

APPEL D'OFFRES

AO N°16/2021/C

**PRESTATION DE RELEVÉ DES INDEX DES COMPTEURS EAU &
ÉLECTRICITÉ
SUR LE PÉRIMÈTRE DE LA WILAYA DE RABAT-SALE**

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

Pièce N°3

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

TABLE DES MATIÈRES

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

3ARTICLE 2 : DEFINITION DES PRESTATIONS

3ARTICLE 3 : CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION

6ARTICLE 4 : INDICATEURS DE PERFORMANCE DE LA PRESTATION

Erreur ! Signet non défini.ARTICLE 5 : DOCUMENTS ET INFORMATIONS FOURNIS PAR LE PRESTATAIRE

7

ARTICLE 6 : ORGANISATION DE LA RELATION - COMITE DE PILOTAGE8ARTICLE 7 : PERSONNEL DU PRESTATAIRE9AR

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

L'objet du présent cahier des charges est de définir les modalités d'une prestation de relevé des index des compteurs d'eau et d'électricité des clients Redal durant toute l'année, selon les modalités et les conditions techniques définies ci-après.

Cette prestation constitue la base de la facturation des clients de Redal, des préfectures de Rabat, Salé et de Témara-Skhirat et par conséquent revêt un caractère très sensible et stratégique.

Le prestataire devra être une entreprise qui dispose d'une expérience et d'une méthodologie pour la gestion de ce type de prestation. Il devra disposer de tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires pour assurer le relevé des index des compteurs conformément au marché.

L'Appel d'Offres est lancé en **deux (02)** Lots :

Lot 1 :

- Prestation de Relevé des index des compteurs eau petit calibre ainsi que le relevé des index des compteurs électricité Basse Tension (BT) et Basse Tension Spéciale (BTS) sur le périmètre des préfectures de Rabat et de Témara-Skhirat.
- Prestation de Relevé des index des compteurs eau Grand Calibre sur le périmètre des préfectures de Rabat et de Témara-Skhirat.

Lot 2 :

- Prestation de Relevé des index des compteurs eau petit calibre ainsi que le relevé des index des compteurs électricité Basse Tension (BT) et Basse Tension Spéciale (BTS) sur le périmètre de la préfecture de Salé.
- Prestation de Relevé des index des compteurs eau Grand Calibre sur le périmètre de la préfecture de Salé.

ARTICLE 2 : DEFINITION DES PRESTATIONS

2.1 Consistance de la prestation

Le Prestataire est tenu de fournir à Redal les prestations suivantes :

- La lecture des index de tous les compteurs qui lui sont confiés et les saisir exclusivement sur les PDA type Redal, à la charge du prestataire
- Le chargement des itinéraires et le déchargement des index relevés (des PDA), le même jour, sur le système de Gestion Commerciale de Redal
- La saisie de toutes les anomalies constatées lors du passage du lecteur «Code Anomalies», conformément aux directives de Redal : (compteur cassé, compteur mal posé, compteur illisible, absence du plombage, compteur bloqué, état des installations, fraudes ou suspicions de fraude ...etc.)
- Le traitement des anomalies relevées et aux vérifications terrain associées le jour j+1 par les releveurs d'anomalies
- La pose des avis de passage renseignés par la date et l'index lu sur tous les compteurs visités en conformité avec le cahier des charges de Redal
- La remise, au moment de la lecture des avis de forte consommation et de compteur inaccessible aux clients concernés en conformité avec le Cahier des charges de Redal
- La fourniture d'un trombinoscope à jour de tout le personnel du prestataire intervenant sur le terrain ainsi que les modes opératoires validés par Redal nécessaires à l'exécution de la prestation
- Le respect du planning fourni par Redal en conformité avec son Cahier des Charges
- Informer Redal, le jour même, de tous incidents survenus lors de la réalisation de la prestation

2.2 Modalités d'exécution de la prestation

Les lecteurs du prestataire devront se présenter quotidiennement dans les locaux de Redal définis selon une répartition géographique par préfecture et par type de compteur.

Dans le cadre du respect de la périodicité des lectures, le prestataire s'engage à prendre les dispositions nécessaires pour assurer sa prestation tous les jours y compris les weekends, les jours fériés, à l'exception des fêtes religieuses : une (01) journée pour Aid Fitr et deux jours (2) pour Aid Adha.

Le prestataire doit fournir son meilleur effort pour relever les compteurs installés à l'intérieur des maisons et des sites.

L'horaire du travail terrain des lecteurs doit se faire dans la plage horaire de 8h à 15h30

Le chargement et le déchargement des données du PDA au système d'information commercial de Redal doivent être effectués quotidiennement de 8h à 16h30

- Le chargement : un passage à l'agence à 8h du matin pour le chargement sur les PDA des compteurs à lire
- Le déchargement : un passage à l'agence l'après-midi pour déchargement des compteurs lus pendant la journée

Le prestataire sera tenu de communiquer à Redal l'affectation des lecteurs par secteur géographique et de tout changement. Redal devra être sollicité avant tout changement et ne pourra être opéré qu'après son autorisation.

Redal se réserve le droit de demander à tout moment la rotation des lecteurs par zone géographique.

2.3 Moyens à mettre en œuvre pour la réalisation de la prestation

Le prestataire prendra à sa charge toutes les dispositions nécessaires pour assurer la mise en place en temps voulu des moyens et actions nécessaires à l'exécution de la prestation attendue par Redal.

a. Le Matériel

Pour la réalisation de la lecture des compteurs d'eau et d'électricité, le prestataire devra acquérir en quantité suffisante les PDA préconisés par Redal et compatibles avec le système de gestion commercial de Redal.

Les PDA doivent être de type Motorola MC67 HSPA + 2D LED CAM – 512/MB/2GB NUM 1,5X avec câble d'alimentation 3 ports, ou similaire, à condition qu'ils soient compatibles avec le système commercial de Redal.

Les PDA devront être réceptionnés par Redal avant leur utilisation. Ils devront être maintenus en permanence par le prestataire en bon état de fonctionnement.

Dans un souci de remplacement dans l'immédiat des PDA détériorés ou volés ou en cas de renforcement du nombre de lecteurs, le prestataire devra aussi constituer un stock en PDA.

NB : En cas de changement du système de gestion commerciale de Redal, le prestataire sera tenu de remplacer les PDA par des PDA compatibles avec le nouveau système.

En cas de perte ou détérioration d'un PDA, Redal doit être immédiatement informée et devra être remplacé dans les 24h qui suivent l'incident. Dans le cas contraire des pénalités seront appliquées conformément à l'article **10.2** du présent Appel d'Offres

b. Outillage

Les agents du prestataire doivent être dotés de matériel suffisant, en bon état et adapté à la lecture des index des compteurs situés au niveau des niches, nourrices, regards, sur les façades des maisons, au niveau des étages, au sous-sol des bâtiments, sous regard,...etc.

Ci-dessous une liste, non exhaustive, des nécessaires à la réalisation des prestations objet de cet appel d'offres :

- Clé à trois usages
- Clé à cadenas artillerie
- Pince à gaz
- Lampe portable et/ou frontale
- Crochet pour ouvrir les regards
- Etc,

Redal procèdera à des vérifications périodiques de la disponibilité et de l'état de ces outils. En cas de manquement, le prestataire aura un délai de 24h pour remédier à la situation. Dans le cas contraire, une pénalité par jour de retard sera appliquée conformément à l'article **10.3** du présent Appel d'Offres.

c. Tenue de travail et EPI

Les agents du prestataire doivent être dotés de tenues de travail en bon état, d'un badge conformément aux descriptions de l'article 8 du présent Appel d'Offres.

Ils doivent aussi être dotés d'EPI en bon état. Parmi les EPI que les agents du prestataire doivent être dotés (liste non exhaustive) :

- Des gants adaptés
- Des chaussures de sécurité adaptées
- Un Imperméable en temps de pluie
- Etc, ...

La tenue de travail et les EPI doivent être en bon état et portés par les agents du prestataire lors de la réalisation de la prestation. En cas de manquement, une pénalité sera appliquée conformément à l'article **10.4** du présent Appel d'Offres.

d. Moyens de transport

Le prestataire s'occupera, à sa charge, du transport de ses agents. Plusieurs moyens de transport devront être envisagés par le prestataire tels que :

- Les véhicules
- Les vélomoteurs

Le nombre et le type des moyens de transport seront définis par le prestataire en fonction de la distance à parcourir et de la productivité des lecteurs afin d'assurer la prestation dans les délais définis par Redal

ARTICLE 3 : CONTROLE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION

Redal informe que la qualité et la stabilité des prestations du prestataire constituent des conditions essentielles et déterminantes, sans lesquelles il n'aurait pas été contracté.

Le prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires pour garantir à Redal la fiabilité et la régularité des index et l'exhaustivité de la lecture des compteurs qui lui sont confiés. Pour ce faire, le prestataire s'engage à mettre en place tous les contrôles nécessaires pour le pilotage et la bonne exécution de l'activité qui lui est confiée.

Dans ce cadre et en coordination avec le représentant Redal, le prestataire assurera à chaque période du relevé, d'une manière aléatoire ou ciblée selon le besoin, un autocontrôle qualité de la lecture et des anomalies remontées à raison de 5% du nombre des compteurs qui lui ont été confiés.

De son côté, Redal procédera de manière unilatérale, par l'intermédiaire de ses agents au contrôle de la réalisation de la prestation par les équipes du prestataire.

L'opération de contrôle touche les aspects suivants :

- L'exhaustivité, la fiabilité et la régularité de la lecture des compteurs (respect du planning de la lecture fournis et validé par Redal)
- Le non port de tenue de travail et du badge professionnel d'identification fournis par le prestataire,
- Le non port des EPI fournis par le prestataire,
- Les outils nécessaires pour l'exécution de la prestation,
- Le respect des modes opératoires validés par Redal nécessaires à l'exécution de la prestation.
- La moralité ou le mauvais comportement du personnel employé,
- Tout 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 dans l'article **10** du présent Appel d'Offres.

ARTICLE 4 : INDICATEURS DE PERFORMANCE DE LA PRESTATION

L'indicateur de mesure de la performance de la prestation par releveur est basé essentiellement sur les taux suivants :

- Taux de lectures effectuées entre 29 et 31 jours en conformité avec le Cahier des Charges de Redal
- Taux de facturation sur index réel des compteurs accessibles en conformité avec le Cahier des Charges de Redal
- Le taux d'anomalies de lecture (index erronés)

Il sera considéré comme un manquement aux obligations du prestataire en cas de taux inférieurs à 98% pour le taux de lecture entre 29 et 31 jours et 99% pour le taux de lecture avec index réel des compteurs accessibles.

Une pénalité sera appliquée par Redal au prestataire pour les compteurs accessibles non lus, pour les compteurs non lus dans les délais définis et en cas d'anomalie de lecture, conformément à l'article **10.1** du présent Appel d'Offres.

ARTICLE 5 : DOCUMENTS ET INFORMATIONS FOURNIS PAR LE PRESTATAIRE

Le prestataire est tenu de remettre à Redal tous les documents nécessaires au bon fonctionnement des prestations.

5.1 Le suivi personnalisé

- Mode opératoire de la prestation : méthodologie de la lecture
- Badge modèle
- Photo du badge des agents lectures
- Trombinoscope des agents lectures
- CV des releveurs

5.2 Les reporting et indicateurs de performance

Le Prestataire s'engage à communiquer quotidiennement à Redal les indicateurs de suivi de la lecture des itinéraires et ce conformément au canevas défini par Redal. Ces indicateurs permettront, entre autres, de calculer la rémunération du Prestataire.

Ci-dessous la liste, non exhaustive, des indicateurs pouvant figurer dans les rapports/statistiques mensuels :

- La reporting du suivi journalier de lecture par lecteur, par itinéraire et par Agence
- L'état de contrôle journalier par releveur et par Cil

- Le reporting mensuel de productivité par releveur
- Le reporting mensuel des anomalies relevées
- Les statistiques des autocollants, forte consommation (bip sonore) et auto relevé , etc...

Redal se réserve le droit de rajouter, pendant la durée de la prestation, un ou plusieurs indicateurs qui lui sembleront pertinents pour évaluer la performance du prestataire.

Le prestataire doit communiquer à Redal, au plus tard le dernier jour du mois, un rapport faisant ressortir les principaux indicateurs cités ci-dessus ainsi que les résultats de tous les contrôles effectués sur le terrain par lecteur et par secteur en mentionnant, le cas échéant, les décisions prises à l'encontre des lecteurs défaillants.

ARTICLE 6 : ORGANISATION DE LA RELATION - COMITE DE PILOTAGE

6.1 Organisation

Chacune des parties s'engage à désigner au moins un responsable, interlocuteur privilégié chargé des relations avec l'autre partie.

Le Prestataire sera représenté par un gestionnaire de contrat et un responsable opérationnel qui seront les interlocuteurs privilégiés de Redal. Ils auront la responsabilité de l'exécution des prestations conformément aux dispositions du contrat.

Redal désignera, de son côté, un responsable de contrat ainsi qu'un responsable opérationnel, interlocuteurs privilégiés du Prestataire. Ils s'assureront de la bonne exécution des prestations, prépareront les évolutions, gèreront les aspects de prévision et de planification et le contrôle de la qualité des prestations.

Ces interlocuteurs, ainsi désignés, disposeront des pouvoirs nécessaires pour agir et décider au nom de la partie qu'ils représentent à propos de toutes questions techniques et opérationnelles surgissant dans l'exécution de la prestation.

Afin de suivre l'exécution des prestations, les parties conviendront de mettre en place un Comité de pilotage.

6.2 Comité de pilotage

Le Comité de Pilotage sera composé des responsables de chacune des parties concernées par les prestations ou le suivi du contrat et notamment du responsable du contrat et du responsable opérationnel.

Il sera animé par le responsable du contrat et se réunira mensuellement. Des réunions supplémentaires pourront être tenues à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Le Comité de Pilotage aura pour but de veiller à la bonne exécution des prestations. Il pourra proposer les évolutions des prestations qu'il jugera souhaitables aux responsables du contrat. Il aura pour rôle d'assurer la coordination opérationnelle et technique entre les Parties.

Ce Comité travaillera sur la base des tableaux de bord de suivi de la prestation :

- Indicateur de qualité de service : % de lecture réel, % de lecture entre 29 et 31 jours, ...etc
- Rapport des contrôles effectués (erreurs de lecture et les fraudes remontées,...etc)
- Niveau d'activité du mois
- Etc....

ARTICLE 7 : PERSONNEL DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à respecter, pour l'exécution des prestations, l'ensemble des réglementations applicables notamment relatives au travail, aux règles de sécurité et de protection de l'environnement et à remettre à Redal tout document requis en vertu desdites réglementations.

Le prestataire doit mobiliser sur les lieux du travail, en vue de l'exécution de la prestation, 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 Redal par zone géographique, une liste nominative avec photos, des copies des Cartes d'Identité nationale des agents chargés d'effectuer les opérations de la lecture des compteurs.

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

L'effectif des lecteurs doit être dimensionné de manière à exécuter la prestation objet du présent appel d'offre dans les délais contractuels et selon la qualité requise.

ARTICLE 8 : BADGES ET TENUE DE TRAVAIL

Dans un souci d'identification des agents du prestataire par les clients Redal, le port de badge et d'une tenue de travail est obligatoire lors de la réalisation de la prestation.

Pour le badge, il sera indiqué le nom et le prénom de l'agent, le N° de téléphone du prestataire, la nature des prestations "**Lecture des Compteurs pour le compte Redal**". Il devra y figurer la photo de l'agent et le logo de Redal.

En cas d'achèvement de la durée de la prestation objet du présent Appel d'Offres, et/ou de retrait d'agents, le prestataire doit remettre les badges à Redal dans un délai de 48 heures.

La tenue de travail devra obligatoirement être distincte de celles des agents Redal. Cette tenue doit être conforme au modèle et à la couleur validée par Redal respectant les normes de sécurité et garantissant la protection nécessaire contre les aléas climatiques.

Sur la tenue de travail doit être indiqué le nom du prestataire au-dessous duquel est mentionné « **Pour le compte de Redal** ».

Deux styles de tenues sont envisagés suivant les saisons :

- Une tenue d'hiver
- Une tenue d'été

A la fin de la durée du contrat, le prestataire confirmera par écrit que tous les badges et les tenues de travail ont été récupérés de ses agents et ne peuvent être utilisés pour d'autres fins.

NB : *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 après accord ou à la demande de Redal.*

ARTICLE 9 : RELATION PRESTATAIRE – CLIENT 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 et à l'image de Redal.

Les agents du prestataire doivent respecter entre autres les recommandations suivantes :

- Ils doivent avoir essentiellement le sens du contact de manière à garantir une bonne qualité relationnelle avec les clients.
- Ne jamais et en aucun cas se substituer ou se prévaloir pour représenter Redal dans des fonctions non prévues dans le présent cahier de charge,
- Ils doivent adopter un comportement de respect et de bonne moralité envers les clients Redal,
- 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 lecture des compteurs d'eau et d'électricité.

Redal peut demander au prestataire de prendre des mesures disciplinaires à l'encontre des agents qui peuvent nuire à l'image de 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 Redal. Le prestataire doit le remplacer dans les plus brefs, soit deux jours, au plus tard, après réception de la notification écrite du responsable du contrat Redal.

En cas d'insatisfaction avérée, Redal exigera du prestataire le changement immédiat d'un ou de plusieurs agents, à défaut de quoi, elle procédera à la résiliation du contrat.

ARTICLE 10 : PLAN DE PROGRÈS

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

Chaque point soulevé par Redal ou par le prestataire fera l'objet de l'ouverture d'un dossier de progrès.

Chaque dossier de progrès sera alimenté par les parties au fur et à mesure de leur participation à son évolution, jusqu'à décision finale commune de clôture du dossier.

Les plans de progrès seront examinés et suivis dans le cadre du comité de pilotage.

ARTICLE 11 : PENALITES

10.1 Pénalité pour un compteur accessible non lu, non lu dans les délais ou index erroné

Tous les compteurs accessibles devront être lus mensuellement par le prestataire et dans les délais définis par Redal.

Pour les compteurs non lus dans les délais, entre 29 et 31 jours, une pénalité équivalente à **20** fois le prix de la lecture d'un compteur sera appliquée

Pour les compteurs non lus, une pénalité équivalente à **35** fois le prix de la lecture d'un compteur sera appliquée.

Pour chaque erreur de lecture, cas des index erronés, une pénalité équivalente à **50** fois le prix de la lecture d'un compteur sera appliquée. Dans le cas où le taux des erreurs de lectures d'un itinéraire dépasse **5%**, une pénalité équivalente à la lecture de l'ensemble des compteurs de l'itinéraire sera appliquée.

10.2 Pénalité pour le non remplacement d'un PDA dans les délais

Les PDA détériorés ou volés doivent être remplacés dans un délai de 24 heures. Une pénalité équivalente à **100 DH** sera appliquée par jour de retard en sus de la pénalité correspondante aux compteurs non lus dans les délais.

10.3 Pénalité pour retard dans le remplacement des outils détériorés ou manquants

En cas de retard dans le remplacement des outils détériorés ou manquants, une pénalité équivalente à **100 DH** sera appliquée par jour de retard.

10.4 Pénalité pour non port des tenus de travail, du badge des EPI ou retard dans le remplacement de ces articles

Dans le cas où un agent du prestataire ne porte pas sa tenue de travail, son badge et ses EPI lors de la réalisation de la prestation et dans le cas où ces articles ne sont pas remplacés dans un délai de 24 heures en cas de perte ou d'usure, une pénalité équivalente à **100 DH** sera appliquée par jour de retard.

10.5 Pénalité sur la qualité de la prestation

Dans le cas du non-respect des modes opératoires validés par Redal nécessaires à l'exécution de la prestation, de l'absence d'une fiabilité et de l'exhaustivité de la lecture des compteurs, et en cas d'absence de la moralité ou du mauvais comportement du personnel employé par le prestataire, une pénalité équivalente à **1000** fois le prix de la lecture d'un compteur sera appliquée par anomalie constatée.

10.6 Pénalité sur le retard de transmission des reporting et indicateurs de performance

Dans le cas où les reporting et indicateurs de performance ne sont pas transmis dans les délais tels que définis dans l'article **5.2**, une pénalité équivalente à **100 DH** sera appliquée par jour de retard.

ARTICLE 12 : VOLUMÉTRIE DE LA 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 tableau ci-dessous définit des quantités mini et maxi de compteur à lire annuellement pouvant être réalisées.

Désignation	Rabat		Salé		Témara-Skhirat		Total Wilaya	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Compteurs eau petit calibre et électricité BT, BTS	240 000	480 000	1 320 000	2 640 000	900 000	1 800 000	2 460 000	4 920 000
Compteurs eau Gros calibre	9 000	18 000	2 200	4 400	1 800	3 600	22 000	28 400