
TERMES DE REFERENCES POUR LE RECRUTEMENT D'UN CALL CENTER POUR LA GESTION DES APPELS DU MECANISME DE FEEDBACK

1. A PROPOS DE CRS

Catholic Relief Services (CRS) concrétise l'engagement des évêques des États-Unis d'aider les pauvres et les personnes vulnérables à l'étranger. Notre identité catholique est au cœur de notre mission et de nos opérations. Nous accueillons, comme une partie de notre personnel et en tant que partenaires, des personnes de toutes confessions et traditions laïques qui partagent nos valeurs et notre engagement à servir les personnes dans le besoin.

2. CONTEXTE

Depuis l'an 2000 Catholic Relief Service (CRS) intervient en République de Guinée et contribue activement aux efforts du gouvernement guinéen dans les domaines suivants : Lutte contre le Paludisme et Renforcement du Système Sanitaire, Education, Agriculture, Employabilité des jeunes, Cohésion Sociale, Gouvernance et Gestion des Urgences.

CRS s'est engagé à l'amélioration continue de la qualité de ses programmes auprès des communautés bénéficiaires. Cet engagement suppose être plus proche des communautés, de les impliquer davantage dans nos interventions, de les mettre en confiance et d'interagir de plus en plus avec elles. C'est dans ce cadre que nous avons mis en place un mécanisme de redevabilité permettant de recueillir les avis, commentaires, suggestions et plaintes à travers plusieurs canaux dont la « ligne verte 171 » pour recevoir directement les appels. Cette ligne verte sera gérée par un call center de la place.

3. OBJECTIFS ET RÉSULTATS DU MECANISME DE REDEVABILITE

3.1. Objectif global :

L'objectif global du mécanisme de redevabilité est d'améliorer la qualité des interventions de CRS et ses partenaires de mise en œuvre à travers une communication interactive avec la population et la reddition des comptes. Cette culture de performance s'associe également au principe de CRS selon lequel la dignité de l'être humain est placée toujours au centre de tout ce que nous faisons.

3.2. Objectifs spécifiques :

De façon spécifique et opérationnelle, il s'agit de :

- Offrir aux populations que nous servons, un canal de communication interactif, notamment un numéro vert le 171 accessible à tous ;

- Comprendre les besoins spécifiques des populations en vue de leur apporter des réponses cohérentes et appropriées au retour d'information et aux plaintes émises ;
- Protéger les populations bénéficiaires des cas abus, de fraudes ou toutes autres plaintes d'insatisfaction résultant directement ou indirectement de nos interventions ;

Rappelons que le feedback est l'expression d'un avis positif ou négatif sur nos projets, initiatives, les comportements de notre personnel ou de leurs représentants, mais diffusé par les parties prenantes pour information ou à des fins d'actions.

3.3. Résultats attendus :

Un système fonctionnel de gestion des feedbacks et de réponses peut encourager la transparence, renforcer la protection et contribuer à prévenir la corruption et autre insatisfaction, sans parler d'améliorer de la qualité des Projets/Programmes.

Ainsi, les objectifs du mécanisme de redevabilité seraient atteints si les résultats ci-dessous sont réalisés :

- Les populations émettent leurs feedbacks sur les interventions de CRS, gratuitement et en toute sécurité ;
- Les plaignants reçoivent dans les meilleurs délais un accusé de réception de leurs feedbacks ;
- Une réponse appropriée à l'émetteur du feedback est fournie dans les meilleurs délais et dans le respect de degré de confidentialité requis (sensible ou non sensible) ;
- Un registre ou une base de données des feedbacks est mis en place ;
- Les plaintes, les retours d'information et les réponses fournies des populations sont catégorisés, documentés et partagés pour les besoins de suivi et d'apprentissage des pratiques de CRS.

4. RESUME DES RESPONSABILITES DU FOURNISSEUR DE SERVICES

La gestion des appels est placée sous la responsabilité du Call center qui sera en contact permanent avec la gestionnaire en charge de la Redevabilité au niveau de CRS qui est le répondant principal.

Pour un meilleur fonctionnement de la ligne verte **171** le Call Center devra :

- Mettre à disposition un standard de réception pour recevoir et répondre aux appels des bénéficiaires et membres des communautés en utilisant le numéro **171** convenu avec CRS en toute confidentialité. Ce numéro ne pourra pas faire l'objet d'un changement sans le consentement préalable écrit de la part de CRS. Les postes standards de réception d'appels des différents projets de CRS seront ouverts tous les jours de 08h00' à 22h00' du lundi au dimanche. Cet horaire est modifiable en concertation avec CRS, en cas de nécessité et selon le flux d'appels enregistrés ;



- Offrir une plateforme devant permettre d'assurer la gestion en ligne des feedbacks par les personnes autorisées par CRS à gérer les feedbacks et plaintes des bénéficiaires ; Cette mise en œuvre fera un objet consensuel avec CRS Guinée.
- Classer les feedbacks reçus en tenant compte de 2 catégories et 8 niveaux des feedbacks établis par CRS ;
- Mettre à disposition un maximum de trois (3) positions/postes avec des téléopérateurs parlant Français, Malinké, Soussou, Poular, Kissi, Kpele et Toma. Les langues pourront être ajoutées en fonction de l'évolution des zones d'intervention de CRS en cas de besoin ;
- Proposer une solution avec la capacité d'enregistrer les appels en audio et le contenu des feedbacks dans un système de base des données structurée et relationnelle intégrant une flexibilité évolutive d'être personnalisé au besoin d'information du programme ;
- Limiter les appels non pertinents : Le fournisseur de service doit démontrer comment le système qu'il propose assurera le suivi de la pertinence des appels pour réduire les coûts associés aux appels hors thématiques ou qui ne touchent pas les activités des projets de CRS ;
- Assurer une gestion confidentielle et la sécurité des informations collectées par le système mis en place pour la réception des appels ;
- Répondre aux appels et interrogations des bénéficiaires et communautés en fonction des informations réelles fournies par les voies autorisées du CRS ;
- Effectuer les sauvegardes régulières des données devant répondre non seulement aux demandes ponctuelles du CRS mais aussi à celui du rapportage ;
- Transmettre de façon journalière et mensuelle un rapport d'appels reçus des bénéficiaires et autres membres de la communauté à CRS ;
- Négocier avec les compagnies de télécommunications un tarif préférentiel pour les appels entrant tenant compte du caractère humanitaire de la ligne verte ;
- Faciliter le contrôle et le suivi des appels (monitoring) à tout moment et en temps réel dans ses installations par un délégué du CRS.
- Assurer la mise en service et le respect strict des accords de services (SLA) suivants :
 - **Disponibilité** : assurer une disponibilité d'au moins 98% du temps de fonctionnement ;
 - **Fiabilité** : la performance des postes / téléconseillers doit rester constante avec une latence inférieure à 2%
 - **GTI** : Garantie de temps d'intervention est inférieure à 4 heures suivant la réception de la notification de l'incident et/ou requête. ;
 - **GTR** : la garantie de temps de rétablissement est inférieure à 8 heures ;
 - **Garantie** : assurer la garantie d'au moins six (06) après GTI ;
 - **Sécurité** : assurer la sécurité et sureté (Confidentialité, Intégrité et Disponibilité) ;

5. PROFIL DU FOURNISSEUR RECHERCHÉ

Qualifications et expériences requises

Pour candidater, la personne morale doit remplir les conditions suivantes :

- Être un cabinet/une entreprise régulièrement constitué ayant un siège physique en Guinée ;
- Être enregistré au Registre de Commerce et des entreprises de la République de Guinée ;
- Justifier au moins deux (02) preuves dans la réalisation des projets similaires de même portée ou plus ;
- Le Cabinet/l'entreprise devra justifier de plus de 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de call center.
- Une expérience similaire avec une ONG nationale ou internationale est un atout ;
- Expérience de travail dans un environnement multiculturel et / ou international est un atout.

6. CONSTITUTION DU DOSSIER

Les cabinets/entreprises intéressées sont priés de soumettre une offre, en français, comprenant :

- Les documents légaux du soumissionnaire : RCCM et NIF (valide au 31 décembre 2022 au moins) de la République de Guinée ;
- La liste des clients de référence (au moins 3 clients), avec les noms et coordonnées des personnes contact (fonction, adresse électronique, numéro de téléphone) ;
- Une liste d'au moins deux (02) réalisations exécutées au cours des 5 dernières années. La liste doit inclure (Bon de commande ou contrat et ou Attestation de satisfecit ou attestation de bonne fin d'exécution ou de réalisation) ;
- Justifier d'au moins deux (02) d'expériences de travail dans le call center avec les institutions internationales en Guinée au cours des 5 derniers années ;
- Une offre technique comportant : la note méthodologique ou un protocole d'étude et le chronogramme de mise en œuvre ; la liste du personnel clé proposé dans le cadre de contrat et la liste des équipements proposés dans le cadre de ce contrat, le plan de cadrage, le plan d'orientation, le plan de SLA de SAV et de SUIVI, etc. ;
- Une offre financière exprimée en Francs Guinéens mentionnant les fréquences des paiements et détaillée en adéquation avec l'offre technique ;
- Les CV récents de chaque membre de l'équipe technique.

NB :

- Seules les candidatures retenues seront contactées.
- Tout dossier doit être constitué en trois (03) enveloppes :
 - Administratif (RCCM et NIF) ;
 - Offre technique, la liste des clients de références, la liste de référence de services similaires, etc. ;
 - Offre financière.
- Les 3 enveloppes doivent être logées dans une seule grande enveloppe.
- Tout dossier incomplet, compilé ou relié en un seul document fera l'objet d'élimination

7. DEPOT DES DOSSIERS ET DATE LIMITE

Les personnes morales intéressées peuvent soumissionner en déposant leurs offres sous plis fermés contenant les 3 enveloppes mentionnées ci-haut, avec mention « **MISE EN PLACE D'UN CALL CENTER POUR LE FCRM DE CRS** » sur l'enveloppe externe. Le nom du soumissionnaire ne doit pas apparaître sur l'enveloppe, sous peine de disqualification.

Les offres devront être déposées à la réception du bureau de CRS : Immeuble CRS, Rue de la Brioche Dorée, Kaporo Cité, Parcelle 15-16-Lot 5, Commune Ratoma, Conakry - GUINEE.

La date limite de dépôt des dossiers est fixée au **15 septembre 2023 à 12H00 GMT**. Toute offre reçue par CRS après la date et l'heure limite de soumission prévue dans l'appel d'offres pourra être rejetée.

8. INFORMATIONS ADDITIONNELLES

Les entreprises/cabinet intéressés par le présent appel à la concurrence pourront obtenir une copie des documents de cet appel d'offres auprès du bureau de Catholic Relief Services (CRS) à Conakry. Si nécessaire, CRS contactera les soumissionnaires pour des clarifications ou demandes d'informations. Les réponses devront être envoyées dans un délai de 48 heures à l'adresse suivante : bids.guinee@crs.org

9. VALIDITE DE L'OFFRE

L'offre financière aura une durée de validité de 90 jours après la date de clôture prescrite par CRS. Tous les prix acceptés au cours de cette période seront considérés comme fermes pour l'ordre d'achat résultant.

CRS se réserve le droit d'attribuer le contrat pour l'ensemble du devis ou partiellement.

10. CANEVAS DE L'OFFRE FINANCIÈRE

L'offre financière de toute candidature doit se conformer au tableau suivant :

NO.	Description	QTE	FREQUENCE	QTE TOTALE	PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL	OBSERVATION	
1	Frais de mise en service et d'installation de logiciel	1	1	1				
2	Facturation mensuelle par position de réception	12	3	36				
3	Frais administrative	1	1	1				
1			Total Général					

11. CRITERE D'ÉVALUATION TECHNIQUE

NO	DESCRIPTION GÉNÉRALE	CRITÈRE	POINTS
1	Offre technique et commerciale Offre technique avec un plan détaillé de la mise en œuvre (de la phase conception à la phase de validation)	<ul style="list-style-type: none"> - Méthodologie – 10 pts <ul style="list-style-type: none"> ▪ Très bien détaillée : 10 pts ▪ Moyennement détaillée : 4 pts ▪ Pas du tout détaillée : 0 pts - Chronologique logique des tâches – 5 pts <ul style="list-style-type: none"> ▪ Très bien détaillé : 5 pts ▪ Moyennement détaillé : 2 pts ▪ Pas du tout détaillé : 0 pt - Plan de cadrage (8pts) - Plan SLA de SAV et suivi signé et catché (4pts) - Plan d'orientation (3 pts) 	30
2	Expérience de travaux similaires	<p>Justifier la réalisation de deux (02) projets de Call Center de la même envergure ou plus en Guinée au cours des 5 derniers années :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deux (02) preuves de réalisation : 40 pts - Une preuve de réalisation : 20 pts - Aucune preuve de réalisation : 0 pt 	40
3	Exigence et qualité de travail	Justifier d'au moins deux (02) d'expériences de travail dans le domaine de gestion des projets Call Center avec	30

		<p>les institutions internationales en Guinée au cours des 5 derniers années :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deux références d'expériences : 30 pts - Une référence d'expériences : 15 pts - Aucune référence : 0 pt 	
--	--	---	--

NB : Pour les lignes 2 et 3 du tableau ci-dessus, chaque preuve ou référence nécessite des justificatifs suivants (Bon de commande ou contrat, ou attestation de satisfecit ou attestation de bonne fin d'exécution / de réalisation).

Seules les offres ayant totalisé un minimum de 80 points sur 100 à l'issue de cette évaluation technique passeront à l'étape de l'évaluation financière.

12. EVALUATION FINANCIÈRE

L'évaluation des offres financières est notée sur une échelle de 100 points.

Cette étape ne concerne que les offres ayant totalisé un minimum de 80 points à l'issue de l'évaluation technique. L'évaluation des offres financières exigible passe par la vérification préalable des opérations arithmétiques.

La note 100 est attribuée à l'offre financière la moins disante. La notation des autres offres financières est obtenue au prorata selon la formule ci-après :

(X et Y représentant respectivement l'offre financière la moins disante et l'offre financière dont la notation est à calculer) : **Note = (X/Y) *100**

Pour le classement final des offres, l'offre technique et financière sont chacune affectée respectivement d'un coefficient de **0.8** et **0.2**. La note finale obtenue est égale à la note de l'évaluation technique X 0.8 + la note de l'évaluation financière X 0.2

L'offre qui sera retenue sera celle qui aura la note la plus élevée après sommation des notes techniques et notes financières.

TDRs approuvés par le HoOps.

Fait à Conakry, le 22/08/2023.

