

APPEL D'OFFRES OUVERT

AO N°78/2022/C

PRESTATION DE SERVICE

POUR LA GESTION MULTICANAL DE LA RELATION CLIENT :

**APPELS TÉLÉPHONIQUES,
RÉSEAUX SOCIAUX,
AGENCE EN LIGNE ET APPLICATION MOBILE**

MARCHE RECONDUCTIBLE

PIÈCE N°3

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

C.C.T.P

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 : DÉCOMPOSITION DE LA PRESTATION ET CONDITIONS DE PARTICIPATIONS	3
ARTICLE 3: CONDITIONS D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION	3
ARTICLE 4 : CONTINUITÉ DU SERVICE	12
Article 5 : ENGAGEMENT QUALITÉ	12
ARTICLE 6 : PÉNALITÉS	16
ARTICLE 7 : CARACTERES GENERAUX DES PRIX-COMPOSITION DES PRIX U.	16
ARTICLE 8 : PLAN DE PROGRÈS :	17
ARTICLE 9: ANOMALIE DE FONCTIONNEMENT	17
ARTICLE 10 : RECEPTION EVALUATION ET SUIVI DES PRESTATIONS	18
ARTICLE 11 : COMPTE-RENDU ANNUEL D'EXPLOITATION	18
ARTICLE 12 : SECRET PROFESSIONNEL	19
ARTICLE 13 : CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES	19

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Dans le cadre de la diversification des canaux de communication avec ses clients, Redal, envisage de confier à un prestataire expert en la matière, la gestion de la relation client via différents canaux de communication notamment les appels téléphoniques, WhatsApp professionnel, Facebook, Twitter et Agence en ligne

Allo Redal prend actuellement en charge mensuellement près de **20 000** appels téléphoniques entrants commerciaux et techniques, répartie en : demandes d'informations, requêtes et réclamations parallèlement au traitement via l'agence en ligne.

Les chiffres indiqués ci-dessus sont à titre indicatifs (calculés à base de la moyenne de l'année 2021).

Le présent appel d'offre a pour but de confier au Prestataire la gestion d'Allo Redal dont le numéro est le **0537 20 20 80** selon les horaires suivants : appels techniques (dépannage) 24h/24 et 7 jours sur 7, appels commerciaux de 8h à 20h 6 jours sur 7.

Redal souhaite aussi offrir à ses clients la possibilité de communiquer en ligne via WhatsApp pour répondre à leurs questions. Un numéro WhatsApp professionnel sera dédié par Redal pour ce nouveau canal de communication. (20 requêtes par jour)

Aussi à travers sa page officielle Facebook, Redal répond quotidiennement à une dizaine de messages privés et de commentaires sur les réseaux sociaux des clients qui réclament ou demandent des informations, essentiellement sur Facebook.

ARTICLE 2 : DÉCOMPOSITION DE LA PRESTATION ET CONDITIONS DE PARTICIPATIONS

Il n'est pas prévu de découpage en lots. La prestation comporte une tranche ferme. L'offre devra être présentée par une seule entreprise.

ARTICLE 3: CONDITIONS D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

3.1 Dispositions Générales :

Le Prestataire devra être un spécialiste de la gestion des centres relation client et de préférence en matière du domaine d'activité Redal, à ce titre, devra prouver une grande expérience dans cette activité et particulièrement dans les activités de service grand public.

Les prestations doivent être exécutées dans un espace clos, sécurisé et non bruyant. Ses locaux situés de préférence à Rabat ou à casa afin de faciliter la coordination et le suivi et répondre aux attentes client par rapport à la qualité du discours, de traitements et du service rendu

Le Prestataire s'engage, pendant la durée de la prestation, à disposer du matériel et de logiciel requis en parfait état de marche ainsi que du personnel qualifié.

Dans le cadre de son intervention et d'une manière générale, le Prestataire veillera à assurer une qualité de service et un accueil téléphonique de qualité conformes aux standards contractuels et s'interdit, d'une manière générale, à tout fait de nature à porter atteinte à la notoriété du Client ou du service public d'assainissement et de distribution d'eau et d'électricité délégué à Redal.

Le message d'accueil et les différents messages utilisés lors des entretiens seront validés préalablement par Redal. En aucun cas, dans le cadre de la relation avec les Clients, le Prestataire ne pourra faire état explicitement ou implicitement de sa raison sociale, de son activité ou de tout autre élément n'ayant aucun lien direct avec le service et l'objet de la présente prestation.

3.2 Moyens humains:

- 3.2-1 : Centre Relation Clientèle :

Le Prestataire désignera les personnes responsables de la bonne exécution de la prestation.

Ces personnes échangeront avec Redal dans le mois suivant la notification du marché afin de s'imprégner des métiers et services Redal et de s'assurer de la bonne compréhension du fonctionnement du service. Des formations seront programmées au profit des équipes du prestataire et concernent le système de gestion clientèle (Elag / SIGID/ Waterp ou autre) et à la base de connaissance. Ces formations seront données dans les locaux Redal et ceux du Prestataire et aux frais de ce dernier avec un échange permanent de l'information et son actualisation.

Cette disposition s'appliquera également à tout nouvel encadrant du projet désigné par le prestataire et ce dans le mois suivant sa nomination.

Le Prestataire aura à sa charge la formation de ses propres agents aux techniques de la **Gestion de la Relation Client (GRC)** avec l'encadrement et le suivi de Redal.

En étroite collaboration avec le Responsable de projet, Redal pourra à tout moment demander à vérifier sur place la qualité et le contenu de la formation des agents du Prestataire dédiés à la prestation de Redal. Le Prestataire devra permettre le libre accès de ses locaux et la rencontre avec ses agents dans le cadre des séances programmées et non programmées, ainsi l'accès à l'ensemble des applicatifs et données dans un délai préfixé (Maximum 1 mois après le début de la prestation).

Le Prestataire s'engage à constituer au minimum une équipe formée des compétences suivantes :

- 1 chef de projet,
- 1 superviseur principal,
- 1 superviseur et 1 expert métier chargé de l'encadrement de l'équipe des Chargés de Clientèles et du suivi quotidien de la production.
- 1 responsable de la qualité/formation.
- Une équipe constituée de Chargés de Clientèle suffisamment dimensionnée pour prendre en charge les appels et les communications en ligne en toute circonstance, de manière à satisfaire les exigences de qualité de service et d'efficacité prévues. Cette équipe doit être **dédiée** spécifiquement à l'activité Redal.

Le titulaire doit s'engager à disposer en permanence du nombre de chargés clientèle suffisants pour assurer le traitement des appels et des réponses en ligne tel que défini dans la présente consultation. Le nombre de positions doit être adapté au nombre de demandes et réclamations en toute circonstance, de manière à satisfaire aux exigences de qualité et d'efficacité prévues au présent cahier des charges.

Les CV des ressources doivent être mis à la disposition de Redal pour avis et validation et tout remplacement doit faire objet à la validation de Redal

Les Chargés de Clientèle maîtrisant parfaitement l'arabe et le français devront être préalablement formés sur :

- La maîtrise des outils téléphoniques et informatiques.
- La gestion de la relation client :
 - Les techniques de communication téléphonique en ligne;
 - La prise en charge des clients ;
 - Le sens du service client : gestion des clients difficiles ; fidélisation
 - L'efficacité commerciale : Ecoute active –Maîtrise du soi- Persuasion

Le Prestataire s'engage également à notifier au préalable à Redal par écrit (email) de tout changement apporté sur les postes de responsables (chef de projet, superviseur, expert métier, et responsable qualité/formation) et sur les absences (maladie, congé, départ ...) des Chargés de Clientèle de toutes les ressources dédiées au projet Redal.

Les plannings et les échanges de l'information sur les encadrants et les changements des membres des équipes doivent être communiqués et signalés au fur et à mesure et des plans B doivent toujours être préparés pour faire face à ces changements qui ont un impact surtout sur la qualité du service

Qualité et expérience de l'encadrement (chef de projet, superviseurs, responsable qualité/ formation, et expert métier) :

- Niveau Bac+4 est un minimum pour chef de projet, Bac +3 pour les superviseurs, le responsable qualité et Bac +2 pour l'expert métier

Une expérience minimale de 4 ans dans des postes similaires est exigée pour les équipes d'encadrement du projet (chef de projet, superviseur, responsable qualité, responsable formation, et expert métier) :

Expérience de l'équipe des Chargés de Clientèle proposée pour la gestion des appels :

Un niveau d'étude minimum de Bac+2 est exigé avec une expérience de 2 ans minimum dans un poste similaire.

Turn over :

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

Lors de l'appel de client, le chargé de Clientèle devra être en capacité de :

- **Confirmer** et mettre à jour les coordonnées client tels que CIN, CAE, GSM, adresse, adresse mail
- Renseigner en temps réel sur le système de gestion clientèle (Elag//waterp pour les appels commerciaux et SIGID pour les appels techniques) partagé avec les agences commerciales et les services de Redal.
- Qualifier et analyser la requête selon la famille, la nature et le service traitant

Les éléments à renseigner sont :

- L'objet de la demande du client avec précision ;
- Un commentaire du chargé de Clientèle ayant pris l'appel ;
- Réponse communiquée au client;
- Les coordonnées de clients,

Le commentaire devra être complet et compréhensible (pas de langage texto).

Pour les demandes d'intervention dépannage, l'adresse de client doit être plus détaillée et un point de repère est souhaitable pour faciliter la tâche des équipes intervenantes.

Un numéro de dossier devra être donné au client (numéro de la demande; réclamation ou intervention créée sur Système de gestion clientèle Elag/SIGID/Waterp). Si le client rappelle, il sera alors possible d'accéder à son dossier pour lui communiquer l'état d'avancement de sa demande, dans ce cas le Chargé de Clientèle n'a pas à enregistrer une nouvelle demande mais codifier l'appel en « rappel » dans le même dossier client. Au cas où cette consigne n'est pas respectée elle sera considérée comme une non-conformité au marché

**Afin d'activer le traitement des demandes des clients et réduire le nombre des rappels des clients; les relances seront effectuées par téléphone et par mail auprès de la cellule de traitement.
Un suivi sera assuré par le Centre Service Client Redal pour les demandes et les réclamations quel que soit le canal de communication et le service traitant**

- Apporter aux clients les informations et les réponses aux questions posées, renseigner le client dans le cas des réclamations ou des demandes d'intervention, étant précisé que l'ensemble de ces éléments sont fournis par Redal, dans une base de connaissance et expliqués lors des formations organisées pour les Chargés de Clientèle.

- Présenter et promouvoir les produits et services Redal ; les Chargés de Clientèle sont une force de proposition de nos services selon le profil des clients : e-Facture, SMS, Prélèvement bancaire, Jiwari ; GAB, Internet, Agence en ligne, Application mobile... Les appels difficiles doivent être repris par les superviseurs ou l'expert métier.

3.2-2 : Cellule de suivi de requêtes clients reçues tout canal confondu

Un chef de projet : dans un souci de mutualisation des ressources, le chef de projet CSC pourra également superviser cette cellule.

Toutefois, le profil qui sera responsable du suivi des réclamations et de la rédaction des courriers et email, dont les éléments de réponses sont disponibles sur SI, doit avoir au minimum un BAC+3 avec une expérience dans la rédaction des courriers officiels (réclamations et/ou autres). Une expérience dans le journalisme est un atout. Il doit être à l'aise dans la rédaction en français et/ou en arabe.

Les chargés de clientèle reçoivent les réclamations tout canal confondu, les enregistrent sur le système de gestion (elag, Waterp...) et clôturent les contacts en cas de disponibilité d'éléments de réponse. Les cas dont les éléments sont non disponibles, seront escaladés vers le service traitant : cellule de traitement.

Les chargés de clientèle soumettent pour approbation à l'équipe Redal, les propositions de réponses avant de les envoyer aux clients.

Ils bénéficieront des mêmes dispositions de formation métier expliquées au niveau de ce CPT ainsi que de l'appui de l'expert métier et le superviseur.

Il est également important de mentionner que le délai de traitement est fixé à 24h (j+1) depuis le dépôt de la requête du client. Il s'agit d'un engagement de service de Redal.

Cette prestation concerne le suivi des réclamations reçues via les canaux suivants : courrier, e-mail via l'agence en ligne et application mobile et RS(Whatsapp, facebook et Twitter).

Un état de suivi à mettre en place par redal et à envoyer quotidiennement par le prestataire

Pour cette activité, **trois ressources** sont à prévoir par le prestataire. Ils profiteront des mêmes programmes de suivi et formation prévus par Redal et le prestataire et décrits au niveau de ce CPT.

Des modèles de KPI de suivi sont à proposer par le prestataire dans le cadre de son offre technique. Redal se donne le droit d'en ajouter d'autres en fonction du besoin.

- 3.2-3 : CRC Allo Entreprise

Redal souhaite mettre en place une nouvelle ligne « Allo Entreprise » dédié au segment des clients Grands Comptes Entreprises.

Les autres articles de ce CPT restent applicables pour cette rubrique (supervision, encadrement, formation, qualité, coaching...). A noter que les formations métiers qui seront octroyées à ces ressources sont différentes des autres membres du projet CRC (un focus sur l'offre du service dédiée au segment GC Entreprises)

Un chef de projet : dans un souci de mutualisation des ressources, le chef de projet CSC pourra également superviser cette cellule.

Toutefois, les profils qui seront responsables de la prise en charge, l'enregistrement sur le SI ainsi que le suivi du traitement avec les entités concernées doivent avoir au minimum un **BAC+3** avec une expérience de la gestion des demandes des clients du segment Business. Ils doivent être bilingues (Arabe et Français).

- Les profils demandés assureront la liaison entre les clients GC Entreprises et le service interne Redal qui gère ce segment des clients.

Le nombre estimé des appels reçus pour ce segment est de 100 appels/mois.

3.2-4 Réseaux sociaux : WhatsApp, Facebook et twitter

Redal souhaite offrir à ses clients la possibilité de communiquer en ligne via WhatsApp avec un chargé de clientèle pour répondre à leurs questions. Un numéro WhatsApp professionnel sera dédié par Redal pour ce nouveau canal de communication.

Cette solution offre un nouveau canal de communication "Inbound" avec des échanges par message "One to One" (pas d'appels audio ou Visio). Le client, ainsi que le chargé de clientèle pourront échanger entre eux des documents, des photos et des vidéos relatifs à son compte et dans le cadre de son contrat.

Pour ce faire, le Chargé de Clientèle aura une interface web leur permettant la gestion et le suivi dans le sens large du terme aussi bien des messages entrants que sortants.

La solution doit intégrer la consultation de l'historique des échanges (par chargé de clientèle, par type de demande, réclamation, par cil, contrat...) ainsi que des rapports statistiques d'utilisation et d'exploitation.

Ce logiciel gère et supporte plusieurs canaux de communication digitaux (WhatsApp, Facebook et Twitter) avec une seule interface. Un seul chargé de clientèle peut ouvrir plusieurs discussions avec plusieurs personnes via plusieurs canaux simultanément.

L'accès à l'application doit se faire via un navigateur Internet tel que Google Chrome et via un simple lien URL sécurisé.

Le logiciel permettra aux chargés de clientèle de choisir des messages prototypes avec la possibilité de personnaliser aussi certains envois surtout les envois en masse (Outbound) en fonction des données des clients (tels que N° Client, cil, nom...)

Le logiciel i permettra aussi l'envoi (en Outbound) en masse des messages (envoi personnalisé ou pas).

3.3 Fonctionnalités de la solution en ligne

La solution offre un service personnalisé à ses clients de 10h à 20h, 6/7j .
Le client pourra via le canal WhatsApp gratuitement et sans déplacement :

- Demander des informations
- Envoyer des documents, des photos et des vidéos
- Enregistrer une réclamation
- Communiquer ses index de consommation
- Recevoir et consulter les messages envoyés par Redal

Lors du premier contact avec le client sur Facebook , il est impératif de :

- Utiliser la même langue du client
- Personnaliser la relation
- Demander les coordonnées du client et vérifier sa situation pour l'assurer
- Ne pas le rediriger vers un autre canal de communication pour traiter sa demande
- Calmer, rassurer le client et utiliser un discours positif
- S'excuser en cas de problème de coupure de connexion
- Suivre et accompagner la demande jusqu'à réponse au besoin.

Le chargé de l'opération doit se montrer disponible, courtois et accueillant, quel que soit le nombre d'échanges, et ne doit en aucun cas laisser le client sans réponse

3.4 Environnement de travail :

Appels téléphoniques:

Les prestations doivent être exécutées dans un espace réservé à Redal, clos, sécurisé et non bruyant et équipé par un mobilier approprié à la prestation objet de la présente consultation. Ses locaux, **situés de préférence dans la région Rabat ou Casa et avec un staffing de préférence de la région,** devront être aménagés de façon à avoir une relation clientèle par téléphone de qualité selon les meilleurs standards en la matière.

Des contrôles médicaux périodiques sont demandés afin de garantir la sécurité des CCL surtout les capacités auditives chez eux.

3.5 Moyens matériels :

Le Prestataire devra être doté des moyens techniques suivants :

- Un système téléphonique, permettant la réception d'appels et pourvu du dimensionnement nécessaire pour l'ensemble des opérations envisagées par Redal;
- Un système de supervision de la production permettant de suivre en temps réel la productivité des charges de Clientèle et la performance du groupe ;
- Un système permettant la codification de tous les appels reçus ;
- Un système d'écoute et d'enregistrement permettant :
 - ✓ L'enregistrement de tous les appels pour des besoins de suivi, contrôle, appréciations via l'évaluation et/ou de formation/coaching, réclamations des clients, écoutes à chaud...
 - ✓ Archivage de tous les enregistrements pendant toute la durée du marché ;
 - ✓ La double écoute sur plateau ;
 - ✓ L'écoute distante à partir des sites de Redal
- Un système permettant la génération automatique quotidienne des rapports de production ;
- Une messagerie électronique permettant d'échanger des emails relances, état d'avancement entre les responsables de projet Redal et du Prestataire; de préférence adaptée à celle de Redal
- Un système informatique sécurisé garantissant la protection et la confidentialité des données des clients Redal et la disponibilité des moyens de production ;

La solution devra permettre la remontée systématique d'un ensemble d'indicateurs et d'états à éditer ou à consulter sur place et à distance par période en se basant sur un ensemble de critères mis en place par Redal et le Prestataire.

Nombre de demandes d'informations, requêtes et réclamations :

- Nombre de demandes d'information et réclamations reçues :
 - Par statut (traité, non traité, en cours de traitement, ...) ;
 - Délai moyen de traitement des réclamations et des demandes;
 - Par chargé de Clientèle ;
 - Demandes et réclamations à relancer ;
 - Évolution mensuelle du nombre des réclamations et des demandes.

NB : La liste mentionnée ci-dessus est non exhaustive.

Ces différents moyens devront être décrits par le Prestataire dans le cadre de son offre technique au présent appel d'offre.

Le Prestataire décrira également ses capacités générales de production (**nombre de positions** de production, sites..... etc.)

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

3.6 Horaire de réception des demandes et réclamations clients:

L'accueil des appels téléphoniques avec le client devra être assuré **24h/24 et 7jrs/7 pour les appels techniques et de 8h à 20h 6jrs/7 pour les appels commerciaux.** Les équipes seront dimensionnées en fonction de l'activité **par tranche horaire** et par jour, ainsi par flux d'appel et incidents survenus brusquement de manière à garantir une qualité de service aux standards préfixés.

3.7 Langues de communication:

La plateforme devra être en mesure de traiter les appels téléphoniques dans les langues suivantes :

- Arabe,
- Français,
- Anglais (au moins une ressource qui maîtrise cette langue)

Pour les communications en ligne via WhatsApp et Facebook, il faut pouvoir utiliser la même langue du client (français, arabe classique, darija, autre...)

3.8 Liaison Prestataire – Redal :

Le Prestataire mettra en œuvre les moyens de liaison suffisants pour garantir à Redal d'entrer à tout moment en contact avec les personnes responsables de la bonne exécution de la prestation au sein de son entreprise.

Une ligne téléphonique et une adresse mail générique devront être créées pour l'envoi des informations urgentes.

3.9 Liaison Redal – Prestataire :

Redal donnera accès à ses systèmes de gestion clientèle Elag, SIGID, Waterp ou autres au personnel du prestataire dédié au projet avec un code par intervenant.

Redal dispose d'un système de gestion clientèle, solution qui permet :

- L'enregistrement de tout contact Client ;
- La mise à jour des coordonnées client ;
- Le transfert de la demande ou la réclamation vers le service traitant;
- La vérification de l'état d'avancement de traitement de la réclamation ;
- De ressortir les réclamations par ETAT (Traitée, en cours de traitement, non traitée);
- De ressortir les réclamations par CC
- L'identification des réclamations à relancer ;
- Le Reporting mensuel par type contact, par famille, par service traitant et par zone géographique (Rabat, Salé et Témara) et par segment client (Particuliers et Grands Comptes).

La consultation et l'édition des états sont paramétrables.

3.10 Appels d'urgence en période de crise ou d'intempéries:

En concertation avec le responsable de projet Redal, le Prestataire sera amené à mobiliser les ressources nécessaires pour prendre en charge tout appel durant les périodes de grandes intempéries ou d'éventuelles crises.

ARTICLE 4 : CONTINUITÉ DU SERVICE

Le Prestataire doit assurer la continuité du service dans les conditions fixées au présent CPT.

Dans le cas exceptionnel où le Prestataire ne serait pas en mesure de maintenir le fonctionnement normal pour des raisons techniques (Dysfonctionnement réseau et / ou managériales), celui-ci devra en avvertir Redal par tous les moyens et en temps réel de l'interruption de service ainsi de lui communiquer les mesures prises pour gérer l'arrêt de l'activité la durée du dysfonctionnement devait dépasser 20 minutes, le chef de projet Prestataire devra contacter le chef de projet Redal afin de mettre en œuvre les mesures nécessaires permettant de pallier à la déficience du Prestataire. Ce dernier sera tenu de présenter un Plan de Continuité d'Activité (PCA).

Le prestataire doit envoyer un rapport détaillé sur les raisons de l'interruption et du délai d'intervention
Le non-respect de cette clause sera considéré comme une non-conformité au marché

Le prestataire doit présenter son site backup dans son offre

Article 5 : ENGAGEMENT QUALITÉ

5.1 - Qualité de service :

Le Prestataire à l'obligation d'assurer une prestation de qualité, marqué en toute circonstance par : l'écoute, la courtoisie, l'amabilité, le respect du client et la qualité de sa prise en charge fond et forme.

Le prestataire doit être certifié (**iso 27001 de préférence**) ou reconnu selon les normes internationales comme un **Centre de Relation Clientèle** qui garantit un service client de qualité avec indicateurs de performance aux attentes du marché.

Le prestataire doit fournir aux clients Redal un accueil téléphonique dans un délai d'attente ne dépassant pas les 20 secondes et pour les demandes et réclamations via WhatsApp et Facebook ne dépassant pas 15 minutes.

Tout manquement à cette exigence de qualité constaté par Redal ou faisant suite à des réclamations des clients, à des écoutes à chaud, à froid ou suite à des séances de calibrage donnera lieu à des non-conformités qui pourraient, en cas d'absence d'actions correctives, donner lieu à la résiliation anticipée du contrat.

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

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

1 – Suivi et contrôle qualité :

Le prestataire en commun coordination avec le département qualité s'engage à fournir mensuellement un rapport qualité détaillé sur la base des écoutes des appels téléphoniques, ou à partir des échanges en ligne, le rapport retrace le niveau de performance de :

- Chaque chargé de clientèle
- Chaque Item et rubrique de la grille qualité adoptée par le prestataire et validée par Redal
- La performance globale fond et forme
- Par nature : réclamations/ Demandes / Informations

Il décrit

1. Une analyse des résultats
2. Les attentes de nos clients
3. Le plan d'action sur les items n'ayant pas atteint un taux de performance de 95%

- Le prestataire s'engage à réaliser au minimum **10** écoutes mensuelles (briefées par le service qualité) par chargé de clientèle et Redal **5** écoutes par chargé clientèle pour les appels téléphoniques et **5** réponses en ligne pour WhatsApp, Facebook et Twitter
- Les écoutes et les réponses en ligne seront faites au prorata de la nature des appels reçus : par ex 50% réclamations/ 30 % informations/ 20% demandes.

L'équipe Redal procédera à l'évaluation des résultats obtenus par ces écoutes et fera un rapprochement avec les résultats du calibrage (objectif à ne pas dépasser entre 5% et 10%)

2 - Comité de pilotage et comité de suivi :

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

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

5.3 – Visite des sites du Prestataire

Les responsables Redal, dont la liste sera préalablement communiquée au Prestataire, pourront accéder aux locaux du Prestataire avec la fréquence souhaitée afin de se rendre compte sur place des conditions de déroulement des opérations.

5.4- Système d'enregistrement et d'écoutes :

Dans un objectif de contrôle de la qualité de la prestation et de son adéquation par rapport aux requis Redal, le Prestataire devra mettre en place un système permettant de réaliser les enregistrements de tous les appels entrants pour les fournir à Redal en cas de demande et selon les critères choisis (tranche horaire, chargé de Clientèle, par téléphone, par cil. contrat...). Les modalités précises seront définies lors de la phase d'implémentation;

Le soumissionnaire mettra en place également un accès distant et en temps réel aux communications des Chargés de Clientèle pour permettre l'écoute inopinée d'un agent, à tout moment souhaité par Redal et un autre accès au système d'enregistrement pour les écoutes à froid des Chargés de Clientèle;

Redal pourra également procéder à des appels mystères en simulant un client final et évaluera la qualité du service

5.5- Gestion interne de la qualité

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

- **Rédaction des scripts** : pour les différents types d'appels, des scripts seront rédigés par le Prestataire et validés par Redal. Ces scripts serviront de lignes directrices aux Chargés de Clientèle ;
- **Mise en place d'un intranet** : l'ensemble des informations/documents communiqués par Redal et présentant un intérêt pour les Chargés de Clientèle devront être publiés sur un intranet accessible à toute l'équipe.
- **Grilles d'évaluation** : un système d'évaluation de chaque type (appels entrants, **communication en ligne**) sera conçu par le Prestataire et selon une fréquence convenue avec Redal. Le responsable du service qualité du Prestataire procédera à des **contrôles** des Chargés de Clientèle en production et notera leur niveau sur différents aspects. La grille d'évaluation doit être validée au préalable par Redal
- Mettre en place un reporting qualité à fréquence mensuelle qui doit être fourni par le prestataire et dans lequel il retrace le niveau de maîtrise de chaque compétence, les axes d'amélioration et le plan d'action correspondant.

- Un système de double écoute : il permettra d'écouter le chargé de Clientèle en temps réel et de lui fournir les conseils d'amélioration à la fin de son appel.
- Un système d'évaluation des connaissances des Chargés de Clientèle devra être également mis en place.
- Un système de double écoute pour les appels entrants : il permettra d'écouter le chargé de Clientèle en temps réel et de lui prodiguer les conseils d'amélioration à la fin de son appel.

5.6- Calibrage de la qualité

Afin de s'assurer que la perception de la qualité soit partagée par les deux parties, des séances de calibrage seront réalisées régulièrement. Pendant ces séances, les représentants Redal et du Prestataire écouteront plusieurs appels à chaud et/ou à froid (objectif mensuel: **10** appels par chargé de clientèle) ou consultent plusieurs réponses en ligne en temps réel (à chaud) ou enregistrés (à froid). Ils alignent leurs perceptions de la qualité et établissent des plans d'actions pour l'amélioration de la prestation.

L'objectif de l'écart entre Redal et le prestataire ne doit pas dépasser **10%**.

5.7- Reporting

Le titulaire devra fournir la première semaine de chaque mois (jours ouvrés) un état récapitulatif mentionnant par jour, semaine et mois les éléments suivants :

- Nombre d'appels entrants par jour et par heure ;
- Nombre d'appels pris par jour et par heure ;
- Nombre d'appels traités par jour et par heure ;
- Nombre d'appels perdus par le Prestataire par jour ;
- Nombre d'appels reçus et ne concernant pas Redal;
- Temps d'attente moyen journalier par tranche d'une heure ;
- Appel le plus long de chaque journée par chargé Clientèle ;
- Taux des appels pris avant 20 S/ NS ;
- Taux des contacts pris via WhatsApp et Facebook avant 15/minutes
- un Tableau de bord de l'ensemble des échanges déjà effectués, en cours, en attente...sur whatsapp et Facebook
- un Tableau de bord des rapports statistiques sur l'utilisation et l'exploitation de la solution en ligne
- Le rapport des évaluations mensuelles des chargés de clientèle (Qualité de Service)
- Nombre des chargés de Clientèle en production.
- Heures travaillés par les Chargés clientèles

L'évaluation de la Prestation du titulaire pour les appels entrants sera basée notamment sur le rapport entre le nombre d'appels pris et le nombre d'appels reçus (taux d'efficacité). Ce taux d'efficacité ne devra pas être inférieur à 95 % par jour et par tranche horaire à l'exception de journées qualifiées d'exceptionnelles suite à des perturbations ou intempéries imprévisibles malgré des dispositions prises au préalable.

Quotidiennement, le Prestataire est tenu de communiquer à Redal un Reporting détaillé par ressource :

- le nombre de contact reçus par tranche horaire;
- le nombre de contact pris par tranche horaire;
- le nombre de contacts abandonnés par tranche horaire;
- Délai Moyen de Traitement ;

- Taux de prise de contact par tranche horaire;
- Taux des contacts whatsapp /Facebook pris avant 15 minutes/ QS par tranche horaire ;
- Taux des appels pris avant 20 S/ QS par tranche horaire ;
- Nombre des chargés de Clientèle en production ;
- Taux d'occupation des chargés de Clientèle par tranche horaire.

Mensuellement, le Prestataire communiquera à Redal un Reporting sur la production du mois écoulé au plus tard le 10ème jour du mois suivant.

Le format de ce Reporting sera arrêté conjointement, sur la base d'une proposition de modèle fourni dans l'offre technique du Prestataire.

A la demande de Redal et en fonction de la nature de l'analyse souhaitée, le Prestataire produira un rapport ou une présentation fournissant les éléments demandés

5. 8- Indicateurs de production :

Les indicateurs de production suivants doivent être respectés :

Ces indicateurs s'appliquent aux appels entrants. Pour les autres types de Prestations, les Indicateurs seront fournis en temps utile.

- Durée moyenne d'un appel $\leq 00:02:30$
- Temps moyen d'attente en SVI avant prise d'appels(Vitesse moyenne de réponse) ≤ 20 secondes
- Temps d'attente (mise en attente)
- Taux des appels abandonnés $\leq 5\%$
- Taux de prise journalier et mensuel $\geq 95\%$
- Taux des appels pris avant 20 S journalier et mensuel QS $\geq 95\%$

Ces indicateurs devront être fournis de façon quotidienne par tranche horaire et par chargé de clientèle. Ces indicateurs seront soumis à un audit annuel par un organisme d'audit connu et indépendant et au frais du prestataire et dont le rapport sera transmis au client.

D'autres indicateurs peuvent être rajoutés à la demande

ARTICLE 6 : PÉNALITÉS

Sauf cas de force majeure, Il pourra être appliqué les pénalités suivantes quand la responsabilité incombe au prestataire :

- 2 000 DH par interruption inférieure ou égale à 30 minutes (inaccessibilité du Centre Service Client Allo Redal) et 5 000 DH par interruption supérieure à 30 minutes)

-1 000 DH pour chaque retard de transmission ou non transmission des différents Reporting et Rapports (récapitulatif mensuel) :

ARTICLE 7 : CARACTERES GENERAUX DES PRIX-COMPOSITION DES PRIX UNITAIRES

7.1 Rémunération de la réception des contacts

Le Prestataire présente une offre de prix forfaitaire pour les contacts entrants sur la base d'une activité de 20 000 contacts/mois. Ce prix sera basé sur une hypothèse d'une équipe de départ des chargés clientèle travaillant mensuellement pour gérer 20 000 appels en plus des requêtes via les réseaux sociaux et Agence en ligne.

ARTICLE 8 : 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 parties se réuniront deux (02) mois avant la fin de la Prestation pour établir un bilan de l'activité et des résultats obtenus au titre du plan de progrès et étudier la participation de chacune des parties à ce plan de progrès.

L'évaluation annuelle du Prestataire et la reconduction de la prestation tiendront compte de la participation et des résultats obtenus au titre du plan de progrès.

Pourront être soulevés des points tels que :

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

Tous les trois (03) mois, au minimum, et afin de faire un suivi contractuel, le Prestataire et Redal se réuniront à l'occasion des comités de pilotage du projet afin de faire le point sur les indicateurs de qualité de service et de la productivité des équipes du Prestataire, proposer des solutions d'amélioration de la Prestation

ARTICLE 9: ANOMALIE DE FONCTIONNEMENT

Sont considérées comme anomalies de fonctionnement :

- Les erreurs de saisie dans les systèmes de Gestion des contacts, à titre d'exemple : les coordonnées (Tél., Adresse, mail et l'objet de la demande ainsi que sur le mode de réception).
- Eléments à remplir ou à mettre à jour dans la base de données partagée.
- Les erreurs vers les services traitants de Reda L'objet d'appel erroné, mauvaise identification de la demande entraînant la création d'une demande vers le mauvais service ;
- Un commentaire insuffisant ou non compréhensible ;

- Les erreurs dans les informations données aux clients ;
- Comportements inadéquats ou agressifs avec les clients
- Taux des contacts pris par tranche horaire 20 seconds inférieurs à 95% pour appels et 15 minutes pour WhatsApp et Facebook
- Taux des contacts pris par tranche horaire inférieur à 95% ;
- Retard de plus qu'une journée de réponse aux clients sur WhatsApp et Facebook
- Non respect des consignes transmises par Redal.
- Non mise à jour de la base de connaissance et de l'Intranet.
- Non communication immédiate sur les incidents survenus et dysfonctionnement majeurs
- Non communication des plans d'actions et partage des plannings résultats de traitement

Un état récapitulatif des anomalies constatées par le Responsable de projet Redal ou son représentant sera établi chaque début de mois et communiqué au Prestataire.

ARTICLE 10 : RECEPTION EVALUATION ET SUIVI DES PRESTATIONS

Le titulaire devra fournir un état récapitulatif mentionnant par jour, semaine et mois les éléments suivants :

- Nombre de contacts entrants par jour et par heure ;
- Nombre de contacts pris par jour et par heure ;
- Nombre de contacts traités par jour et par heure ;
- Nombre de contacts perdus par le Prestataire par jour et par heure ;
- Temps d'attente moyen journalier par tranche d'une demi-heure ;
- Appels dont DMT la plus longue de chaque journée ;
- Vitesse de contact moyenne

Une réunion mensuelle sera organisée entre le chef de projet Redal et le chef de projet Prestataire afin de procéder à une analyse et une évaluation du service.

ARTICLE 11 : COMPTE-RENDU ANNUEL D'EXPLOITATION

Le Prestataire remettra chaque année au Responsable du projet ou son représentant, avant la fin du mois de janvier qui suit l'exercice, un compte rendu d'activité semestriel global portant sur les points suivants :

- le personnel affecté au projet par catégorie et missions;
- le matériel utilisé;
- évolution de l'activité et des indicateurs clefs ;
- recommandations et propositions pour améliorer la qualité de service.

Ces états de synthèse devront permettre de tirer tous les renseignements utiles sur le déroulement de la Prestation pendant l'exercice suivant.

ARTICLE 12 : SECRET PROFESSIONNEL

Le Prestataire et son personnel s'engagent à observer pendant toute la durée de la réalisation des prestations de la présente étude et après son expiration, la discrétion absolue à l'égard des données, informations ou documents à caractère confidentiel dont il aura eu connaissance en raison de l'exercice de sa fonction. Sans l'autorisation préalable de Redal, le Prestataire ne peut communiquer à des tiers la teneur de ces informations et documents. Le Prestataire s'engage également à ne pas communiquer au tiers, sans autorisation écrite préalable de Redal, les bases de données utilisées lors de la réalisation des prestations objet du présent CPS ainsi que tous les rapports et présentations produits par lui pour le compte de Redal.

ARTICLE 13 : CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES

Les candidats transmettent l'ensemble des éléments de leur offre sous format papier et électronique.

Lu et approuvé par le soumissionnaire

Cachet et signature du soumissionnaire

Le Directeur des Achats
Adil HAMDAN

