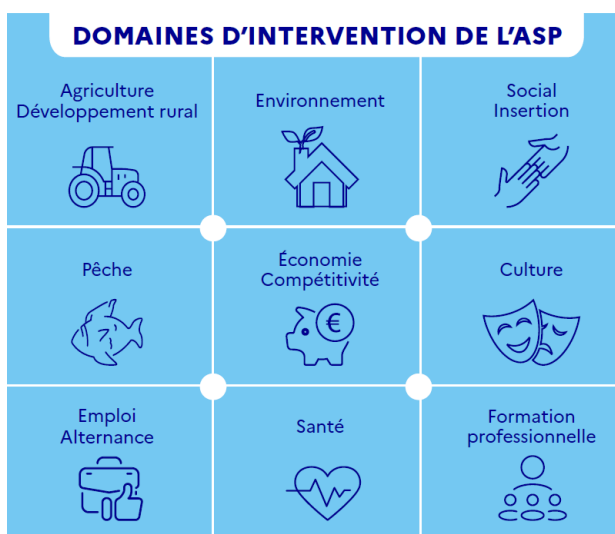
L'Agence est placée sous la double tutelle du Ministère de l'Agriculture, de l'Agro-alimentaire et de la Souveraineté alimentaire et du Ministère du Travail et des Solidarités.

A sa création en 2009, l'activité de l'établissement était essentiellement dédiée à la mise en place des politiques publiques de ses tutelles.

Au fil des années, l'Agence a investi de nouveaux champs d'activités notamment dans les domaines de l'environnement, de la cohésion sociale, de la santé, de la culture... avec de nouveaux décideurs publics. Aujourd'hui, les deux tiers de son activité sont dédiés à ces nouvelles thématiques.

L'activité de l'ASP est très étroitement liée aux évolutions sociétales en lien avec les orientations des politiques publiques qu'elle déploie.

L'Agence a réalisé le paiement en 2024 de 26,9 milliards d'euros dans des domaines aussi variés que le social, l'environnement, l'innovation, l'agriculture, le développement rural, l'emploi, la solidarité, l'investissement dans les compétences, le handicap, la culture....



Nous œuvrons en faveur de plusieurs millions de bénéficiaires dans la France entière pour soutenir l'économie, la compétitivité, le développement durable... mais aussi pour accompagner les plus fragiles.

Les missions de l'Agence de services et de paiement :

Conseiller les décideurs publics

Pour simplifier les démarches des demandeurs d'aide et gagner en efficience, nous accompagnons les pouvoirs publics dès l'élaboration de leurs politiques, afin que les choix de mise en oeuvre de leurs aides tiennent compte de :

- nos impératifs techniques et opérationnels ;
- notre retour d'expérience dans la mise en place de politiques publiques.

Nous leur proposons des outils et services qui tiennent compte des enjeux de transformation de la sphère publique, dont l'amélioration du service rendu aux usagers.

Traiter les demandes d'aides

Nos agents vérifient l'éligibilité des demandes. Pour cela, ils s'appuient sur les critères réglementaires définis par les décideurs publics.

Dans certains cas particuliers, cette phase dite « d'instruction » est prise en charge par d'autres opérateurs :

- les services déconcentrés du Ministère de l'Agriculture, de l'Agro-alimentaire et de la Souveraineté alimentaire, avec les Directions départementales des territoires pour la Politique agricole commune ;
- les services déconcentrés du Ministère du Travail et des Solidarités avec les Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités pour l'Activité partielle ;
- le Ministère du Travail et des Solidarités pour les aides à l'alternance.

Payer les bénéficiaires

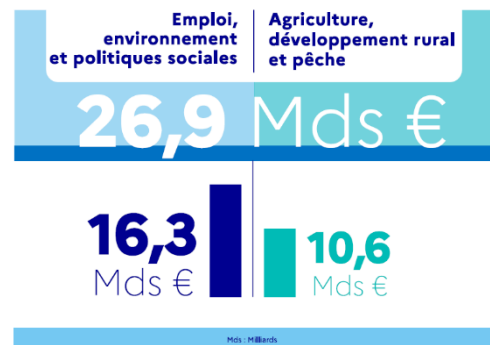
Avec 26,9 milliards d'euros versés en 2024, l'ASP est l'un des premiers opérateurs de l'État en matière de crédits versés et le premier payeur européen d'aides agricoles.

Contrôler l'attribution des aides

L'Agence de services et de paiement :

- S'appuie sur des outils d'assistance à l'analyse des dossiers,
- Recourt au traitement informatisé de l'imagerie satellitaire pour faciliter, fiabiliser et sécuriser la gestion des aides de la Politique agricole commune.

Montants versés par l'ASP en 2024



II Présentation du périmètre global du marché : assistance aux usagers

II.1 Contexte

L'ASP se voit confier par des décideurs publics divers (ministères, collectivités locales, services déconcentrés, établissement publics) des dispositifs d'aide variés, dont quelques exemples sont cités ci-dessous (non exhaustif) :

- Les contrats aidés : apprentissage, l'insertion par l'activité professionnelle.
- Les dossiers de rémunération des stagiaires de la formation professionnelle.
- Les aides de la politique agricole commune.
- Le service civique.
- L'activité partielle.
- La garantie de rémunération des travailleurs handicapés.
- Les aides relevant de l'insertion par l'activité économique.
- Les aides à l'embauche des jeunes.
- Les aides aux véhicules peu polluants - Leasing social.
- La validation des acquis de l'expérience – carrières sanitaire et sociale.

Afin d'assurer un service de qualité auprès de ses usagers dans des conditions économiques satisfaisantes, et de les accompagner au quotidien dans leurs démarches de demande d'aide ou d'utilisation de nos portails, l'ASP a ainsi développé depuis plusieurs années une assistance téléphonique et mail.

Depuis 2021, l'ASP est engagée dans le programme national Services Publics+ (SP+), programme d'amélioration continue centré sur l'expérience usager, piloté par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

L'engagement de l'Agence a été formalisé dans une feuille de route Relation Usager qui vise à renforcer l'accessibilité, la qualité et la performance de ses services.

La qualité et la performance de l'ASP sont mesurées régulièrement à travers de multiples indicateurs qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue".

Au cours de l'année 2022, face à ces enjeux, l'Agence a décidé d'accélérer ses travaux sur la relation usager, en développant, conformément aux objectifs SP+, une organisation centrée autour de la **qualité de service** (qualité de la réponse apportée, réduction des réitérations, ...) et en offrant aux agents de l'ASP un outil adapté facilitant leur activité d'assistance, notamment au niveau de la **traçabilité des interactions** orales et écrites des usagers. Après une année d'étude, de *sourcing* et de *benchmark* auprès de plusieurs éditeurs de solutions de GRC/CRM (Gestion de la Relation Client/*Customer Relationship Management*), l'ASP a pris la décision en 2024 d'acquérir la solution Edeal (de la société Efficacy), que l'ASP nomme en interne GRU (Gestion de la relation usager).

La Direction de l'Organisation de la Performance (DOP), Direction porteuse de cet appel d'offre, pilote ces projets et dispose de plusieurs chargés de mission dédiés pour les conduire.

L'ASP a ainsi pour objectif de placer la relation avec les bénéficiaires au cœur de son activité, au travers de différents canaux d'interaction.

Pour traiter cette activité d'assistance, l'ASP s'appuie sur 12 Directions Régionales et Interrégionales en métropole et outre-mer, équipées d'outils de distribution automatique des appels (outil KIAMO) et d'outils de la gestion de la Relation Usager (GRU) avec un environnement de travail adapté.

Pour autant, l'ASP n'a pas la capacité de répondre à l'intégralité des sollicitations téléphone ou mail qu'elle reçoit, et a ainsi besoin d'un prestataire « de débordement » spécialisé dans l'assistance téléphonique, mail ou encore tchat.

II.2 Prestations attendues

II.2.1 Détail des prestations attendues :

Le titulaire dans le cadre de sa prestation doit-être en mesure de :

- Répondre aux usagers en lieu et place de l'ASP : que cela soit pour les appels ou pour le canal écrit, les téléconseillers du titulaire du marché représentent l'ASP, ils doivent en conséquence appliquer les mêmes consignes que celles transmises aux agents de l'ASP. À ce titre, l'ASP fournira des supports réglementaires, méthodologiques et pédagogiques afin d'accompagner les téléconseillers du titulaire du marché. L'action de formation (EDL, réglementation procédure...) des téléconseillers reste à la charge du titulaire du marché et s'inscrit dans la phase d'initialisation du dispositif (Cf. Partie 5.1).
- Accueillir les usagers et vérifier leur identité selon les standards ASP. En effet, l'ASP a classé la lutte anti-fraude comme un axe prioritaire de son Contrat d'Objectif et de Performance. Le titulaire devra donc pour chaque appel, contrôler l'identité de l'utilisateur afin de sécuriser l'échange dans l'optique de limiter la fraude. A l'instar du point précédent, ces actions s'inscrivent dans la phase d'initialisation d'un dispositif et les formations restent du ressort du titulaire du marché. Si le dispositif en question est intégré à la GRU, il est demandé au téléconseiller de créer la fiche contact de l'utilisateur si cette dernière n'est pas déjà intégrée et disponible dans l'outil.

- Informer les usagers ou les accompagner dans la formulation de leur demande. Analyser le besoin de l'utilisateur afin de proposer les meilleures solutions en phase avec les préconisations de l'ASP. Pour cela, le titulaire devra s'appuyer sur les éléments fournis par l'ASP (manuel de procédure, éléments de langage, foire aux questions, fiche pratique), ceci afin d'apporter une réponse adaptée et synthétique au bénéficiaire.
- Orienter les usagers le cas échéant lorsque la réponse exige un niveau d'expertise supérieur, il peut être demandé aux téléconseillers du titulaire d'escalader vers un « Niveau 2 » à chaud ou à froid (pour les appels et/ou les sollicitations écrites).
- Pendant l'appel, tracer les problématiques identifiées, les solutions apportées et qualifier dans les outils dédiés : comme présenté au chapitre III. Pour cela l'ASP utilise un Auto Call Dispatcher (ACD) (Kiamo) et un outil de Gestion de Relation Client appelé GRU (Edeal) pour les dispositifs intégrés à cette solution. Il sera demandé au titulaire de synthétiser la demande de l'utilisateur et les réponses apportées afin de les tracer dans la GRU au niveau de la sollicitation (= demande de l'utilisateur). Selon le dispositif une qualification de l'appel sera également à renseigner dans un des deux outils.
- Conclure l'appel et prendre congés de l'utilisateur en s'assurant que l'ensemble des questions de celui-ci ont obtenues une réponse. Ceci afin d'éviter la réitération des appels et s'assurer de la satisfaction de l'utilisateur avant de mettre fin à l'appel.
- Appeler des usagers dans le cadre de procédures de rappel (« Call back ou rendez-vous » cf. Chapitre partie VI.1) ou de réalisation d'enquêtes de satisfaction.
- Assurer le pilotage et la supervision des prestations (cf. §VII).
- Possiblement fournir à l'ASP des prestations de conseil sur les sujets touchant à l'évolution des technologies et métiers d'assistance (sous forme de jours de prestation spécifiques),

Pour réaliser cela l'ASP formera des agents du titulaire aux dispositifs sur lesquels il interviendra. Ces agents formés (formateur) seront en charge de former le reste des agents du titulaire (Cf Chapitre V).

Enfin, le titulaire devra expliquer, dans sa candidature, la stratégie qu'il mettra en place pour augmenter ou réduire le nombre de téléconseillers à mettre à disposition sur un dispositif, en fonction des variations prévisionnées ou constatées intervenant sur un dispositif.

II.2.2 Livrables

L'ASP attend du titulaire qu'il lui fournisse les livrables suivants au titre des réunions de suivi pour chaque dispositif et plus largement pour le suivi de la prestation :

- Les supports de réunion selon les différentes phases du dispositif (Cf. Chapitre V)
 - Les supports des comités de pilotage et comités de suivi (Cf. Chapitre VII)
- Les guides d'entretiens, documentation, scripts ou tout autre support pédagogique (uniquement sur demande de l'ASP cf. chapitre V.3.2).

II.2.3 Lieux de réalisation

Les prestations s'exécuteront principalement dans les locaux du titulaire, et/ou ponctuellement dans les locaux de l'ASP (Limoges ou Montreuil) ou en visio conférence pour certaines réunions.

II.2.4 Compétences attendues

Le titulaire doit s'assurer que les téléconseillers qu'il positionne sur les dispositifs de l'ASP maîtrisent parfaitement la langue française, y compris dans les écrits sur les canaux mail et tchat.

Il est attendu que les conseillers respectent les procédures d'accueil, de réponse et de clôture d'un échange avec un usager et restent courtois avec lui en toutes circonstances.

Ainsi, le personnel du titulaire doit, selon le cadre européen de référence pour les langues (CECRL), posséder un niveau minimum de maîtrise de la langue française de niveau C1 (niveau autonome).

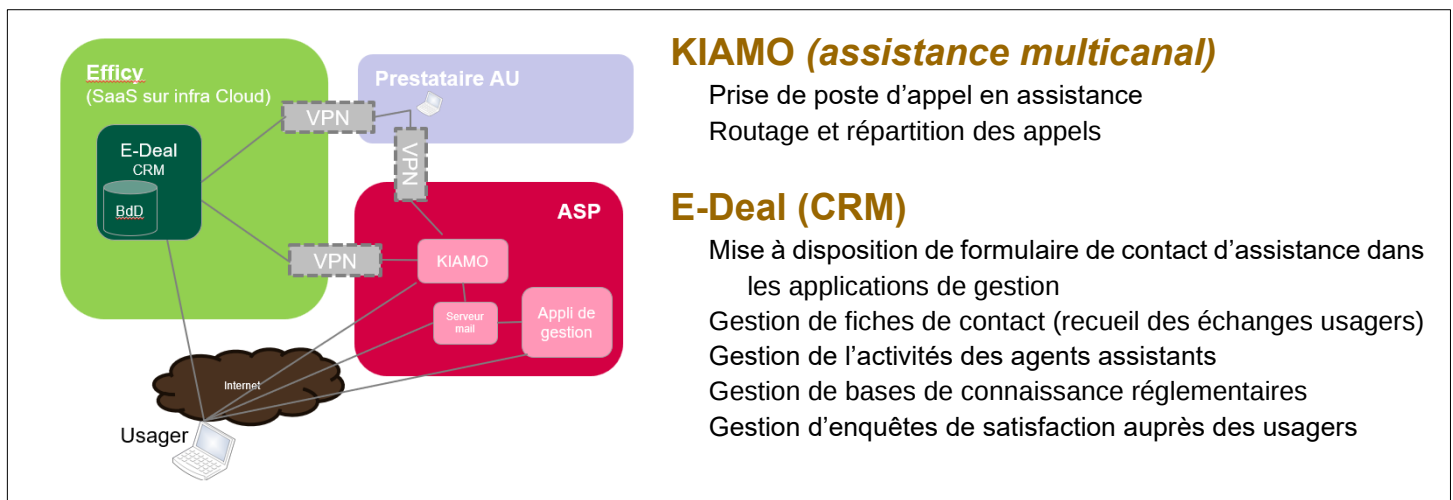
L'ensemble des livrables documentaires, techniques et fonctionnels produits dans le cadre du présent marché est rédigé en français. »

III Présentation des infrastructures techniques mises à disposition par l'ASP

Afin de répondre à ses besoins d'assistance téléphonique, l'ASP a mis en place un certain nombre d'outils :

- Un ACD (Automatic Call Distribution) avec le logiciel KIAMO
- Un outil de GRC (solution externe : E-Deal Efficacy)
- Un accès à des boîtes à lettres BNUM (messagerie interne de l'ASP)

Pour des raisons évidentes de pilotage de son activité, de simplification au niveau de la gestion technique, de statistiques, et de connexion avec ses bases de données, **l'ASP exige que le titulaire utilise les outils et certaines infrastructures mis à disposition par l'ASP**, exigences obligatoires qui nécessitent une prise en compte totale et sans réserve de la part du titulaire au sein de ses équipes d'assistance.



La fourniture des licences de ces outils est à la charge de l'ASP.

Les moyens techniques de l'ASP se composent des éléments suivants :

- D'un Switch Voix (Alcatel OmniPCX R100.1) ayant pour but de collecter les appels opérateurs et de transporter la phonie sur toute la chaîne de liaison ;
- D'un Routeur Voix (KIAMO de Connecteo) ayant pour fonction par dispositif professionnalisé, de qualifier l'appel, et de le distribuer sur un agent cible raccordé informatiquement (Bandeau) au routeur et appelable téléphoniquement (poste dédié avec SDA sur un PABX lambda).

KIAMO est un logiciel de distribution automatique des appels, mails, tchat, capable de router des flux de communication en fonction des règles de qualité de services définies.

L'objectif est de mettre en relation un appelant avec un agent ASP se situant sur un site distant hébergé par un PABX local.

Un agent se connecte sur Kiamo (Via un bandeau téléphonique sur l'ordinateur), il devient disponible pour recevoir un appel.

Un appel téléphonique se présente sur Kiamo, l'appel est alors qualifié et routé sur un agent disponible.

Le titulaire doit s'adapter à l'environnement technique de l'ASP présenté dans le schéma ci-dessous afin de réaliser l'objet du présent marché. Il devra notamment impérativement mettre en place une connexion au SI de l'ASP et possiblement au prestataire de la solution de GRC via des canaux VPN Ipsec conformes aux normes de sécurité.

Ces VPN seront utilisés pour permettre au titulaire d'accéder :

- aux outils d'assistance usagers mis en œuvre par l'ASP,
- à certains outils métiers, non ouverts sur Internet, auxquels les personnels du titulaire auront accès pour répondre aux demandes d'assistance des bénéficiaires,
- accéder à la solution de GRC E-Deal.

Le titulaire devra posséder des postes de travail avec l'environnement technique suivant :

- OS : Windows 11
- Navigateurs : Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge – dernière version à jour sur le parc

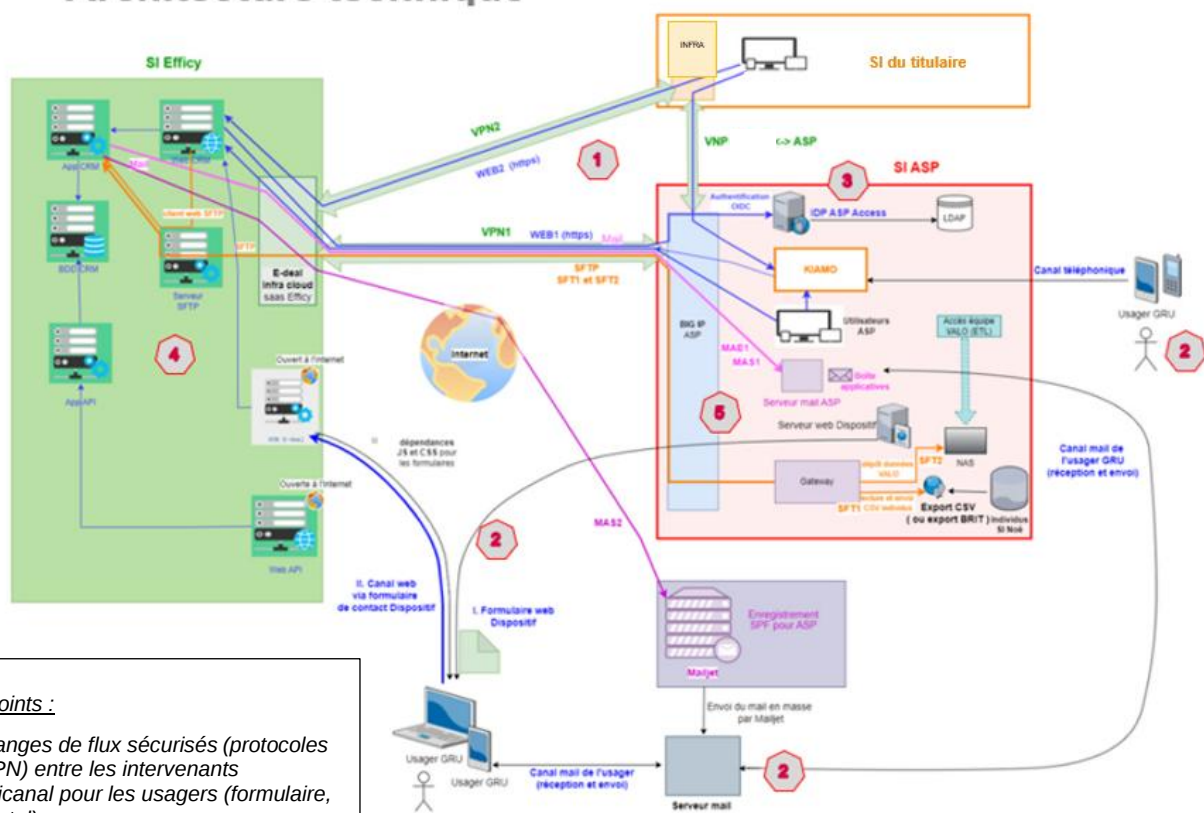
Il sera de la responsabilité du titulaire d'assumer l'acquisition de licences, la maintenance des postes ainsi que leur sécurité intrinsèque (Virus, firewall, etc.) et d'accès (politique de gestion de mot de passe). Il est à la charge du titulaire de fournir les postes téléphoniques ad hoc.

La gestion des numéros de téléphone pour chaque dispositif est à la charge de l'ASP.

Le respect des normes de sécurité du SI de l'ASP est impératif.

Au début de l'exécution des prestations, le titulaire désignera un interlocuteur technique qui sera le contact privilégié de l'ASP sur les sujets techniques.

Architecture technique



Principaux points :

1. Echanges de flux sécurisés (protocoles & VPN) entre les intervenants
2. Multicanal pour les usagers (formulaire, mail, tel)
3. Connexion SSO via IDP
4. Architecture Efficacy n-tiers standard
5. Respect infrastructure générale ASP

IV Les dispositifs

IV.1 Les différents attributs d'un dispositif

IV.1.1 Les canaux de contact offerts aux usagers de l'ASP

L'Assistance Usager de l'ASP doit pouvoir être jointe en multicanal.

A ce jour les canaux identifiés sont :

- L'appel téléphonique entrant et sortant (« Call back ou rendez-vous » cf. Chapitre partie VI.1).
- Le mail entrant et sortant (ou interaction de type écrit).
- Le tchat.

A ce jour, l'ASP n'utilise pas le tchat et n'a pas identifié d'autres canaux de mise en relation avec ses usagers. Cependant, l'ASP se réserve le droit d'ouvrir les canaux tchat et d'ajouter de nouveaux canaux ou de nouveaux outils en fonction de l'arrivée de produits innovants dans ce secteur, en cours d'exécution du marché.

IV.1.2 Les plages horaires et les journées

IV.1.2.1 Plages horaires

L'ASP opère généralement sur des plages horaires standards entre 08:00 et 18:00. Dans le bordereau des prix, cette période est considérée comme la période de référence. Des prix différents pourront être appliqués pour les périodes suivantes :

- 06h-08h
- 18h-20h
- 20h-22h

Les horaires tout au long de ce CCTP sont en heure métropole (Paris UTC+1).

IV.1.2.2 Les journées

L'ASP opère généralement sur des semaines à jours ouvrés : du lundi au vendredi.

Toutefois, l'ASP peut avoir besoin pour certains dispositifs de journées supplémentaires :

- Samedi
- Dimanche et jours fériés

Les heures et journées ouvrées à respecter (heures pendant lesquelles le titulaire assure les prestations d'assistance usagers demandées) sont spécifiées pour chaque dispositif au moment de l'émission du bon de commande.

Lors de la mise en service d'un nouveau dispositif après la date de notification du présent accord-cadre, le titulaire respecte les heures ouvrées indiquées dans la fiche du dispositif, précisant le périmètre de cette nouvelle activité et/ou les dispositions figurant dans le bon de commande.

IV.1.3 Articulation avec le Bordereau Unitaire des Prix (BPU)

Le BPU contient les informations suivantes :

- Le prix unitaire HT de traitement d'un appel téléphonique en fonction de plusieurs critères :
 - le volume mensuel d'appels traités,
 - la durée moyenne de communication,
 - les tranches horaires et jours standards : de 08:00 à 18:00, du lundi au vendredi,
 - le taux d'appels aboutis attendu de 85% pour l'ensemble des dispositifs.
- Le prix unitaire HT de traitement d'un mail selon les volumes,
- Le prix unitaire HT de traitement d'un tchat selon les volumes,
- Les majorations appliquées aux prix unitaires des appels et des échanges tchat lorsque les tranches horaires et les jours demandés diffèrent du standard.

IV.2 Lieux d'exécution des prestations et localisation des plates-formes en charge des dispositifs

IV.2.1 Lieux d'exécution des prestations

Les prestations s'exécuteront dans les locaux du titulaire, et/ou selon la prestation, dans les locaux de l'ASP : Limoges ou Montreuil. L'ensemble des réunions pourront se tenir selon les besoins en présentiel chez le titulaire ou à l'ASP (Limoges ou Montreuil) ou en visio conférence si l'ASP le demande.

Prestations chez le titulaire :

- La formation des conseillers.
- La rédaction des livrables (formation, plan d'assurance qualité, guide d'entretien, fiches pratiques).
- L'assistance usagers multicanale et l'ensemble des prestations associées.
- Les réunions, comités de suivi ou comités de pilotage.

Prestations pouvant se dérouler à l'ASP (Limoges ou Montreuil) :

- Les réunions, comités de suivi ou comités de pilotage.
- La participation à des groupes de travail sur l'assistance usagers
- Les formations métier et des accompagnements spécifiques.

Les lieux d'exécution sont mentionnés et précisés dans chaque bon de commande.

IV.2.2 Localisation des plates-formes en charge des dispositifs

En règle générale, les prestations ont lieu dans les locaux du titulaire et le cas échéant, de ses cotraitants ou de ses sous-traitants.

Pour les opérations réalisées dans les locaux du titulaire (ou co/sous-traitants) du marché, le Pouvoir Adjudicateur demande au Titulaire à ce que ceux-ci soient situés à une distance raisonnable d'au moins un de ses sites du siège de l'ASP (Montreuil ou Limoges), de sorte à ce qu'il puisse s'y rendre par transport ferroviaire ou routier, dans un délai inférieur à quatre (4) heures, pour procéder à tout contrôle ou opération qui lui semblerait nécessaire au suivi des prestations.

IV.3 Modalités de gestion d'un dispositif

Il existe trois modalités de gestion de dispositifs décrites ci-dessous.

La modalité choisie pour un dispositif est indiquée dans l'annexe B au présent CCTP décrivant le fonctionnement du dispositif : « Fiche produits des dispositifs ». Les délais moyens d'appels et de traitement (DAM-DTM) sont précisés dans cette même annexe B.

L'ASP indique la modalité de gestion d'un dispositif dans son bon de commande initial. Elle peut à tout moment et en fonction de l'organisation, choisir de passer d'un mode de gestion à un autre. Dans ce cas, l'ASP informera le prestataire par courrier, un mois calendaire avant la date du changement de mode de gestion afin qu'il puisse s'organiser en conséquence.

IV.3.1 Mode débordement

Ce mode consiste en l'assistance téléphonique des dispositifs concernés de manière partagée entre les agents de l'ASP et les conseillers du titulaire. Les appels sont distribués prioritairement aux agents de l'ASP puis en cas de saturation, par débordement, sont aiguillés vers les conseillers du titulaire. La gestion de la distribution des appels est gérée par l'outil Kiamo.

Le mode débordement peut également être utilisé sur le canal mail, ou sur le tchat.

Observation : le mode débordement peut être également déployé en priorisant la distribution des appels vers les conseillers du titulaire et placer les agents de l'ASP en débordement.

IV.3.2 Mode mutualisé

Ce mode consiste en l'assistance téléphonique des dispositifs concernés de manière partagée entre les agents de l'ASP et les conseillers du titulaire sans règle de distribution prioritaire. La gestion de la distribution des appels est gérée par l'outil Kiamo qui dirige l'appel vers l'agent ou le conseiller qui est disponible (mode prêt sur Kiamo : en attente de recevoir un appel) depuis la plus longue durée.

Le mode mutualisé peut également être utilisé par le titulaire sur le canal mail, ou sur le tchat.

IV.3.3 Mode dédié

Ce mode de prestation implique que le titulaire prenne en charge l'intégralité de l'assistance du dispositif concerné, à savoir 100 % des appels, des mails ou des tchats.

Le titulaire met à disposition de l'ASP une équipe qu'il estime être nécessaire pour le traitement de l'assistance et adaptée au besoin ; cette équipe peut être amenée à travailler sur plusieurs dispositifs de l'ASP.

Le mode dédié peut également être confié au titulaire sur le canal mail, ou sur le tchat.

IV.4 Présentation des dispositifs connus à ce jour (assistance téléphonique)

	Modalité de gestion actuelle	Horaires	Jours
Activité Partielle (APART)	Voir fiches « produits » en annexe	De 08:30 à 12:00 et de 13:30 à 17:00	Lundi-vendredi
Aides aux véhicules peu polluants	Voir fiche en annexe	De 09:00 à 12:00 et de 13:30 à 17:00	Lundi-vendredi
Service civique (ELISA)	Voir fiche en annexe	De 09:00 à 12:00 et de 14:00 à 17:00	Lundi-vendredi
Alternance	Voir fiche en annexe	08:30 à 12:00 / 13:30 à 17:00	Lundi-vendredi
Telepac	Voir fiche en annexe	Hors campagne (de juin à mars) : 08:00 à 17:00 Pendant la campagne de déclaration (D'avril à mai) : De 07:00 à 21:00 et le samedi dont jours fériés, 09:00 à 17:00	Lundi-vendredi Lundi-samedi et jours fériés (hors dimanche)
VAE	Voir fiche en annexe	De 09:00 à 18:00	Lundi-vendredi

Les modes de gestion décrits dans les fiches « produits » le sont à titre informatif, et n'engagent pas l'ASP sur les modes de gestion à venir, ceux-ci peuvent ainsi évoluer en fonction de l'activité.

Nombre d'appels reçus (indiqué à titre informatif, non contractuel) :

	2022	2023	2024	2025
APART	75 684	28 849	25 305	22 012
Aides aux véhicules peu polluants	35 253	174 194	178 952	80 193
Service civique (ELISA)	127 140	38 109	33 016	25 910
Alternance	361 369	252 495	187 414	186 453
Telepac	19 169	23 443	16 558	14 600
VAE	80 829	71 576	63 964	69 222

Le détail de chaque dispositif est décrit dans des fiches produits en annexe B au présent CCTP.

Tout au long de l'exécution du présent marché, l'ASP pourra ajouter des nouveaux dispositifs, en retirer et/ou modifier le mode de gestion des dispositifs actuellement connus.

En effet, l'activité étant étroitement liée à l'actualité et aux politiques publiques, de nouveaux dispositifs peuvent être confiés à l'ASP, ce qui génère la création de nouvelles assistances (téléphone, mail, tchat) sur lesquelles il pourra être demandé au titulaire d'intervenir. Il peut également être demandé au titulaire d'intervenir sur une assistance déjà existante mais précédemment intégralement gérée par l'ASP. Dans ces deux cas, l'ASP informe suffisamment en amont le titulaire lors des comités de suivi et ensuite émet un bon de commande conformément aux dispositions du chapitre 5 du présent CCTP.

En fonction de l'évolution de la vie d'un dispositif, de l'organisation de l'ASP et des demandes des décideurs publics, certains dispositifs déjà confiés au titulaire peuvent lui être retirés. Dans un tel cas, l'ASP prévient suffisamment en amont le titulaire afin de lui permettre de gérer progressivement cette situation. Les comités

de suivi (voir article VII.4 du présent document) sont des lieux d'échange entre le titulaire et l'ASP pour aborder ce type de sujet.

IV.5 Prévision de l'activité :

Dans de la gestion des dispositifs, l'ASP assure un rôle d'Hypervision (Niveau national et prévision d'activité au-delà d'un mois) et un rôle de supervision quotidien : suivi des indicateurs en temps réel, écoutes téléphoniques etc.

L'ASP fournit, un mois à l'avance (Première semaine du mois précédent) les prévisions d'appels pour chaque dispositif.

Concernant les dispositifs en débordement ou mutualisés, l'ASP fournit uniquement les prévisions d'appels qui reviennent au titulaire et selon l'organisation retenue pour les équipes du titulaire.

Ces prévisions sont indicatives et en aucun cas contractuelles et ne pourront être opposées à l'ASP en cas d'écart.

Ainsi, pour chaque mode de gestion d'un dispositif, le titulaire planifie en conséquence ses équipes et établit son dimensionnement en complémentarité de celles de l'ASP.

Le titulaire sera soumis aux aléas de la volumétrie d'appels et devra s'adapter à l'organisation de l'ASP. En effet de nombreux facteurs non prévisibles font que la volumétrie quotidienne peut fortement varier :

- Actualité / Annonce politique sur le dispositif,
- Ouverture/fermeture/Mise à jour des outils, en particulier pour les portails à destination des bénéficiaires,
- Ouverture, fermeture des guichets d'aide,
- En cas d'assistance mutualisée, la mobilisation des agents de l'ASP sur d'autres sujets qui les empêcheraient d'assurer les positions,
- Tous autres événements non prévisibles ; incident informatique par exemple.

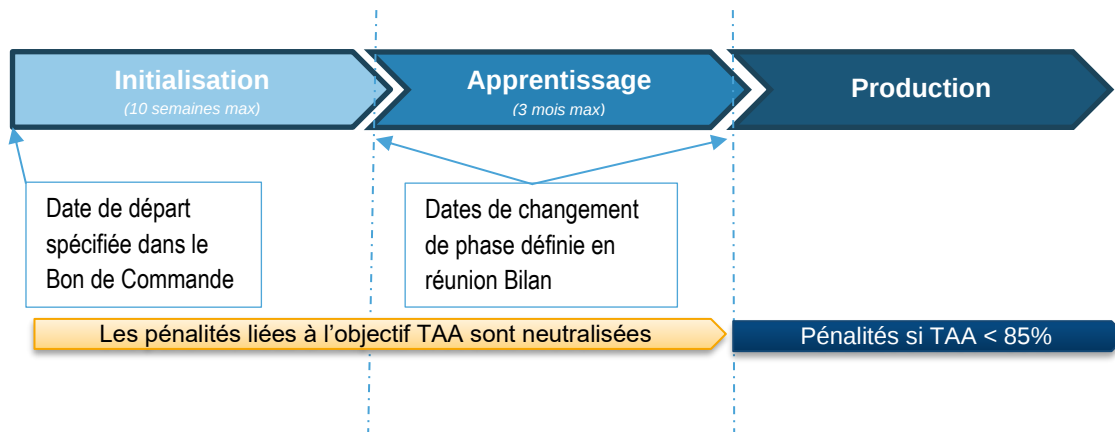
Le titulaire devra pouvoir adapter et dimensionner, heure par heure et jour par jour, ses équipes et en fonction des aléas présentés ci-avant. Le taux d'appels aboutis est un des indicateurs de référence pour piloter et superviser ce point.

V Intégration d'un nouveau dispositif

La mise en œuvre d'un nouveau dispositif confié au titulaire, s'articule autour de 4 phases :

- La phase d'initialisation
- La phase d'apprentissage
- La phase de production
- La phase de réversibilité

La durée des différentes phases sera définie selon la complexité du dispositif et indiquée dans les bons de commande. Néanmoins, une durée maximum est définie pour chaque phase, comme indiqué dans le schéma suivant :



V.1 Phase d'initialisation

Pour mettre en œuvre l'assistance sur les dispositifs confiés au démarrage du présent accord-cadre, et pour un nouveau dispositif confié au prestataire en cours de marché, un bon de commande est émis. Ce bon de commande, basé sur le devis du titulaire, indique le nombre de jours hommes nécessaires à la formation des formateurs du titulaire et précise également le nombre de jours homme pour la formation des téléconseillers (réalisée par les formateurs du titulaire).

La phase de mise en œuvre/initialisation, commence dès la date du bon de commande et s'étend jusqu'à la date de démarrage de la phase d'apprentissage.

La durée de la phase de mise en œuvre/initialisation est de **10 semaines calendaires maximum**. Bien entendu, la mise en œuvre de cette phase devra être en adéquation avec l'ouverture annoncée du dispositif.

V.1.1 Objectifs de la phase

Les objectifs principaux de cette période sont les suivants :

- tenir les réunions de lancement : ces réunions doivent permettre d'ajuster la durée de cette phase et de définir le jalon de passage à la phase suivante
- permettre au titulaire de « s'imprégner » de la culture ASP,
- permettre à l'ASP de former les formateurs du titulaire au dispositif et à l'utilisation de ces outils,
- préparer les formateurs du titulaire à organiser les modules de formations initiales auprès des téléconseillers,
- organiser les formations initiales auprès des téléconseillers et rédiger les supports associés,
- former les conseillers et les superviseurs du titulaire,
- établir l'activité prévisionnelle en phase avec les équipes du titulaire à former.
- permettre aux superviseurs d'accompagner les équipes à monter en compétence progressivement,
- intégrer les outils ASP dans le SI du titulaire,
- organiser le pilotage de l'activité (planning, statistiques, ...),
- organiser des écoutes partagées avec les équipes de l'ASP.

L'ASP est en charge de la fourniture des différents supports, pour l'ensemble des dispositifs confiés au titulaire que ce soit au démarrage de l'activité ou pour tout nouveau dispositif mis en place pendant l'exécution du marché.

La fin de la période de mise en œuvre/initialisation fait l'objet d'une réunion bilan dont l'objectif est de mesurer la bonne mise en œuvre des éléments métier par les téléconseillers du titulaire. Un compte-rendu à cette réunion, rédigé par le titulaire et validé par l'ASP, acte la fin de la phase d'initialisation et le début de la phase de production, si tous les éléments de bonne pratique sont réunis.

V.1.2 Formation pendant la phase d'initialisation

Lors de l'intégration de l'activité existante au moment du démarrage du marché, et lors de la mise en service de tout nouveau dispositif confié au titulaire, l'ASP s'engage à :

- former les formateurs sur le dispositif : soit dans les locaux de l'ASP, soit en se rendant dans les locaux du titulaire, soit à distance (visio-conférence, webex, ...). Dans ces deux derniers cas, le titulaire met à dispositions des formateurs de l'ASP les équipements adéquats permettant de réaliser les formations (visio, salle matériel de projection etc...),
- lui remettre les guides nécessaires : guide de procédure, script, éléments de langages, accès à toutes bases de connaissance pertinentes sur le dispositif confié,
- l'accompagner lors des premiers jours de mise en situation réelle.

Le titulaire veille à ce que ses conseillers maîtrisent parfaitement la connaissance nécessaire des dispositifs de l'ASP, ainsi que l'utilisation des outils Kiamo, E-deal et tous autres outils utiles pour la gestion des dispositifs confiés (Outils dédiés, portail etc.), pour assurer l'assistance demandée. Les formations assurées par le titulaire auprès de ses équipes font l'objet d'une prestation qui sera prise en charge par l'ASP suivant les conditions prévues dans le bordereau des prix unitaires.

La formation dispensée par l'ASP porte sur la connaissance réglementaire des dispositifs, les procédures et l'appropriation des différents éléments de langages et non sur le métier de téléconseiller qui reste du ressort du titulaire.

V.2 Phase d'apprentissage

Il s'agit d'une phase de pré-production qui démarre dès la fin de la phase d'initialisation d'un dispositif.

La durée de cette phase est de **3 mois calendaires maximum**.

Le début de la phase d'apprentissage d'un ou plusieurs dispositifs correspond au jour **de démarrage officiel** de l'activité d'assistance multicanale avec les usagers de l'ASP, c'est-à-dire que les conseillers traitent en « **situation réelle** » l'assistance, la traçabilité des appels, et la réponse aux mails et aux tchats (suivant le dispositif).

Pendant la phase d'apprentissage, les pénalités liées aux taux d'appels aboutis ne sont pas appliquées. Toutefois, le titulaire veille à respecter ou à tendre vers la qualité de service attendue définie sur chacun des dispositifs confiés au démarrage de l'activité.

L'ASP sera amenée à réaliser des écoutes et des enregistrements à des fins de contrôle qualité. Ces écoutes pourront être effectuées à distance ou sur le site du titulaire, les équipes de l'ASP peuvent ainsi se déplacer sur le site de production du titulaire.

Selon le degré d'appropriation de l'activité par le titulaire, et d'un commun accord entre l'ASP et le titulaire, il sera mis fin à la phase d'apprentissage, sans pour autant aller au-delà d'une durée de trois mois.

Des réunions se tiennent durant la phase. Elles permettent d'ajuster la durée de cette phase et de définir le jalon de passage à la phase suivante

A l'instar de la phase d'initialisation, une réunion bilan se tiendra en fin de phase, entre le titulaire et l'ASP, afin d'évaluer les éventuels compléments à apporter le cas échéant.

A partir de la fin de la phase d'apprentissage, le titulaire doit respecter tous les critères de qualité de service fixés dans le cahier des charges. La phase de production prend alors effet.

V.3 Phase de production

V.3.1 Description

A partir de la validation de la phase d'apprentissage, la phase de production d'un dispositif commence et les prestations attendues ainsi que les pénalités définies dans le CCAP s'appliquent.

Quel que soit le contexte, le titulaire doit satisfaire aux exigences de qualité de service attendue, y compris pour le taux d'appel aboutis, et être en mesure d'assurer l'adaptabilité de ses équipes, la souplesse de son organisation, et garantir une homogénéité de traitement des dispositifs. A ce titre, il est rappelé qu'un appelant peut être bénéficiaire de plusieurs aides et peut ainsi être susceptible de contacter les différentes assistances associées.

En dehors de l'activité prévisionnelle évaluée lors de la phase d'initialisation, l'activité de l'ASP peut donner lieu à de fortes variations au niveau du volume d'appels. Ce sont des éléments parfois imprévisibles auxquels le titulaire doit être en mesure d'adapter ses équipes en fonction de la volumétrie d'appels à traiter et être capable de transférer une partie de l'activité vers d'autres équipes sur d'autres sites ou de transférer le cas échéant, une partie de l'activité vers un sous-traitant.

Capacité de traitement : le titulaire partage de manière hebdomadaire avec l'ASP les données de suivi d'activités passées, et les données de prévision d'activité. La prévision d'activité d'un mois est planifiée 2 à 3 semaines avant le début du mois en question. Ces éléments sont partagés lors des différents comités de suivi conformément au chapitre VII.

Le titulaire s'engage à traiter l'activité planifiée (appels téléphoniques, mails, tchats ou autre) avec le taux d'appels aboutis, de tchats répondus, ou le délai maximum de réponse aux mails, tel que définis pour chaque dispositif (voir fiches produits en annexe B du présent document).

Si l'activité s'avère inférieure ou supérieure à celle planifiée sur une période donnée, le titulaire organise ses équipes en fonction, tout en tenant compte du taux d'appels aboutis attendu sur chaque dispositif. Le titulaire ne peut prétendre à un quelconque dédommagement dû à une prévision surestimée ou sous-estimée.

V.3.2 Formation en phase de production

Le titulaire doit assurer la formation continue de ses conseillers et veiller notamment à ce que le niveau de connaissance des équipes reste adapté aux attendus réglementaires de chaque dispositif.

Dans le cadre de l'assurance qualité liée à cette activité, le titulaire met en place les moyens nécessaires afin d'assurer la qualité des réponses à apporter. L'ASP pourra pratiquer des écoutes des conseillers du titulaire, et évaluer les conseillers conjointement avec le titulaire. Le titulaire déploie en conséquence un plan d'action visant à mettre à niveau les personnes concernées. L'ASP peut également réaliser des écoutes de certains conseillers de manière aléatoire sans l'obligation de prévenir au préalable le titulaire.

D'autre part, le titulaire s'engage à traiter le turn-over éventuel de ses équipes, en recrutant de nouveaux conseillers dans un délai adapté au traitement de la production sans que la qualité de service en soit affectée. Cette opération doit être transparente pour les usagers de l'ASP. Le turn-over des équipes du titulaire ne génère pour l'ASP aucun coût de formation et reste donc à la charge du titulaire.

Le titulaire tient à disposition ses guides d'entretiens, documentation, scripts ou tout autre support pédagogique qu'il remet régulièrement à l'ASP, sous format électronique afin que les équipes concernées de l'ASP puissent s'assurer de la qualité du contenu et de l'adéquation avec le besoin.

Le titulaire apporte les modifications nécessaires en fonction des observations de l'ASP et en fonction de son retour d'expérience. A réception de la documentation, l'ASP a un délai d'un mois pour la valider. D'autre part, si le titulaire dispose d'une base de connaissance informatique qu'il alimente avec les guides d'entretien fournis, l'ASP peut demander le cas échéant au titulaire un accès à cette base de connaissance et la partager avec les agents de l'ASP qui interviennent sur l'assistance usagers.

La formation dispensée par l'ASP porte sur la connaissance des dispositifs, et non sur le métier de téléconseiller qui reste du ressort du titulaire.

V.3.3 Formation liée à l'évolution de l'activité au cours de la phase de production

Certains dispositifs peuvent connaître au cours de l'exécution du marché une montée en charge à la fois sur le nombre d'appels à traiter et sur le nombre de mails (ou tchats).

Dans ce cas, le titulaire adapte le nombre de conseillers affectés aux dispositifs concernés afin de satisfaire le niveau du taux d'appels aboutis requis ou des délais de réponse demandés, et prend à sa charge toute nouvelle formation de ses équipes pour faire face à une augmentation d'activité qui le nécessiterait.

Toutefois, cette mesure s'applique dans la limite **d'une augmentation maximum de 20 %** entre le niveau d'activité moyen traitée jusque-là et le niveau actuel. Attention, cette règle s'applique uniquement dans le cas où l'augmentation n'était pas prévue lors de l'évaluation de l'activité prévisionnelle de la phase d'initialisation et dans le cadre de la saisonnalité.

Le calcul qui sera réalisé pour évaluer le niveau de variation (Nv) de l'activité sera le suivant : calcul de l'écart entre la volumétrie moyenne quotidienne constatée le mois précédent et la volumétrie moyenne quotidienne constatée sur les 5 jours ouvrés précédents soit :

$$Nv = (V2 - V1) - 1) * 100$$

Où $V1$ = Volumétrie quotidienne moyenne sur les jours ouvrés du mois précédent,

Et $V2$ = Volumétrie quotidienne moyenne des 5 jours ouvrés précédents.

Dès que le calcul effectué révèle une variation d'activité sur un dispositif égale ou supérieure à 20 %, le chef de projet du titulaire prend contact avec l'ASP afin de signaler la situation. L'ASP finance alors la formation sur le dispositif concerné nécessaire pour pouvoir absorber le pic d'activité. Les tarifs appliqués sont ceux du Bordereau des prix unitaires. A l'instar de la phase d'initialisation, ces formations font l'objet d'un devis de la part du titulaire et d'un bon de commande de la part de l'ASP.

Remarque :

Compte tenu de la période d'été, le calcul précisé ci-dessus sera le suivant pour un pic d'activité constaté sur un mois de septembre : calcul de l'écart entre la volumétrie moyenne quotidienne constatée au mois de juin de l'année en cours et la volumétrie moyenne quotidienne constatée sur les 5 jours ouvrés précédents

Néanmoins, si l'ASP identifie en prévision sur un dispositif déjà confié au titulaire une augmentation sensible et brutale du nombre d'appels lié à un événement spécifique, l'ASP prévient le titulaire par téléphone ou par mail afin d'organiser une réunion exceptionnelle. L'ASP peut ainsi demander au titulaire de former dans un délai express de nouveaux conseillers pour faire face au pic d'appels. Dans ce cas, l'ASP demande au titulaire d'établir un devis de formation conforme au bordereau des prix, et l'ASP passe un bon de commande pour prendre en charge ces formations. La règle des 20% définie précédemment ne s'applique pas dans un tel cas.

V.3.4 Evolution réglementaire importante d'un dispositif connu

Dès que l'ASP connaît la mise en œuvre d'une évolution réglementaire significative sur un dispositif déjà confié au titulaire, l'ASP contacte le chef de projet du titulaire afin de convenir d'un calendrier de mise en œuvre des journées de formation et de définir conjointement le nombre de jours de formation à déployer pour mettre à niveau les équipes déjà formées. Ces formations sont prises en charge par l'ASP et font l'objet d'un devis concerté entre l'ASP et le titulaire. Un bon de commande est ensuite émis par l'ASP.

V.3.5 Si le titulaire décide de placer en assistance des conseillers qui n'avaient pas été formés jusqu'alors sur le dispositif concerné, l'ASP ne prend pas en charge le niveau de formation initiale requis par ces nouveaux conseillers. Prestations d'escalade vers un niveau d'expertise supérieure

Dans certains cas, les demandes des appelants sur certains dispositifs ne peuvent être satisfaites par le niveau de formation enseigné (appel de niveau N1). L'escalade demandée vers un niveau supérieur sera gérée de la façon suivante :

- Soit par le transfert de l'appel vers un niveau d'expertise (Niveau 2 assuré par les agents de l'ASP), via Kiamo et l'escalade des sollicitations GRU en parallèle vers les services compétents.
- Soit par la création d'une sollicitation GRU escaladée vers les agents de l'ASP pour le canal écrit.

Dans les deux cas, les agents ASP sont chargés d'apporter la réponse à l'utilisateur.

V.4 Phase de réversibilité

Cette phase sera activée lorsqu'un des cas suivants se présente :

- Internalisation totale ou partielle de l'activité d'assistance d'un dispositif par les agents de l'ASP,
- Fin du présent marché, avec un changement de titulaire.

Cas 1 : Internalisation

Dans la mesure où pendant l'exécution des bons de commande, le titulaire a remis périodiquement la documentation relative au dispositif géré, la phase de réversibilité correspond à l'arrêt de la prestation de gestion de l'assistance.

L'ASP transmet au titulaire un courrier dans un délai préalable minimum de 1 mois pour annoncer l'arrêt de la prestation.

Cette phase n'appelle pas de commande ni de chiffrage.

Cas 2 : Fin du présent marché

Le cas échéant, afin de permettre au nouveau titulaire du marché une montée en compétence progressive de ses conseillers, l'ASP ouvrira une partie des flux téléphoniques mails et tchats au nouveau titulaire au maximum 2 mois avant la fin d'exécution du présent marché. Des écoutes des conseillers du titulaire actuel seront également possibles afin d'accompagner la société retenue pour le prochain marché. Les écoutes seront programmées en accord avec le titulaire en cours du marché, un planning de mise en place sera défini en amont. L'arrêt des prestations se fera de manière progressive jusqu'à la fin de l'accord cadre objet du présent marché.

VI Prestations complémentaires : appels sortants et enquêtes

Le recours à des appels sortants assurés par le titulaire intervient dans les cas suivants :

1. Le dispositif traité intègre une fonction de rappel (*call-back* : voir le détail sur les fiches produits en annexe B),
2. Le dispositif est adossé à RDV service public ¹ ou tout autre outil équivalent.
3. L'ASP peut demander au titulaire de réaliser des appels sortants ou de mailing dans le cadre d'enquêtes qualité auprès des usagers.

VI.1 Les appels sortants (*call-back* ou *RDV Service Public*)

VI.1.1 Call-back

La fonctionnalité de *call-back* peut être mise en place par l'ASP par l'intermédiaire de l'outil fourni par l'ASP (Kiamo).

Lorsque le système analyse une file d'attente trop longue, celui-ci propose de manière automatique à l'appelant la fonctionnalité de *call-back*, c'est-à-dire la saisie de ses coordonnées téléphoniques par saisie qui sont enregistrées par l'outil Kiamo. Kiamo génère un appel sortant qui sera proposé ultérieurement à un conseiller du titulaire.

VI.1.2 RDV Service Public

Le titulaire aura un accès dédié à la plateforme interministérielle qui lui permettra de récupérer les coordonnées et créneaux de rappel de l'utilisateur.

VI.2 Les enquêtes qualité

L'enquête qualité est une prestation à part entière, indépendante d'une prestation d'assistance.

Dans ce cas, l'enquête nécessite de définir :

- 1- une phase d'élaboration des questions à poser,
- 2- le périmètre de l'enquête (nombre de réponses attendues, DMC de l'appel, nombre de relances, etc...),
- 3- la mise en place des outils de suivi,
- 4- l'élaboration de la liste des usagers à contacter en fonction de critères définis par l'ASP,
- 5- la réalisation de la campagne (appels sortants ou mailing),
- 6- la réalisation d'un rapport statistique quantitatif et qualitatif sur le retour de la campagne.

¹ Outil interministériel permettant à l'utilisateur de prendre un rendez-vous avec l'administration (dans le respect des jours et heures prévus).

Afin de mettre en place une telle prestation, l'ASP prend contact avec le titulaire afin de concevoir le projet et définir le périmètre de la prestation. Le titulaire établit alors un devis conforme aux tarifs du bordereau des prix unitaires et l'ASP passe un bon de commande.

Le BPU contient les informations suivantes :

- Le prix unitaire HT de traitement d'un appel sortant selon les volumes (prix standard) ;
- Le prix forfaitaire HT de prestations complémentaires au travers d'unités d'œuvre.

VII Suivi de l'exécution du marché

VII.1 Equipe de l'ASP

Le marché sera suivi à l'ASP par une équipe constituée de :

- Le chargé de mission Assistance Usagers, au sein du service Conseil de la DOP (Direction de l'Organisation et de la Performance)
- Le chargé d'action en charge de l'Hypervision au sein du service Conseil de la DOP
- La cheffe du Service Conseil de la DOP et son adjointe
- Le Directeur de la DOP

VII.2 Equipe du titulaire

VII.2.1 Présentation de l'équipe en charge du suivi de l'accord-cadre

A la première réunion, le titulaire devra présenter l'équipe, l'organisation et les rôles des intervenants qu'il souhaite mettre en place.

Au minimum, cette équipe comprendra :

- Un directeur de projet en lien avec le responsable du pilotage de la personne publique
- Un ou plusieurs chefs de projet opérationnels, en lien avec le responsable du pilotage de la personne publique ;
- un interlocuteur technique qui sera le contact privilégié de l'ASP sur les sujets techniques.

Le titulaire peut proposer d'autres profils qu'il juge nécessaire.

VII.2.2 Modalité de changement d'un collaborateur

VII.2.2.1 A la demande du titulaire

En cas de remplacement du Directeur ou du Chef de Projet lors de l'exécution de l'accord-cadre, le Titulaire s'engage à proposer un nouveau profil au moins un mois avant le départ de la personne, ayant une expérience et des compétences, au moins similaires.

VII.2.2.2 A la demande de la personne publique

L'ASP se réserve le droit d'exiger du Titulaire le remplacement immédiat des interlocuteurs cités à l'article VII.2.1 (pour insuffisance des moyens mis en œuvre au vu des résultats obtenus ou pour toute autre raison).

Le Titulaire doit sous un délai de **quinze jours calendaires** proposer une solution de remplacement.

VII.3 Equipe du titulaire - téléconseillers

Le personnel du titulaire qui occupe le poste de « téléconseiller » doit maîtriser la langue française (parfaite compréhension et expression claire et intelligible), à l'oral comme à l'écrit.

VII.4 Instance de pilotage du présent accord-cadre et des dispositifs

VII.4.1 Comité de suivi du dispositif

Le comité de suivi du dispositif est composé à minima du chargé de mission et de l'hyperviseur pour l'ASP et du Directeur de projet pour le titulaire, afin d'évoquer les questions techniques et fonctionnelles sur le dispositif concerné, notamment lors du lancement d'un nouveau dispositif (au moment de la phase d'apprentissage).

L'ASP se réserve le droit d'inviter toute personne qu'elle jugera utile, en particulier pour l'expertise métier. Il en est de même pour le titulaire. Le comité se réunit avec une fréquence adaptée et motivée par l'urgence du dispositif, et selon le rythme décidé d'un commun accord entre le titulaire et l'ASP. Il se déroule sur une durée d'1 heure en audio ou visio conférence.

Les livrables attendus par l'ASP dans le cadre de cette instance et qui incombent au titulaire, sont les suivants :

- Support de présentation avec la mise en avant des questions techniques, fonctionnelles et métier le cas échéant.
- Présentation des différents indicateurs de suivis :
 - Taux d'appels aboutis
 - Taux de réalisation des prévisions
 - Temps d'attente moyen pour les usagers
 - Durée moyenne de communication
 - Délais de réponse (min/max/moyenne) aux mails et taux de mails répondus dans le délai demandé
 - Stocks de mails en attente de réponse
 - Nombre de tchat pris en charge par jour
 - Dans le cadre de prestation type enquête, call-back, RDV Service Public, des indicateurs spécifiques seront définis en accord avec le titulaire

VII.4.2 Comité de suivi de l'activité dans le cadre du présent marché

Le Comité de suivi de l'activité dans le cadre du présent marché, se réunit une fois par semaine (ou moins suivant nécessité) pour examiner l'activité réalisée par le titulaire sur tous dispositifs confondus. Sa mission est de régler les questions techniques et organisationnelles, d'assurer un suivi de l'activité, et de planifier l'activité à venir.

Les comités de suivi d'activité se déroulent sur une durée d'1 heure en audio ou visio-conférence. Sont présents à minima pour l'ASP, le chargé de mission ou l'hyperviseur et pour le titulaire, le directeur de projet. L'ASP se réserve le droit d'inviter toute personne qu'elle jugera utile, en particulier pour l'expertise métier. Il en est de même pour le titulaire.

Les livrables attendus par l'ASP dans le cadre de cette instance et qui incombent au titulaire, sont les suivants :

- Support de présentation avec mise en avant pour chaque dispositif de toutes questions relatives au fonctionnement du dispositif, aux procédures et à la réglementation.
- Présentation des différents indicateurs de suivis :
 - Taux d'appels aboutis par dispositif
 - Taux de réalisation des prévisions par dispositif
 - Temps d'attente moyen pour les usagers par dispositif
 - Durée moyenne de communication par dispositif
- Projection du nombre d'appels, de mails ou de tchats à un mois à l'avance.

VII.4.3 Comité de pilotage

Le Comité de pilotage (COFIL) est la structure décisionnelle et d'arbitrage des prestations couvertes par le marché. Il se réunit tous les 6 mois. Il est organisé par le directeur de projet du titulaire en étroite collaboration avec l'ASP, et peut être saisi exceptionnellement par l'ASP ou par le titulaire en tant que besoin.

Des tableaux des indicateurs récapitulatifs semestriels et annuels seront présentés par le titulaire lors du comité de pilotage.

Le comité de pilotage se déroule au siège de l'ASP à Limoges, ou le cas échéant chez le titulaire, ou en visio-conférence.

Les livrables attendus par l'ASP dans le cadre de cette instance et qui incombent au titulaire, sont les suivants :

- Support de présentation avec bilan semestriel cumulatif pour chaque dispositif.
- Un bilan semestriel ou annuel selon les différents indicateurs de suivis :
 - Taux d'appels aboutis par dispositif
 - Taux de réalisation des prévisions par dispositif
 - Temps d'attente moyen pour les usagers par dispositif
 - Durée moyenne de communication par dispositif
 - Délais de réponse (min/max/moyenne) aux mails et taux de mails répondus dans le délai demandé par dispositif
 - Stocks de mails en attente de réponse par dispositif
 - Nombre de tchat pris en charge par jour par dispositif
 - Dans le cadre de prestation type enquête, call-back, RDV Service Public, des indicateurs spécifiques seront définis en accord avec le titulaire
 -
- Un bilan qualitatif du dernier semestre sur le fonctionnement du dispositif
 - Climat et ressenti des appels pour chaque dispositif
 - Fonctionnement et organisation autour de chaque dispositif
- Eventuellement les axes d'améliorations proposés.

Pour l'ensemble des instances décrites ci-avant : le titulaire fournit les livrables associés aux différents comités :

- La veille a minima, pour les comités de suivi.
- 48 heures à l'avance pour les comités de pilotage,

Il assure la présentation de ces documents en séance, ainsi que la fourniture des comptes rendus dans un délai maximum de 7 jours calendaires. Le CR sera validé par les participants ou considéré comme validé au bout de 10 jours ouvrés sans remarques.

Les réunions se déroulant à Paris ou au siège de l'ASP à Limoges, (comités de lancement de l'activité, COPIL) et les réunions en audioconférence ou en visioconférence ne font l'objet d'aucune facturation supplémentaire de la part du titulaire y compris pour les éventuels frais de déplacement.

VIII Taux d'appels aboutis (Qualité de service ou taux de décroché)

VIII.1 Les grands principes :

L'ASP attache une très grande importance au service rendu à l'ensemble de ses usagers en phase avec la démarche Service Public+, que ce soit sur le taux d'appels aboutis, la durée de la communication, le temps d'attente, la qualité de la réponse apportée, les délais de décroché ou de réponse pour le canal écrit.

Ainsi, le taux d'appels aboutis (TAA) est un élément crucial dans la mesure de l'efficacité du titulaire. Il se calcule de la façon suivante :

$$TAA = \left(\frac{Nt}{Nr} \right) * 100$$

Ou Nt = Nombre d'appels traités

et Nr = Nombre d'appels rentrés en file d'attente

Concernant le canal écrit (mail ou interaction), plusieurs éléments seront mesurés :

- Les délais de réponse en fonction de ce qui est exigé pour le dispositif
- Le stock cumulé à date
- Le stock historisé selon des jalons hebdomadaires ou mensuels

VIII.2 Les attendus et objectifs :

Les attendus et objectifs sont exprimés sous forme de qualité de service (QS), et sont définis suivant le canal mobilisé.

Le taux d'appels aboutis exigé par l'ASP est de 85% pour l'ensemble des dispositifs.

Afin de maintenir un niveau de qualité constant, ce taux est mesuré selon trois niveaux d'échelle :

- Quotidien
- Hebdomadaire
- Mensuel

Quelle que soit la modalité de traitement des appels, en mode dédié, débordement ou mutualisé, le titulaire est garant de la qualité de service demandé sur chaque dispositif confié, ce qui se traduit de la façon suivante :

- En mode dédié : l'ensemble des flux téléphoniques sont confiés au titulaire, le titulaire est responsable du taux d'appels aboutis des dispositifs confiés et doit être de 85% minimum
- En mode débordement ou mutualisé : les flux téléphoniques sont dirigés soit vers les agents ASP, soit vers les conseillers du titulaire (en fonction des critères de priorité), le titulaire est responsable de la qualité de service des dispositifs confiés et doit, même s'il ne traite pas l'intégralité des flux veiller à

assurer le niveau minimum de QS de 85%. Dans la mesure du possible, l'ASP informera le titulaire en avance si des absences d'agents sont constatées, afin que celui-ci adapte sa planification.

Dans ces deux cas, le titulaire doit ainsi être en capacité de déployer des moyens supplémentaires lorsque le taux d'appels aboutis présente un niveau inférieur au niveau requis.

Pour les mails, la QS attendue est de 100% de réponses apportées dans les délais exigées.

Pour les tchats, il est attendu 100% de prise en compte des demandes sur la période d'ouverture de l'assistance du dispositif.

Dans le cas de non-respect des QS demandés, des pénalités seront appliquées conformément à ce qui est décrit à l'article 15 du CCAP.