

APPEL D'OFFRES

AO N°85/2023/C

**ETUDES RELATIVE À LA RÉALISATION DU BAROMÈTRE DE
L'EXPÉRIENCE CLIENT**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T.P)

PIECE N°3

NB : le présent Cahier des Charges, visé par le soumissionnaire doit accompagner l'offre

ARTICLE 1 CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Depuis plusieurs années, Redal a instauré une véritable stratégie de la relation client visant l'amélioration de la qualité du service rendu et plaçant le client au cœur de ses préoccupations.

Depuis 2003, Redal réalise des baromètres de satisfaction visant l'évaluation de la satisfaction des clients vis-à-vis des services fournis. Ainsi, les résultats de ces baromètres ont permis à Redal d'entreprendre des réformes et faire évoluer ses procédures internes pour une meilleure satisfaction des clients.

Toutefois, dans un monde où la communication digitale et les médias sociaux font la loi, les clients sont de plus en plus exigeants et ont accès à de nombreux moyens de communication, où ils contactent, notent, recommandent les entreprises. Ils exigent de l'efficacité, de l'utilité, de la transparence et de la réactivité dans leurs interactions avec elles.

Ce changement de paradigme incite Redal à redéfinir ses méthodologies et ses modes d'évaluation de la satisfaction du client pour lancer en 2021, le baromètre de l'expérience client.

ARTICLE 2 OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Le présent appel d'offres a pour objectif, la réalisation d'un baromètre de l'expérience client dont les principaux objectifs attendus sont:

- La mise en place d'une approche méthodologique novatrice qui permettra d'anticiper / comprendre les nouveaux besoins des clients et les traduire en actions concrètes afin d'optimiser le parcours client.
- L'amélioration de la connaissance client en terme d'attente vis-à-vis de Redal
- L'intégration et la définition d'autres dimensions d'analyse pour améliorer davantage la connaissance client et l'interprétation des résultats (IA, dimension émotionnelle,...)
- L'établissement du profiling des clients par Zone géographique, genre, âge...
- L'évaluation de la fluidité et de la cohérence de l'expérience client par service offert,
- Le positionnement de Redal par rapport aux autres opérateurs de services en matière de satisfaction de clientèle et fluidité de l'expérience des clients (Relation client, digitalisation des services, qualité et continuité des services ...)
- La proposition d'un meilleur modèle d'accompagnement pour les plans d'actions, différent du modèle actuel

ARTICLE 3 CIBLE DE L'ÉTUDE

L'étude doit être réalisée auprès des clients de Redal selon les segments suivants:

- Clients particuliers
- Clients Entreprises
- Clients Administrations
- Clients Promoteurs & Aménageurs

La cible des clients particuliers est segmentée par Direction d'exploitation (Rabat, Salé et Témara) en garantissant une représentativité et par métier (Eau, Électricité et Assainissement). La segmentation peut être faite par zone géographique (Préfecture, quartier, Rue...) si nécessaire.

La cible des entreprises est segmentée par secteur d'activité(industriels, hôtelleries,Offices...), la cible des Promoteurs & Aménageurs est segmentée par type (Amicale, Bureau d'étude, Promoteur immobilier...) et la Cible des Administrations est segmenté par type (administration, commune....)

L'échantillonnage sera proposé par le prestataire et validé par l'équipe projet Redal, en fonction des caractéristiques de chaque cible (par métier, par Direction d'Exploitation et par processus ciblés). Toutefois, la possibilité est laissée à l'équipe projet Redal de demander des segments complémentaires ou des zooms sur des zones et / ou des processus, qui nécessitent un renforcement ponctuel des échantillons.

ARTICLE 4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Phase 1 : Etat des lieux

Au préalable, le prestataire est appelé de dresser un état des lieux à travers :

- L'analyse des axes Explorés par les précédents Baromètre de l'expérience client de Redal et s'en imprégner
- L'analyse des différents documents et livrables produits dans le cadre des baromètres précédents
- L'évolution des KPI's clés issues des anciens baromètres

Toutefois, le prestataire soumissionnaire doit organiser avec l'équipe projet Redal des Workshops d'immersion à Redal au profits de ses consultants en charge du projet

Phase 2 : Méthodologie de réalisation des enquêtes quantitatives

Une proposition de méthodologie détaillée doit être présentée par le prestataire à l'équipe projet Redal en détaillant les nouvelles approches adoptées et les nouvelles dimensions à étudier, en mettant en avant leurs avantages par rapport à l'ancienne méthodologie.

De plus, le prestataire doit proposer la méthodologie détaillée pour l'administration des questionnaires des enquêtes clients de Redal. Cette méthodologie devra comporter les points suivants :

- Modalités pratiques de réalisation des enquêtes par segment de client et par canal;
- Equipe en charge de la réalisation;
- Equipe en charge de la supervision ;
- Contrôle qualité.
- Méthodologie détaillée d'échantillonnage par cible, par processus et par zone ;
- Supports d'enquête par cible, par processus et par zone;
- Modalités pratiques de réalisation des enquêtes par cible, par processus et par zone.
- Procédés de traitement, d'analyse des données et de renseignement des indicateurs.
- Planning de réalisation

Les réponses recueillies doivent démontrer avec précision les raisons de satisfaction et d'insatisfaction des clients pour l'ensemble des enquêtes et permettre d'alimenter les Kpi's préalablement défini avec l'équipe projet Redal.

Phase 3 : Conception du baromètre

I. Les enquêtes quantitatives:

a. Définition des KPI'S et conception des questionnaires

Les questionnaires ainsi que la définition de la liste des principaux kpi's, des différents segments et des différents processus seront réalisés par le prestataire en concertation avec l'équipe projet Redal.

Le prestataire doit élaborer des questionnaires spécifiques (par cible, par processus, par zone et par canal) en cohérence avec les objectifs de l'étude. Ces questionnaires doivent être élaborés en langue française et arabe Dialectal.

Ces questionnaires seront examinés et débattus entre le comité de pilotage et le prestataire sur la forme et sur le fond. Les adaptations personnalisées seront mises en forme et intégrées aux questionnaires. Une fois les différents questionnaires validés testés auprès de quelques clients pour en vérifier la cohérence.

Les questions de satisfaction doivent être mesurées sur la base d'une échelle de satisfaction notée sur 10.



Le mode de passation des enquêtes pour le segment Particulier est le mode téléphonique excepté l'enquête sur la e-facture et l'enquête sur la réclamation via l'agence en ligne qui seront administrées par e-mail sur google Forms.

Le mode de passation des enquêtes pour le segment Promoteur & Aménageur et pour le segment Grand Compte est le mode téléphonique.

Au regard de son expérience, le prestataire a toutefois la possibilité de proposer d'autres modes de passation d'enquête en précisant les coûts pour chacun d'entre eux. Le prestataire doit prévoir une restitution des résultats auprès de chaque organisme dans un cadre à définir par Redal (SPC, Directions d'exploitation, ou toute autre configuration).

b. Méthodologie d'échantillonnage:

L'échantillonnage sera proposé par le prestataire en fonction des caractéristiques processus et dans le cadre de la méthodologie d'échantillonnage, le prestataire est appelé à définir avec précision : le procédé de sondage, l'échantillon représentatif,... en tenant compte des populations cibles de l'enquête et des éléments cités dans le présent contrat.

→ Segment des Particuliers:

Enquêtes Tronc spécifique:

1. Les branchements par métier et par zone (Rabat, Salé et Témara):
 - Eau
 - Assainissement

- Électricité.
- 2. Les abonnements par agence.
- 3. Les interventions techniques (dépannage) par métier et par zone (Rabat, Salé et Témara):
 - Eau
 - Assainissement
 - Électricité.
- 4. La distribution par canal (physique ou par mail) et par zone (Rabat, Salé et Témara)
- 5. Les réclamations par canal et par zone (Rabat, Salé et Témara):
 - Écrit (courrier et Internet) ;
 - Direct (en personne)
 - Téléphonique
- 6. Les demandes d'informations par canal et par zone (Rabat, Salé et Témara)
 - Écrit (courrier et Internet) ;
 - Direct (en personne)
 - Téléphonique
- 7. Solutions de paiements par type de solution et par zone (Rabat, Salé et Témara)

La taille des échantillons est fixée à 600 aboutis téléphoniques par processus.
En ce qui concerne les études administrées par mail, la taille de l'échantillon est fixée à 300 aboutis.

NB: Il est important de garantir la représentativité des éléments ci-dessous dans l'échantillon :

- zone (Rabat, Salé ou Témara).
- Canal/type de solution
- Métier (Eau, Assainissement, Électricité)

Enquêtes Tronc Commun:

1. La distribution de l'Eau par zone (Rabat, Salé et Témara)
2. La distribution de l'Électricité par zone (Rabat, Salé et Témara)
3. La gestion de l'Assainissement par zone (Rabat, Salé et Témara)
4. La gestion de la relation client par canal et par zone (Rabat, Salé et Témara)
5. La facturation et le paiement des factures par zone (Rabat, Salé et Témara)
6. Les Clients sans événement particulier par zone (Rabat, Salé et Témara)

→ Segment Grands comptes et Promoteurs & Aménageurs :

L'échantillonnage sera établie par secteur d'activité:

- Entreprises: (hôtellerie, industrie,...)
- Administrations: (division financière, division territoriale.....)
- Promoteurs & Aménageurs: (Amicales, Bureau d'études...)

Cible	Taille de l'échantillon	Type d'approche
Entreprises (répartition par secteur d'activité)	300	Le questionnaire sera administré par téléphone
Administration (répartition par secteur d'activité)	90	Le questionnaire sera administré par téléphone
Promoteurs et Aménageurs (répartition par secteur d'activité)	300	Le questionnaire sera administré par téléphone

c. Réalisation de l'enquête :

Le prestataire devra démontrer son expérience et sa compétence en matière de passation d'enquête, et fournir les garanties nécessaires au bon déroulement des enquêtes (références et modes de contrôle)

Les modalités nécessaires au bon déroulement des enquêtes, doivent être précisées par le prestataire, dont notamment :

- ★ Planning des réalisations des enquêtes
- ★ Le (s) logiciel (s) utilisé (s) pour la réalisation des enquêtes ;
- ★ Une explication des méthodes de réalisation qui seront utilisées ;
- ★ Définition du nombre et du contenu des livrables ;
- ★ La composition des équipes chargées de la réalisation des enquêtes ;
- ★ Les modalités de contrôle, de supervision et de suivi quotidien des enquêteurs.

La méthodologie en question devra être soumise à l'équipe chargée du projet chez Redal pour validation.

Des réunions de briefing et séances de formation auront lieu en présence de l'équipe projet Redal.

Au démarrage, des séances de formation avec les enquêteurs seront prévues en présence de l'équipe projet de Redal ainsi qu'une enquête pilote sera menée afin de les familiariser avec la structure des questionnaires et de déceler les éventuelles incompréhensions chez les individus interrogés. Les résultats de la réalisation de l'enquête pilote seront remis à l'équipe projet Redal pour validation.

Le prestataire procède à la réalisation des enquêtes clients conformément aux modalités convenues avec l'équipe chargée du projet chez Redal et arrêtées dans sa note méthodologique.

L'équipe du prestataire chargée de l'opération doit être constituée de personnes ayant les qualifications et l'expérience requises dans l'administration d'enquêtes similaires.

Les différents livrables de cette étape sont comme suit:

- 1- Planning des enquêtes avec les dates de l'ensemble des livrables
- 2- Book de description de la méthodologie d'analyse des résultats et d'identification, mise en place et suivi des plans d'action
- 3- La liste des consultants et des enquêteurs dédiés au projet
- 4- Le compte rendu de la formation des enquêteurs
- 5- Le rapport de l'enquête pilote

N.B: A noter que l'ensemble des livrables doivent être travaillés sur la suite bureautique de Google (Docs, Slides, Sheets....)

Phase 4 : Analyse et mise en forme, restitution et communication des résultats

→ Analyse et mise en forme des résultats quantitatives

Après saisie, contrôle et traitement des données collectées lors de l'administration des enquêtes et la vérification des résultats obtenus, le prestataire doit soumettre à l'équipe projet de Redal pour examen et validation, les bases de données des enquêtes renseignées ainsi que les indicateurs convenus lors de la phase 3 de l'article 4 .

L'analyse des résultats doit permettre d'identifier clairement des tendances et établir le profiling des clients selon leur niveau de satisfaction, par Zone géographique, genre, âge...

Un croisement des données (Data interne de Redal, croisement des résultats de l'enquête avec des avis client, ou croisement entre des réponses clients issues du même questionnaires....) ou le lancement d'une enquête complémentaire (Enquête thématique) peut être envisageable pour affiner davantage l'analyse des résultats et ainsi formuler des conclusions ciblant précisément les axes d'amélioration à suivre.

Les différents livrables de cette étape sont comme suit:

- 1- La base de données renseignées globale, par processus et par segment
- 2- La liste des différents KPI'S renseignée,
- 3- Le profiling des clients

→ **Restitution des livrables et communication des résultats**

a. Segment des Particuliers :

Pour ce segment, les rapports d'analyses doivent être élaborés et détaillés principalement par processus, canal/type et par zone géographique (Ville, Quartier,...) en fonction des besoins d'analyse. L'objectif est de ressortir clairement les éléments d'insatisfaction et dresser des axes d'améliorations pour permettre l'établissement des plans d'actions efficaces.

Les livrables doivent contenir principalement:

- Une analyse détaillée des résultats par processus, canal, type de solution et par zone géographique.
- Une présentation du niveau de satisfaction clientèle constaté et les évolutions par rapport aux précédentes évaluations des 3 dernières années
- Une comparaison des résultats avec le référentiel du prestataire dans le domaine des services (benchmarking) tout en les situant dans le contexte économique global
- L'identification claire des tendances et des attentes des clients
- Profiling des clients
- Les axes stratégiques par rapport aux attentes des clients.

Les différents livrables de cette étape sont comme suit:

- 1- La base de données renseignée avec les réponses des clients
- 2- La liste des différents KPI'S renseignée
- 3- Une infographie des résultats globale (tout Redal) et par Direction d'Exploitation (Rabat, Salé, Témara) sous Google Looker Studio
- 4- Un rapport détaillé global (tout Redal) et 3 rapports détaillés (1 rapport par Direction d'Exploitation Rabat, Salé, Témara)
- 5- Une note de synthèse avec les principaux résultats et axes d'améliorations de tout Redal et des directions d'Exploitation
- 6- Une synthèse globale (tout Redal) et 3 synthèses dont 1 par métier (Eau/ Assainissement, Électricité, Clientèle)

N.B: A noter que l'ensemble des livrables doivent être travaillés sur la suite bureautique de Google (Docs, Slides, Sheets....)

a. Segment des Grands Comptes et Promoteurs et Aménageurs :

Les rapports d'analyses de ces deux segments doivent être élaborés et détaillés par secteur d'activité et par zone géographique en fonction des besoins d'analyse. L'objectif est de ressortir clairement les éléments d'insatisfaction et dresser des axes d'améliorations pour permettre l'établissement des plans d'actions efficaces.

Les livrables doivent contenir principalement:

- Une analyse détaillée des résultats par segment client, par zone géographique, par secteur d'activité et par thématique.
- Etablir un profiling des entreprises
- Une présentation du niveau de satisfaction clientèle constaté et les évolutions par rapport aux précédentes évaluations des 3 dernières années
- Une comparaison des résultats avec le référentiel du prestataire dans le domaine des services (benchmarking) tout en les situant dans le contexte économique global
- Les axes stratégiques par rapport aux attentes des clients.

Ainsi, les différents livrables de cette étape sont comme suit:

- 1- La base de données renseignée avec les réponses des clients
- 2- Une infographie sur Looker Studio/ Datastudio des résultats par segment, par secteur d'activité et par métier (Eau, Assainissement, Électricité, Relation client)

- 3- Un rapport détaillé par segment client, par secteur d'activité et par métier et par zone géographique (Eau, Assainissement, Électricité, Clientèle)
- 4- Une synthèse avec les principaux résultats et axes d'améliorations par segment client, par secteur d'activité, par métier (Eau, Assainissement, Électricité, Relation client)
- 5- Une synthèse globale et par segment Grand Compte (1 seul livrable qui regroupe les 3 types clients (Administrations, Entreprises et Promoteurs & Lotisseurs)

Le prestataire doit être particulièrement attentif à l'analyse qualitative et croisée des résultats au-delà d'une simple approche quantitative de ces restitutions.

Les rapports d'analyses doivent être soumis à l'équipe projet Redal pour examen et validation. Les résultats de l'étude feront l'objet d'une série de présentations et workshops qui seront organisés conjointement par l'équipe projet et le prestataire.

N.B: A noter que l'ensemble des livrables doivent être travaillés sur la suite bureautique de Google (Docs, Slides, Sheets....)

II. Etude de la e- réputation:

→ Analyse de la réputation de Redal sur Internet

Le prestataire doit disposer des outils nécessaires pour collecter les données et les informations permettant d'avoir la meilleure vue possible sur la réputation de Redal dans le web social (FB, Twitter, Youtube, LinkedIn, Blogs, presse digitale....).

le prestataire doit soumettre à l'équipe projet de Redal les éléments suivants:

- Un rapport d'analyse afin de mieux comprendre les données collectées via le logiciel de monitoring et de donner une image claire sur:
 - La e-réputation de la marque
 - Les drivers positifs et négatifs de l'expérience client
 - L'évolution et l'analyse des pics
 - Les learnings stratégiques à en tirer.

Les rapports d'analyses issues de la veille doit contenir au moins les éléments suivants:

- L'analyse de la communauté Redal sur les réseaux sociaux (évolution, conversion, acquisition....)
- L'analyse des interactions et évaluation du taux d'engagement vis- à-vis des contenus postés sur les RS (contenus les plus partagés, les contenus qui créent le plus d'interactions...)
- L'Étude et analyse de la satisfaction client vis-à-vis du contenu posté en analysant les témoignages et Likes/dislikes des clients.
- La réalisation d'un benchmark sur l'évolution des RS avec les autres confrères du secteur Eau et Électricité
- L'identification des axes stratégiques par rapport aux attentes des clients.
- L'élaboration d'une stratégie de réputation en ligne et définition d'un plan d'action pour gagner en notoriété auprès des clients sur les réseaux sociaux.

Au regard de son expérience, le prestataire a toutefois la possibilité de proposer une autre méthodologie de réalisation de veille sur les réseaux sociaux en précisant la méthodologie et la structure du livrable à fournir

Phase 5 : Proposition, opérationnalisation et accompagnement pour la mise en oeuvre du plan d'actions

Le prestataire doit mettre en place le modèle d'accompagnement pour les plans d'actions tel qu'il est décrit dans le "Book de description de la méthodologie d'analyse des résultats, d'identification, mise en place et suivi des plans d'action". Un consultant dédié doit être désigné pour l'accompagner Redal tout le long de cette phase.

La préparation de cette phase sera à travers des Workshops pour faciliter l'appropriation des résultats par les différentes parties prenantes et définir ensemble les projets et actions permettant d'améliorer l'expérience clients (Projets et actions à définir par segment de client).

Une fois les projets identifiés, des livrables sous format de fiches projets ou autres, doivent être remis par le prestataire et validés par l'équipe projet Redal ainsi que les entités concernées par le projet.

Le consultant aura pour mission d'accompagner les responsables désignés et de préparer les différents outils nécessaires pour le lancement et le suivi des projets identifiés (Exemple: fiches projets renseignées, définition des actions et indicateurs, Reporting de suivi des indicateurs...).

ARTICLE 5 MODALITES PRATIQUES

1 – Pilotage et maîtrise d'ouvrage de la mission:

Les modalités pratiques nécessaires au bon déroulement du baromètre doivent faire l'objet d'un "Book de description de la méthodologie d'analyse des résultats, d'identification, mise en place et suivi des plans d'action", doivent être précisées, dont notamment :

- Procédés;
- Logiciel;
- Méthodes de réalisation du baromètre (pour les enquêtes Quali, l'étude de la e-Réputation) et la mise en place et suivi des plans d'actions qui seront utilisées;
- Composition des équipes chargées de la réalisation du baromètre ;
- Modalités de supervision et de suivi quotidien.

Le Book en question devra être présenté et soumis pour validation à l'équipe en charge du projet chez Redal.

Les travaux du prestataire seront encadrés par l'équipe projet Redal. A l'issue de la réunion de cadrage, le prestataire doit procéder à l'élaboration des différents questionnaires ainsi que les différents indicateurs permettant d'évaluer l'expérience des clients par process. Une séance de validation du questionnaire et des indicateurs sera tenue entre le prestataire et l'équipe projet Redal pour permettre le démarrage de l'enquête barométrique.

Pendant la phase de réalisation du baromètre, deux points d'avancement par semaine seront communiqués à l'équipe projet Redal.

2 – Données fournies pour le lancement de l'enquête barométrique:

L'équipe projet doit fournir au prestataire des fichiers contenant tous les renseignements jugés nécessaires pour construire l'échantillon représentatif et permettre les analyses par segment d'échantillonnage.

D'autre part l'équipe projet Redal mettront à disposition du prestataire la base de données et les rapports détaillés des précédents baromètres.

2 – Validation et mise en place des données collectées:

Après saisie, contrôle et traitement des données collectées lors de la réalisation de l'étude barométrique et la vérification des résultats obtenus, le prestataire doit les soumettre à l'équipe projet de Redal pour examen et validation ainsi que les indicateurs convenus.

L'accès en temps réel aux différents outils de collecte de la donnée doit être fourni à Redal.

3- Utilisation des données

Redal est le propriétaire des résultats de l'étude barométrique. Le prestataire ne peut en faire usage sans une demande formulée par écrit précisant les extractions et applications souhaitées sans quoi le prestataire s'expose à des poursuites.

Le prestataire s'engage à utiliser l'extraction de fichier de locataires pour l'usage exclusif de l'enquête.

ARTICLE 6 CONDITIONS D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

1- Dispositions générales:

Le Prestataire doit être un spécialiste dans les études marketing pour la réalisation des prestations objet du présent marché. A ce titre, il devra faire preuve d'une grande expérience dans le domaine de études marketing et disposer de son propre call center et enquêteurs terrain pour la réalisation des enquêtes quantitatives.

Lors de la remise de son offre à Redal, le prestataire doit fournir les éléments suivant:

- Les références de la société dans des missions similaires ainsi que les garanties financières
- Le CV et les références du chef de projet en matière d'enquêtes qualitatives/ quantitatives et en analyse digitale et de la data
- La méthode et les modalités d'intervention proposées
- Un échantillonnage théorique par segment
- Un extrait d'un ancien rapport de mission (3 pages maxi) : extrait de questionnaire / extrait des différents niveaux de traitement / présentation graphique des axes stratégiques...
- Les moyens humains (CV + références), techniques et informatiques.
- Un planning détaillé avec les différents jalons de l'étude
- Un chronogramme détaillé traduit en temps passé (enquêtes, réunions, travail de rédaction) avec l'affectation des experts aux différentes tâches prévues

2- Moyens Humains:

Le prestataire s'engage d'attribuer à cette étude les personnes désignées dans le chronogramme cité ci dessus, ou d'autres de qualifications au moins égales, qui leurs seraient substituées après approbation de l'équipe projet de Redal.

Les experts proposés pour la réalisation de l'étude doivent être de formation académique supérieure.

Toutefois l'équipe projet doit être composé de:

- ★ 1 chef de projet, justifiant d'une grande expérience dans le domaine des enquêtes et de l'analyse de la data, disposant au minimum d'un Bac + 4 avec une expérience de 5 ans minimum dans un poste similaire.
- ★ 1 superviseur chargé de l'encadrement de l'équipe des Chargés de Clientèle et du suivi quotidien de la production.
- ★ 1 responsable de la qualité et de la formation. Il sera formé par Redal.
- ★ Une équipe en charge des appels sortants (Minimum 6 téléconseillers) à revoir à la hausse en fonction du besoin de chaque Baromètre .

Cette équipe sera dédiée à cette activité en fonction des besoins de Redal.

Les téléconseillers doivent avoir les profils adaptés à la prestation à réaliser, ils doivent justifier d'une grande expérience dans le domaine des enquêtes de satisfaction et disposer au minimum d'un Bac + 2 avec une expérience de 2 ans minimum dans un poste similaire.

Ils devront être préalablement formés sur :

- La maîtrise des outils téléphoniques et informatiques.
- La gestion de la relation client :
- Les techniques de communication téléphonique;
- La Prise en charge des clients ;
- Le sens du service client : gestion des clients difficiles, écoute active...

Les profils sélectionnés doivent être validés par l'équipe projet Redal.

L'équipe projet Redal se réserve le droit de refuser un profil s'il ne correspond pas aux exigences de Redal. Dans ce cas de figure le prestataire devra proposer un nouveau profil qui sera soumis à la validation de l'équipe projet de Redal.

Le Prestataire doit prendre ses prédispositions pour mettre les ressources nécessaires à la disposition du projet et assurer un Turnover qui ne dépasse pas les 10%

Lors de l'appel, le téléconseiller devra être en capacité de renseigner en temps réel sur le logiciel des enquêtes les informations recueillies et les commentaires en cas d'insatisfaction

Le commentaire devra être complet et compréhensible (pas de langage texto) et doit correspondre aux déclarations des interviewés.

2- Environnement du travail et Moyens Matériels:

Les prestations doivent être exécutées dans un espace du prestataire réservé à Redal, clos, sécurisé et non bruyant, équipé par un mobilier approprié à la prestation objet du présent marché.

Le Prestataire devra disposer d'un système de gestion des appels téléphoniques sortants, d'un système d'e-mailing permettant l'administration des questionnaires selon les normes d'efficacité définies dans le présent appel d'offres et un système permettant l'automatisation de la collecte des avis clients depuis différentes plateformes et les analyser. Ces systèmes de gestion devront être sécurisés de manière à éviter toute interruption de l'administration de l'étude ou fuite des données clients.

Le mémoire technique constitué par le Prestataire détaillera précisément ce système ainsi que les moyens et procédures utilisés pour assurer la qualité de service.

Il appartient à tout moment au Prestataire d'augmenter, si nécessaire, les moyens prévus pour faire face à ses obligations contractuelles.

Le Prestataire devra être doté des moyens techniques suivants :

- Un système téléphonique permettant l'émission d'appels et pourvu du dimensionnement nécessaire pour l'ensemble des opérations envisagées par Redal
- Un système d'emailing de masse pour l'administration des enquêtes en ligne
- Un système de supervision de la production permettant de suivre en temps réel la productivité des chargés de Clientèle et la performance de groupe
- Un système automatisé de gestion de la réalisation des enquêtes téléphoniques et par e-mail
- Un système d'écoute et d'enregistrement permettant :

- ✓ L'enregistrement de tous les appels pour des besoins de contrôle, appréciations via l'évaluation et/ou de formation/coaching, réclamations des clients,
 - ✓ Écoutes à chaud....
 - ✓ La double écoute sur plateau ;
 - ✓ L'écoute distante à partir des sites de la Redal
- Une messagerie électronique permettant d'échanger des mails relances, état d'avancement entre les responsables de projet de Redal et du Prestataire;
 - Un logiciel de Social Media Monitoring pour la collecte de la data des Réseaux sociaux
 - Un espace sur Google Drive pour le dépôt de enregistrements des appels

Ces différents moyens devront être décrits par le Prestataire dans le cadre de son offre technique au présent marché. Le Prestataire décrira également ses capacités générales de production (nombre de positions de production, sites..... etc.)

3 – Horaire de réalisation des appels téléphoniques de l'enquête quantitative:

Les enquêtes téléphoniques doivent être tenues quotidiennement à l'exception des week-ends et les jours fériés.

De 9h00 à 19h00

Ces horaires sont à titre indicatif et peuvent être ajustés en commun accord pour minimiser le taux d'échec et de non réponses.

4- Continuité du service

Le prestataire doit assurer la continuité du service dans les conditions fixées au présent CPS.

Dans le cas exceptionnel où le prestataire ne serait pas en mesure de maintenir le fonctionnement normal de la réalisation des enquêtes de satisfaction, celui-ci devra avertir Redal ainsi que le chef de projet de Redal en temps réel de l'arrêt du service, par e-mail et par téléphone. Si la durée du dysfonctionnement devait dépasser 1 heure, le chef de projet du prestataire devra contacter le chef de projet Redal afin de mettre en œuvre les mesures nécessaires permettant de pallier cette déficience

ARTICLE 7 INTERLOCUTEURS DÉDIÉS

Le prestataire désigne un interlocuteur dédié à Redal joignable par téléphone (GSM) et par mail. L'interlocuteur en charge du projet Redal est informé précisément des conditions du marché et doit avoir le pouvoir de régler les problèmes ou de prendre des décisions.

En cas d'absence occasionnelle de l'interlocuteur dédié, le prestataire s'engage à nous prévenir au préalable et à mettre en place un remplacement pour garantir le bon déroulement du projet Redal.

ARTICLE 8 ENGAGEMENT QUALITÉ:

1- Qualité de service :

Le Prestataire a l'obligation d'administrer les questionnaires dans le respect des clauses de ce présent Appel d'offres.

Tout manquement à cette exigence de qualité constaté par Redal ou faisant suite à des réclamations des clients ou suite à des écoutes à chaud ou à froid, donnera lieu à un déclenchement d'une non conformité notifié par e-mail auprès du prestataire et qui pourra mettre en péril le renouvellement du contrat.

2- Engagement qualité : Procédures et moyens de contrôle de la prestation

Dans le cadre d'un bon suivi de la qualité de la réalisation du baromètre de l'expérience client, différents moyens et procédures devront être mis en place pour assurer le contrôle de la prestation :

→ Outils de suivi de la qualité

En interne, le prestataire devra mettre en place et valider avec Redal les procédures suivantes visant à assurer la qualité de la prestation :

- **Grilles d'évaluation** : un système d'évaluation des appels sortants doit être préparé par le prestataire et selon la fréquence convenue avec Redal. Le responsable du service qualité du prestataire doit préparer la grille d'évaluation des appels et la soumettre pour validation au préalable par Redal. Ensuite il doit procéder à l'évaluation des téléconseillers à travers les écoutes à chaud et à froid des appels afin de noter leur niveau sur différents aspects.

Des contrôles des résultats seront effectués par Redal et l'écart entre la note obtenue et celle fournie par l'équipe projet Redal ne doit pas dépasser 10%.

- **Un système de double écoute** : il permettra d'écouter le chargé de Clientèle en temps réel et de lui fournir les conseils d'amélioration à la fin de son appel.

→ Suivi et contrôle qualité :

Le Prestataire s'engage à fournir un rapport qualité détaillé des évaluations des appels téléphoniques des téléconseillers basé sur une grille qualité préparée préalablement par le prestataire et validée par l'équipe projet Redal, le rapport doit retracer le niveau de performance de :

- Chaque chargé de clientèle
- Chaque item et rubrique de la grille qualité (qui sera fournie par le prestataire et validée par Redal)
- Pour chaque processus de l'enquête barométrique

Le Prestataire s'engage à réaliser au minimum 6 écoutes mensuelles (briefées par le service qualité) par téléconseiller.

Les écoutes seront faites au prorata de la nature des enquêtes: par exemple 50% réclamations / 30% dépannage / 20% branchement...

→ Comité de pilotage et comité de suivi :

Comité de suivi de production, constitué des responsables opérationnels se réunira selon une fréquence semestrielle pour étudier les différents aspects de la prestation, (production, formation, qualité, ressources, taux des contacts non aboutis, nouvelles prestations services, planification, etc.).

Comité de pilotage constitué de représentants des deux parties (Chef de Projet Redal, le Chef de Projet Prestataire, le Directeur de Production Prestataire, le Responsable département Marketing Redal et le Directeur Marketing et Communication Redal) se réunira selon une fréquence annuelle qui procédera à une évaluation de la prestation.

→ Visite des sites du Prestataire

L'équipe projet Redal dont la liste sera préalablement communiquée au prestataire, pourra se déplacer dans les locaux du prestataire à la fréquence souhaitée afin d'auditer les conditions de déroulement de la mission.

→ Système d'enregistrement et d'écoutes :

Le prestataire devra mettre en place un système permettant de réaliser les enregistrements de tous les appels sortants pour les fournir à Redal en cas de demande et selon les critères choisis (tranche horaire, chargé de

Clientèle, par numéro de téléphone, par type d'enquête). Les modalités précises seront définies lors de la phase d'implémentation.

Le prestataire doit permettre à l'équipe projet Redal de réaliser des écoutes téléphoniques à chaud et à distance. Il doit aussi enregistrer l'ensemble des appels téléphoniques réalisés par les téléconseillers pour les livrer à Redal dans un espace sur le Cloud dédié à cet effet.

Redal pourra éventuellement procéder à l'évaluation du service par des appels mystères.

ARTICLE 9 DÉLAI ET FRÉQUENCE D'EXÉCUTION DE L'ÉTUDE

Dans la mesure où Redal s'est inscrite dans une démarche d'évaluation de l'expérience client d'une manière périodique, elle se réserve le droit d'ajuster les processus à étudier à l'occasion de chaque baromètre tenant compte des résultats des baromètres précédents. Par ailleurs, Redal prévoit de réaliser au minimum 1 baromètre par an en fonction de ses besoins.

Redal peut également proposer un nouveau processus ou une nouvelle cible à étudier d'un baromètre à l'autre tout en respectant la durée moyenne de l'administration du questionnaire.

Les rapports de l'étude dans leurs versions définitives doivent être remis à Redal dans un délai ne dépassant pas les 2 mois à partir de la date de l'ordre de service fixant le début de la prestation.


ARTICLE 10 DÉFINITION DU BORDEREAU ET DÉLAI ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Le bordereau de prix du présent Appel d'offres définit les prestations qui seront réalisées par item comme suit :

- Un Prix unitaires pour les enquêtes CATI (questionnaires aboutis), appliqués aux nombres des questionnaires aboutis estimatifs, payable à la réception et la validation de la base des données des renseignements par les réponses des clients,
- Un Prix unitaires pour les enquêtes CAWI (questionnaires aboutis), appliqués aux nombres des questionnaires aboutis estimatifs payable à la réception et la validation de la base des données des renseignements par les réponses des clients
- Un prix forfaitaire pour les rapports d'analyses de l'enquête quantitative payables à la validation définitive
- Un prix forfaitaire pour l'étude de la e-réputation payables à la validation définitive du rapport d'analyse
- Un prix forfaitaire pour l'accompagnement pour la mise en oeuvre du plan d'actions, payable à la réceptions et validations définitive des livrables

Lu et approuvé par le soumissionnaire

Cachet et signature du soumissionnaire



Le Directeur des Achats
Adil HAMDAN