

## **APPEL D'OFFRES**

**AO N°124/2021/C**

**PRESTATION DE DISTRIBUTION DES AVIS DE COUPURES ET  
DES TRAVAUX DE COUPURE ET DE re-branchement D'EAU  
ET/OU D'ÉLECTRICITÉ DANS LE PÉRIMÈTRE  
DE DISTRIBUTION DE REDAL  
PRÉFECTURES DE RABAT-SALE-TEMARA/SKHIRAT  
  
MARCHE RECONDUCTIBLE**

### **PIÈCE N°3**

### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES C.T.P**

---

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

## **ARTICLE 1 OBJET DE L'APPEL D'OFFRES**

Le présent Appel d'Offres a pour objet la réalisation des prestations et des travaux suivants pour les clients Particuliers et Entreprise :

- L'édition et la distribution des avis de coupure à la demande de Redal tout en procédant à la relève de l'index du compteur du client
- L'exécution des Ordres de Service de Coupure des compteurs d'eau et d'électricité pour les clients selon les normes retenues par Redal
- L'exécution des Ordres de Service de re-branchement

Le présent Appel d'Offres comporte **cinq (05) Lots** définis selon les périmètres d'exécution des prestations et des travaux , détaillés dans l'article 2 du présent AO.

## **ARTICLE 2 PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION ET DES TRAVAUX**

### **Lot N° 1**

**Périmètre de la Préfecture de Rabat - Zone EST** qui regroupe les clients dépendant des Agences Commerciales Particuliers de Agdal, Riad, Nahda, Takaddoum et de l'Agence Commerciale Entreprise.

### **Lot N° 2**

**Périmètre de la Préfecture de Rabat - Zone OUEST** qui regroupe les clients dépendant des Agences Commerciales Particuliers de Amal, El Fath, Océan, Hassan et de l'Agence Commerciale Entreprise.

### **Lot N° 3**

**Périmètre de la Préfecture de Salé - Zone EST** qui regroupe les clients dépendant des Agences Commerciales Particuliers de Hay Essalam, Bettana, Mly Ismail , Kariat Oulad Moussa, Sala Al Jadida et de l'Agence Commerciale Entreprise.

### **Lot N° 4**

**Périmètre de la Préfecture de Salé - Zone OUEST** qui regroupe les clients dépendant des Agences Commerciales Particuliers de Bab Sebta, Tabriquet, Hay Rahma, Laayayda, Bouknadel et de l'Agence Commerciale Entreprise.

### **Lot N° 5**

**Périmètre de la Préfecture de Témara-Skhirat - Zone 1** qui regroupe les clients dépendant des Agences Commerciales Particuliers de Témara, Massira, Harhoura et de l'Agence Commerciale Entreprise .

**Périmètre de la Préfecture de Témara-Skhirat - Zone 2** qui regroupe les clients dépendant des Agences Commerciales Particuliers de Skhirat, Bouznika et de l'Agence Commerciale Entreprise.

En fonction de la qualité et l'efficacité de la prestation objet de cet AO, Redal se réserve le droit de réduire ou d'élargir le périmètre d'intervention sans mise en demeure ni indemnités

### **ARTICLE 3 PERSONNEL DU PRESTATAIRE**

Afin de réaliser les prestations conformément aux plannings et aux délais décrits dans cet AO, l'équipe responsable doit être constituée d'au moins :

- un responsable de projet par Préfecture
- un responsable par zone géographique
- un coordinateur technique pour encadrer les équipes de terrain. Le nombre de coordinateurs sera défini en fonction de la taille des agences commerciales et de la quantité des prestations à réaliser (au minimum un coordinateur pour deux agences commerciales)

Le nombre d'agents du prestataire devra être en nombre suffisant pour réaliser dans la qualité et les délais l'ensemble des prestations objet du présent Appel d'Offres.

Redal a le droit de demander à tout moment au prestataire le renforcement du nombre d'agents de terrain. Le prestataire doit réagir dans un délai maximum de 10 jours ouvrables . Redal se réserve le droit de résilier le contrat en absence de renforcement des équipes dans les délais convenus

Les agents qui seront engagés par le prestataire dans le cadre de ces prestations doivent avoir la formation et les qualifications nécessaires pour l'exécution des prestations dans les règles de l'art :

- ☐ Avoir une formation type ITA ou CQP en électricité ou justifiant d'une expérience de plus d'une année dans une activité similaire. **Ils doivent être habilités à intervenir sur des installations électriques sous tension et les installations d'eau potable en service.**
- ☐ Savoir identifier et repérer une adresse dans les Préfectures de Rabat, Salé et Skhirat-Témara
- ☐ Avoir le sens de la communication avec les clients.

Le prestataire doit mettre à la disposition de Redal une liste nominative des agents travaillant dans le cadre de la présente prestation, munie de leur photographie, d'une copie de leur Carte Nationale d'Identité et de leur CV avec certification de l'habilitation à intervenir sur les installations de comptage Eau et Électricité délivré par un organisme agréé.

Redal se réserve le droit de procéder à tout moment à l'évaluation du personnel du prestataire pour juger d'elle-même de leurs compétences pour la réalisation de ces prestations.

Dans le cas d'une insatisfaction, elle pourra exiger du prestataire leur remplacement immédiat à n'importe quel stade de l'exécution de la prestation

La liste nominative des agents du prestataire doit être communiquée à Redal avant le commencement des prestations et toute modification dans cette liste doit faire l'objet d'une correspondance à Redal pour information et accord préalable.

Redal se réserve le droit de ne pas accepter les agents dont le profil ne répond pas à ses attentes.

Le prestataire doit fournir sur le terrain, en vue de l'exécution des prestations objet du présent marché :

**a)** des coordinateurs techniques compétents et expérimentés dans leurs spécialités respectives et capables d'assurer la bonne surveillance des prestations

**b)** des équipes de "coupeurs" qualifiés nécessaires à l'accomplissement des obligations du prestataire dans le cadre du présent marché de manière correcte et dans les délais impartis.

**c)** L'effectif des "coupeurs" doit être dimensionné de manière à exécuter les interventions programmées dans les délais.

A titre indicatif le tableau ci-après résume l'effectif minimum, **(augmenté à chaque besoin exprimé par Redal)** que doit mobiliser le prestataire pour réaliser les prestations du présent AO /

Zones	Agents "Terrain"	Coordinateur Technique	Responsable de Zone	Responsable Projet
Rabat Zone Est	30	3	01	01
Rabat Zone Ouest	35	4	01	
Salé Zone Est	30	3	01	01
Salé Zone Ouest	40	4	01	
Témara-Skhirat Zone 1	25	3	01	01
Témara-Skhirat Zone 2	15	2	01	

**NB : Dans un souci d'efficacité et de contrôle des prestations, l'effectif désigné pour la distribution des avis de coupure doit être différent de celui des coupures & re-branchements.**

**Par ailleurs, le prestataire doit fournir mensuellement à Redal une liste des agents de permanence avec leurs coordonnées téléphoniques.**

#### **ARTICLE 4 RELATION ENTREPRISE - CLIENTS Redal**

Dans le cadre de son intervention, le Prestataire s'interdit tout recours à des moyens contraires à l'éthique, l'ordre public et aux bonnes mœurs, d'une manière plus générale, à tout fait de nature à porter atteinte à la notoriété de Redal.

Les agents du prestataire doivent respecter les recommandations suivantes :

- Se présenter chez les clients en tenue propre, avec badge bien visible. **Ne jamais refuser de décliner son identité au client.**
- Faire preuve de maîtrise en cas d'agressivité du client et ne jamais répondre aux provocations
- Ne jamais et en aucun cas se substituer ou se prévaloir pour représenter Redal
- Ne jamais se substituer au client pour le règlement de ses factures
- Parler poliment au client. Adopter un comportement de respect et de bonne moralité envers les clients de Redal.
- Communiquer à Redal toutes réclamations formulées par les clients ainsi que toutes anomalies, fraudes ou tentatives de fraude.
- Refuser systématiquement les pourboires.
- Veiller à la bonne présentation de l'image de Redal.
- Remonter à Redal les fuites avant compteur constatées au terme de l'exercice de leur travail.

A la demande de Redal, le prestataire est tenu de procéder immédiatement au remplacement des agents dont les comportements sont contraire à l'éthique et jugés inacceptables

#### **ARTICLE 5 RELATION REDAL - AGENTS DU PRESTATAIRE**

Les relations entre Redal et les agents du prestataire ne seront établies que sur la base du concept Client - Prestataire.

Les agents du prestataire ne seront liés à Redal que par l'exécution des prestations relatives au présent marché.

Redal exclut expressément que le présent marché puisse donner lieu à une quelconque association ou société de fait ou de droit entre elle et le prestataire. Il est exclu que les relations entre Redal et les agents du Prestataire puissent

relever du louage de services. L'indépendance des parties constitue l'une des conditions essentielles de la conclusion du présent marché par Redal.

#### **ARTICLE 6 PRÉSENTATION DES AGENTS DU PRESTATAIRE**

Dans un souci d'identification des agents du prestataire par les clients de Redal, le port de badge et d'une tenue de travail distincte de ceux des agents de Redal est obligatoire et devra obéir aux conditions suivantes :

✓ Pour le badge, il sera indiqué :

- Nom du prestataire
- N° de téléphone du prestataire
- Nom et Prénom de l'agent
- Nature des prestations **"Coupure et re-branchements pour le compte de Redal"**
- Habilitations techniques
- Logo de Redal

**Le soumissionnaire proposera un modèle de badge qui devra être validé par Redal avant sa production et son utilisation**

✓ La tenue de travail consiste en un gilet de couleur bleue avec une bande de signalisation orange en indiquant le nom du prestataire au dessous duquel est mentionné 'pour le compte de 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.

## **ARTICLE 7 ORGANISATION**

Pour la réalisation des prestations objet de ce marché, Redal et le prestataire désigneront chacun un responsable par projet par préfecture.

Les principales tâches et qualifications des différents intervenants dans ce projet sont définies comme suit :

### **7-1 : Responsable projet de Redal**

Le responsable désigné par Redal est les responsables des Départements Clientèles qui peut déléguer à toutes autres personnes la responsabilité du suivi du projet.

Le suivi du projet sera assuré par le responsable du service Recouvrement et porte essentiellement sur :

- L'établissement du programme hebdomadaire voir journalier
- La mise à la disposition des accès au Système d'Information clientèle
- Le suivi et le contrôle des opérations
- La vérification des attachements
- La validation des factures
- L'établissement des statistiques
- L'application des pénalités

### **7-2 : Responsable projet du Prestataire :**

Le responsable qui sera désigné par le prestataire doit disposer d'une formation et des qualifications nécessaires pour réussir un tel projet. Il doit entre autres disposer de références dans le domaine de gestion de projets.

Il sera assisté par des responsables de zones et des coordinateurs techniques.

Par ailleurs, il doit disposer des qualités et qualifications suivantes en la :

- Connaissance dans la gestion des projets.
- Facilité de communication.
- Gestion des ressources humaines

### **7-3 : Responsable de Zone :**

Il a pour tâches :

- L'organisation des opérations d'édition et de distribution des avis de coupure
- L'édition des ordres de service de coupures et de re-branchements
- Le suivi des résolutions des ordres de service de coupures et de re-branchements en renseignant le formulaire fourni par Redal ou support électronique
- La distribution des avis de coupures hors Système d'Information clientèle remis par Redal
- Suivi de l'approvisionnement des équipes en matériel et outillage nécessaires et adaptés pour la réalisation de la prestation
- Affectation des équipes par secteurs en fonction des prestations fournies par le responsable de Redal
- Le contrôle au quotidien de la qualité vestimentaire : dotation & badge
- Le contrôle quotidien de l'équipement et l'outillage des agents ;
- Le contrôle des prestations des équipes : pointage des réalisations, anomalies détectées, normes de sécurités ...
- La coordination avec le responsable projet de Redal.
- L'établissement des statistiques journalières du taux de Coupure, re-branchement et de distribution.
- L'établissement et transmission des reportings hebdomadaires et mensuels.
- La transmission des attachements.

**NB/ Il ne doit en aucun cas modifier la méthodologie de travail sans qu'elle soit validée par responsable projet de Redal.**

### **ARTICLE 8 TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS (RÉCLAMATIONS DE REDAL)**

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

Dans certains cas, le prestataire pourra faire l'objet d'une convocation pour la mise en place d'un Plan d'Actions

**Le délai de traitement des non-conformités ne pourra être rallongé uniquement après avoir reçu une autorisation écrite de Redal.**

**En cas de retard ou de non traitement des non-conformités conformément aux délais définis par Redal des pénalités seront appliquées conformément à l'article 16 du présent marché. Dans ce cas, Redal se réserve le droit de résilier le marché qui sera confié à un autre Prestataire sans mise en demeure ni indemnités.**

## **ARTICLE 9 PLANNING QUOTIDIEN DE RÉALISATION DES PRESTATIONS**

Le prestataire doit éditer les préavis de coupure et les ordres de coupures et de re-branchement chaque jour selon le planning suivant :

### **Le Matin :**

- 08h00 édition des préavis, des ordres de service de coupure et de re-branchement en instance
- Avant 9h00 remise au responsable de Redal l'activité de la journée précédente : les OS de re-branchement et des coupures exécutés incluant l'index des compteurs, les anomalies constatées et ceux non exécutés avec les motifs correspondants
- A 12h00 édition des OS de re-branchement suite à l'encaissement de la matinée

### **Après midi :**

- A 15h00 remise au responsable Redal : les OS de coupures et de re-branchement exécutés avec les anomalies détectées ainsi que les index des compteurs et les anomalies constatées
- A 17h00 édition des OS de re-branchement suite aux encaissements de l'après midi.

Par ailleurs, quotidiennement le prestataire devra transmettre des statistiques de l'activité de la journée j-1 selon le canevas transmis par Redal (taux de re-branchement, coupures, distribution des préavis, ...etc)

Il devra aussi transmettre un état journalier des contrôles qu'il a effectué par secteur.

Redal peut demander au prestataire de faire des prestations de coupures, de re-branchements et des préavis en dehors du programme cité ci-dessus.

Toutefois, Redal pourra ne pas programmer des coupures pour certains jours ou demander au prestataire d'augmenter ou de réduire le nombre de coupures et re-branchements par jour sans que celui-ci prétende à une quelconque indemnisation supplémentaire.

Le prestataire disposera d'une connexion au système clientèle de Redal permettant :

- La consultation des documents impayés par CIL



- La consultation des compteurs installés
- Edition des avis de coupures
- Edition des OS de coupure et de re-branchement
- La gestion des OS des prestations de coupure et re-branchement et des avis de coupures
- Le suivi des paiements par CIL.

Le prestataire bénéficie pour son personnel désigné à cette tâche de la formation requise et recevra une procédure de travail associée qu'il faut respecter scrupuleusement.

Toute utilisation de cette connexion à des fins autres que celles stipulées dans le cadre de ce marché, exposera le prestataire à des poursuites judiciaires.

## **ARTICLE 10 AVIS AVANT COUPURE**

Une étape du processus de la coupure consiste à distribuer un avis 48 heures avant la coupure effective.

La distribution de ces avis doit être exécutée par le prestataire **le même jour de leur remise par Redal** y compris pour les ambassades, cliniques, sites des opérateurs des télécommunications, et certaines catégories de clients qui seront communiquées par Redal tout au long du déroulement de l'opération.

Le prestataire doit saisir et envoyer par messagerie un fichier exploitable (Excel ou Sheet) renseignant la liste des clients (CIL) qui sont relancés.

Si le client ne s'est pas présenté pour régulariser sa situation, le prestataire est tenu de procéder à la coupure de la fourniture objet de l'OS édité.

## **ARTICLE 11 EXÉCUTION DES OS DE COUPURE**

Cette opération s'effectue du lundi au jeudi de 8h00 à 15h00.

Tous les OS de coupure doivent être exécutés par le prestataire **le même jour** à l'exception des ambassades, cliniques, sites des opérateurs des télécommunications, et certaines catégories de clients qui seront communiquées par Redal tout au long du déroulement de l'opération. (Cas nécessitant une consultation de Redal).

S'agissant du même client, et en cas de difficulté de coupure d'un des services, le prestataire procédera à la coupure de l'eau ou de l'électricité indifféremment.

Sur l'ordre de service (OS) de coupure est renseigné toutes les données du client et du compteur. L'index de coupure doit être soigneusement renseigné par le prestataire et remis à Redal.

Le prestataire devrait, si le système le permet, saisir systématiquement sur le système commercial de Redal les index de coupure (Champ index communiqué).

Le prestataire devra remettre quotidiennement l'activité de la journée précédente : les OS de re-branchement et des coupures exécutés incluant l'index des compteurs, les anomalies constatées et ceux non exécutés avec les motifs correspondant

La Redal s'engage à mettre à jour dans les meilleurs délais toutes les anomalies communiquées par le prestataire.

**NB/ Sans justification**, un re-branchement dont la coupure a été exécutée depuis plus de 3 mois ne sera pas comptabilisé.

## **ARTICLE 12 RÉTABLISSEMENT DES FOURNITURES D'EAU ET D'ÉLECTRICITÉ**

Les OS de re-branchement seront édités conformément aux dispositions de l'article 09 du présent AO relatif au planning quotidien de réalisation des prestations.

Tous les OS de re-branchement doivent **obligatoirement** être exécutés **le même jour**.

Redal peut demander l'exécution de tout re-branchement par téléphone à tout moment hors du programme précité.

Seuls les responsables autorisés : responsables des Départements Clientèle, responsables des Service de Recouvrement et le Centre d'Appel Allô Redal (après concertation avec les responsables clientèle), ont le droit de contacter par téléphone le prestataire à tout moment pour l'exécution d'un ou plusieurs re-branchements ayant un caractère d'urgence.

Un reporting quotidien des appels pour rétablissement en urgence par zone et par intervenant sera communiqué par e-mail aux responsables des Départements Clientèle. La liste du personnel Redal habilité à demander le rétablissement des fournitures sera communiquée au prestataire au démarrage de la prestation.

La liste détaillée de tous les OS de re-branchement non exécutés doit être communiquée **quotidiennement** par e-mail aux responsables des Départements Clientèle avec les motifs correspondants et résolus avant 09h00. **(selon modèle transmis par Redal)**.

Pour les OS de re-branchement, **la résolution avec index est indispensable**.

Redal s'engage à mettre à jour dans les meilleurs délais toutes les anomalies communiquées par le prestataire.

## **ARTICLE 13 CONTRIBUTION A LA MISE A JOUR DE LA BASE DE DONNÉES CLIENTS**

Une fois la coupure exécutée, avant de remettre l'OS de coupure à l'agent Redal, le prestataire le complètera par l'index du compteur (du produit objet de la coupure) ainsi que toute anomalie constatée sur le lieu de la consommation (N° compteur erroné, non accessible, fraude, illisible, état installations, adresse, fuites, etc...) et ce sur la partie réservée aux observations.

La liste détaillée de tous les OS avec une correction doit être communiquée **quotidiennement** par e-mail avec les motifs.

Redal s'engage à mettre à jour dans les meilleurs délais toutes les anomalies communiquées par le prestataire.

## **ARTICLE 14 TECHNIQUES DE LA COUPURE**

Les prestations de coupure et de re-branchement doivent être de bonne qualité et exécutées selon les règles de l'art conformément aux normes et standards pratiqués.

L'objectif est d'éviter que le client puisse se re-brancher lui-même. Des mesures sont établies afin de mettre en place des techniques pour garantir des coupures de qualité.

Il est entendu que lors de l'intervention des agents du prestataire, toutes les précautions doivent être prises pour que les installations de Redal ainsi que celle des clients ne soient pas endommagées.

Lors de la coupure, le prestataire remettra au client un avis de coupure (OS) fournis par Redal

Dans certains cas, Redal pourra demander au prestataire de procéder à des coupures exceptionnelles consistant à la dépose provisoire des compteurs d'eau et/ou d'électricité.

### **Pour l'eau :**

Il s'agit de procéder à une coupure par :

- le biais d'un joint plein placé entre le raccord et le compteur (côté Redal).
- Par le robinet à tête cachée ou anti-fraude avant compteur

et éventuellement par la pose d'un dispositif spécial agréé par Redal

### **Pour l'électricité :**

La coupure doit être effectuée à partir du compteur comme suit :

#### **Compteur deux fils**

- Retirer les fusibles d'alimentations du compteur
- Déposer le cache borne
- Débrancher le fil de sortie (Phase)
- Reposer obligatoirement le cache borne
- Plomber le cache borne.

#### **Compteur quatre fils**

- Retirer les fusibles d'alimentations du compteur
- Déposer le cache borne
- Débrancher les trois fils de sortie (Phases)
- reposer obligatoirement le cache -borne
- Plomber le cache -borne.

La révision de coupure (second passage) sera faite par le débranchement et l'isolation électrique des sorties compteur (phases seulement) au niveau du cache borne compteur. Il sera procédé au plombage du cache borne après coupures et re-branchements. En cas de nécessité et à la demande de Redal la révision de coupure se fera par dépose provisoire du compteur.

**NB/ Contrairement aux coupures, les révisions des coupures sont programmées du lundi au vendredi.**

En cas de perte ou de détérioration du cache borne par le prestataire, il sera tenu de poser un nouveau à ses frais.

D'une manière générale, toutes détériorations des installations (Redal ou client), seront à sa charge. Les travaux de réhabilitation doivent être réalisés le jour même de la dégradation.

Par ailleurs, le prestataire pourra proposer à Redal de nouvelles techniques à adopter dans le domaine de la coupure et ce dans le but d'améliorer son efficacité. Ces nouvelles techniques ne seront adoptées qu'après accord préalable de Redal.

#### **ARTICLE 15 DISPONIBILITÉ DU PRESTATAIRE (PERMANENCE)**

Le responsable de permanence désigné par le prestataire devra être joignable sur son numéro de GSM 7 jours sur 7 et de 8h00 à 22h00, pour le traitement des cas d'urgence. Il s'agit entre autres :

- ☐ Exécuter un OS de coupure
- ☐ Arrêter l'exécution d'un OS de coupure
- ☐ re-brancher un client.

## **ARTICLE 16 PÉNALITÉS POUR NON RESPECT D'ENGAGEMENT VIS À VIS DE REDAL- FORCE MAJEURE**

### **ARTICLE 16-1 PÉNALITÉ POUR RETARD ET/OU NON RÉALISATION DES PRESTATIONS**

La distribution des préavis, et tous les ordres de service (OS) de coupure et de re-branchement doivent être exécutés le jour même de leur établissement. Tout retard non justifié exposera le prestataire à des pénalités qui sont définies comme suit :

- Préavis non distribué le même jour et sans motif, la pénalité équivaut au coût de la prestation de 10 re-branchements.
- Coupure non exécutée dans les délais et sans motif : La pénalité équivaut au coût de la prestation de 20 re-branchements.
- re-branchement non exécuté dans les délais (même jour) : La pénalité équivaut au coût de la prestation de 20 re-branchements.
- Coupure non exécutée et justifiée avec des arguments invraisemblables « fausse adresse, Compteur à l'intérieur...etc. » : l'équivalent de 20 re-branchements
- Coupure ou re-branchement non exécutée suivant les normes : La pénalité équivaut au coût de la prestation de 50 re-branchements.

### **ARTICLE 16-2 PÉNALITÉ POUR CORRUPTION**

En cas de non réalisation des prestations de distribution, de coupure ou de re-branchement contre une corruption ou un pourboire perçue par le client ou tout autre personne, exposera le prestataire à des pénalités qui sont définies comme suit :

- Coupure non exécutée avec corruption ou tentative de la part de l'agent coupeur (indépendamment qu'il ait reçu ou n'a pas reçu) dûment justifiée : La pénalité équivaut au coût de la prestation de 100 re-branchements.
- re-branchement exécuté avec corruption ou tentative de la part de l'agent coupeur (indépendamment qu'il ait reçu ou n'a pas reçu) : La pénalité équivaut au coût de la prestation 100 re-branchements.

Dans tous les cas, Redal exigera le remplacement immédiat de l'agent concerné par la corruption et ce dans les délais définis dans le présent marché

**NB/ Tout soupçon de corruption dûment justifié, exposera le prestataire à une mise en demeure de résiliation. A la deuxième tentative le marché sera résilié et les prestations seront automatiquement confiées à un autre prestataire d'une autre zone, choisi par rapport à ces performances.**

#### **ARTICLE 16-3 PÉNALITÉ POUR NON PORT DES EPI OU TENUE VESTIMENTAIRE**

- Non port de la tenue vestimentaire ou dégradée : La pénalité équivaut au coût de la prestation de 20 re-branchements
- Agent non doté d'un EPI : La pénalité équivaut au coût de la prestation de 20 re-branchements
- Agent non doté de badge, ne le porte pas ou refuse de le présenter au client (ou refuse de décliner son identité) : La pénalité équivaut au coût de la prestation de 20 re-branchements.

#### **ARTICLE 16-4 PÉNALITÉ POUR INDISPONIBILITÉ OU NON CONFORMITÉ DE L'OUTILLAGE**

- En cas d'indisponibilité ou de non-conformité de l'outillage, le prestataire est tenu de traiter l'anomalie dans un délai de 48h. Passé ce délai, une pénalité équivaut au coût de la prestation de 10 re-branchements par jour de retard sera appliquée.

#### **ARTICLE 16-5 PÉNALITÉ POUR NON RESPECT DES CONSIGNES DE SÉCURITÉ**

- En cas de non-respect des consignes de sécurité, une pénalité équivaut au coût de la prestation de 20 re-branchements sera appliquée.  
Par ailleurs, le prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires pour y remédier et éviter que ça ne se reproduise.

#### **ARTICLE 16-6 PÉNALITÉ POUR NON RESPECT DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

- Le prestataire est tenu de traiter les réclamations émises par Redal dans un délai de 48h. Passé ce délai, une pénalité équivaut au coût de la prestation de 10 re-branchements par jour de retard sera appliquée.

#### **ARTICLE 16-7 PÉNALITÉ POUR NON RESPECT DES DÉLAIS DE RÉHABILITATION DES INSTALLATIONS CLIENT ET/OU REDAL DÉGRADÉES**

- Le prestataire doit procéder à la réhabilitation des installations client et /ou Redal dégradées le jour même de la dégradation. Passé ce délai, une pénalité équivaut au coût de la prestation de 20 re-branchements par jour de retard sera appliquée.

#### **ARTICLE 16-8 PÉNALITÉ POUR NON RESPECT DES DÉLAIS DE REMPLACEMENT D'UN AGENT**

- Le prestataire est tenu, à la demande de Redal, au remplacement immédiat d'un agent dont le comportement est jugé inacceptable par rapport à l'éthique, ne respectant pas les consignes de sécurité, dont les compétences sont jugées insuffisantes pour réaliser les travaux objet de cet AO. une pénalité équivaut au coût de la prestation de 20 re-branchements par jour de retard sera appliquée.

#### **ARTICLE 16-9 PÉNALITÉ POUR NON DISPONIBILITÉ DU PRESTATAIRE LORS DE LA PERMANENCE**

- En cas d'indisponibilité du prestataire pendant la permanence, une pénalité équivalant au coût de la prestation de 50 re-branchements sera appliquée.

#### **Remarque :**

**La notification de l'agent Redal relative à l'exécution ou non de l'une des prestations fait foi. Elle est considérée comme irrévocable. Le prestataire est soumis obligatoirement à la pénalité conséquente.**

**Le Prestataire sera néanmoins convoqué pour assister au constat mais sa présence demeure facultative.**

**NB :** Le montant total des pénalités sera plafonné à **(dix) 10%** du montant du Marché. Une fois ce plafond atteint, Redal pourra procéder à la résiliation du Marché.

#### **ARTICLE 17 CONTRÔLE ET SURVEILLANCE DES PRESTATIONS**

Redal procédera au fur et à mesure de l'avancement des prestations, par l'intermédiaire de ses agents, au contrôle et à la surveillance des coupures et re-branchements effectués par le prestataire.

Le prestataire doit être en mesure d'indiquer à tout moment les lieux exacts où se trouvent ses agents pour permettre aux représentants de Redal mandatés pour cette opération d'exercer pleinement leur mission.

L'équipe de contrôle est constituée du responsable de la Section Recouvrement coupure, le responsable du Département Clientèle et d'une façon générale le personnel de contrôle.

En parallèle aux structures des Départements, la Direction Clientèle-Particuliers peut aussi désigner une cellule centrale de contrôle.

Les types de contrôles seront réalisés par Redal sur toutes les prestations et conformément aux prescriptions de ce marché. Ils se feront, entre autres, selon les modes suivants :

- Contrôle sur les lieux des coupures et re-branchements réalisés par chaque agent.
  - Contrôle des informations fournies par le Prestataire sur les OS remis à la Redal.
  - Contrôle par l'exploitation des états des anomalies relevées lors de l'exécution de chaque opération.
  - Contrôle sur le respect des consignes techniques de coupure et de sécurité .
  - Contrôle sur le port des équipements de protection Individuelle :
- ☐ A la distribution des travaux de la journée
  - ☐ Au cours de l'exécution des travaux de coupure et de re-branchement.



- Le contrôle relatif aux habillements, à l'outillage et aux moyens de transport
- ...etc

Pour certains clients «mauvais payeurs » notoires, le prestataire devra s'assurer à tout moment, à la demande de Redal, qu'ils sont toujours coupés sans avoir à procéder à l'établissement de nouveaux OS.

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 **16** du présent AO

En cas d'insatisfaction, Redal exigera du prestataire le changement immédiat d'un ou de plusieurs agents.

**Par ailleurs, le prestataire devra procéder quotidiennement au contrôle des prestations réalisées par ses agents. Les résultats de ces contrôles doivent être remontés à Redal pour analyse et vérification éventuelle..  
Ces contrôles doivent concerner au minimum 5% de la prestation exécutée.**

## **ARTICLE 18 MOYENS À METTRE EN ŒUVRE POUR L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

### **• Matériel :**

Pour la réalisation des opérations de coupure et re-branchements, le prestataire doit prendre à sa charge les fournitures nécessaires à la réalisation des prestations (Joint plein, Cache fils, Fils de plomb... etc.)

### **• Outillage :**

Les agents du Prestataire devront procéder à des interventions et des vérifications des compteurs Eau et Électricité en utilisant un matériel adéquat et en observant toutes les précautions pour éviter toute détérioration ou dégradation des éléments de raccordement et de fixation (robinets, raccords, joints neufs, coudes, coffrets compteurs, boîtes de coupures ou de distribution, compteurs, ...etc) et effectuer ces opérations dans les meilleures conditions de fiabilité et de sécurité.

Tout manquement observé sera passible d'avertissement pouvant aller jusqu'à la résiliation du marché.

Tout élément de raccordement endommagé par le prestataire doit être remplacé à ses frais par un autre neuf et ce le même jour.

**Il doit aussi en informer immédiatement Redal**

Le prestataire est tenu de doter les personnes affectées au projet des EPI nécessaires.

### • **Pinces à plomber**

Le prestataire de coupure doit mettre à la disposition de son personnel la quantité suffisante de pinces à plomber pour la réalisation des prestations.

Le prestataire est engagé formellement vis à vis de Redal à garantir une utilisation stricte et contrôlée des pinces à plomber et des pastilles allouées à son personnel opérant sur les lieux de comptage.

Les pastilles de plombage, préalablement codifiées, sont remises par les services de Redal au Prestataire qui devrait restituer un état nominatif des personnes à qui étaient affectées les pastilles.

### **Les codes suivants seront apposés sur les pastilles de plombage :**

Code Prestataire : 4 caractères alphabétiques.

Code agent : matricule en 2 caractères numériques.

### • **EPI :**

Le prestataire devra doter son personnel avec des EPI tel que décrit dans l'article 19 du présent AO.

### • **Moyens de transport**

Le prestataire doit assurer à ses frais les moyens de transport de ses agents et du matériel nécessaire au bon déroulement de l'opération de coupure et de re-branchement.

Plusieurs moyens de transport devront être envisagés par le prestataire tels que : les vélomoteurs ou les véhicules

Le choix du nombre et des types de moyens de transport sera défini en fonction de la distance à parcourir.

### **ARTICLE 19 SÉCURITÉ :**

Pendant toute la durée des prestations, le Prestataire est tenue de prendre sous sa responsabilité et à ses frais, les mesures générales qui peuvent être applicables par Redal en vertu des textes légaux et réglementaires et en tenant compte des sujétions normales d'exploitation :

- Toutes les mesures de sécurité particulières à la nature des travaux qu'elle est tenue d'exécuter ;
- Toutes les mesures communes de sécurité concernant l'hygiène, la prévention des accidents, la médecine du travail, les premiers secours ou soins aux accidentés et malades ;

- Toutes les mesures efficaces et utiles pour la protection individuelle (tenues, casques, gants, bottes, etc.).

Il appartient au Prestataire de donner à son personnel les instructions nécessaires et de lui prescrire les consignes à observer concernant la prévention des accidents et qui sont prévues par les textes réglementaires.

Le profil type d'un agent intervenant sur les réseaux doit répondre strictement aux exigences suivantes :

- L'agent doit être formé et habilité pour les interventions sur les points de comptage dans son domaine (eau et électricité). A présenter des attestations de formations des agents habilité à travailler au voisinage réseaux (TST-UTE)
- L'agent doit avoir reçu les consignes de sécurité concernant la prévention des accidents observés lors de ses interventions sur les réseaux.

L'agent doit être doté personnellement par :

- ☐ Un vérificateur d'absence de tension (gamme de tension (6V - 700V)
- ☐ Une paire de gant isolé 1000V
- ☐ Lunette U V
- ☐ Un casque avec un écran facial isolant 1000 V
- ☐ Chaussures de sécurité
- ☐ Gilet fluorescent (travaux de nuit)
- ☐ Outillage nécessaire isolant à 1000V.
- ☐ Une lampe torche permettant une meilleure visibilité

Des contrôles réguliers s'effectueront par les responsables Redal sur les lieux d'intervention ou sur les points d'embauche

## **ARTICLE 20 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 soit un taux de rendement mensuel de plus de 90%.

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

Pouvant être soulevés des points tels que :

- Etude des causes de non conformités pour apporter des solutions correctives : retards, qualité des prestations, efficacité de la coupure.... ;
- Etude d'améliorations : innovations, procédures, processus, réactivité sur demande urgente, moyens de communication plus rapides...

## **ARTICLE 21 PROTECTION DE L'INFORMATION, ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ :**

Les consultations des informations sur le système de gestion commerciale de Redal sont exclusivement réservées à la prestation objet de cet appel d'offre. Le prestataire devra considérer comme confidentielle toute information reçue, obtenue de Redal à l'occasion du contrat.

**21.1 :** Chaque partie s'engage à conserver la confidentialité sur toutes les informations relatives à la présente Prestation que l'autre partie viendrait à lui communiquer, oralement ou par écrit

Ainsi chaque partie, sauf accord écrit et préalable de l'autre partie, s'oblige par avance à :

**21.1.1 :** Ne pas divulguer ni transmettre à un tiers, directement ou indirectement, tout ou partie desdites informations.

**21.1.2 :** Prendre à cet effet des dispositions utiles auprès de son personnel, comme à l'égard des personnes et/ou Sociétés avec lesquelles elle est en relation.

**21.1.3 :** Ne procéder à aucune diffusion ou duplication, sauf pour usage interne, de document mentionnant tout ou partie desdites informations.

**21.1.4 :** S'abstenir de toute exploitation directe ou indirecte desdites informations, sauf pour les besoins de la prestation.

**21.1.5 :** Ne déposer ou faire déposer, à son nom ou au nom de tiers, aucune demande de titre de Propriété Industrielle et/ou Intellectuelle protégeant et/ou mentionnant lesdites informations contenues dans la présente Prestation.

**21.1.6 :** Et d'une manière générale, s'interdire toute action qui pourrait nuire à la protection de la confidentialité de ces informations.

**21.2 :** Le présent engagement de confidentialité ne s'applique cependant pas aux informations reçues lorsque la partie bénéficiaire pourra donner la preuve :

- qu'elles lui appartenaient en propre avant communication et/ou ;
- qu'elles ont été mises à la connaissance du public sans faute de sa part, et/ou ;
- qu'elles lui ont été communiquées par un tiers, sans restriction quant à leur divulgation, ce tiers ne les tenant pas directement ou indirectement de l'autre partie.

**21.3 :** La clause de confidentialité entre en vigueur à compter de la date de signature de la présente Prestation. L'obligation de confidentialité se prolonge, sauf stipulation contraire, pendant une période de trois années suivant la date d'échéance de la Prestation ou sa date de résiliation éventuelle.

En outre et bien entendu, les parties s'autorisent mutuellement à faire état de leur coopération, sous réserve du respect des dispositions du présent engagement de confidentialité.

Toute dérogation à cet engagement de confidentialité devra faire l'objet d'un accord écrit préalable entre les parties.

## **ARTICLE 22 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 est civilement responsable de tout dommage causé à des tiers, résultant de tout acte de malveillance ou de négligence imputable à son personnel dans l'exercice de son activité professionnelle relative à l'exécution 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.

## **ARTICLE 23 COMMUNICATION DES DONNÉES STATISTIQUES**

Le prestataire fournira les statistiques et états journalières, les Reporting hebdomadaires et mensuels avant le 3 du mois tels que définis par Redal par courrier électronique récapitulant toutes les données relatives aux prestations de coupure et de re-branchements. Ces modèles peuvent être revus en commun accord en fonction des besoins exprimés par Redal.

Lu et approuvé par le soumissionnaire

Cachet et signature du soumissionnaire



Le Directeur des Achats  
Adil HAMDAN