

DEMANDE DE DEVIS

SERVICE DE CENTRE D'APPELS

ACF KINSHASA

1. OBJET DU DEVIS

Action Contre la Faim RDC souhaite améliorer et mettre aux standards sa redevabilité, et de ce fait la gestion des retours de l'ensemble des parties prenantes qui interagissent avec l'organisation : communauté, bénéficiaires, leaders communautaires, autorités locales et étatiques, fournisseurs, partenaires de mise en œuvre de ces programmes en RDC, etc.

2. PROPOSITION ATTENDUE

Action Contre la Faim RDC souhaite recevoir une offre de service complète de gestion des retours des parties prenantes de ses activités humanitaires dans plusieurs provinces de RDC.

Le prestataire devra prendre en compte :

- Avoir 1 numéro court, accessible par les différents opérateurs de RDC et gratuit pour les émetteurs des appels ;
- Les langues suivantes doivent être retenues: **Lingala, Swahili, Tshiluba et Français. (Obligatoire)**
- La sensibilité de certains retours des parties prenantes des activités d'ACF (plaintes sensibles) ;
- Pouvoir faire 1 suivi de tous les retours des parties prenantes des activités d'ACF ;
- Pouvoir analyser le fonctionnement du numéro vert et l'ensemble des appels reçus.

3. CRITERES DE SELECTION

Outre la qualité des offres, les critères suivant entreront en compte dans le choix final de la prestation :

- **1 offre technique** détaillée :
 - o Méthodologie opérationnelle ;
 - o Organisation sur la gestion des feedbacks sensibles et confidentialité ;
 - o Système d'enregistrement des données, de protection et de backup ;
 - o Expérience similaire avec les ONGs/agences du Système des Uns, etc. ;
 - o 1 planning détaillé pour l'installation de l'offre technique ;
 - o Les Horaires de travail souhaitées seraient de : Lundi à Vendredi (07h-18h) ; Samedi (08h-14h), Fuseau horaire de Kinshasa.
 - o Le soumissionnaire devra fournir la preuve que la gestion des données informatiques est en conformité avec la loi Européenne RGPD. (vous la trouverez [ici](#))
- **1 offre Administrative** (preuve d'enregistrement comme entreprise exerçant cette activité en RDC, preuve de paiement de ses Obligations à la direction Générale des Impôts Congolais...)
- **1 offre financière détaillée**, en dollar US, incluant tous les coûts (Fixes & variables), Hors Taxes (HT) et Toutes Taxes Comprises (TTC) ;
- Condition du service après-vente
- Modalité & condition de paiement ;
- Validité des offres.

L'évaluation des différentes offres : **l'offre Technique sera pondérée à 50% ; L'offre Administrative (Obligatoire) à 20% et l'offre Financière à 30%.**

Il est impératif pour chaque soumissionnaire de bien nous fournir l'ensemble des 03 offres sollicitées (Administrative, Technique et Financière).

4. CONDITION GENERALES

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute commande émise par Action contre la Faim (ci-après désignée ACTION CONTRE LA FAIM) auprès du prestataire. Dans le cadre des présentes conditions générales, le terme « commande » le contrat émis par ACTION CONTRE LA FAIM.

L'acceptation de la commande implique de plein droit l'adhésion aux conditions générales d'achat d'ACTION CONTRE LA FAIM et le renoncement par le fournisseur à se prévaloir de ses propres conditions générales de vente.

Toute dérogation aux présentes conditions générales ne pourra se faire que par écrit et les conditions particulières prévues par la commande ou le contrat prévalent sur les présentes conditions générales d'achat.

ARTICLE 2 : LE TRANSFERT DE COMPETENCE

Afin d'assurer un service en parfaite adéquation avec les engagements pris auprès des parties prenantes, ACTION CONTRE LA FAIM veille à former le prestataire en lui donnant toutes informations utiles tout particulièrement sur le contexte (l'organisation, les secteurs d'activité, le type de parties prenantes, etc.), l'accès à certaines parties de son système d'information, ainsi que sur les engagements concernés et leurs évolutions.

Le transfert de compétence ou de connaissance peut être complété par la remise des produits et de la documentation associée. Dans l'hypothèse où la documentation ou l'information fournie serait incomplète ou insuffisante pour permettre un traitement des demandes des clients finaux conforme aux engagements de qualité, le prestataire devra en informer sans délai ACTION CONTRE LA FAIM et s'engager à faire tous ses efforts pour assurer, malgré tout, un service de qualité. A la cessation du contrat, pour quelque motif que ce soit, une réversibilité (incluant un transfert de connaissance vers ACTION CONTRE LA FAIM) devra être prévue.

ARTICLE 3 : LA LANGUE ET LES HEURES D'OUVERTURE

Le prestataire doit être en mesure de traiter et de comprendre les demandes dans la ou les langue(s) des parties prenantes interagissant avec ACTION CONTRE LA FAIM : à minima lingala, swahili, tshiluba et français. La gestion du décalage horaire doit aussi être envisagée conformément aux différents fuseaux horaires de la République Démocratique du Congo.

ARTICLE 4 : LA CONFIDENTIALITE ET LA SECURITE DES DONNEES

Le prestataire ayant accès à des informations confidentielles (activité, parties prenantes, stratégie, etc.), il est soumis à un engagement strict de confidentialité. La sécurité des informations nominatives conservées et traitées devra être assurée par le prestataire et les modalités d'interconnexion entre les systèmes du prestataire et du client devront être définies.

En outre, toutes les informations enregistrées à travers les appels reçus resteront la propriété d'ACTION CONTRE LA FAIM et que le prestataire ne pourra, en aucun cas céder ou transférer tout ou partie des informations sur ces clients tant pendant la durée du contrat qu'après. A la cessation du contrat, le prestataire devra détruire et restituer à ACTION CONTRE LA FAIM toutes les informations ou données archivées en sa possession.

ARTICLE 5 : LA QUALITE DU SERVICE

Des engagements de qualité basés sur des indicateurs précisés devront être communiqués par le prestataire et qui permettront à ACTION CONTRE LA FAIM de garantir un service de qualité. Les indicateurs quantitatifs de qualité doivent inclure au moins le délai pour décrocher un appel, le taux d'appels perdus ou raccrochés, les temps d'attente, d'accueil et de discussion. Ces indicateurs doivent être reportés à une fréquence définie entre le prestataire et ACTION CONTRE LA FAIM et peuvent faire l'objet d'audits réguliers.

ACTION CONTRE LA FAIM se réserve le droit, dans le contrat, de procéder ou de faire procéder à des appels mystères ou de demander l'enregistrement des appels afin de vérifier la qualité de l'accueil, la pertinence des réponses, le respect des règles d'organisation ou tout éventuel scénario.

ARTICLE 6 : LE RECOURS A DES SOUS-TRAITANTS

Le contrat qui sera amenée à organiser la relation entre le prestataire et ACTION CONTRE LA FAIM est par essence un contrat intuitu personae dès lors qu'ACTION CONTRE LA FAIM confie la gestion de sa relation avec les parties prenantes au prestataire en raison de sa compétence, des engagements de qualité ou de confidentialité. Si le prestataire envisage de sous-traiter tout ou partie de sa prestation, ACTION CONTRE LA FAIM doit donner son accord exprès préalable tant sur le principe que sur les conditions et modalités de cette sous-traitance.

ARTICLE 7 : LA RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

Dans la mesure où cette prestation comprend de multiples aspects et que les équipes du prestataire sont en relation directe avec les parties prenantes d'ACTION CONTRE LA FAIM, l'atteinte à l'image peut être une suite immédiate et directe de l'inexécution par le prestataire de ses engagements contractuels.

ARTICLE 8 : DELAIS

Les délais ou dates de livraison des données et des documents qui figureront sur le contrat sont impératifs.

En cas de non-respect des délais contractuels, ACTION CONTRE LA FAIM pourra de plein droit appliquer des pénalités de retard, sans préjudice de son droit à user de la faculté de résiliation. Dans le cas de retards répétés ACTION CONTRE LA FAIM se réserve le droit de résilier le contrat avec un préavis d'un mois.

ARTICLE 9 : PRIX

Sauf stipulation contraire d'ACTION CONTRE LA FAIM, les prix qui seront indiqués dans le contrat sont réputés fermes et non révisables.

ARTICLE 10 : ETHIQUE et ENVIRONNEMENT

ACTION CONTRE LA FAIM se réserve le droit de dénoncer le service à tout moment, si le fournisseur ou un de ses sous-traitants a participé ou fourni un support matériel ou toute autre ressource à des individus ou des entités qui commettent, tentent de commettre, préconisent, facilitent ou participent à des fraudes, corruptions, collusions, pratiques coercitives, implications dans une organisation criminelle ou toute autre activité illégale, ou encore qui ne respectent pas les Droits de l'Homme¹ ou droits sociaux de base et les conditions de travail minimum telles que définies par l'Organisation Internationale du Travail (OIT)², en particulier concernant le non-travail des enfants, la non-discrimination, la liberté d'association, le respect des salaires minimum, l'absence de travail forcé et le respect des conditions de travail et d'hygiène. ACTION CONTRE LA FAIM se réserve le droit d'utiliser des outils internationaux de suivi afin de vérifier leur historique et potentielle implication dans des activités illégales ou non-éthiques.

Enfin, ACTION CONTRE LA FAIM souhaite limiter au maximum son impact environnemental et attend de ses prestataires une démarche similaire.

ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE, ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les commandes d'ACTION CONTRE LA FAIM sont régies par la loi française.

Tout différend entre le fournisseur et ACTION CONTRE LA FAIM relatifs à l'interprétation, l'exécution et la résiliation d'un service sera résolu à l'amiable. A défaut, le règlement des litiges relèvera exclusivement de la compétence des tribunaux de Kinshasa.

ACF ne s'engage en rien à donner suite à cette demande de devis.

5. PROCEDURE DE SOUMISSION

Tout fournisseur intéressé à cette demande de devis devra impérativement soumettre sa proposition en portant la référence : CD_KSS_Centre_Appel_001 simultanément aux adresses suivantes :

resplogflying@cd-actioncontrelafaim.org

rddlog@cd-actioncontrelafaim.org

respappro@cd-actioncontrelafaim.org

rddmeal@cd-actioncontrelafaim.org

Les Offres devront être soumises avant le 18/10/2021 à 17h00 (Heure de Kinshasa)

¹ Déclaration Universelle des Droits de l'Homme : <http://www.un.org/fr/documents/udhr/>

² Site de l'OIT : <http://www.ilo.org/global/standards/lang-fr/index.htm>