

**CANAL + GUINEE**

# **CAHIER DE CHARGES**

RECHERCHE PRESTATAIRE POUR LES VISITES MYSTERES BLANCS  
DES BOUTIQUES EN PROPRE DE **CANAL + GUINEE**

N° 001/COM/DAF/DG/2025

## CAHIER DE CHARGES

# RECHERCHE PRESTATAIRE POUR LES VISITES MYSTERES BLANCS DES BOUTIQUES EN PROPRE DE **CANAL+ GUINEE**

### SOMMAIRE

1.	Présentation de la société.....	2
2.	Expression du besoin.....	2
3.	Spécifications techniques et quantitatifs des éléments.....	2-3
4.	L'offre.....	3
5.	Planning prévisionnel.....	3
6.	Profils du soumissionnaire.....	3
7.	Critères d'évaluation.....	3-4

### 1. Présentation de la société

---

**CANAL+GUINEE**, filiale du groupe **CANAL + INTERNATIONAL**, est une Société Anonyme à Conseil d'Administration constituée en 2016. Son capital social s'élève à 120 000 000 GNF. La société a pour principal objet, la commercialisation sous forme d'abonnement ou autrement de toute chaîne de télévision, ensemble de chaînes de télévision et/ou plus généralement de programmes audiovisuels par tous moyens de diffusion et sur tout support, et de services de communication audiovisuelle de toute nature y compris des services interactifs via notamment l'organisation, l'animation et la coordination de tout réseau de distribution (distributeurs agréés, commissionnaires, etc.).

### 2. Expression du besoin

---

**CANAL+ GUINEE** recherche un prestataire pour mettre en place un programme de visites mystères blancs pour évaluer la qualité des services de nos différents points de vente et améliorer l'expérience client. Pour cela, nous recherchons un prestataire capable d'effectuer ces visites de manière discrète et objective, selon un processus d'évaluation structuré.

**Objectifs des visites mystères :** collecter des retours sur trois critères principaux (état général et aspect du point de vente ; qualité d'accueil et attitude des vendeurs ; compétence et professionnalisme des vendeurs) afin d'améliorer la performance globale de nos boutiques et la satisfaction de nos clients.

Chaque visite devra être réalisée de manière anonyme, sans que le personnel en boutique ne se rende compte de l'évaluation.

### 3. Spécifications techniques et quantitatifs des éléments

---

#### **Spécifications techniques :**

Il faudra des rapports détaillés après chaque visite mystère, comprenant une analyse précise de ces critères et des éventuelles recommandations pour améliorer la performance des équipes.

### **Spécification quantitative des éléments :**

Les boutiques concernées seront les boutiques propres de **CANAL + GUINEE** à Conakry et à l'intérieur du pays (11 boutiques au total).

6 boutiques à Conakry : Hamdallaye ; Taouyah ; Prima ; Enco5 ; Manquepas et Kipé.

5 boutiques à l'intérieur du pays : Kamsar (1 boutique) ; Kankan (1 boutique) ; Sangaredji (1 boutique) ; Siguiri (1 boutique) et Mamou (1 boutique)

## **4. L'offre**

---

L'offre devra contenir :

- Période de garantie des éléments
- Proposition de prix avec possibilité de négocier une réduction
- Délai et modalité du paiement
- Expérience du soumissionnaire avec les entités du groupe CANAL+ (y compris **CANAL + GUINEE**) sur les produits similaires ou autres
- Références clients hors groupe CANAL +, incluant une attestation de bonne exécution qui fera l'objet de confirmation indépendante sur les produits similaires ou autres
- Délai de livraison
- Numéro d'inscription fiscale/ Fiche de régularité fiscale
- Copie du RCCM

## **5. Planning prévisionnel**

---

La date prévisionnelle de livraison pour les visites mystères blancs se fera durant le mois de mars 2025.

## **6. Profils du soumissionnaire**

---

### **Obligation du Prestataire**

Le fournisseur devra rassurer **CANAL + GUINEE** qu'il dispose :

- Des éléments respectant tous les critères énoncés.
- D'une situation fiscale régulière au regard de la réglementation en vigueur

## **7. Critères d'évaluation**

---

## Éléments d'évaluation technique :

Collecter des retours sur trois critères principaux :

### 1. Etat général et aspect du point de vente :

- Propreté, organisation et agencement de la boutique
- Respect de la charte graphique et des éléments visuels (vitrines, présentations, etc.)
- Ambiance générale (éclairage, climatisation...)

### 2. Qualité d'accueil et attitude des vendeurs :

- Accueil chaleureux et convivial dès l'entrée en boutique
- Disponibilité et réactivité des vendeurs
- Comportement professionnel (attitude, langage, écoute active)

### 3. Compétence et professionnalisme des vendeurs :

- Connaissance des produits et des services proposés
- Capacité à répondre aux questions des clients et à proposer des solutions adaptées
- Présentation personnelle

CRITERES	Détails	COEF.
Expérience du soumissionnaire	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Expérience et ancienneté dans le domaine de la Visite Mystère</li></ul> <p><b>Note de 1 : moins de 2 ans</b> <b>Note de 2 : de 2 à 4 Ans</b> <b>Note de 3 : de 5 à 7 Ans</b> <b>Note de 4 : plus de 8 ans</b></p>	<b>5%</b>
Régularité fiscale	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Soumissionnaire régulière vis-à-vis des obligations fiscales</li></ul> <p><b>Note de 4 : RCCM+NIF</b> <b>Note de 0 : RCCM+NIF non disponible</b> * attestation de régularité fiscale à fournir en cas de sélection</p>	<b>15%</b>
Les références clients groupe <b>CANAL +</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les références clients Groupe <b>CANAL +</b> (attestation de bonne exécution)</li></ul> <p><b>Note de 1 : Aucune référence</b> <b>Note de 2 : Référence au moins une entité du groupe avec attestation de plus de 3 ans</b> <b>Note de 3 : Référence au moins une entité du groupe avec attestation de plus de 2 ans</b> <b>Note de 4 : Référence au moins une entité du groupe avec attestation de moins d'un (1) an</b></p>	<b>5%</b>
Autres références clients majeurs	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les références clients (attestation de bonne exécution)</li></ul> <p><b>Note de 1 : Aucune référence</b> <b>Note de 2 : références avec attestation de plus de 3 ans</b> <b>Note de 3 : références avec attestation de plus de 2 ans</b> <b>Note de 4 : références avec attestation de moins d'un (1) an</b></p>	<b>10%</b>

Compréhension du Cahier de charges	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Respect quantitatif du cahier de charges</li> <li>Documentation technique de tous les éléments</li> <li><b>(4) tous doc</b></li> <li><b>(0) pour dossier incomplet</b></li> </ul>	<b>5%</b>
Qualité de l'offre technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Qualité des éléments</li> <li><b>Note de 0 : Aucune spécification respectée</b></li> <li><b>Note de 2 : respect partiel des spécifications</b></li> <li><b>Note de 4 : respect total des spécifications</b></li> </ul>	<b>40%</b>
Délai de paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Délai de paiement contre dépôt de facture avec accusé de réception</li> <li><b>Note de 1 : délai &lt; 30 jours</b></li> <li><b>Note de 4 : délai supérieur ou égal à 30 jours</b></li> </ul>	<b>5%</b>
Modalité de paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Modalité de paiement contre dépôt de facture avec accusé de réception</li> <li><b>Note de 1 : si Avance de 50%</b></li> <li><b>Note de 2 : si avance de 30 %</b></li> <li><b>Note de 4 : si aucune avance</b></li> </ul>	<b>5%</b>
Livraison	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Délais de fourniture et d'exécution</li> <li><b>Note de 4 : si &lt; au délai in 1jour après Reception BC</b></li> <li><b>Note de 3 : si = au délai 1 semaine après BC</b></li> <li><b>Note de 1 : si &gt; au délai 10 jours après BC</b></li> </ul>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>