

SOCIETE REDAL S.A

APPEL D'OFFRES

AO N°66/2020/C

**PRESTATIONS DE PRESENTATION DES FACTURES ET AVIS DE
RELANCE AUX CLIENTS REDAL SUR LES LIEUX DE CONSOMMATION**

**CAHIER DES PRESCRIPTIONS TECHNIQUES
(C.P.T)**

PIECE N°3

NB : Le présent cahier de charges, visé par le soumissionnaire doit accompagner l'offre

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES.....	3
ARTICLE 2 : OBLIGATIONS GENERALES DU PRESTATAIRE	4
ARTICLE 3 : PERIMETRE D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	4
ARTICLE 4 : DEMARRAGE DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 5 : DEROULEMENT DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 6 : TAUX DE RETOUR DES DOCUMENTS A DISTRIBUER.....	8
ARTICLE 7 : PERSONNEL DU PRESTATAIRE	8
ARTICLE 8 : RELATION ENTREPRISE - CLIENTS REDAL.....	9
ARTICLE 9 : LA TENUE DE TRAVAIL	9
ARTICLE 10 : INTERRUPTION DES PRESTATIONS	10
ARTICLE 11 : CONTRÔLE	10
ARTICLE 12 : VOLUMETRIE DE PRÉSENTATION	11
ARTICLE 13 - PENALITE DE RETARD	11
ARTICLE 14 – TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS (RÉCLAMATIONS DE REDAL).....	12
ARTICLE 15 – PLAN DE PROGRES	12
ARTICLE 16 : ETABLISSEMENT DES FACTURES DU PRESTATAIRE	12
ARTICLE 17 : CONDITIONS DE REGLEMENT	12
ARTICLE 18 : ASSURANCES.....	13

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent Appel d'Offres a pour objet la réalisation de la prestation de présentation des factures de consommation et des avis de relances relatives aux consommations d'eau et d'électricité des clients desservis par la REDAL dans son périmètre de distribution, projet scindé en 2 lots :

Lot 1: Distribution des avis factures subdivisés en 3 zones géographiques (Ville rabat, ville salé et ville Témara), Avec :

Ville de Rabat : subdivisée en deux zones

- Rabat Est : regroupe les clients dépendant des agences Agdal, Riad, Youssoufia, Nahda et Takaddoum.
- Rabat Ouest : regroupe les clients dépendant des agences Amal, El Fath, Océan et Hassan.

Ville de Salé : subdivisée en deux zones

- Salé Est : regroupe les clients dépendant des agences Hay Essalam, Bettana, Mly Ismail, Kariat Oulad Moussa et Sala Al Jadida.
- Salé Ouest : regroupe les clients dépendant des agences Bab Sebta, Tabriquet, Rahma, Laâayda et Bouknadel.

Ville de Témara : subdivisée en deux zones

- Sous Zone 1 : les agences Témara, Massira et Harhoura, limité vers le nord par Oued Ikkem.
- Sous Zone 2 : les agences Skhirat et Bouznika, limité vers le sud par Oued Ikkem.

Lot 2: Avis de relance et facturation diverses (et/ou factures intitulés « dispersés ») subdivisés en 3 zones géographiques (rabat, salé et Témara), en plus des factures Gros Comptes, Avec :

Ville de Rabat : subdivisée en deux zones

- Rabat Est : regroupe les clients dépendant des agences Agdal, Riad, Youssoufia, Nahda et Takaddoum.
- Rabat Ouest : regroupe les clients dépendant des agences Amal, El Fath, Océan et Hassan.

Ville de Salé : subdivisée en deux zones

- Salé Est : regroupe les clients dépendant des agences Hay Essalam, Bettana, Mly Ismail , Kariat Oulad Moussa et Sala Al Jadida.
- Salé Ouest : regroupe les clients dépendant des agences Bab Sebta, Tabriquet, Rahma, Laâayda et Bouknadel.

Ville de Témara : subdivisée en deux zones

- Sous Zone 1 : les agences Témara, Massira et Harhoura, limité vers le nord par Oued Ikkem.
- Sous Zone 2 : les agences Skhirat et Bouznika, limité vers le sud par Oued Ikkem.

Factures Grands Comptes:

- Distribution des avis factures, des avis relances et des avis de coupures groupées par client sur tout le périmètre de Rabat-salé et Skhirat Témara. (Clients Entreprises, administration et Communes).

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS GENERALES DU PRESTATAIRE

Le prestataire doit être disponible et à la disposition des services de la REDAL et ce, conformément aux dispositions des présents termes de référence.

Le prestataire doit exécuter avec le soin et la diligence appropriée la réalisation complète des prestations conformément aux dispositions des termes de référence. Il doit également diriger les prestations, fournir le personnel nécessaire, le matériel et l'équipement de travail et toutes autres suggestions, de nature provisoire ou définitive en vue d'améliorer ces prestations.

ARTICLE 3 : PERIMETRE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le périmètre d'exécution est celui déclaré au niveau de chaque lot.

ARTICLE 4 : DEMARRAGE DES PRESTATIONS

Le prestataire doit démarrer les prestations dans un délai de 15 jours à compter de la date de notification émise à cet effet par la REDAL. A la suite de quoi, le prestataire doit procéder à l'exécution des prestations avec toute diligence et sans retards.

ARTICLE 5 : DEROULEMENT DES PRESTATIONS

L'objectif de la prestation est la distribution des documents après la prise en charge du lot dans un délai de :

- 24 heures pour les lots de factures intitulés « Normales »
- 48 heures pour les lots de factures intitulés « dispersés »
- 24 heures pour les lots des avis de relances.

5-1 - REMISE DES DOCUMENTS A PRESENTER

Pour le lot 1 et lot 2 (hors factures gros comptes), le prestataire doit se présenter quotidiennement chaque matin avant 9h et chaque après-midi au plus tard 17H aux Sections de lecture/présentation des Départements Clientèle pour recevoir les documents à remettre aux clients accompagnés d'un bordereau de distribution par agence et par lot.

Le bordereau de remise se présente comme suit :

- L'entête regroupe l'agence, le nombre de documents, le numéro du lot et le PIN du lot
- Les colonnes présentent :
 - ☐ N° : Numéro séquentiel des documents
 - ☐ CIL : Code identifiant le client
 - ☐ Nom et Prénom du client
 - ☐ Adresse du client
 - ☐ Numéro du document : Numéro identifiant le document
 - ☐ Montant du document à présenter
 - ☐ D : Colonne à utiliser pour mettre une croix devant chaque document effectivement présenté.
- Les lignes renseignent sur le nombre de documents du lot
- Le bas du bordereau présente les éléments de décharge et de restitution des documents à présenter lors de la remise des documents.



Les documents sont remis au coordinateur du prestataire dans des boites en carton accompagnés du bordereau de la remise.

La remise des documents doit être effectuée contre une décharge signée conjointement par le coordinateur du prestataire et le responsable de section lecture/ distribution ou son suppléant.

L'opération de remise se fait de la manière suivante :

A la remise :

- le responsable de section lecture/ distribution ou son suppléant met son nom, matricule, visa et renseigne la date de remise.
- Le coordinateur du prestataire met son nom et son visa.

Au retour à J+1 de la date de remise:

- La colonne « D » de chaque bordereau doit porter une croix pour les documents remis et à défaut le motif de retour,
- Le coordinateur du prestataire doit restituer le bordereau de remise en renseignant la date de retour,
- Le coordinateur du prestataire et le responsable de section lecture/ distribution ou son suppléant doit mentionner au verso de la dernière page du bordereau le complément des informations de retour via un cachet (**Voir modèle du cachet 1 en annexe**).
- Il doit remettre au responsable de section lecture/ distribution ou son suppléant les documents non distribués avec la boite en carton,
- Le prestataire est tenu de remettre quotidiennement au Département clientèle un fichier par email faisant état des anomalies constatées :
 - ☐ Département Clientèle /agence
 - ☐ CIL (code d'identification du lieu de consommation)
 - ☐ Date de retour
 - ☐ Motif de retour
 - ☐ Correction à apporter
 - ☐ Type d'anomalie :
 - ✓ DAMR (remise Avec Motif de Retour)
 - ✓ ND (Non remis)
 - ☐ Le prestataire doit apposer un cachet sur les enveloppes non distribuées pour renseigner le motif de la non présentation (**Voir modèle du cachet 2 en annexe**).
 - ☐ Le prestataire doit remplir les états de correction d'adresse (**voir annexe**).

Pour les factures gros comptes :

1) Distribution des lots de factures Entreprises :

Traitement des factures :

La réception des factures se fera mensuellement entre **le 06 et 08 de chaque mois** sous forme de lots à raison de 733 lots par mois, soit un total de 8796 lots par an.

Le nombre d'exemplaire des factures éditées se fera comme convenu avec les clients en 2 ou 3 exemplaires et qui se présente comme suit :

- Les comptes collectifs : 2 ou 3 exemplaires en fonction du client ;
- Le compte normal : un seul exemplaire.

La préparation et tri des factures se fera par des agents affectés à cette fin. Ces mêmes factures vont être mises sous enveloppes ou en boîtes fournies par Redal.

La durée de la préparation et du tri est estimé à 3 jours après la date de la réception des factures mensuelles.

La distribution se fera par le biais d'une équipe binôme de distributeurs qualifiés, qui remettra ces dites factures aux clients grands comptes entreprises contre accusé réception. La durée de distribution est de 6 jours.

Traitement des relances et préavis de coupures :

La réception des relances se fera de manière mensuelle et aléatoire durant le mois à raison de 200 lots par mois, soit un total de 2400 lots par an.

La préparation et tri des relances se feront à fur et à mesure de la réception des lots de relances par des agents affectés à cette fin. Ces mêmes relances vont être mises sous enveloppes fournies par Redal.

Pour la distribution des relances, elle se fera par la même équipe binôme de distributeurs, et qui comme les factures les remettra aux clients grands comptes entreprises contre accusé réception.

Le découpage mensuel sera comme suit :

Temps	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	J11	J12	J13	J14	J15	J16	J17	J18	J19	J20	J21	J22	J23	J24	J25	J26	J27	J28	J29	J30
AF						Reception des AF			Préparation et tri																					
AR	En fonction de la situation des factures																													

2) Distribution des lots de factures Administrations :

Traitement des factures :

La réception des factures se fera mensuellement et trimestriellement entre le **06 et 08 de chaque mois** sous forme de lots à raison de 119 lots par mensuels, et 221 lots trimestriels soit un total 2312 lots par an.

Le nombre d'exemplaire des factures éditées se fera comme convenu avec les clients en 2 ou 3 exemplaires.

La préparation et tri des factures se fait par des agents affectés à cette fin. Ces mêmes factures vont être mises sous enveloppes ou en boîtes fournies par Redal.

La durée de la préparation et du tri est estimé à **3 jours** après la date de la réception des factures mensuelles et trimestrielles.

La distribution se fera par le biais d'une équipe binôme de distributeurs qualifiés, qui remettra ces dites factures aux clients grands comptes administrations contre accusé réception. La durée de distribution est de **6 jours**.

Traitement des relances et préavis de coupures :

La réception des relances se fera de manière trimestrielle à raison de 4 vagues de **187 lots par vague**, soit un total de 748 lots par an.

La réception des avis de coupures se fera de manière trimestrielle avec un différé d'un mois à raison de 4 vagues de 65 lots par vague, soit un total de **260 lots** par an.

La préparation et tri des relances et avis de coupures se feront à fur et à mesure de la réception des lots de relances par des agents affectés à cette fin. Ces mêmes relances et avis de coupures vont être mis sous enveloppes fournies par Redal.

Pour la distribution des relances et avis de coupures, elle se fera par la même équipe binôme de distributeurs, et qui comme les factures les remettra aux clients grands comptes administrations contre accusé réception.

Le découpage mensuel sera comme suit :

Temps	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	J11	J12	J13	J14	J15	J16	J17	J18	J19	J20	J21	J22	J23	J24	J25	J26	J27	J28	J29	J30
AF						Réception des AF			Préparation et tri			Distribution																		
AR et AC	En fonction de la situation des factures																													

3) Distribution des lots de factures Communes :

Traitement des factures :

La réception des factures se fera sous deux formes (factures et états) en deux temps :

- Les factures reçues trimestriellement entre le **06 et 08** du mois de réception (en deux exemplaires) à raison de **24 lots** par trimestre soit un total annuel de 96 lots ;
- Les états le **10** du mois (en trois exemplaires) à raison de **24 états** par trimestre soit un total de **96 états** par an.

La préparation et tri des factures et état se fera ensuite par des agents affectés à cette fin. Ces mêmes factures vont être mises sous enveloppes ou en boîtes fournies par Redal.

La durée de la préparation et du tri est estimé à **2 jours** à compter de la date de la réception trimestrielle.

La distribution se fera par le biais de la même équipe binôme de distributeurs qualifiés, qui remettra ces dites factures aux clients grands comptes communes contre accusé réception. La durée de distribution estimée est de **2 jours**.

Il est à noter que pour le cas de la commune de salé, en plus de la remise des états et factures à la dite communes, un exemplaire de factures est remis à SalaNoor.

Traitement des relances et préavis de coupures :

La réception des relances se fera de manière semestrielle à raison de **2 vagues** de **24 lots** par vague, soit un total de 48 lots par an.

La préparation et tri des relances se feront à fur et à mesure de la réception des lots de relances par des agents affectés à cette fin. Ces mêmes relances et avis de coupures vont être mis sous enveloppes fournies par Redal.

Pour la distribution des relances, elle se fera par la même équipe binôme de distributeurs, et qui comme les factures les remettra aux clients grands comptes Communes contre accusé réception.

Le découpage mensuel sera comme suit :

Temps	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	J11	J12	J13	J14	J15	J16	J17	J18	J19	J20	J21	J22	J23	J24	J25	J26	J27	J28	J29	J30
AF						Réception des AF			Préparation et tri			Distribution																		
Etats									états	Préparation et tri		Distribution																		
AR	En fonction de la situation des factures																													

5-2 - PROCEDURE DE PRESENTATION DES FACTURES ET AVIS DE RELANCE :

Le prestataire doit faire son meilleur effort pour que les factures et avis soient totalement remis aux clients (interroger les voisins, les concierges, ...etc).

Le prestataire bénéficie d'un prix spécifique pour toutes les présentations qui présentent des motifs de retour justifiés à fin que les efforts d'obtention de données qui permettent que la distribution des factures et avis soient reconnues.

- Les documents doivent être remis par ordre de priorité aux clients en mains propres, dans les boîtes aux lettres, ou à défaut, glissés sous les portes,
- le prestataire doit faire son meilleur effort pour obtenir le visa du client sur le bordereau dans le cas des relances, à remettre de préférence en main propre,

- Il faut utiliser la tournée et l'**adresse** comme éléments de référence principaux pour la présentation et à titre secondaire le nom et le prénom du client,
- En cas de non présentation, toutes les informations à corriger doivent être mentionnées sur le bordereau,
- Tout retour de documents non présentés doit être accompagné avec des justificatifs raisonnables et sera sujet à examen par les structures de contrôle des Départements Clientèle, qui disposent de toute la compétence et l'habilité requises pour statuer sur le motif de retour,
- REDAL s'engage à corriger les données fournies avant un mois. Le prestataire n'est pas tenu responsable de la non présentation éventuelle dans les mois suivants dans le cas où les données à corriger n'ont pas été mises à jour. Néanmoins, le prestataire est tenu de maintenir la procédure de mention des données à corriger sur les bordereaux jusqu'à correction finale,

ARTICLE 6 : TAUX DE RETOUR DES DOCUMENTS A DISTRIBUER

L'indicateur de mesure de la performance de la prestation de la distribution est basé essentiellement sur le taux de retour des documents présentés par rapport à la quantité des documents mis à la disposition du prestataire.

Un taux de retour global des documents non remis, dépassant un taux mensuel de **2%** du total du volume mis en présentation deux mois consécutifs, est considéré comme un manquement aux obligations du prestataire et la REDAL se réserve le droit de résilier le marché.

ARTICLE 7 : PERSONNEL DU PRESTATAIRE

Le prestataire doit mobiliser sur les lieux du travail, en vue de l'exécution des prestations, objet du présent Appel d'Offres, le personnel nécessaire et expérimenté pour l'accomplissement de ses obligations d'une manière correcte et dans les délais impartis.

Le prestataire doit communiquer à la REDAL par Zone, une liste nominative avec photos, copie de la Carte d'identité nationale et CV des agents chargés d'effectuer les opérations de la distribution.

Toute modification dans cette liste doit faire l'objet d'une correspondance officielle à la REDAL pour information au plus tard 24 heures après les changements opérés.

L'effectif des distributeurs doit être dimensionné de manière à exécuter la prestation objet du présent appel d'offre dans les délais contractuels et selon la qualité requise. A titre indicatif, le nombre de distributeurs par lot devrait être au moins pour :

LOT	NOMBRE DE COORDINATEUR	NOMBRE D'AGENT
Distribution factures	1/Zone	30/Zone
Distribution des avis de relances	1/Zone	20/Zone

ARTICLE 8 : RELATION ENTREPRISE - CLIENTS REDAL

Dans le cadre de son intervention, le Prestataire s'interdit tout recours à des moyens contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs et d'une manière plus générale, à tout fait de nature à porter atteinte à la notoriété de REDAL ou du service public d'assainissement et de distribution d'eau et d'électricité délégué à REDAL.

Les agents du prestataire doivent respecter les recommandations suivantes :

- Ne jamais et en aucun cas se substituer ou se prévaloir pour représenter la REDAL dans des fonctions non prévues dans le présent Appel d'offre.
- Ils doivent adopter un comportement de respect et de bonne moralité envers les clients de la REDAL.
- Refuser systématiquement les pourboires

Après prise en main de leur fonction, les agents du prestataire doivent avoir de bonnes conditions physiques, posséder les aptitudes professionnelles d'un agent connaissant la fonction de la distribution.

Ils doivent avoir essentiellement le sens du contact de manière à garantir une bonne qualité relationnelle avec les clients.

La REDAL peut demander au prestataire de prendre des mesures disciplinaires à l'encontre des agents qui peuvent nuire à l'image de la REDAL ou commettre des erreurs professionnelles.

Tout agent du prestataire, considéré comme manifestement négligeant dans l'exercice de ses fonctions ou faisant preuve d'une mauvaise conduite, doit être retiré immédiatement de son lieu de travail et ne doit plus être employé sans l'autorisation écrite de la REDAL, et le prestataire doit le remplacer dans les plus brefs délais (une semaine).

En cas d'insatisfaction avérée, la REDAL exigera du prestataire le changement nominatif d'un ou de plusieurs agents dans un délai ne dépassant pas une (1) semaine, à défaut de quoi, elle procédera à la résiliation du contrat.

ARTICLE 9 : LA TENUE DE TRAVAIL

Dans un souci d'identification des agents du prestataire par les clients de la REDAL, le port de badge et d'une tenue de travail distincte de ceux des agents de la REDAL est obligatoire. Cette tenue doit être conforme au modèle et à la couleur validée par la REDAL, respectant les normes de sécurité et garantissant la protection nécessaire contre les aléas climatiques et devra obéir aux conditions suivantes :

- Pour le badge, il sera indiqué le Logo en grand format du nom et le n° de téléphone du prestataire : « bien **lisible**, le nom et le prénom de l'agent, la zone d'affectation, la nature des prestations **“Distribution des Factures pour le compte de la REDAL”**, le logo de la REDAL. **(Voir modèle de badge en annexe)**
- La tenue de travail : consiste en un gilet de couleur Jaune en indiquant le nom du prestataire au dessous duquel est mentionné 'pour le compte de la REDAL'.
- A la fin de la durée du contrat, le prestataire confirmera par écrit que tous les badges et gilets ont été récupérés de ses agents et ne peuvent être utilisés pour d'autres fins.

Deux styles de tenues sont envisagés suivant les saisons:



- Une tenue d'hiver ;
- Une tenue d'été ;

N.B. :

- En aucun cas, il ne doit être laissé à l'initiative des agents du prestataire de faire des permutations des lieux de travail qui leurs sont initialement affectés, seul le prestataire peut en décider en informant la REDAL comme précisé à l'**article 8**.
- En cas d'achèvement de la durée de la prestation objet du présent Appel d'Offres ou de retrait d'agents, le prestataire doit remettre les badges à la REDAL dans un délai de 48 heures.

ARTICLE 10 : INTERRUPTION DES PRESTATIONS

Le prestataire doit avertir, par écrit et 10 jours à l'avance, la REDAL chaque fois que l'exécution des prestations est susceptible d'être retardée ou interrompue.

Il est bien entendu que le retard doit être dûment justifié et accepté par la REDAL.

ARTICLE 11 : CONTRÔLE

La REDAL procédera, par l'intermédiaire de ses agents et au fur et à mesure de l'avancement de la réalisation des prestations au contrôle des opérations de présentations effectuées par le prestataire.

L'opération de contrôle touche les aspects suivants :

- L'exhaustivité de la distribution des documents,
- Le suivi des délais de la distribution,
- Le non port de tenue de travail et de badge,
- La moralité ou le mauvais comportement du personnel employé,
- Ou tout autre incident affectant de près ou de loin les principes et les objectifs de cette mission,

Toute anomalie, relevée lors de ces contrôles et dont la responsabilité du prestataire est déterminée avec certitude, sera sanctionnée par des pénalités telles qu'elles sont décrites ci après.

ARTICLE 12 : VOLUMETRIE DE PRÉSENTATION

Les quantités annuelles indiquées ci-après sont des quantités estimatives et elles ne doivent, en aucun cas, être considérées comme les quantités réelles et exactes.

Le bordereau ci-joint définit des quantités mini et maxi pouvant être réalisées.

Distribution Factures (en quantité) et présentation des Avis factures, (en quantité)

Zone	MINI	MAXI
RABAT	1.525.957,00	3.051.915,00
SALE	2.417.721,00	4.835.441,00
TEMARA	1.601.337,00	3.202.673,00

NB : La plus-value aux prix sur présentation des quittances aux clients REDAL avec motifs de retour justifiés, est évaluée par délégation à 2 000 factures.

Distribution Avis de Relances et factures diverses, Avis de relance et Avis de coupures Grands

Comptes (Gc entreprises, Adm et Communes) (en quantité)

Zone	MINI	MAXI
RABAT	630.000,00	1.260.000,00
SALE	726.000,00	1.452.000,00
TEMARA	366.000,00	732.000,00
AF, AR et AC Gc entreprises, Adm et communes	10.000,00	20.000,00

NB : La plus-value aux prix sur présentation des factures aux clients REDAL avec motifs de retour justifiés, est évaluée par ville à 1 600 factures Mini et 2 400 factures maxi.

ARTICLE 13 - PENALITE DE RETARD

Le prestataire est tenu de réaliser les opérations de la distribution des documents aux clients dans un délai de 24 heures. Tout document non distribué ou fait avec un retard non justifié exposera le prestataire à des pénalités définies comme suit :

Défaut de présentation des documents :

- Présentation de documents à une fausse adresse : La pénalité est le prix de,
 - 10 factures pour les factures,
 - 20 relances pour les relances,
- Documents non présentés ou présentés au-delà du délai, malgré une adresse correcte : La pénalité équivaut au prix de,
 - 20 factures pour les factures,
 - 35 relances pour les relances,
- Documents non retournés et/ou gardés chez l'agent distributeur du prestataire, la pénalité équivaut au prix de 100 factures pour :
 - les factures normales gardés plus de j+1
 - les factures dispersées gardés plus de j+2
- Quand le taux de retour des documents non présentés dépasse 3% du total des documents de chaque bordereau de la remise, la pénalité équivaut au prix :
 - du lot des factures pour les factures,
 - du double du lot des relances pour les relances,

En cas de retour répétitif des documents pour un agent, le prestataire est tenu de fournir les justifications, et le cas échéant la REDAL peut exiger son remplacement immédiatement.

Défaut de présentation du personnel

- Lorsque tout vice relatif à la tenue de travail est signalé trois fois pour un même agent, la pénalité équivaut à 1 000 documents,
- Tout agent du prestataire, qui n'est pas correctement présentable selon les recommandations de l'**article 11 (tenue du travail)** après 2 observations signalées au coordinateur, doit être retiré de sa fonction ;

Le constat des anomalies de la distribution, basé sur des justifications raisonnables des agents de REDAL, est considéré comme sûr et irrévocable et le prestataire se voit obligé de se soumettre aux pénalités conséquentes définies ci-dessus.

ARTICLE 14 – TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS (RÉCLAMATIONS DE REDAL)

Lors de l'émission d'une non-conformité le Prestataire aura obligation d'accuser réception de cette non-conformité et ce sous quarante-huit (48) heures, en précisant bien les faits qui lui sont reprochés.

Toute non-conformité non traitée sous trente (30) jours fera l'objet d'une convocation du Prestataire pour mise en place d'un plan d'action.

Le délai de trente (30) jours pourra être rallongé uniquement après avoir reçu une autorisation écrite de REDAL.

Au-delà de cinq (5) non conformités non traitées, REDAL se réserve le droit de résilier le contrat qui sera confié au Prestataire sans préavis ni indemnités.

ARTICLE 15 – PLAN DE PROGRES

Les parties s'engagent à participer activement à un plan de progrès dans le but d'améliorer la performance globale de la prestation.

Les responsables du Projet se réuniront mensuellement pour établir un bilan de l'activité et des résultats obtenus au titre des actions convenues.

ARTICLE 16 : ETABLISSEMENT DES FACTURES DU PRESTATAIRE

Les factures correspondantes aux prestations réalisées devront être établies par Département Clientèle et selon une périodicité mensuelle.

Ces factures doivent être adressées au siège de la REDAL en six exemplaires pour règlement.

ARTICLE 17 : CONDITIONS DE REGLEMENT

Les paiements s'opéreront à 60 jours fin de mois suivant date de réception des factures.

Il est précisé que :

- Le paiement des prestations se fera exclusivement sur la base du nombre de documents distribué et ce, selon le prix du bordereau des prix;
- Les factures doivent être présentées avec leurs réceptions dûment validées par les responsables des Départements clientèle
- Aucun acompte ne sera versé au prestataire ;
- Aucune avance forfaitaire ne sera versée au prestataire.



ARTICLE 18 : ASSURANCES

Le Prestataire devra souscrire toutes les assurances nécessaires pour l'exécution des prestations objet du présent Marché, y compris celles relatives aux accidents de son personnel affecté aux présentes.

Le Prestataire devra souscrire auprès d'une compagnie notoirement solvable, une assurance de responsabilité civile couvrant d'une manière suffisante la responsabilité qu'elle peut encourir à l'occasion des accidents corporels et/ou matériels et/ou immatériels qui peuvent survenir durant l'exécution de ses prestations.

Le Prestataire s'engage à maintenir en vigueur toutes ces assurances pendant toute la durée du présent Marché.

Le Prestataire devra justifier du paiement des primes d'assurances à chaque demande de REDAL et informer cette dernière de la résiliation et de la souscription d'une police de remplacement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de résiliation.

Lu et approuvé par le soumissionnaire

Cachet et signature du soumissionnaire

Le Directeur des Achats

Adil HAMDAN

Annexe 1 - Modèle de Badge

<p>Sigle de l'entreprise</p> <p>Mr :</p> <p>CIN :</p> <p>Centre d'affectation :</p> <p>Fonction : Distributeur pour le compte de</p> <p>Contactez REDAL au : 0537 - 20-20-80</p> <p>ريضال Redal</p>	<p>Photo de l'agent</p> <p>T. Réf N° : du..... au.....</p>
---	--

Annexe 2 - Modèle de cachet 1

Nombre de documents retournés		
Nombre de fausses adresses		
Taux de retour		
Date de retour		
	Nom et Prénom	Visa
Coordinateur du prestataire		
Responsable lecture/distribution		

Annexe 3 - Modèle de cachet 2

Motifs de Retour	Autres motifs
<input type="checkbox"/> Adresse inconnue
<input type="checkbox"/> Domicile non habité
<input type="checkbox"/> Adresse incomplète
<input type="checkbox"/> Adresse incorrecte
<input type="checkbox"/> Client déménagé