RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P)

Référence marché n°03-2026

Procédure d'appel d'offres ouvert

Régie par le code de la commande publique

Objet du marché :

- ✓ Externalisation d'un centre d'appels destiné à l'information de consommateurs particuliers et professionnels
- ✓ Mise en place, exploitation et maintenance d'un Serveur Vocal Interactif

Pouvoir adjudicateur : Le médiateur national de l'énergie

Durée du marché : Un an (renouvelable trois fois maximum) à compter de la notification du marché au titulaire

Date et heure limite de réception des plis : lundi 16 novembre 2026 à 17h30

Contact : marches@energie-mediateur.fr

Le présent document doit être paraphé et signé et ne faire l'objet d'aucune autre modification, sous peine de nullité de l'offre.

SOMMAIRE

PREMIÈRE PARTIE : LE CADRE GÉNÉRAL 4
ARTICLE 1. LA PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE 4
ARTICLE 2. LE CONTEXTE DE LA CONSULTATION 5
ARTICLE 3. L'OBJET DU MARCHÉ 5
ARTICLE 4. LA DURÉE DU MARCHÉ 5
DEUXIÈME PARTIE : LA DESCRIPTION DETAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES 7
ARTICLE 5. LA DESCRIPTION DES TÂCHES 7
Article 5-I. L'activité d'information et d'orientation desconsommateurs 7
Article 5-II. L'outil de gestion des dossiers 9
Article 5-III. Les éléments de dimensionnement de l'activité d'information et d'orientation des consommateurs 9
Article 5-IV. Le Serveur Vocal Interactif (SVI) 10
ARTICLE 6. LES EXIGENCES TECHNIQUES CONTRACTUELLES 10
Article 6-I. L'architecture du centre d'appels 10
1) L'architecture téléphonique : 10
2) L'architecture Informatique : 12
Article 6-II. Les imprimantes, postes de travail et serveurs 13
1) Les imprimantes : 13
2) Les postes de travail : 13
3) Les logiciels : 14
4) Les serveurs : 14
Article 6-III. Le câblage et le réseau 14
1) Le câblage : 14
2) Le réseau LAN : 14
3) Le secours : 14
Article 6-IV. La gestion des changements 15
Article 6-V. L'organisation 15
1) Le support technique : 15
2) La sécurité : 15
ARTICLE 7. LE SITE DES PRESTATIONS 15
Article 7-I. La facilité de communication 15
Article 7-II. Un site dédié ou non 16
Article 7-III. L'exigence du site 16
Article 7-IV. La capacité de production et d'extension 16
Article 7-V. L'organisation de l'équipe 16
ARTICLE 8. LE RECRUTEMENT 17
Article 8-I. La responsabilité du recrutement 17
ARTICLE 9. LES FORMATIONS 17
Article 9-I. Les éléments fournis par le médiateur national de l'énergie 17
Article 9-II. La formation d'intégration 17
Article 9-III. La formation continue 18
Article 9-IV. La formation complémentaire 18
ARTICLE 10. LE SUIVI DE LA PERFORMANCE, LE NIVEAU DE SERVICE ET L'ENGAGEMENT DU TITULAIRE SUR LA QUALITÉ 18
Article 10-I. Assurer le suivi de la performance du titulaire 18
Article 10-II. Les contrôles qualité 18
Article 10-III. Les critères quantitatifs 19
Article 10-IV. La responsabilité du titulaire 19

ARTICLE 11. LE PLANNING PRÉVISIONNEL DES PRESTATIONS ET RISQUES DU PROJET 20
Article 11-I. La phase de mise en œuvre 20
Article 11-II. La phase de production avec assistance 20
Article 11-III. La phase de production 20
ARTICLE 12. LA STRUCTURE DU PROJET 21
Article 12-I. La méthode de suivi de la réalisation 21
Article 12-II. L'équipe projet 21
ARTICLE 13. LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE 21
Article 13-I. Les contraintes organisationnelles 21
Article 13-II. La description des équipes opérationnelles 21
Article 13-III. Le dimensionnement des équipes proposées 22
Article 13-IV. Les procédures dégradées 22
ARTICLE 14. LA GESTION OPÉRATIONNELLE 22
Article 14-I. La prévision d'activité 22
Article 14-II. La coordination et le suivi opérationnel 22
Article 14-III. Plan de secours et de reprise d'activité 23
ARTICLE 15. LES INSTANCES DE PILOTAGE 23
Article 15-I. La description des instances de pilotage 23
Article 15-II. Les informations à communiquer par le titulaire lors des réunions de suivi 23
Article 15-III. Le compte rendu du comité 23
QUATRIÈME PARTIE : LES ANNEXES 24
ANNEXE 1. L'ACTIVITÉ *NIVEAU 2* 24
ANNEXE 2. LE TABLEAU RÉCAPITULATIF DES BESOINS DU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE 25

PREMIÈRE PARTIE : LE CADRE GÉNÉRAL

ARTICLE 1. LA PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

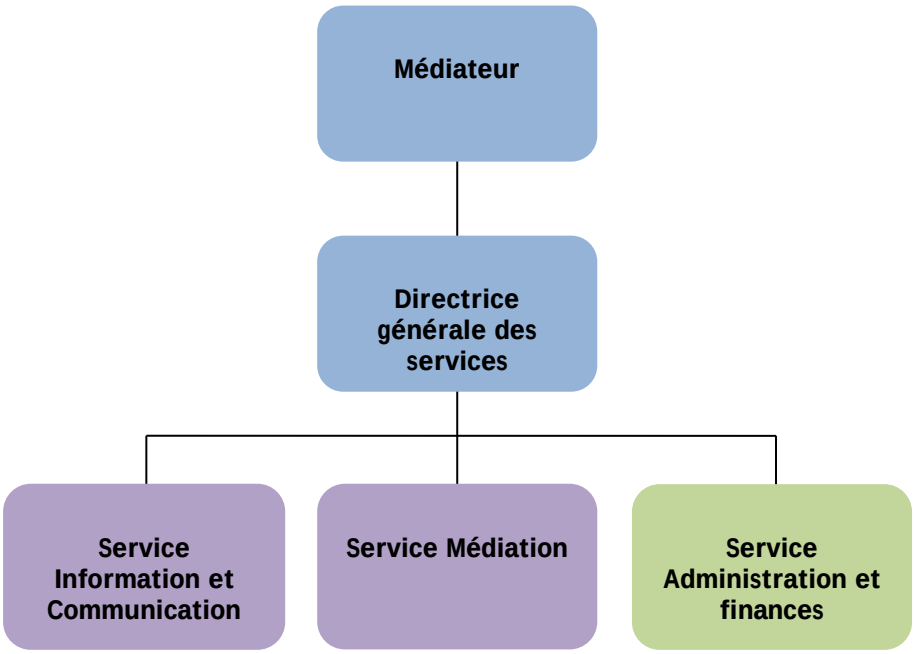
Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante régie par la loi n°2017-55 du 20 janvier 2017 portant statut général des autorités administratives indépendantes et des autorités publiques indépendantes.

En application de l'article L. 122-1 du code de l'énergie, le médiateur national de l'énergie est « (…) *chargé de recommander des solutions aux litiges entre les personnes physiques ou morales et les entreprises du secteur de l'énergie et de participer à l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits* ». Il a donc deux missions légales :

- Informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits ;
- Et proposer des solutions de médiation aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

Le fonctionnement du dispositif de médiation est encadré par les articles R. 122-1 et suivants du code de l'énergie, ainsi que par les articles L. 611-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation.

Organisation actuelle du médiateur national de l'énergie :



a) Le **service *Information et Communication*** assure l'information des consommateurs d'énergie et la communication externe.

Pour assurer l'information des consommateurs, le service gère le **dispositif *énergie-info*,** accessible par téléphone et par internet.

Ce dispositif permet de répondre aux interrogations des consommateurs d'énergie, de les informer sur leurs droits et leurs démarches, et de les orienter en cas de réclamation.

Le **centre d'appels,** accessible par téléphone au numéro vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits) est externalisé. Le **site internet** (www.énergie-info.fr) contient des fiches d'informations pratiques et des outils (moteur de recherche des fournisseurs par code postal, comparateur d'offres…).

b) Le **service *Médiation*** traite l'ensemble des litiges soumis au médiateur depuis leur analyse de recevabilité jusqu'à leur clôture. Ce service vérifie si les dossiers reçus entrent dans son champ de compétence ; instruit les litiges recevables ; émet des recommandations de solutions afin de régler à l'amiable les litiges entre les consommateurs avec leur(s) fournisseur(s) et distributeur d'énergie ; et suit leur mise en œuvre.

ARTICLE 2. LE CONTEXTE DE LA CONSULTATION

En application de la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, l'ouverture du marché du gaz naturel et de l'électricité est effective pour les particuliers depuis le 1er juillet 2007.

L'analyse de l'ouverture des marchés dans d'autres pays européens avait montré la nécessité de mettre en place un dispositif d'information étant à même de pouvoir, d'une part, répondre aux interrogations des consommateurs français, et d'autre part, les orienter dans leurs démarches, notamment en cas de réclamation face à leur fournisseur.

Un service de ce type a donc été mis en place en juin 2007 *via* une structure dénommée « **énergie-info** ». énergie-info est le service d'information du médiateur national de l'énergie.

Tous les fournisseurs d'énergie (électricité, gaz naturel, gaz en citerne, fioul…) ont l'obligation de mentionner le numéro de téléphone d'énergie-info (numéro vert : 0800 112 212 — service et appel gratuits) sur leurs factures.

Initialement limité au domaine de l'électricité et du gaz naturel, le champ de compétence du médiateur national de l'énergie a été étendu à toutes les énergies domestiques par la loi de transition énergétique du 17 août 2015 : le gaz naturel, l'électricité, mais également le fioul, le GPL en réseaux, en citerne, ou en bouteilles (butane ou propane), la chaleur en réseaux, le bois et ses dérivés (à usage de chauffage).

Le service d'information par téléphone énergie-info est constitué de deux entités distinctes :

- une cellule ***Niveau 1*** traite les demandes d'informations simples, reçues par téléphone (au numéro vert 0800 112 212).
- une cellule ***Niveau 2*** traite les demandes d'informations téléphoniques complexes et les demandes écrites.

La cellule *Niveau 1* est externalisée auprès du titulaire actuel du marché, ce dernier arrivant à échéance le 22 mars 2027.

ARTICLE 3. L'OBJET DU MARCHÉ

Les prestations objet de la présente consultation sont décomposées de la manière suivante :

- Exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service d'information des consommateurs énergie-info — appelée « *Niveau 1* » ;

- Mise en place, exploitation et maintenance d'un Serveur Vocal Interactif (SVI), portail d'accueil du service d'information des consommateurs énergie-info.

ARTICLE 4. LA DURÉE DU MARCHÉ

Le marché prend effet à compter de sa notification pour une durée d'un an. La date prévisionnelle de notification est prévue au cours de la semaine du 22/01/2027.

La date de début d'exécution des prestations est fixée au **23 mars 2027**, la phase de préparation (*cf*. l'article 11-I du CCTP) débutant à la suite de la notification**.**

À sa date d'anniversaire (date de notification du marché), la durée pourra être prolongée par une décision expresse, sans que la durée maximale ne puisse excéder quatre ans. À cet effet, le pouvoir adjudicateur notifie sa décision au titulaire au moins cinq mois avant la fin de la période considérée.

DEUXIÈME PARTIE : LA DESCRIPTION DETAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

ARTICLE 5. LA DESCRIPTION DES TÂCHES

Le titulaire assure, pour le compte du médiateur national de l'énergie, l'exécution d'une activité de support de premier niveau — appelée « *Niveau 1* » ou parfois également « Front office » — du service d'information des consommateurs « énergie-info ».

Cette activité doit permettre au médiateur national de l'énergie de disposer d'une structure permettant :

- de prendre en charge les appels téléphoniques entrants au numéro Vert, sans mobilisation de ressources supplémentaires internes au médiateur national de l'énergie ;

- d'orienter le consommateur relativement à ses interrogations et aux démarches qu'il souhaite entreprendre.

L'activité du *Niveau 1* consiste à :

- traiter en premier niveau les appels entrants qu'ils concernent des demandes d'information ou des réclamations ; les qualifier et les tracer dans l'outil de gestion du médiateur SOLLEN (outil développé en interne – voir 5-II) ou proposer au consommateur d'être rappelé ;

- orienter vers une équipe interne du médiateur national de l'énergie — dénommée « *Niveau 2* » — les demandes plus complexes nécessitant des analyses ou des compétences complémentaires *via* l'outil de gestion.

De plus, le titulaire a aussi à sa charge la mise en place, l'exploitation, la maintenance et la mise à jour régulière (une à deux fois par mois) d'un Serveur Vocal Interactif (SVI), portail d'accueil du service énergie-info.

Le titulaire opère les activités dans ses propres locaux et assume l'entière responsabilité de l'atteinte des objectifs fixés par les éléments constitutifs du présent marché.

Article 5-I. L'activité d'information et d'orientation desconsommateurs

L'activité principale du *Niveau 1* est l'information et l'orientation des consommateurs particuliers et professionnels sur :

- Des demandes d'informations :

  Exemples :

  - Quelles sont les coordonnées des fournisseurs d'électricité / de gaz naturel / de gaz propane en citerne ?
  - Quelles sont les démarches pour changer de fournisseur d'énergie ?
  - Quelles sont les démarches à accomplir pour faire raccorder mon logement neuf au réseau de distribution d'électricité ?
  - Quelles sont les conditions pour bénéficier du chèque énergie ?
  - Quelles sont les taxes appliquées sur les factures ?

- Des réclamations ou des demandes d'orientation concernant des problèmes ou des précisions relatives à la fourniture d'énergie et à l'accès au réseau (mise en service) :

  Exemples :

- Je conteste le niveau de consommation d'énergie facturée par mon fournisseur. Quels sont mes recours ?
- Je conteste l'augmentation de prix appliquée par mon fournisseur. Que dois-je faire pour faire appliquer les anciens prix ?
- J'ai été démarché, je n'ai rien signé mais un contrat a été activé quand même. Que faire ?
- La fourniture d'électricité/ de gaz naturel de mon logement a été coupée à la demande de mon fournisseur suite à un impayé. Pouvez-vous m'aider ?
- Mon contrat a été résilié. Je ne sais pas pourquoi. Mon ancien fournisseur me renvoie vers vous. Que dois-je faire ?

Il est indispensable de pouvoir fournir une réponse à toute demande d'un consommateur :

- Lorsqu'il en a la capacité, le téléconseiller doit fournir une réponse dès le premier contact à la question de l'appelant. Pour ce faire, le téléconseiller a accès à des supports de formation mis à disposition par le médiateur national de l'énergie.

  Il a également accès aux outils d'information mis en place sur le site www.energie-info.fr (moteur de recherche des fournisseurs, fiches pratiques, comparateur d'offres, actualités) dont il peut être amené à communiquer les résultats aux appelants.

  Il est demandé au téléconseiller de tracer tous les échanges téléphoniques dans l'outil de gestion du médiateur SOLLEN. Cet outil est accessible par un navigateur internet. Le médiateur national de l'énergie met à disposition du prestataire autant de comptes personnels sécurisés que de conseillers dédiés à l'opération et d'encadrants. Aujourd'hui, une quinzaine de comptes sont nécessaires. Si la volumétrie des appels augmente et que l'équipe de téléconseillers doit être renforcée pour maintenir le niveau de qualité de service attendu, il est tout à fait possible de créer de nouveaux comptes.

- Le cas échéant, le téléconseiller transmet la demande (*via* l'outil de gestion SOLLEN) à un conseiller du *Niveau 2*, pour répondre à une demande complexe ou urgente de l'appelant ou à une question ou un litige qui nécessite une réponse écrite. Environ 5% des appels sont transmis au niveau 2.

  Afin de préparer la réponse et de limiter le nombre de contacts sortants émis par la cellule *Niveau 2*, il est demandé au téléconseiller d'assurer une qualification fine de la demande du consommateur. La qualification de l'appel permet de bien cerner la demande du consommateur, d'effectuer des éventuelles recherches préalables et d'anticiper la réponse.

  L'activité de la cellule *Niveau 2* est présentée à l'Annexe n° 1 du présent CCTP.

- Les champs à remplir dans l'outil SOLLEN dépendent s'il s'agit d'une demande de niveau 1 (94% des appels) ou de niveau 2 (5 à 7% des appels entre 2024 et 2026). Davantage d'informations sont à renseigner pour les demandes qui passent en niveau 2.

  - Champs à renseigner dans SOLLEN pour les demandes qui restent au niveau 1 :
    - CP + commune (affichage automatique commune avec CP) ;
    - Energie (à cocher) ;
    - Type de consommateurs (particulier / pro / non pro : à cocher) ;
    - Fournisseur (à cocher) ;
    - Compteur communicant (oui/non) ;
    - Type de demandes (question / litige à cocher) ;
    - Symptôme : thème de la demande (à cocher).

  - Champs additionnels à renseigner dans SOLLEN pour les demandes qui passent en niveau 2 :
    - Civilité / Nom / prénom (/ entreprise le cas échéant) ;
    - Numéros de téléphone ;
    - Adresse électronique (téléphone ou adresse électronique obligatoire) ;
    - Adresse postale (non obligatoire mais à demander systématiquement) ;
    - 2eme bloc de coordonnées si l'appelant n'est pas le consommateur (ex : assistante sociale, parent…) : < 10% des appels. ;
    - Difficulté de paiement (oui/non) ;
    - Champs non obligatoires : menace de coupure / date de coupure / date réclamation écrite ;

- Résumé de l'appel (texte).

Le titulaire assure le traitement de ces demandes par téléphone.

Tous les appels entrants issus du numéro vert sont traités par le titulaire.

Article 5-II. L'outil de gestion des dossiers

Le médiateur a fait développer par un prestataire un outil de gestion interne des dossiers. Cet outil permet de gérer les demandes reçues par le service d'information énergie-info, ainsi que les saisines traitées par le service médiation.

Article 5-III. Les éléments de dimensionnement de l'activité d'information et d'orientation des consommateurs

Les volumétries présentées ci-dessous sont fondées sur les données d'activité du service consommateurs « énergie-info » depuis janvier 2024. **Les données des années 2024 et suivantes sont considérées comme les plus représentatives des conditions actuelles d'activité du service.**

Ces éléments sont communiqués à titre indicatif et ne constituent pas un engagement du médiateur national de l'énergie sur une quelconque volumétrie d'appels.

La volumétrie est susceptible d'évoluer en fonction du contexte et notamment du comportement des consommateurs, de l'actualité du secteur de l'énergie ou des actions de communication menées par le médiateur national de l'énergie.

Ainsi, dans le contexte de deux années marquées par une forte hausse des sollicitations liée à la crise des prix de l'énergie (2022-2023) et à la fin des tarifs réglementés de vente de gaz en juillet 2023, les volumes d'appels entrants présentés aux conseillers étaient les suivants : 78 800 en 2021, 87 500 en 2022, 91 560 en 2023.

Il ont ensuite diminué, comme l'illustre le tableau suivant, qui présente les principaux éléments de l'activité de 2024 à 2026 utiles pour le dimensionnement de l'activité d'information et d'orientation des consommateurs :

Thème	Données 2024	Données 2025	Janvier à septembre 2026
Nbre d'appels entrants SVI	106 999	81 592	37 079
Nbre d'appels entrants présentés aux conseillers (ACD)	59 643	47 446	21 841
Durée Moyenne de Traitement (DMT) : la DMT inclut la durée de la communication (DMC) et le temps post-appel.	3,92 minutes	4,41 minutes	4,40 minutes
Délai moyen d'attente	<1min	<1min	<1min
Transfert d'appels niveau 2 (pourcentage des appels traités par un conseiller nécessitant de transférer le dossier à la cellule *Niveau 2* après qualification de la demande)	5,4%	6,7%	7%
Qualité de service : Nombre d'appels servis en moins de 10s / nombre total d'appels entrants (minimum quotidien requis : 60%)	69%	71%	67%
Nombre d'appels servis avec ou sans attente / nombre total d'appels entrants (minimum quotidien requis : 95%)	97 %	97 %	95%

Ces données permettent au titulaire de définir la productivité. Celui-ci fournit ces valeurs dans son offre technique.

Le médiateur pourra fournir des volumétries mensuelles au lauréat du marché.

Le médiateur national de l'énergie informe le titulaire, dans la mesure du possible des actualités susceptibles de générer une augmentation ou une diminution de la volumétrie. Toutefois, certains événements susceptibles de générer des pics d'appels ne peuvent être anticipés.

Il est demandé au titulaire de détailler expressément, dans son offre, les moyens humains, organisationnels et techniques qu'il prévoit de mettre en œuvre afin de s'adapter rapidement aux variations de volumétrie et notamment aux éventuels pics d'appels.

Les fluctuations de volumétrie sont prises en compte dans le cadre des **zones de prix prévues au DGPF, annexé à l'ATTRI 1**.

Les horaires d'ouverture de l'entité *Niveau 1* sont les suivants : du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

Le *Niveau 1* est fermé les samedis, dimanches et jours fériés. En revanche, le SVI demeure opérationnel.

À NOTER : Les horaires d'ouverture de la cellule *Niveau 2* sont indépendants de ceux de la cellule *Niveau 1*.

Article 5-IV. Le Serveur Vocal Interactif (SVI)

Le titulaire a à sa charge la **mise en place, l'exploitation, la maintenance et l'évolution du Serveur Vocal Interactif (SVI)** destiné à accueillir les appelants et à assurer le filtrage et l'orientation des appels.

Le SVI doit notamment permettre :

- De fournir aux consommateurs les coordonnées des fournisseurs nationaux d'électricité et de gaz naturel et, éventuellement, à l'avenir, les coordonnées des fournisseurs d'une ou de deux autres énergies, notamment le fioul et/ou le gaz propane en citerne ;
- De proposer aux consommateurs qui le souhaitent l'envoi par SMS de la liste des fournisseurs ainsi que de leurs coordonnées ;
- D'inciter les consommateurs à consulter le site internet du service « énergie-info » ;
- De proposer au consommateur, lorsqu'il souhaite obtenir un accompagnement, une réorientation immédiate vers la cellule « Niveau 1 » ;
- De proposer au consommateur qui le souhaite d'être rappelé par la cellule « Niveau 1 » lorsque le délai de réponse de la cellule « Niveau 1 » est supérieur à 2 minutes.

À ce titre, le titulaire propose les modalités de mise en œuvre du dispositif de rappel (« call back ») et en assure la gestion et la réalisation. Ces modalités sont soumises à la validation préalable du médiateur national de l'énergie. Le dispositif doit notamment permettre de recueillir, dès le message d'accueil le motif de la demande, les coordonnées du consommateur et la plage horaire souhaitée pour le rappel.

Par ailleurs, le titulaire doit enregistrer l'intégralité des messages diffusés par le SVI. Préalablement à tout enregistrement définitif, trois propositions de voix différentes doivent être soumises à l'approbation du médiateur national de l'énergie. L'enregistrement et la mise en production des messages ne peuvent intervenir qu'après validation de la voix et des contenus.

ARTICLE 6. LES EXIGENCES TECHNIQUES CONTRACTUELLES

Article 6-I. L'architecture du centre d'appels

1) *L'architecture téléphonique :*

a) *La cinématique d'un appel :*

La cinématique d'un appel entrant est la suivante :

- L'appelant numérote le n° Vert de la cellule énergie-info (ce numéro est la propriété du médiateur national de l'énergie et pointe vers les équipements téléphoniques du titulaire).
  Il est alors renvoyé automatiquement vers un Serveur Vocal Interactif.

- Un Serveur Vocal Interactif prend en charge l'appel et fournit au consommateur un certain nombre d'informations :
    - Présentation du service ;
    - Invitation à consulter le site internet d'information energie-info.fr du médiateur national de l'énergie ;
    - Ecoute de la liste des fournisseurs avec leurs coordonnées téléphoniques ;
    - Proposition de l'envoi de la liste des fournisseurs et de leurs coordonnées par SMS pour les consommateurs qui le souhaitent.

- Si aucun des choix possibles ne correspond à la demande du consommateur, celui-ci est dirigé soit vers la file d'attente ACD (*Automatic Call Distribution* ou outil de distribution automatique des appels) du *Niveau 1*. En cas de dépassement d'une durée d'attente de 2 minutes, il est proposé à l'appelant d'être rappelé s'il le souhaite. De plus, un temps d'attente estimé doit être annoncé au consommateur avant que son appel ne soit pris en compte.

- L'appel est pris en charge par un téléconseiller *Niveau 1*. Il crée un dossier et l'enregistre dans SOLLEN avec les informations nécessaires pour effectuer des statistiques (thème de l'appel et commune notamment).

- Si le téléconseiller ne peut répondre à la demande du consommateur et/ou s'il nécessite l'intervention du niveau 2, il affecte le dossier au *Niveau 2*. Le consommateur est recontacté directement par un conseiller *Niveau 2* (dans un délai maximum de 48h). Le contact se fait généralement par téléphone mais il peut avoir lieu par mail ou courrier.

b) Le Serveur Vocal Interactif (SVI)

Les fonctionnalités du SVI doivent respecter les critères suivants :

- Le SVI n'effectue pas de qualification d'appel ;
- Le message d'accueil présente le service ;
- L'appelant est d'office informé de l'existence d'un site internet dédié (energie-info.fr) sur lequel il peut trouver des questions/réponses ;
- S'il le souhaite, l'appelant peut obtenir les listes des fournisseurs d'électricité et/ou de gaz naturel (par voie orale ou SMS) ;
- Si le consommateur souhaite être mis en contact avec un conseiller, il est renvoyé vers la file d'attente de la cellule *Niveau 1* ;
- En dehors des horaires d'ouverture de la cellule *Niveau 1*, le message du SVI doit indiquer les horaires d'ouverture du service, communiquer la liste des fournisseurs et inciter le consommateur à consulter le site Internet ou à rappeler ultérieurement ;
- Le SVI doit indiquer le temps d'attente estimé lorsque le seuil maximum d'appels en attente au niveau de la file *Niveau 1* n'est pas atteint ;
- Le SVI doit inviter le consommateur à être rappelé s'il le souhaite si le seuil maximum d'appels en attente est atteint.

L'arborescence du SVI est la suivante :

- Particulier 1 / Pro 2

- Pour les particuliers :
  1 : pour la liste fournisseurs : 1 / 2 /3 selon électricité / Gaz / les 2. Puis possibilité de parler à un conseiller ou de réécouter les listes/les recevoir par SMS.
  2 : pour parler à un conseiller

- Pour les professionnels :
  1 : pour renvoi vers energie-info.fr (notamment pour la liste des fournisseurs)
  2 : pour joindre un conseiller

Les candidats peuvent appeler le 0 800 112 212 pour écouter le SVI actuel.

Le SVI doit être mis en place et maintenu par le titulaire. Ce dernier décrit dans son offre technique les caractéristiques techniques des infrastructures mises en place ainsi que les coûts suivants :

- Coûts de mise en place ;
- Coûts de maintenance et d'exploitation inclus dans la minute de DMT ;
- Coûts d'une modification de paramétrage.

Le médiateur national de l'énergie peut demander au titulaire de modifier le paramétrage du SVI (modification du message d'accueil, informations disponibles…).

Dans l'offre technique, le titulaire doit détailler la procédure relative au traitement de tout type de modification, ainsi que les délais et les coûts relatifs.

Une mise à jour mensuelle des listes de fournisseurs (pour les particuliers) est comprise dans les coûts de maintenance et d'exploitation. Il s'agit d'une modification de texte, pas une modification de l'arborescence.

Les listes actuelles pour l'électricité et pour le gaz sont consultables sur : https://extranet-fournisseurs.energie-info.fr/api/files/providers/list-for-individuals

c) Automatic Call Distribution (ACD)

Les appels issus du SVI sont renvoyés vers la cellule *Niveau 1*. Le consommateur peut également pouvoir opter pour un rappel (dispositif de call back) si le délai d'attente pour joindre un conseiller excède 2 minutes.

Le titulaire doit indiquer au consommateur qu'il sera contacté ultérieurement (dans les 48h) si sa demande nécessite l'intervention du niveau 2. Ce 2ème contact se fait généralement par téléphone.

La mise en place des règles relatives à la cellule *Niveau 1* précédemment décrites est à la charge du titulaire.

Le seuil d'appels en attente est défini par le médiateur national de l'énergie et le titulaire lors de la phase de mise en œuvre. Le titulaire doit décrire la méthode qu'il suivra dans le cadre d'une modification de ce seuil.

L'ACD du *Niveau 1* et du dispositif de call back sont à la charge du titulaire. Il doit être capable de gérer les règles précédemment décrites.

Le titulaire a à sa charge le raccord de son réseau à l'opérateur téléphonique du médiateur national de l'énergie.

d) La téléphonie :

Le titulaire est en charge de fournir et de maintenir en bon état de fonctionnement les équipements téléphoniques de ses agents.

L'équipement téléphonique des agents ainsi que l'ergonomie de l'espace de travail doit permettre de filtrer le bruit ambiant du centre. Le consommateur ne doit pas entendre un bruit de fond nuisant à la qualité de la conversation.

e) La qualité et le suivi :

Le titulaire doit mettre à disposition du médiateur national de l'énergie, l'ensemble des moyens nécessaires pour effectuer des enquêtes qualité, le suivi et/ou le contrôle de l'activité du *Niveau 1*.

En particulier, les services du médiateur national de l'énergie doivent pouvoir effectuer des écoutes à distance quand ils le souhaitent, sous réserve de prévenir *a minima* la veille, de la réalisation d'écoutes.

2) L'architecture Informatique :

Le titulaire n'a pas accès au réseau interne du médiateur national de l'énergie.

a) La messagerie :

Un service de messagerie est nécessaire pour les échanges entre le médiateur national de l'énergie et le titulaire.

b) Le partage de fichiers :

Chaque intervenant de la cellule *Niveau 1* doit avoir la possibilité de partager et consulter des documents techniques nécessaires à son activité.

Le titulaire met donc à disposition de ses équipes opérationnelles, les outils nécessaires compatibles avec ceux du médiateur national de l'énergie (Word, Excel, Power Point, visionneuse PDF).

Ce service est à la charge du titulaire.

Il doit détailler la sécurité qu'il met en place sur ce partage afin de garantir la sécurité des documents présents.

Il donne accès à cet espace partagé aux services du médiateur national de l'énergie.

c) L'outil S.I de saisie des demandes :

Aujourd'hui, l'application permettant de saisir les demandes des consommateurs est un outil de gestion développé en interne, SOLLEN. Cette application est accessible en connexion sécurisée https sur un serveur distant.

La mise en place de la connexion depuis le site de prestation vers l'application hébergée est à la charge du titulaire, qui doit assurer une bande passante suffisante. Une bande passante de 20 méga (20 mégabits par seconde) est suffisante.

À tout moment, le titulaire doit pouvoir identifier quelle personne de son équipe a réalisé une activité sur l'outil SI de gestion des demandes.

d) La sécurité applicative :

Les identifiants/mots de passe du titulaire sont personnels. Ils ne peuvent pas être communs à plusieurs personnes. L'identifiant est une adresse électronique.

Le titulaire doit être capable de tracer, à tout moment, quel est l'identifiant utilisé par un téléconseiller.

Article 6-II. Les imprimantes, postes de travail et serveurs

Les imprimantes et postes de travail et serveurs de la cellule *Niveau 1* sont à la charge du titulaire.

1) Les imprimantes :

Il est nécessaire d'avoir des imprimantes pour imprimer les documents de formation et les supports contenant les informations les plus importantes (coordonnées des principaux fournisseurs, dernières évolutions législatives ou réglementaires, derniers communiqués de presse publiés par exemple).
Il n'est pas nécessaire d'avoir une imprimante par poste.

2) Les postes de travail :

Les postes de travail doivent être équipés, dans la configuration minimale, des équipements suivants :

- Processeur : Intel Core i5 (ou équivalent) (Gen 10)
- RAM : 8 Go
- Disque Dur : 250 Go
- Carte Graphique : Super VGA (résolution 1024 x 765) 65 millions de couleurs

- Ecran : 17 pouces

3) Les logiciels :

Afin de pouvoir accéder à l'application de traitement des demandes (SOLLEN), l'ensemble des postes des téléconseillers doit être équipé, au minimum de Windows 10 et d'un navigateur internet permettant une utilisation optimale de l'application de traitement des demandes (Chrome ou Mozilla de préférence ou d'autres navigateurs : Edge…).

De plus, le titulaire doit prendre à sa charge toute spécificité d'architecture pour assurer le bon fonctionnement de l'outil SI de gestion des demandes.

4) Les serveurs :

Un serveur documentaire et un serveur de messagerie nécessaires à l'activité de la cellule énergie-info sont à la charge du titulaire.

Le ou les serveurs peuvent être mutualisés avec d'autres activités du titulaire.

Le médiateur national de l'énergie demande à ce que le serveur documentaire et le serveur de messagerie soient pleinement opérationnels durant les horaires d'ouverture du centre d'appels.

Article 6-III. Le câblage et le réseau

1) Le câblage :

Le titulaire met à disposition l'ensemble de l'infrastructure réseau et téléphonique sur le site de prestation.

Le câblage doit être conforme aux normes techniques en vigueur sur le marché.

2) Le réseau LAN :

La fourniture et l'installation du réseau sont intégralement à la charge du titulaire. Ce dernier doit mettre en place les connexions nécessaires à :

- L'accès aux outils de gestion pour saisir les appels ;
- L'accès au site énergie-info pour accéder aux informations disponibles ;
- L'accès aux documents de formation fournis par les équipes du médiateur national de l'énergie ;
- Les échanges par messagerie électronique entre le superviseur et les équipes du médiateur national de l'énergie.

La redondance des équipements doit être adaptée à la criticité de la prestation.

Dans sa réponse, le titulaire précise l'architecture et les éléments de sécurité envisagés.

3) Le secours :

Le prestataire doit formaliser, en coopération avec le médiateur national de l'énergie, la procédure à mettre en place pour la gestion du secours. Il assure la gestion du système de secours.

Il s'agit de la prévision d'un plan de secours en cas d'indisponibilité du site (coupure téléphone, énergie, indisponibilité locaux…) ou des équipes (grève des transport…).
Il est nécessaire de préciser quelle est la solution mise en place en cas d'empêchement majeur d'exécution de la prestation (centre back-up pour traiter nos appels notamment).

Le temps et la cinématique de reprise sur incident doivent être mentionnés dans l'offre technique du titulaire ainsi que les outils de supervision utilisés sur le site.

Article 6-IV. La gestion des changements

Le médiateur national de l'énergie demande au titulaire qu'aucun des changements qui pourraient être réalisés, n'impacte la disponibilité du service.

Le titulaire précise son délai de réactivité pour la mise en place de toute évolution de l'environnement technique.

Les changements peuvent être de type technique, produits et services.

Le titulaire décrit sa capacité et ses moyens à réagir par rapport aux volumes d'activité ; et à prendre en compte les évolutions des standards de production.

Il précise également sa réactivité dans ce domaine pour adapter l'environnement en fonction des évolutions.

Le titulaire précise sa capacité et les limites d'évolution pour les architectures téléphoniques et informatiques proposées.

Si l'outil SI de gestion des demandes nécessite l'installation de programmes sur les postes du titulaire, le médiateur national de l'énergie les fournit sur un média à définir. Il est de la responsabilité du titulaire de les installer sur ses machines.

Article 6-V. L'organisation

1) *Le support technique :*

Le titulaire détaille l'organisation de ses équipes techniques assurant le support des activités du médiateur national de l'énergie.

2) *La sécurité :*

Les titulaires s'engagent à mettre en place des zones dédiées et protégées (contrôles d'accès).

Cette demande est faite pour protéger la confidentialité des informations vers l'externe ou vers les autres équipes travaillant sur d'autres opérations.
Dans le cadre d'une cohabitation avec des prestations sur le site sélectionné, le titulaire précise la sécurité et la confidentialité des équipements, du site et des équipes.

Ces mesures devront être renforcées si des prestations pour des opérateurs d'énergie coexistent sur le même site.

ARTICLE 7. LE SITE DES PRESTATIONS

Article 7-I. La facilité de communication

Les services du médiateur national de l'énergie recherchent une facilité de contact avec le titulaire et souhaitent mettre en place une communication de proximité. Le médiateur privilégie les échanges en présentiel avec le titulaire.

Par ailleurs, tous les frais de déplacement du personnel du médiateur national de l'énergie dans les locaux du titulaire sont à la charge du médiateur. Le médiateur souhaite limiter ce poste de coût. Il souhaite également utiliser des moyens de déplacement peu émetteurs en CO2.

Par conséquent, il est demandé au titulaire de détailler les modes de communication qu'il souhaite mettre en place et de garantir la qualité des échanges.

Article 7-II. Un site dédié ou non

Si le site choisi n'est pas dédié, le titulaire doit préciser les activités exercées sur le site sélectionné.

Article 7-III. L'exigence du site

Le candidat doit préciser la localisation du site. Sa localisation doit permettre aux services du médiateur national de l'énergie d'effectuer des déplacements sur site.

Le candidat doit préciser si le site envisagé est aménagé et opérationnel à ce jour ou s'il s'agit d'un site en projet d'aménagement. Dans les deux cas, celui-ci doit présenter les plans d'aménagement des locaux (organisation du bâtiment et des plateaux).

Le médiateur national de l'énergie fixe les exigences suivantes concernant les services généraux, les bâtiments et plateaux proposés par le titulaire :

- Ils doivent permettre aux employés du titulaire de travailler dans des conditions de travail normales et préservant leur dignité (à titre d'exemple, la température des locaux doit permettre un travail dans des conditions satisfaisantes pour un service client) ;

- Le niveau sonore des plateaux doit être compatible avec une activité de service client par téléphone. Cela signifie par exemple qu'un appelant ne doit pas pouvoir entendre la conversation menée par un autre téléconseiller que celui qui répond à son appel.

Article 7-IV. La capacité de production et d'extension

Le titulaire décrit les possibilités d'extension des capacités de production. Il doit préciser les éléments suivants :

- Nombre de positions supplémentaires possibles et suivant quelles conditions.
- Délais d'aménagement.

Article 7-V. L'organisation de l'équipe

Le titulaire met en place une équipe dédiée au service énergie-info. Cette équipe peut être mutualisée en partie avec d'autres prestations du titulaire, sous réserve que cette mutualisation soit organisée par tranches d'une demi-journée et qu'elle n'affecte pas la capacité du titulaire à assurer les prestations prévues au titre du présent marché.

Plus précisément, le superviseur doit être entièrement dédié au service énergie-info, avec un superviseur back-up en cas d'absence.

A minima 60% des conseillers doivent être entièrement dédiés à énergie-info. Une petite partie (40% maximum) des conseillers peuvent être mutualisés avec une autre opération. Mais nous avons une préférence pour des conseillers dédiés (ou a minima qui interviennent régulièrement) car il n'y a pas de scripts. Il est nécessaire d'assimiler un certain nombre d'informations sur le marché de l'énergie avant de pouvoir répondre aux appels.

ARTICLE 8. LE RECRUTEMENT

Article 8-I. La responsabilité du recrutement

Le recrutement des collaborateurs du titulaire est sous l'entière responsabilité de celui-ci.
Les seules contraintes imposées par le médiateur national de l'énergie concernant le recrutement sont les suivantes :

- Bonne maîtrise du français écrit et oral ;
- Qualités relationnelles (qualité d'écoute, sens du service rendu) ;
- Maîtrise des fondamentaux de la relation client par téléphone (notamment : formules de politesse, mots interdits, gestion des consommateurs difficiles).

Le titulaire doit préciser le type de contrat (CDI, CDD, Intérim…) le liant avec les conseillers qu'il met à disposition pour la prestation.

Le médiateur national de l'énergie doit être informé au plus tard quinze jours à l'avance de toute arrivée ou départ au sein de l'équipe dédiée (un mois pour le superviseur).

Le titulaire indique le taux de *turnover* des conseillers correspondant à sa proposition.

Le titulaire précise les moyens mis en œuvre afin de fidéliser les employés affectés à l'activité du médiateur national de l'énergie.

ARTICLE 9. LES FORMATIONS

Article 9-I. Les éléments fournis par le médiateur national de l'énergie

- *Les supports de formation :*

Le médiateur national de l'énergie fournit les supports de formation d'intégration, sous format papier et électronique en langue française.

Le titulaire décrit l'organisation des formations. Il s'engage à respecter le fond des supports de formation.

- *Le lieu de formation :*

Les formations sont réalisées en présentiel, sur le site du titulaire, sur ses propres équipements (informatiques et de télécommunication).

Elles sont obligatoirement assurées dans des salles disposant de tous les équipements informatiques, et si nécessaire, téléphoniques. Le titulaire précise le nombre de postes disponibles ainsi que leur configuration type pour les formations.

La localisation du site doit permettre aux services du médiateur national de l'énergie, de se rendre sur le site du titulaire pour assurer la formation. La localisation doit permettre des déplacements à coût maitrisé pour le médiateur national de l'énergie au moment de la formation initiale, mais également lors de la formation continue.

Article 9-II. La formation d'intégration

Les services du médiateur national de l'énergie assurent la formation des équipes de production, en lien avec les formateurs du titulaire.

Les principaux objectifs de cette formation sont les suivants :

- Être capable d'identifier la demande du consommateur ;
- Utiliser correctement le (ou les) outil(s) SI de saisie des demandes ;
- Respecter les procédures de la cellule énergie-info.

Les formations relatives au « Métier des Centres d'Appels » sont à la charge intégrale du titulaire.

Article 9-III. La formation continue

La formation continue est assurée par le titulaire. Il doit détailler la fréquence, la durée ainsi que le contenu des formations qui sont délivrées à ses équipes par type de profil.

Les services du médiateur national de l'énergie assurent des sessions de formation continue dans les locaux du prestataire lorsque cela s'avère nécessaire. Par exemple : évolution législative, actualité majeure dans le domaine de l'énergie…

Article 9-IV. La formation complémentaire

Le titulaire a toute liberté d'effectuer les formations qu'il estime utile au bon fonctionnement du service consommateurs. Il précise les types de formation complémentaires envisagés, la population ciblée ainsi que leur contenu et leur durée respectifs.

ARTICLE 10. LE SUIVI DE LA PERFORMANCE, LE NIVEAU DE SERVICE ET L'ENGAGEMENT DU TITULAIRE SUR LA QUALITÉ

Article 10-I. Assurer le suivi de la performance du titulaire

Le médiateur national de l'énergie demande la mise en place un suivi de la performance du titulaire afin de garantir la qualité du service reçu par le consommateur.

Les indicateurs précisés ci-dessous ont pour objectif d'encadrer la prestation :

- Inciter le titulaire à maximiser la qualité de la relation perçue par le consommateur ;
- Définir un cadre opérationnel cohérent laissant une marge de manœuvre suffisante au titulaire tout en garantissant un service rendu acceptable pour le médiateur national de l'énergie.

Les indicateurs de suivi de la performance proviennent de deux sources principales :

- Système de téléphonie du titulaire : Il fournit les données quantitatives relatives au canal téléphonique (temps de conversation, nombre d'appels décrochés, nombre de rappels…) ;
- Outil SI de saisie des demandes : il fournit les données relatives à l'activité (nombre de dossiers créés…).

Le titulaire s'engage à fournir quotidiennement au médiateur national de l'énergie, des rapports issus de son application téléphonie permettant le suivi à distance de l'activité. De plus, il s'engage à autoriser les représentants du médiateur national de l'énergie à consulter directement les données de ses outils de *monitoring* téléphonique lors de ses visites dans les locaux.

Le contenu des rapports transmis est déterminé lors de la phase de mise en œuvre (*cf.* l'article 11-I du présent CCTP).

Le titulaire décrit dans son offre technique sa capacité à fournir les données demandées et fournit un modèle de reporting similaire mis en place sur une prestation similaire.

Article 10-II. Les contrôles qualité

Le médiateur national de l'énergie effectue des contrôles mensuels afin de suivre la qualité de la prestation. Il se réserve parallèlement le droit d'effectuer des contrôles impromptus.

Ces contrôles portent sur :

- la forme (accueil, prise en compte des demandes, amabilité, rapidité de réponse…) ;
- le fond (qualité et pertinence de la réponse apportée au consommateur, justification de la transmission de la demande à la cellule *Niveau 2* du médiateur, pertinence de la qualification dans l'outil SI) ;
- le recrutement effectué par le titulaire ;
- la formation des téléconseillers et des superviseurs.

En complément, le médiateur national de l'énergie demande au titulaire de lui proposer, dans son offre technique, une liste d'indicateurs à suivre.
Les services du médiateur national de l'énergie peuvent aussi procéder à :

- des appels mystères au Centre d'appels afin d'évaluer la qualité de la prestation des téléconseillers ;
- des doubles écoutes sur les appels pris en charge par le titulaire. À cette fin, le titulaire met à disposition du médiateur pendant toute la durée de la prestation, un numéro de téléphone ainsi que les identifiants associés permettant une double écoute aléatoire des appels traités.

Les résultats de ces contrôles qualités sont présentés à chaque comité de pilotage (*cf.* l'article 15 du présent CCTP), tout comme les plans d'action permettant d'améliorer les indicateurs.

Article 10-III. Les critères quantitatifs

Traçabilité des appels : 99% au moins des appels sont saisis dans l'outil de gestion des contacts. Il s'agit d'un objectif quotidien.

En complément, le médiateur national de l'énergie souhaite que les objectifs de qualité de service suivants fassent l'objet d'une incitation financière :

- Taux d'appels pris en moins de 30 secondes > 60% ;
- Taux d'appels servis avec ou sans attente > 90% ;
- Délai moyen d'attente < 90 secondes ;
- Taux de demandes de rappel pour lesquelles une tentative de rappel a été effectuée dans la plage horaire demandée par le consommateur > 90%.

Il s'agit d'objectifs quotidiens. Les indicateurs correspondants doivent être suivis dans le *reporting* quotidien fourni par le titulaire.

Des pénalités financières sont prévues en cas de non-respect de ces objectifs (*cf*. l'article 15 du CCAP).

Article 10-IV. La responsabilité du titulaire

Le contrôle disciplinaire et le respect des procédures du médiateur national de l'énergie sont sous la seule responsabilité du titulaire.

Cependant, dans le cas d'événements exceptionnels et motivés (fraude avérée d'un téléconseiller, insulte envers un consommateur, etc.), le médiateur national de l'énergie peut exercer un droit de retrait exceptionnel vis-à-vis du titulaire.

Ce droit a pour conséquence le retrait (ou restriction) immédiat pour les personnes explicitement mentionnées, de l'habilitation d'accès aux systèmes, documents et informations transmises par le médiateur national de l'énergie sans contrepartie vis-à-vis du titulaire ou des personnes.

Comme indiqué ci-dessus, le titulaire est responsable de décider s'il souhaite engager toute mesure disciplinaire à l'encontre des personnes ou restreindre l'accès au site.

ARTICLE 11. LE PLANNING PRÉVISIONNEL DES PRESTATIONS ET RISQUES DU PROJET

Le titulaire doit fournir un planning détaillé, tenant compte des contraintes spécifiées ci-dessous :

- Le SVI et l'équipe du prestataire doivent être opérationnels à partir du 8 mars 2027. La phase de cadrage des reportings, formation… aura lieu entre la notification et le 23 mars, date de transfert des appels du titulaire actuel vers le titulaire qui aura été retenu à l'issue de la présente consultation.

- Une formation de l'équipe du titulaire (conseillers, formateurs du titulaire) sur une durée de 3 à 5 jours est nécessaire. Elle est assurée par un ou plusieurs représentants du médiateur national de l'énergie sur le site du titulaire.

En outre, le titulaire doit préciser les risques qu'il estime probables pour ce projet.

Article 11-I. La phase de mise en œuvre

Cette phase correspond à la préparation du démarrage de l'activité du service consommateurs énergie-info.

Elle commence le jour de l'attribution du marché au titulaire. Cette phase se termine le jour du démarrage des activités opérationnelles du titulaire (c'est-à-dire le jour de la réception du centre d'appels — signature du procès-verbal de recette).

Des tests de validation du centre d'appels ainsi que de la formation du personnel synthétisés sont réalisés conjointement par le médiateur national de l'énergie et le titulaire, en fin de phase, afin de valider que l'activité du service consommateurs puisse démarrer dans de bonnes conditions.

Au cours de cette phase, le titulaire doit assurer la mise en œuvre et les tests du SVI.

Le titulaire doit pouvoir assurer le démarrage opérationnel du site le **23 février 2027**, c'est-à-dire 4 semaines avant la fin du marché avec le prestataire actuel qui prend fin le 22 mars 2027.

La mise en place du SVI doit être effective au plus tard le 8 mars 2027.

Article 11-II. La phase de production avec assistance

Au cours du mois suivant la mise en place du centre d'appels, un représentant du médiateur national de l'énergie peut assister le titulaire sur le site de production.

Cette phase a pour but de s'assurer de la validité de la formation reçue et de valider les procédures mises en place. Des ajustements sont alors possibles afin de s'adapter à d'éventuelles évolutions de l'activité.

Article 11-III. La phase de production

Une fois la pérennité de l'activité *Niveau 1* validée, l'intégralité des règles régissant la prestation deviennent effectives. Le titulaire est considéré comme connaissant l'intégralité des procédures applicables et disposant de tous les moyens nécessaires à la bonne exécution de sa prestation.

ARTICLE 12. LA STRUCTURE DU PROJET

Article 12-I. La méthode de suivi de la réalisation

Le titulaire doit détailler dans son offre technique l'organisation du projet :

- Identification des groupes de travail
- Pilotage du projet : Groupe Projet et Comité de pilotage.

Article 12-II. L'équipe projet

Le titulaire doit détailler le dispositif de l'équipe projet retenue pour la mise en œuvre :

- Organigramme projet ;
- Liste des interlocuteurs ;
- Fonctions, rôles et responsabilités des interlocuteurs.

ARTICLE 13. LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le titulaire détaille l'organisation mise en œuvre au cours de la phase de production.

Article 13-I. Les contraintes organisationnelles

Afin d'éviter tout engorgement de la cellule *Niveau 1*, le médiateur national de l'énergie demande au titulaire la mise en place d'un seuil d'appels en attente ou d'une durée d'attente maximum sur la file d'attente *Niveau 1*. Cette demande est détaillée plus haut (article 6-I).

Article 13-II. La description des équipes opérationnelles

Le titulaire fournit un schéma organisationnel du site et précise les tâches et le profil de chaque type de poste :

- Téléconseillers.
- Superviseur
- Responsable de production (N+1 du Superviseur).
- Equipe « *support* » : formateurs, chargés de planification, administratifs…

Le titulaire indique les différents ratios d'encadrement/support pour les postes cités ci-dessus et précise si les ressources opérationnelles sont dédiées intégralement à la prestation. Dans le cas contraire, il est précisé si ces ressources sont mutualisées avec d'autres prestations.

Article 13-III. Le dimensionnement des équipes proposées

Le titulaire présente son plan de montée en charge en termes d'ETP et de personnes physiques.
Ce plan est détaillé suivant les profils de poste suivants :

- Téléconseiller.
- Superviseur (N+1 du Téléconseiller).
- Responsable de production (N+1 du Superviseur).
- Equipe « support » : formateurs, chargé de planification, administratifs…

Le titulaire doit décrire l'organisation qu'il met en place pour prendre en compte les variations de volumétrie qu'il aurait à traiter.

Le superviseur doit consacrer l'essentiel de son activité au pilotage de l'activité, au management et à la formation continue des téléconseillers. Le temps qu'il consacre à la prise d'appels ne doit pas excéder 20 % de son temps de travail. Il intervient principalement en renfort des téléconseillers, en cas de volumétrie d'appels importante ou de gestion d'appels difficiles.

Article 13-IV. Les procédures dégradées

En cas d'indisponibilité totale ou partielle de l'outil de gestion des demandes, le médiateur national de l'énergie met à disposition du prestataire des procédures dégradées et leurs documents y afférents qui doivent être suivies.

ARTICLE 14. LA GESTION OPÉRATIONNELLE

Article 14-I. La prévision d'activité

Les prévisions d'activité sont établies par le titulaire à partir des éléments qui auront été définis au cours des revues de projet.

Cependant, le titulaire doit mettre en place le service nécessaire pour assurer la qualité demandée et il doit décrire sa capacité à gérer les fluctuations des volumes d'appels :

- Dans le cas d'une montée en charge rapide pour faire face à un flux d'appels inattendus.
- Dans le cas d'une baisse inattendue des volumes.

Article 14-II. La coordination et le suivi opérationnel

Le médiateur national de l'énergie désigne un correspondant opérationnel en charge de la coordination avec le titulaire. Ce dernier intervient de manière très régulière avec le titulaire lors de la phase de production. Lors de cette dernière phase, il est amené à être présent sur le site de prestation.

Aussi, le titulaire doit nommer un interlocuteur unique du correspondant opérationnel du médiateur national de l'énergie qui doit être facilement joignable par téléphone et courriel.

Cet interlocuteur est le point d'entrée pour tous les aspects concernant le suivi de la prestation, y compris la connaissance opérationnelle des activités. Il doit être en mesure de répondre très rapidement à des questions de gestion de ressources.

Le titulaire indique s'il est en mesure de garantir, sauf situation exceptionnelle, la pérennité de cet interlocuteur. Dans le cas contraire, il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour effectuer un transfert de connaissances de manière à ne pas pénaliser le service rendu au médiateur national de l'énergie.

En cas de changement d'interlocuteur, le médiateur national de l'énergie doit en être informé au minimum un mois à l'avance. Par ailleurs, il est tenu informé de l'avancement du transfert de compétences.

Article 14-III. Plan de secours et de reprise d'activité

Dans sa proposition, le candidat détaillera le plan de secours et de reprise d'activité qu'il compte mettre en place pour assurer la continuité de la prestation en cas de sinistre.

ARTICLE 15. LES INSTANCES DE PILOTAGE

Article 15-I. La description des instances de pilotage

Le médiateur national de l'énergie souhaite mettre en place les instances de pilotage permettant aux deux parties de faire un point régulier sur les résultats, les difficultés rencontrées, les risques et de traiter toute question financière et contractuelle.

Un comité de pilotage mensuel est mis en place avec pour objectif de faire le point sur les aspects principaux de la prestation (atteinte des objectifs, avancement des travaux/planning, suivi des risques, arbitrages, etc.). Il s'agit de réunions en présentiel, soit sur le site du titulaire, soit dans les locaux du médiateur national de l'énergie, selon le choix du médiateur.

Parallèlement à ces comités de suivi formels, des réunions entre le représentant du médiateur national de l'énergie et les superviseurs du titulaire peuvent être tenues en tant que de besoin. Ces réunions ont principalement pour objectif de faire le point de manière concrète sur les axes d'amélioration, de répondre aux différentes interrogations.

Article 15-II. Les informations à communiquer par le titulaire lors des réunions de suivi

Le titulaire communique les informations suivantes au médiateur national de l'énergie lors des comités présentés ci-dessus :

- Planning du projet : Planning du projet avec l'avancement relatif des différentes tâches ;
- Tableau de bord constitué des indicateurs d'activité et de performance
- Tableau de suivi des risques : Plan de suivi des risques relatifs au projet et à la production ;
- Tableau de suivi «RH : Image synthétique du personnel lié à la prestation (taux d'absentéisme, turn-over, nombre de recrutements, nombre de départs,…) ;
- Tableau de suivi Formation : Synthèse relative aux formations réalisées ;
- Plan d'assurance qualité : Il détaille les moyens mis en œuvre pour contrôler le respect des procédures et leur amélioration.
- Les faits marquants (problème rencontré, nouvelles questions récurrentes, …)

Article 15-III. Le compte rendu du comité

À l'issue de chaque comité, le titulaire réalise un compte rendu qu'il diffuse aux différentes parties pour validation dans un délai d'une semaine.

QUATRIÈME PARTIE : LES ANNEXES

ANNEXE 1. L'ACTIVITÉ *NIVEAU 2*

Cette annexe présente l'activité *Niveau 2* du médiateur national de l'énergie. Elle est fournie à titre informatif afin de permettre au titulaire d'apprécier la globalité du processus du traitement de la demande d'un consommateur.

L'activité *Niveau 2* assure des horaires qui peuvent différer de ceux du *Niveau 1*.

Activité Niveau 2	Description
Demandes en ligne/Courrier/réseaux sociaux	Les demandes des consommateurs parvenant directement sur le site energie-info.fr du médiateur national de l'énergie (formulaire en bas de page). Les demandes arrivant par courrier ou par courriel. Les conseillers du *Niveau 2* traitent ces demandes.
Demande d'information complexe	Certaines demandes nécessitent l'intervention de compétences poussées relatives au domaine de l'énergie. Le conseiller *Niveau 2* est en charge du dossier mais peut faire appel à des intervenants hors cellule d'assistance.
Orientation	Simples : sur la base de la demande du client, on lui explique la marche à suivre. Complexes : sur la base de la demande du client, il est nécessaire de prendre contact avec des entités physiques compétentes.
Assistance	Certaines réclamations mettent en cause le fournisseur et nécessitent une médiation entre le fournisseur et le consommateur. Le conseiller *Niveau 2* rentre alors en contact avec le fournisseur.
Médiation/Litige	Dans le cadre de médiations ou de litiges, le conseiller *Niveau 2* peut transmettre le dossier au service médiation, à l'opérateur concerné, ou à toute autre instance compétente.

La cellule *Niveau 2* est composée de conseillers pluri-compétents, n'étant pas spécialisés dans un domaine précis.

ANNEXE 2. LE TABLEAU RÉCAPITULATIF DES BESOINS DU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

Le tableau ci-dessous regroupe les demandes faites par le médiateur national de l'énergie au titulaire dans ce présent cahier des charges.

Thème	Récapitulatif de la demande
Site de prestation	Détailler la localisation du site et les modes de communication qui sont mis en place entre le titulaire et le médiateur national de l'énergie pour garantir la qualité des échanges.
	Préciser les activités présentes sur le site sélectionné. Présenter les plans d'aménagement des locaux. Décrire les possibilités d'extension des capacités de production.
Structure projet pour la mise en œuvre	Détailler l'organisation du projet.
	Détailler l'équipe projet retenue pour la mise en œuvre.
	Fournir un planning détaillé de la mise en place du SVI Fournir in planning détaillé pour la formation de l'équipe
Equipes organisationnelles	Fournir le schéma organisationnel du site, les tâches ainsi que les profils de chaque type de poste.
	Indiquer les différents ratios d'encadrement/support par type de poste.
	Mutualisation des équipes : indiquer, s'il y a lieu, les autres prestations auxquelles seront affectées les équipes en charge de l'activité
Dimensionnement des équipes	Préciser le plan de montée en charges en termes d'ETP et de personnes physiques.
	Décrire l'organisation qui sera mise en place pour prendre en compte les variations de volumétrie.
	Fournir la volumétrie qu'il est en mesure de traiter par mois et détailler les moyens qu'il met en œuvre pour s'adapter à une évolution de la volumétrie qui lui est confiée.
	Fournir la productivité (nombre d'appels par télé conseiller).
	Détailler les moyens mis en œuvre pour tenir les objectifs de qualité de service assignés
Coordination et suivi opérationnel	Indiquer si le titulaire est en mesure de garantir la pérennité de l'interlocuteur unique et du Superviseur
Recrutement	Détailler les types de contrats liant le titulaire avec les équipes mises à

	disposition pour la prestation.
Turnover	Indiquer le taux de turnover intégré à la proposition.
	Préciser les moyens mis en œuvre pour fidéliser les employés affectés à l'activité du médiateur national de l'énergie.
Formations	Décrire la localisation et l'organisation des formations (formation initiale et formation continue)
	Préciser le nombre de postes disponibles ainsi que leur configuration type pour les formations du médiateur national de l'énergie.
	Préciser les types de formations complémentaires envisagées, la population ciblée, leur contenu et leur durée respectifs.
Suivi de la performance	Décrire la capacité à fournir les données de son application de téléphonie.
Contrôles qualité	Fournir la liste des indicateurs qualité qui seront suivis.
Instances de pilotage	Préciser la fréquence des différents comités de suivi, leur localisation et les modes d'échange, ainsi que les profils des intervenants présents.
Infrastructures techniques (Messagerie, Partage de fichiers, Serveurs, Réseau…)	Détailler la solution de messagerie ainsi que la sécurité qui sera mise en place sur les services associés.
	Détailler la sécurité qui sera mise en place sur le partage afin de garantir la sécurité des documents présents.
	Détailler la solution retenue relative aux serveurs qui seront mis en place pour l'activité du médiateur national de l'énergie.
	Préciser l'architecture réseau et les éléments de sécurité envisagés.
SVI	Détailler la procédure relative au traitement de tout type de modification du SVI, ainsi que les délais relatifs. Proposer une évolution du SVI conformément au besoin exprimé dans le CCTP.
Gestion des appels / ACD	Outils utilisés. Caractéristiques. Décrire la méthode qui sera suivie dans le cadre d'une modification du seuil du nombre d'appels en attente sur la file du Front Office.
Secours	Préciser les dispositions de secours envisagées, en particulier concernant l'énergie.
	Expliciter le temps et la cinématique de reprise sur incident et les outils de supervision utilisés sur le site
Gestion des changements	Préciser le délai de réactivité et la capacité de mise en place de toute évolution de l'environnement technique.

	Préciser la capacité et les limites d'évolution pour les architectures téléphoniques et informatiques proposées.
Risques du projet	Préciser le planning de mise en place technique ainsi que les risques dans le cadre du projet.
Sécurité	Préciser la sécurité des équipements, du site et des équipes.
Continuité de l'activité en cas d'anomalie	Préciser les moyens matériels et humains mis en œuvre en cas d'empêchement majeur dans l'exécution de la prestation (en détaillant le processus de traitement des appels entrants).
Certifications	Certifications et labels qualité.