

Orange Guinée CAHIER DE CHARGES	Projet: Vente en ligne
	Version : V.1 Date : 09 Juin 2021

Fatoumata Barry		Asmaou Barry	
<i>Date</i>	09/06/21	<i>Date</i>	
<i>Nom</i>		<i>Nom</i>	

Suivi du Document

Version	Date	Modifications
<i>V0.1</i>	<i>Date de la version</i>	

Résumé du document

Afin de simplifier le parcours des clients, Orange a décidé de mettre en place le service de la vente en ligne jusqu'à la livraison. Ainsi, ils peuvent faire leurs achats de produits avec leur téléphone et le ou les recevoir chez eux, au bureau ou dans n'importe quel point de livraison souhaité. Pour ce faire, 2 options composer le 80 27 ou via un code USSD dédié et suivre les instructions.

CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES

I- Objet de la consultation

Cette demande de prestation a pour objet le recrutement d'un prestataire compétant pour la partie livraison (Box, smartphones et kits solaire)

II- Description du projet

État des lieux et les enjeux du Service vente en ligne

État des lieux :

Nous avons pour objectifs la vente en ligne des produits orange pour faciliter le parcours client et ainsi garantir davantage une meilleure satisfaction clients.

A noter que le canal vente en ligne est opérationnel depuis un an mais avec un service de livraison qui reste limité face à un marché à fort potentiel et en croissance composé de clients de plus en plus exigeants. La Covid19 a d'ailleurs contribué à accélérer ce phénomène.

De ce fait, nous accumulons les remontées quant à l'acheminement de ces produits : qu'il s'agisse de retard de livraison à un manque de présence dans certaines régions ou encore à la volonté du client de rentrer en possession de son achat de manière rapide.

Les objectifs du projet :

Les objectifs de la vente en ligne sont entre autres :

- ✓ Accroître les usages de la vente en ligne
- ✓ Diversifier nos canaux de contact
- ✓ Rendre accessible nos produits
- ✓ Baisser le flux en agence
- ✓ Faciliter le parcours client.

Son périmètre concerne :

Le déstockage des agences et accueils propres (Kaloum, Bellevue, Kamsar, Mamou, Kindia, Labé, Koundara, Kankan, Siguiro, N'Nzérékoré)

2 Principaux besoins

Avoir un prestataire fiable qui prendra en charge la livraison des produits Orange dans le délai indiqué par le client et partout où nous avons une agence ou un accueil.

- Le prestataire devra nous détailler comment il compte assurer le service de livraison, les délais sur lesquels il s'engage, son personnel et son parc moto.
- Nous proposer une offre.
- L'outil qu'il compte utiliser pour la collecte des données.

Voir ci-dessous les espaces concernés.

ESPACES CONCERNES	
ZONES	AGENCES
CONAKRY	KALOUM
	BELLEVUE
BASSE GUINEE	KAMSAR
	KINDIA
MOYENNE GUINEE	MAMOU
	LABE
	KOUNDARA
HAUTE GUINEE	KANKAN
	SIGUIRI
GUINEE FORESTIERE	N'ZEREKORE

III- **Forme et contenu de la Proposition**

Le soumissionnaire devra fournir :

- 1- Une lettre de soumission par laquelle le candidat déclare son intention de soumissionner et son engagement à respecter l'ensemble des dispositions contenues dans le cahier des charges.
- 2- Une déclaration sur l'honneur attestant que le candidat n'est pas engagé dans une procédure de règlement judiciaire ou de liquidation des biens ;
- 3- Les attestations ci-après pour les entreprises de droit guinéen et étranger :
 - Le RCCM ;
 - Le code NIF à jour ;
 - Le quitus fiscal.
 - Un certificat de non faillite ;

Toutes les pièces administratives demandées devront être en cours de validité au moment du dépôt des offres.

IV- **Documents et renseignements à fournir par le soumissionnaire**

Indépendamment des documents à joindre à la proposition, le soumissionnaire s'engage à fournir, sur demande d'Orange Guinée, tous les renseignements jugés nécessaires dans les domaines juridique, financier, administratif et technique de l'entreprise.

Orange Guinée se réserve le droit d'éliminer sans autre forme de procès toute offre recelant des informations fausses et / ou incomplètes.

V- Documents constitutifs de l'offre

Les réponses des soumissionnaires devront comprendre au moins les documents suivants:

- 1) Lettre de soumission ;
- 2) Récapitulatif des prix ;
- 3) Liste détaillée des prix ;
- 4) La réponse point par point aux clauses administratives et financières.

NB : l'offre financière et technique doivent être présentée dans deux (02) documents séparés.

VI- Prix de l'offre

Les offres seront en francs guinéens GNF

VII- Evaluation des offres

Les offres seront évaluées sur leurs conformités techniques, leur prix et les références des soumissionnaires, conformément aux clauses sur les évaluations des offres en vigueur à Orange Guinée, clauses applicables au sein de la Fondation Orange Guinée.

Cette évaluation se fera selon les principaux critères suivants :

- ❖ Conformité Technique ;
- ❖ Prix et Conditions de paiement ;
- ❖ Références ;
- ❖ Délais de livraison.

VIII- Dépôt des offres

Les offres seront déposées sous format électronique dans l'outil **SPRINT**.

L'objet du mail lors de l'envoi doit être «**Consultation Recrutement d'une société de livraison**».

IX- Les engagements du Prestataire

Dans le cadre de la réalisation de cette consultation, les prestataires dont les offres seront retenues s'engagent à :

-  Garantir la confidentialité des informations clients fournies par Orange Guinée ;
-  Faire un retour sur le planning journalier envoyé par Orange.
-  Prendre en charge le remboursement du client en cas de pertes, endommagement etc. par le livreur du colis.

- ✚ Respecter le délai de 2 H pour la livraison en tenant compte de l'envoi de la requête par orange.
- ✚ Respecter les gestes barrières liées à la pandémie de covid-19.
- ✚ Assurer la livraison avec professionnalisme et reconfirmer les références du produit avec le client avant la livraison.
- ✚ Assurer un plan de continuité de service pour éviter les retards de livraison.
- ✚ En plus du français les livreurs ont l'obligation de maîtriser les trois principaux dialectes (Soussou, poular, Malinké).