

Bureau du 4 février 2008

Décision n° B-2008-5946

objet : **Fourniture, mise en oeuvre et maintenance d'une solution informatique multi-canal de gestion et de suivi des demandes d'information, des réclamations et prestations d'accompagnement à la conduite du changement (projet Greco) - Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer le marché**

service : Délégation générale aux ressources - Direction des systèmes d'information et des télécommunications

Le Bureau,

Vu le projet de décision du 24 janvier 2008, par lequel monsieur le président expose ce qui suit :

Le conseil de Communauté, par sa délibération n° 2006-3289 en date du 27 mars 2006, a délégué au Bureau une partie de ses attributions. Le dossier présenté ci-après entre dans le cadre de cette délégation.

Le projet Greco consiste à refondre le processus de gestion des demandes et des réclamations arrivant à la Communauté urbaine, quel que soit le canal d'arrivée (téléphone, mail, télécopie, courrier), et quelle qu'en soit l'origine (usager, mairie, commissariat, comité de quartier, association).

Ce projet a fait l'objet d'une individualisation d'autorisation de programme au Conseil du 18 décembre 2007.

Il s'agit de mettre en place un centre de contacts avec des téléconseillers capables de :

- prendre en charge les sollicitations arrivant à la Communauté urbaine,
- enregistrer, dans l'outil informatique Greco, les réclamations qui sont ensuite automatiquement routées vers les subdivisions concernées,
- répondre aux demandes d'information qui ne requièrent pas un haut niveau d'expertise.

Le centre de contact joue le rôle d'un guichet unique et s'appuie sur les prestations offertes par les subdivisions territoriales des services urbains qui jouent le rôle de back office.

Le processus de traitement et la répartition des rôles entre les différentes entités s'appuient sur la norme ISO 10002 de décembre 2004 intitulée : management de la qualité-satisfaction des clients-lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes.

Une intégration informatique est prévue avec les mairies pour leur permettre de saisir directement des réclamations dans Greco et de suivre l'état d'avancement de leur traitement au fur et à mesure de leur prise en charge.

- lot n° 1 : outils informatiques et formation : fourniture, mise en œuvre, et maintenance d'une solution informatique multi-canal de gestion et de suivi des demandes d'information et réclamations.

Cette solution enregistre les demandes et réclamations reçues soit directement des usagers, soit *via* les mairies, et les gère au fur et à mesure de leur traitement par les services de la Communauté urbaine, jusqu'à la réponse formulée au demandeur.

Il y a production de tableaux de bord de pilotage sur ces demandes et réclamations, destinés à l'encadrement, aux mairies et aux usagers.

Un thésaurus (base de connaissance) permet de répondre aux questions les plus fréquentes.

Cette prestation inclut la solution logicielle, la documentation associée, la formation des futurs utilisateurs et exploitants ainsi que la maintenance de la solution jusqu'à la fin du marché.

- lot n° 2 : accompagnement conduite du changement : prestation d'accompagnement à la conduite du changement et de soutien aux utilisateurs, assorti de la rédaction des cahiers de recette et des manuels utilisateurs de la solution informatique.

La prestation comprendra notamment la définition et la mise en œuvre d'un plan de communication interne projet et la mise en place d'un soutien utilisateurs de type bon usage (hot line et support itinérant dans les services).

Le présent rapport a pour objet le lancement d'une procédure en vue de l'attribution de la fourniture, mise en œuvre et maintenance d'une solution informatique multi-canal de gestion et de suivi des demandes d'information et réclamations et prestation d'accompagnement à la conduite du changement (projet Greco).

Les prestations font l'objet de deux lots qui seront attribués à une entreprise seule ou à un groupement conjoint.

Les prestations pourraient être attribuées à la suite d'une procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux articles 33, 39, 40 et 57 à 59 du code des marchés publics.

Chaque lot ferait l'objet d'un marché à bon de commande, conformément à l'article 77 du code des marchés publics, conclu pour une durée ferme de quatre ans.

Le lot n° 1 comporterait un engagement de commande de 350 000 € HT minimum et 1 346 000 € HT maximum pour la durée du marché.

Le lot n° 2 comporterait un engagement de commande de 100 000 € HT minimum et 225 000 € HT maximum pour la durée du marché ;

Vu ledit dossier de consultation des entrepreneurs ;

DECIDE

1° - Approuve le dossier de consultation des entrepreneurs .

2° - Les prestations seront attribuées à la suite d'une procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux articles 33, 39, 40 et 57 à 59 du code des marchés publics.

3° - Les offres seront jugées par la commission permanente d'appel d'offres de la Communauté urbaine.

4° - Autorise monsieur le président à signer les marchés à bons de commande et tous les actes contractuels y afférents, conformément à l'attribution de la commission permanente d'appel d'offres :

- lot n° 1, outils informatiques et formation : pour un montant minimum de 418 600 € TTC et maximum de 1 609 816 € TTC.

- lot n° 2, accompagnement conduite du changement : pour un montant minimum de 119 600 € TTC et maximum de 269 100 € TTC.

5° - Les dépenses correspondantes seront imputées sur l'opération individualisée n ° 1513 sur les crédits inscrits et à inscrire au budget principal de la Communauté urbaine - exercices 2008 et suivants :

- section d'investissement - compte 205 100 - ligne de gestion 014 572 pour un montant de 1 239 916 € TTC,

- section de fonctionnement - compte 615 620 - ligne de gestion 022 821 pour un montant de 469 000 € TTC et compte 618 400 pour un montant de 170 000 € TTC.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme,
le président,
pour le président,