

IBPT / BIPT - 23 mars 2018
Cahiers des charges n° 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT

PROCÉDURE OUVERTE POUR LE COMPTE DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (IBPT) POUR UNE SOLUTION DE
SYSTÈME DE GESTION DES PLAINTES POUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

Liste des questions / réponses reçues à la date du 22 mars 2018

Question	Réponses
<p>À la page 10 de votre cahier des charges pour le système de gestion des plaintes, comme second critère de sélection, vous demandez de renseigner pour les projets de référence « les personnes en charge dudit projet ».</p> <p>Êtes-vous intéressé de connaître les personnes en charge du projet chez nous en interne (chef de projet, programmeurs...) ou chez le client (personne de contact) ?</p>	<p>Pour nous, il s'agit principalement de voir si les personnes qui seront affectées à notre projet offrent une expérience « robuste » acquise dans vos projets référencés ;</p> <p>Dès lors, il est attendu la mention de toutes les personnes en charge du projet, tant en interne (chef de projet, programmeurs...) que celles en relation avec le client (personne de contact)</p>
<p>Pouvez-vous me dire si l'IBPT est ouvert à une solution Microsoft Public Cloud sur la plateforme Office 365 ?</p> <p>Voici d'ores et déjà de plus amples informations concernant cette plateforme : https://fasttrack.microsoft.com/microsoft365/capabilities?view=collaboration Il s'agit toutefois d'explications générales concernant toutes leurs solutions. Il se peut que ce soit beaucoup d'informations en une fois.</p> <p>Microsoft garantit que vos données restent en Europe - Amsterdam et Dublin. La sécurité est très élevée mais les données transitent néanmoins par-delà la frontière belge.</p> <p>Pouvez-vous me dire si votre responsable sécurité est d'accord et s'il s'agit d'une solution acceptable pour l'IBPT ?</p>	<p>Nous n'y voyons pas d'objection MAIS l'offre doit dans ce cas, inclure l'aspect licences O365, hébergement... ; sur la totalité possible du marché... à savoir 5 ans.</p>

<p>Concernant le cahier des charges pour le Service de Médiation pour le Secteur Postal, y-a-t-il un document spécial à fournir si nous faisons appel à un sous-traitant ?</p> <p>Nous remettrons comme demandé le CV de la personne et son rôle au sein de l'équipe mais devons-nous fournir un document spécifique ?</p>	<p>L'IBPT n'a aucun document particulier à vous fournir.</p> <p>Toutefois, dans le cas de sous-traitance, il vous est demandé de mentionner dans votre offre, pour quelle part il est fait appel à cette sous-traitance.</p> <p>En outre, tous les documents nécessaires pour les différents critères de sélection ou d'attribution doivent être fournis tant pour le soumissionnaire principal que pour ses sous-traitants.</p>
<p>Dans le cadre du cahier des charges n° 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT, nous avons une question concernant la solution de serveur souhaitée par l'IBPT :</p> <p>3.10. Fournitures (Matériel / Licences)</p> <p>La solution proposée doit autant que possible éviter tout apport de nouveau matériel (manque de place physique dans les locaux), celle-ci devant être installée sur l'infrastructure virtuelle existante ou hébergée à l'extérieur.</p> <p>La solution doit donc tourner sur un serveur central (virtuel et/ou hébergé à l'extérieur), avec un accès sécurisé via le réseau de l'organisation pour tous les utilisateurs ; l'adjudicataire indiquera dans son offre les exigences minimales du système pour le logiciel qu'il propose.</p> <p>Critère d'attribution 3. Aspects informatiques (10 points)</p> <p>Il n'est pas tout à fait clair quelle solution de serveur l'IBPT souhaite. 3.10 permet l'installation et l'hébergement à l'extérieur tandis que le critère d'attribution 3 renvoie vers une solution d'hébergement à l'extérieur. Le choix pour l'une des deux options a un impact sur le prix, l'installation à l'extérieur étant naturellement plus onéreuse du point de vue du fournisseur. Quelle option est privilégiée par l'IBPT : installation interne ou hébergement à l'extérieur ?</p>	<p>Au point 3.10 du cahier des charges n° 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT figure :</p> <p>« ... La solution proposée doit autant que possible éviter tout apport de nouveau matériel (manque de place physique dans les locaux), celle-ci devant être installée sur l'infrastructure virtuelle existante ou hébergée à l'extérieur. ... »</p> <p>La solution peut donc soit être virtualisée sur l'infrastructure existante (concernant laquelle une description détaillée des possibilités est fournie dans l'annexe au cahier des charges), soit virtualisée avec un hébergement à l'extérieur. Concernant cette dernière possibilité, les montants nécessaires pour l'hébergement doivent alors être indiqués pour la durée totale et possible du contrat, à savoir 5 ans.</p> <p>Dans les deux cas, les licences nécessaires doivent également être fournies.</p> <p>Critère d'attribution 3. Aspects informatiques (10 points)</p> <p>Le troisième critère que vous renseignez permet de décrire tant les caractéristiques des appareils physiques que celles des appareils virtuels qui seront configurés.</p> <p>Les critères qui ne sont pas applicables à la solution proposée ne doivent pas être remplis.</p>

Suite à votre cahier des charges, j'aurais encore quelques questions à vous poser, que voici :

- Nombre d'utilisateurs pour l'application gestion des plaintes
- La fonctionnalité de création et mise à jour de tâches dans l'agenda Outlook est-elle une fonctionnalité obligatoire ?
- Vous indiquez que seulement 5 jours de maintenance de l'environnement sont possibles pour les mises à jour, mises à niveau, patchs... Est-il possible de prévoir des jours supplémentaires pendant une période calme, le week-end, durant un week-end prolongé...

1) Nombre d'utilisateurs pour l'application gestion des plaintes

Le nombre d'utilisateurs de l'application équivaut au nombre de membres du personnel du Service de médiation pour le secteur postal. Ce chiffre est indiqué à la page 53 de l'annexe 2 (rapport annuel 2016), à savoir 2 médiateurs et 14 collaborateurs.

2) La fonctionnalité de création et mise à jour de tâches dans l'agenda Outlook est-elle une fonctionnalité obligatoire ?

Dans plusieurs parties du cahier des charges, il est question des besoins en matière de courrier électronique, notamment :

- Point 3.1. Généralités : le service de médiation pour le secteur postal utilise actuellement Microsoft Office 2013. Lettres et e-mails facilement personnalisables ; signature électronique des lettres et e-mails.
- Point 3.3 Processus, profils utilisateurs et autres éléments attendus : les dirigeants et gestionnaires de dossiers doivent disposer, comme fonction de base, de la création et de l'envoi d'e-mails.
- Point 3.4 Interfaces : Il contient une partie spécifique concernant l'« Intégration au système de courrier électronique Exchange – Outlook ».
- Annexe 1 - Processus de travail de gestion des plaintes détaillé : Cette annexe fournit à de nombreux endroits une description de l'utilisation de l'e-mail.

3) Vous indiquez que seulement 5 jours de maintenance de l'environnement sont possibles pour les mises à jour, mises à niveau, patchs... Est-il possible de prévoir des jours supplémentaires pendant une période calme, le week-end, durant un week-end prolongé...

La question est quelque peu ambiguë car il semble que deux notions différentes soient confondues : les mises à jour et le délai de cinq jours ouvrables applicable pour les problèmes mineurs.

Voici les extraits du cahier des charges :

- Au minimum une fois par an, le soumissionnaire devra mettre à jour

	<p>de l'ensemble des logiciels et systèmes installés sur le matériel informatique ; ceci incluant les « Operating System » utilisés.</p> <p>- Dans les cinq jours ouvrables et pendant les heures de bureau pour tout problème mineur, c'est-à-dire n'empêchant pas le bon fonctionnement du système. À la fin du délai de cinq jours ouvrables, le problème mineur doit être résolu.</p>
<p>Dans le cahier des charges, en page 22, vous parlez de 5 à 8 000 dossiers par an et en page 26 de 15 à 20 000.</p> <p>Quelle est la bonne estimation ?</p>	<p>La bonne valeur à prendre en considération est « de 5 à 8 000 dossiers »</p>
<p>• <i>P 24 : Pourquoi attendez-vous une numérotation différente entre les plaintes écrites et les aides directes ?</i></p> <p><i>Nulle part ailleurs, il n'est fait référence à ces aides directes. Pouvez-vous expliciter de quoi il s'agit ?</i></p> <p>• <i>P 22, vous soulignez que les données collectées depuis le début d'année seront à réinjecter. Pouvez-vous donner plus de renseignements sur ces données (quantités, metadata à réinjecter, procédure attendue, etc.) ?</i></p>	<p>• <i>P 24 : Pourquoi attendez-vous une numérotation différente entre les plaintes écrites et les aides directes ?</i></p> <p>Les plaintes écrites concernent les demandes de médiation introduites auprès de notre service via les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le formulaire de notre site Internet • par courrier électronique • par voie postale (courrier) • par télécopie • suite à une visite en nos bureaux <p>(Une distinction est importante pour nos statistiques)</p> <p><i>Nulle part ailleurs, il n'est fait référence à ces aides directes. Pouvez-vous expliciter de quoi il s'agit ?</i></p> <p>L'aide directe est un appel téléphonique effectué auprès de notre service lors duquel l'interlocuteur peut exposer ses doléances auprès du gestionnaire de dossiers qui déterminera si le litige décrit est recevable. Si nécessaire, le gestionnaire de dossiers dirigera l'interlocuteur vers le service clientèle adéquat ou, le cas échéant, l'informerait quant à la procédure à suivre pour introduire une plainte écrite auprès du service de médiation.</p>

	<p>• P 22, vous soulignez que les données collectées depuis le début d'année seront à réinjecter. Pouvez-vous donner plus de renseignements sur ces données (quantités, metadata à réinjecter, procédure attendue, etc.) ?</p> <p>Ces données sont rassemblées dans des fichiers Excel, Access (environ 10 Mo de données) et des fichiers PDF mais étant donné que l'introduction du nouveau système de gestion de traitement de plaintes n'aura lieu qu'au début de l'année 2019, la réinjection des données 2018 ne représente pas une priorité pour nous.</p>
<p>Dans le cadre du cahier des charges n° 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT, nous avons une deuxième question, cette fois concernant les formations souhaitées par l'IBPT :</p> <p>3.11. Formations (..) Parallèlement à cela, une autre formation, plus générale, sera fournie à l'ensemble du personnel du Service de Médiation, en français et en néerlandais, sur l'utilisation du logiciel en lui-même.</p> <p>==> L'ensemble du personnel équivaut à combien de personnes exactement ?</p>	<p>Le nombre d'utilisateurs de l'application, et donc pour la formation, équivaut au nombre de membres du personnel du Service de médiation pour le secteur postal.</p> <p>Ce chiffre est indiqué à la page 53 de l'annexe 2 (rapport annuel 2016), à savoir 2 médiateurs et 14 collaborateurs (7 francophones et 7 néerlandophones).</p>
<p>À la page 30 du cahier des charges, il est question des prix de la maintenance évolutive. J'ai bien compris qu'il fallait remettre un prix pour un travail de 2 personnes pendant 1 jour. Par contre, je ne comprends pas le dernier paragraphe « Le soumissionnaire indiquera néanmoins dans son offre, en référence, le montant annuel hors TVA de la mise à disposition d'un expert, pour un jour de prestation, dans le cadre d'une maintenance évolutive facultative. »</p>	<p>Il est attendu le prix pour 5 jours / an pour 2 personnes, comme demandé dans le formulaire d'offre et, en complément, nous souhaiterions connaître le tarif journalier pour une journée complémentaire de prestation, pour une personne, si les 5 jours annuels de base s'avèrent insuffisants à l'évolution demandée.</p> <p>Ceci dans le cas où un « Discount » existerait sur les 5 jours de forfait commandés vis-à-vis du tarif journalier normal.</p>

<p>Par contre, je ne comprends pas bien le début de votre réponse. Dans le formulaire d'offre, il est demandé le « Prix forfaitaire global pour 1 an de maintenance évolutive (jour/équipe – 2 personnes) (P4) ».</p> <p>Il s'agit donc bien du prix par jour pour 2 personnes ?</p>	<p>Il est à traduire « Prix forfaitaire global pour 1 an de maintenance évolutive (5 jours/une équipe de 2 personnes) (P4) »</p>
<p>Ils demandent combien de références ils doivent indiquer pour répondre au (deuxième) critère de sélection. En d'autres termes, un minimum a-t-il été fixé ?</p>	<p>Le deuxième critère de sélection ne fait pas mention d'une valeur minimale mais précise qu'il doit s'agir de projets similaires, au pluriel, au cours des 5 dernières années ;</p> <p>Deux références nous semblent dès lors un minimum pour valider ce critère.</p> <p>Pour ce critère, nous souhaitons toutefois principalement vérifier si les personnes qui seront affectées à notre projet ont acquis une « solide » expérience dans le cadre des projets auxquels vous renvoyez ;</p> <p>Vous décidez donc vous-mêmes du nombre de références à indiquer afin de rendre votre dossier « crédible » en ce qui concerne l'expérience acquise par le passé.</p>
<p>Concernant les 5 000 à 8 000 plaintes que vous recevez par an, pouvez-vous estimer la ventilation entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulaire en ligne • E-mail • Fax • Courrier • Note écrite d'une plainte orale <p>Vous attendez-vous à un changement lorsque le portail web sera en place ?</p>	<p>Concernant les 5 000 à 8 000 plaintes que vous recevez par an, pouvez-vous estimer la ventilation entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulaire en ligne (21,8%) • E-mail (48,2%) • Fax (0,06%) • Courrier (5,3%) • Note écrite d'une plainte orale Pourcentage (0,07%) <p>Vous attendez-vous à un changement lorsque le portail web sera en place ?</p> <p>Nous nous attendons à une augmentation progressive du nombre de plaintes, mais pas d'augmentation ou de changement majeur.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. J'ai bien reçu les rectifications concernant le prix de Steeve Minne. J'ai toutefois encore une question ; En élaborant la solution pour vous, nous nous sommes encore heurtés à une question. Comment souhaitez-vous traiter l'output du dossier ? Par voie électronique ou par courrier ? Ma question est donc : de quelle manière comptez-vous informer le plaignant de la réponse ? Le système doit-il tenir compte ici de ces possibilités d'« output » ? 2. Pour la question suivante, pouvez-vous encore me communiquer par e-mail quelle est votre vision des choses, de manière à ce qu'il n'y ait pas de confusion : Nous avons encore une question également concernant les besoins linguistiques de la plateforme. Ai-je bien compris que le portail doit être accessible au public dans 4 langues : français, néerlandais, anglais et allemand. L'allemand n'est pas indiqué dans le cahier des charges. 3. Le système pour les utilisateurs internes peut n'être disponible que dans une seule langue. Ce sera en anglais par défaut. Ceci n'est toutefois pas conforme au point « 1.26 Emplois des langues » à la page 15 et page 25, Langue de l'interface. Pouvez-vous confirmer cela ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La communication avec les clients doit se faire par voie électronique, pour ceux qui ont introduit une demande de médiation par cette voie. Pour les clients qui ont introduit une demande écrite, la communication se fera de la même manière. 2. À la page 26 - 3.5 Portail Web Utilisateurs : Dernier paragraphe : « Ce formulaire en ligne doit être intégré au site web du Services de Médiation pour le Secteur Postal et disponible dans toutes les langues offertes par ce derniers. » Notre service reçoit des plaintes en français, néerlandais, anglais et allemand. Le portail web doit également remplir cette exigence linguistique pour les clients. 3. Par Emplois des langues, l'on entend les échanges entre notre service et l'adjudicataire. Pas la langue de l'interface du logiciel. Le logiciel doit par contre être disponible dans les trois langues suivantes : néerlandais, français et anglais.
<p>Dans une solution de gestion des plaintes, un lien entre une plainte et un citoyen doit être fait via un code unique lié à l'utilisateur. Il nous faut donc un système d'authentification. Il est possible de développer une solution sur mesure ou cela peut être également fait avec :</p> <p>Google : https://developers.google.com/identity/sign-in/web/sign-in Facebook : https://developers.facebook.com/docs/facebook-login/web</p> <p>Comment envisagez-vous d'identifier les citoyens?</p>	<p>Le cahier des charges ne fait nullement mention de l'usage d'un système d'authentification ; il est donc laissé le choix au soumissionnaire de faire, selon lui, la meilleure proposition (d'un point de vue Technique, Sécurité (d'accès et des données) et budgétaire), compte tenu des contraintes minimales imposées par le cahier des charges.</p> <p>Cela dit, le cahier des charges exige que le soumissionnaire fournisse un planning dynamique donnant, entre autres, une description des moments où consultations et décisions devront être prises par le Service de Médiation ; la solution proposée devra donc être abordée en détail durant ces « moments ».</p>

Concernant la Sous-traitance :

Nous indiquons, au niveau de l'équipe, la part prestée et les références de notre sous-traitant. A côté de cela, le seul document qu'il doit fournir est "l'indépendance vis-à-vis de toute personne physique ou morale soumise au contrôle de l'IBPT" ?

Ou alors doit-il aussi signer l'offre et fournir ses statuts ?

A propos de la signature de l'offre, le cadre où il est écrit APPROUVE page 20 est-il un cadre que nous devons signer ou un cadre qui vous est réservé ?

Le sous-traitance doit fournir tous les documents nécessaires, mais pas signer l'offre (seul le soumissionnaire réel signe).

Le cadre "Approuvé" est réservé à l'identité et titre de la personne compétente pour approuver l'offre ... chez vous.

Ce document et son contenu ne modifie en rien la date d'ouverture des offres toujours fixée au
Vendredi 30 mars 2018 à 10h