

CAHIER DES CHARGES

**« Automatisation du traitement de bout en bout
des réclamations clients »**

SOMMAIRE

1. Introduction	4
1.1. Contexte Du Projet	4
1.2. Objectifs du Projet	4
2. Spécifications fonctionnelles.....	5
2.1. Identifier et traiter les requêtes duplicitas à la source (dups)	5
2.2. Classifier et dispatcher la réclamation	6
2.3. Reconnaissance client.....	6
2.4. Qualifier la réclamation.....	7
2.5. Renseigner la fiche de Réclamation	7
2.6. Analyser les éléments et statuer sur l'éligibilité au remboursement/indegnisation	7
2.7. Création automatique des réclamations et déclenchement du remboursement (DOT)	8
2.8. Préparer une lettre d'excuses aux clients.....	8
2.9. Soumettre le projet de réponse	9
2.10. Valider ou rejeter le projet de réponse	9
2.11. Envoyer la réponse au client	10
2.12. Gérer les relances et reprendre le traitement de la réclamation	10
2.13. Renseigner la fiche d'indegnisation/remboursement	10
2.14. Analyser la demande d'indegnisation/remboursement.....	11
2.15. Attribuer l'indegnisation/remboursement	11
2.16. Traiter et clôturer l'indegnisation/remboursement en Numéraire.....	12
2.17. Traiter et clôturer l'indegnisation/remboursement en EMD	13
2.18. Traiter et clôturer l'indegnisation/remboursement en Miles	13
2.19. Réclamation clôturée et notification du client	13
2.20. Gestion des rejets des demandes d'indegnisation/remboursement	13
2.21. Système de gestion de la qualité	14
3. Spécification fonctionnelles Réclamations VAD (Optionnel) :	15
3.1. Fonctionnalités communes à l'ensemble des réclamations :	16
3.2. Réclamations relatives à la correction du nom et/ou prénom :	16
3.3. Réclamations liées aux demandes de facture :	17
3.4. Billet non émis :	18
3.5. Anomalie de paiement :	18
3.6. Demande de remboursement :	18
3.7. Demande d'information :	18

4. Spécification fonctionnelles Réclamations Safar Flyer (Optionnel) :	19
4.1. Contexte	19
4.2. Objectifs	19
4.3 Classification avancée des réclamations	20
4.4 Extraction et vérification automatique des données	20
4.4 Analyse automatique des pièces justificatives	21
4.5 Application des règles métiers automatiques	21
4.6 Agents virtuels et assistants IA	22
4.7 Reporting et suivi	22
5. Méthodologie de travail	23
5.1. Ownership de la data	24
5.2. Ownership du code	24
5.3. SLA & pénalités	24
6. Sécurité	25
6.1. Obligations du prestataire de service	25
6.2. Conditions de sécurité	25
6.3. Politique de sécurité	25
6.4. Conformité à la Protection des Données à caractère personnel	25
7. Démarche d'évaluation et de sélection	26
7.1. Critères d'évaluation	26
7.2. Processus de Sélection	27
7.3. Réception	27

1. Introduction

1.1. Contexte Du Projet

Dans un contexte où l'automatisation et l'intelligence artificielle jouent un rôle primordial dans l'optimisation des processus, ce projet a pour objectif d'automatiser le traitement de bout en bout des réclamations clients en s'appuyant sur les nouvelles technologies. Il vise ainsi à fluidifier et accélérer chaque étape du traitement, tout en améliorant la qualité des informations et l'efficacité du processus. Les délais de traitement seront ainsi raccourcis, et la qualité améliorée. Ce qui aura un impact direct sur la satisfaction client, et l'image de marque de Royal Air Maroc.

Dans le cadre du présent appel d'offres relatif à l'automatisation du traitement des réclamations, l'automatisation des réclamations liées au service client constitue un périmètre obligatoire.

En complément, deux volets optionnels sont prévus : l'un pour l'extension de la solution au programme de fidélité Safar Flyer, et l'autre pour l'automatisation des réclamations liées au périmètre e-commerce et ventes à distance (eCom/VAD). Ces volets optionnels permettront d'élargir progressivement le dispositif à l'ensemble des parcours clients concernés.

1.2. Objectifs du Projet

Les objectifs clés de ce projet sont les suivants :

- **Traiter les réclamations non clôturées au niveau du CRM** : L'automatisation des process concerne tout aussi bien le backlog que les nouvelles réclamations.
- **Traiter les duplicitas (dups) à la source** : dès la réception à travers des business rules préétablis.
- **Classifier et dispatcher automatiquement les réclamations** : pondérer, flaguer et orienter automatiquement la réclamation vers le pipeline dédié afin de déclencher un traitement automatique, ou à défaut affecter à un agent.
- **Qualifier la réclamation** : Automatiser la collecte, la saisie, et la vérification des données provenant des différentes sources d'informations RAM. La solution devra récupérer automatiquement les informations qui lui sont liés sur Altea : Vols passés/futurs, accès loyalty, accès CRM, ainsi que sur Worldtracer, Netline, QPulse et E-Report ou toute autre source de données interne ou externe.
- **Automatiser les business rules** : Définir l'éligibilité du client et calculer le montant d'indemnisation ou de remboursement en fonction des business rules définis, conformément aux procédures et lois en vigueur.
- **Exploiter l'IA pour la prise de décision** : Utiliser l'IA pour assister la prise de décision des agents lors des échanges et négociations avec le client, notamment dans le cadre des incidents bagages ou de toute autre situation nécessitant une intervention humaine.

- **Automatiser les tâches manuelles sur le CRM :** Optimiser la gestion des réclamations en automatisant les processus manuels et les interactions dans le CRM (ex : créer une fiche d'indemnisation/remboursement, envoyer les e-mails aux clients, créer les dossiers juridiques, formater le fichier de chargement préparé par les responsables financiers, etc.).
- **Proposer des projets de réponses adaptés :** selon la nature de la réclamation, le type de client, et le traitement alloué, proposer des réponses personnalisées dans la langue de préférence du client.
- **Traitement d'images :** Utiliser des outils d'analyse d'images pour automatiser l'analyse de documents tels que les factures et autres pièces justificatives, et ce dans les différentes langues, etc.
- **E-signature :** Intégrer un système de signature électronique pour faciliter et fluidifier la validation des documents par le client.
- **Reporting et pilotage :** assurer la qualité des données, et analyser les réclamations par l'IA afin d'identifier des tendances ou des anomalies de traitement, et de proposer des pistes d'amélioration. L'objectif étant de personnaliser et automatiser les Dashboard, et de faire des contrôles qualité en temps réel.
- **Mise en place de SLAs pour le suivi de l'ensemble des étapes de traitement de la réclamation :** Définir et intégrer des SLAs permettant de mesurer et de piloter les délais et la qualité de traitement à chaque étape du cycle de vie des réclamations.
- **Comptabiliser automatiquement les paiements sur SAP FI :** à partir du CRM HUBSPOT.
- **Automatiser le paiement des indemnisations/remboursements :** à travers un interfaçage automatique de SAP FI avec les plateformes bancaires.

2. Spécifications fonctionnelles

Le présent cahier des charges définit les spécifications fonctionnelles pour le développement d'une solution d'automatisation de bout en bout du processus de traitement des réclamations clients.

L'objectif global du projet étant que chaque tâche soit automatisée, fluidifiée, et tracée selon les éléments décrits dans la section 1.2

2.1. Identifier et traiter les requêtes duplicitas à la source (duplicates)

La solution devra intégrer un mécanisme de détection et de gestion des duplicitas (duplicates) dès leur réception, en s'appuyant sur des règles métiers préétablies. Une fois les doublons identifiés, la solution devra automatiquement appliquer les actions suivantes :

- Fusion des tickets dupes : les éléments des tickets identifiés comme doublons (ex. : pièces jointes, commentaires, informations complémentaires) devront être importés et centralisés dans le ticket initial, afin d'assurer l'exhaustivité des informations tout en évitant toute redondance.
- Clôture des tickets dupes : les tickets considérés comme dupes devront être automatiquement mis à jour avec le statut « Abandonné », accompagné du motif

d'abandon. Le champ « Ticket initial » devra également être renseigné pour assurer la traçabilité et faciliter le suivi.

- Dans tous les cas, la solution doit assurer un niveau de garantie suffisant concernant la maîtrise de l'homonymie, en évitant de merger des dossiers de clients distincts ou d'adresser des données d'un client à un autre (bien qu'ayant le même nom et prénom).

2.2. Classifier et dispatcher la réclamation

La solution recherchée devra permettre le dispatch automatique des réclamations clients à partir des tickets créés dans HubSpot.

Ainsi, à la réception d'un nouveau ticket ou message client, la solution devra analyser automatiquement le contenu (texte libre, pièces jointes, données structurées) pour identifier le **type de réclamation**, le **niveau de priorité**, le **profil client** et le **contexte opérationnel** (vol, réservation, bagage, etc.).

En fonction des règles métiers définies, le système devra être capable de déclencher **un workflow automatisé** (escalade, traitement automatique, demande de complément d'information, etc.). Ou à défaut de **router automatiquement** la réclamation vers l'équipe ou l'unité concernée (irrégularité, bagage, ...) selon la charge et les qualifications des membres de chaque équipe.

Il devra également être possible de configurer des critères de dispatch dynamiques, basés sur des combinaisons de critères multiples (ex. : vol retardé + client Top tier /VIP + bagage manquant = dispatch prioritaire vers la cellule dédiée).

L'objectif est de réduire drastiquement le temps de traitement initial, d'améliorer la réactivité et de garantir une prise en charge pertinente et personnalisée de chaque réclamation, tout en assurant une traçabilité complète des actions entreprises via HubSpot.

2.3. Reconnaissance client

Une fonctionnalité de reconnaissance client est également envisagée en option moyennant une intégration avec la solution de gestion des appels utilisée par notre call center. Elle a pour objectif de faciliter la qualification, d'accélérer le traitement des demandes, et d'enrichir la personnalisation des réponses.

Par exemple, lors d'un appel téléphonique entrant, la solution devra être en mesure d'afficher automatiquement la fiche client, y compris ses réservations passées et à venir, ses réclamations, son statut Safar Flyer, etc, en s'appuyant sur les données disponibles dans les systèmes internes (PNR, numéro de fidélité, email, numéro de téléphone, etc.) avec la possibilité de créer une réclamation sur Hubspot en se basant sur les données collectées. Cela permettra aux agents de disposer du contexte nécessaire pour offrir une expérience fluide et proactive. Le client bénéficiera ainsi d'un traitement plus personnalisé et aura le sentiment d'être reconnu et compris dès le premier contact.

L'implémentation de cette fonctionnalité reste optionnelle et pourra être envisagée de manière progressive.

2.4. Qualifier la réclamation

La solution devra assurer une qualification intelligente et automatisée des réclamations, entendue comme la capacité à extraire, croiser et enrichir les données issues des messages clients avec les informations disponibles dans les systèmes métiers internes et externes.

À partir d'un ticket créé dans HubSpot (suite à un email, formulaire, chat, etc.), la solution devra analyser le contenu du message, détecter les éléments clés (nom, numéro de réservation, date et numéro de vol, type et sous-type d'incident, etc.), puis **interroger dynamiquement, via API**, les systèmes internes RAM tels que **Altea** (pour récupérer le dossier passager, numéro de vol, date du vol, numéro de billet, classe de réservation, historique de réservation), **NetLine** (données opérationnelles, retards, annulations) ou **WorldTracer** (pour recherche de bagages).

L'objectif est de reconstituer automatiquement le contexte réel de la réclamation et de préremplir les champs du ticket dans HubSpot avec des informations fiables, actualisées et vérifiées. Cette qualification automatisée permet d'éviter les saisies manuelles, de réduire les risques d'erreurs ou d'omissions, d'uniformiser les données utilisées dans les processus de traitement et de fournir aux équipes une vision complète et contextualisée de chaque dossier client dès l'ouverture du ticket.

La solution devra effectuer un contrôle automatique en se basant sur la combinaison numéro de vol, date de vol, numéro de billet et numéro de réservation avant la soumission du formulaire de réclamation. En cas d'erreur le client ne peut pas soumettre la réclamation.

La solution devra être capable de s'interfacer avec d'autres **SI internes** également.

2.5. Renseigner la fiche de Réclamation

À l'issue de la phase de qualification automatisée de la réclamation, la solution devra garantir la documentation automatique et complète des données requises pour le traitement dans le CRM.

Ce processus doit couvrir l'ensemble des données indispensables au traitement, incluant les informations relatives au passager, au vol et aux détails de l'incident, ainsi que les données spécifiques selon la typologie de la réclamation (Bagage, irrégularité...).

Ce renseignement automatisé vise à garantir la complétude, la fiabilité et l'uniformité des données présentes dans la fiche réclamation. Il constitue un levier essentiel pour améliorer la qualité et l'efficacité du traitement.

2.6. Analyser les éléments et statuer sur l'éligibilité au remboursement/indemnisation

La solution devra intégrer un module d'analyse décisionnelle automatisée permettant d'exploiter les données collectées lors de la qualification pour déterminer l'éligibilité d'une

réclamation à un remboursement ou une indemnisation, selon des règles métiers prédéfinies et configurables.

Une fois les informations pertinentes récupérées depuis les systèmes métiers (via API avec **Altea**, **NetLine**, **WorldTracer**, etc.) — telles que le statut réel du vol (retard, annulation, reroutage, etc.), la confirmation d'une réservation valide, l'historique des incidents de bagages, le profil passager (statut fidélité, antécédents de réclamations, VIP, etc.), le point d'émission du billet (Site web RAM, agence de voyage, agence RAM) — la solution devra analyser automatiquement la conformité de la situation avec les politiques d'indemnisation en vigueur (par exemple : Règlement (CE) n° 261/2004 de l'Union européenne, conditions contractuelles de la compagnie, politiques internes spécifiques, etc.).

L'outil devra être capable d'appliquer une logique conditionnelle complexe pour statuer sur les cas standards (ex. : vol retardé avec un retard supérieur à x heures => passager éligible à une indemnisation) ainsi que sur des cas plus spécifiques nécessitant le croisement de plusieurs critères, tels que des situations impliquant des négociations avec le client dans le cadre d'un incident bagage.

Le résultat de l'analyse (éligible, non éligible) devra être rendu lisible dans HubSpot sous forme de tags, champs personnalisés ou autre format, et pourra alimenter un workflow de traitement automatique ou déclencher une alerte pour validation humaine. Ce module contribuera à réduire les délais de réponse et fiabiliser les décisions prises vis-à-vis des clients.

À l'issue de cette étude d'éligibilité, deux cas se présentent : soit l'envoi d'email d'excuse si le client n'est pas éligible au remboursement/indemnisation ou bien la préparation d'un projet de réponse affirmant l'éligibilité du client.

2.7. Crédit automatique des réclamations et déclenchement du remboursement (DOT)

Dans le cadre de l'application des nouvelles dispositions par la réglementation DOT (Department of transportation), un processus de création automatique des réclamations sera mis en place pour les passagers identifiés comme éligibles à l'**automatic refund**.

Cette automatisation permettra non seulement de créer automatiquement les réclamations, mais également de déclencher le remboursement automatique des clients, tout en garantissant le respect strict des délais réglementaires.

2.8. Préparer une lettre d'excuses aux clients

La solution devra permettre la génération et l'envoi automatisés d'une lettre d'excuse personnalisée dans les cas où l'analyse conclut que la réclamation du client ne donne pas droit à un remboursement ou à une indemnisation.

À partir des données disponibles dans le ticket HubSpot (type de réclamation, éléments contextuels récupérés via les API — Altea, NetLine, WorldTracer, etc. — et résultat de l'analyse décisionnelle), la solution devra formuler une réponse cohérente, empathique et structurée,

en s'adressant au client dans sa langue d'expression naturelle, détectée automatiquement à partir du formulaire de réclamation soumis, de l'e-mail envoyé par le client ou bien d'autres sources.

Le message devra inclure : un résumé clair et synthétique du contexte, les raisons précises de la non-éligibilité (conformément à la réglementation ou à la politique interne), des formules d'excuse engageantes, et le cas échéant, des gestes commerciaux alternatifs (ex. : miles), selon les règles définies. Des scripts et des canevas sont également prédéfinis sur Hubspot par le RAM.

Ce dispositif vise à maintenir une relation client de qualité, même en cas de refus, tout en réduisant la charge des équipes et en assurant une uniformisation du discours à l'échelle de l'organisation.

2.9. Soumettre le projet de réponse

Dans les situations où l'analyse automatisée conclut à l'éligibilité du client à un remboursement ou une indemnisation, la solution devra générer un projet de réponse prérempli, structuré et prêt à être validé par un agent interne avant envoi. Ce projet de réponse devra être rédigé automatiquement dans la langue naturelle du client. Le message proposé devra inclure : une reconnaissance explicite de la situation rencontrée, une confirmation de l'éligibilité, le montant et la nature de la compensation proposée (numéraire, EMD, miles, etc.), les modalités pratiques pour le client (délais, étapes, documents requis si applicables), ainsi qu'une formule de clôture personnalisée et bienveillante.

La solution devra s'appuyer sur des modèles rédactionnels dynamiques, ajustables en fonction du type de réclamation, du niveau de service attendu (passagers fréquents, statut client, etc.) et des politiques internes. Ce projet de réponse devra être intégré automatiquement dans HubSpot, sous forme de brouillon associé au ticket, avec notification au collaborateur référent ou au superviseur en charge, afin qu'il puisse relire, ajuster si nécessaire, et valider manuellement l'envoi. L'objectif est de combiner l'efficacité de l'automatisation avec le contrôle qualité humain, notamment dans les cas à forte sensibilité client, tout en garantissant la cohérence linguistique, opérationnelle et juridique des communications sortantes.

La solution devra être capable de gérer les réclamations impliquant plusieurs passagers. Lorsqu'un client soumet une réclamation au nom de plusieurs passagers (par exemple : famille, groupe, réservation multiple), elle devra identifier l'ensemble des voyageurs concernés en analysant les données du PNR ou des champs structurés provenant d'Altea ou d'autres systèmes connectés, et s'assurer que le projet de réponse intègre une réponse personnalisée pour chaque passager, regroupée dans un seul projet de réponse.

2.10. Valider ou rejeter le projet de réponse

La solution attendue devra intégrer, pour les projets de réponse incluant une offre d'indemnisation ou de remboursement, un processus de validation en deux niveaux

d'approbation : d'abord par l'approbateur du centre d'appel, qui peut modifier, approuver ou rejeter le projet, suivi par l'approbateur RAM qui réalise une seconde vérification similaire.

Chaque décision devra automatiquement mettre à jour les statuts de traitement via des workflows. En cas de rejet, le motif devra être systématiquement analysé, puis la solution devra ajuster automatiquement le projet en conséquence avant une nouvelle soumission.

2.11. Envoyer la réponse au client

La solution attendue devra automatiser l'envoi du projet de réponse approuvé au client, ainsi que la mise à jour automatique des statuts de traitement de la réclamation sur Hubspot, tout en intégrant la gestion de la signature électronique des documents envoyés aux clients, tels que la lettre de décharge ou le solde de tout compte, afin d'assurer la finalisation du traitement.

Dans les cas où des documents sont requis ou manquants pour le traitement, la solution devra détecter les documents nécessaires au traitement de la réclamation selon sa typologie et assurer l'envoi automatique des emails sollicitant ces pièces auprès des clients, garantissant ainsi la fluidité du processus de gestion des réclamations.

2.12. Gérer les relances et reprendre le traitement de la réclamation

Le système devra inclure une fonctionnalité de gestion automatisée des relances, ainsi qu'un mécanisme de reprise du traitement des réclamations dès réception des documents requis. Cette fonctionnalité comprendra les éléments suivants.

- **Programmation des relances automatiques** : La solution devra permettre l'envoi automatique de relances aux clients n'ayant pas encore fourni les documents requis. La fréquence, le nombre maximum de relances et les délais entre chaque envoi devront être entièrement paramétrables.
- **Analyse automatique des retours/relances du client** : La solution devra permettre l'analyse automatique des retours et relances du client, la reprise du traitement de la réclamation — notamment lorsque les pièces requises sont réceptionnées — ainsi que la génération de réponses dans la langue naturelle du client.
- **Reprise du traitement des tickets suite à une relance juridique, réseaux sociaux ou autres canaux** : le système devra également gérer la réactivation et le traitement des dossiers concernés suite à ces types de relances spécifiques.

L'objectif est de réduire les délais de traitement tout en garantissant un suivi rigoureux des demandes incomplètes.

2.13. Renseigner la fiche d'indemnisation/remboursement

La solution devra permettre la génération automatique d'une fiche d'indemnisation ou de remboursement intégrant l'ensemble des éléments requis, tels que : les données de vol, le

mode de compensation choisi, le montant d'indemnisation/remboursement, les justificatifs associés, les coordonnées bancaires, l'entité interne destinataire, etc. Elle devra également être en mesure de vérifier automatiquement si l'indemnisation ou le remboursement généré est rattaché à un objet de type « Dossier juridique », d'identifier précisément ces cas et d'adapter le traitement en conséquence, notamment en cas de dossier contentieux.

Dans le cas d'une demande de remboursement, la solution devra :

- Calculer automatiquement le montant à rembourser, en se basant sur le prix du billet et le segment consommé,
- Mettre à jour automatiquement le statut du billet dans Altea, en le passant de « O : Open » à « R : Refund » ;
- Enregistrer automatiquement dans la fiche de remboursement du CRM le montant calculé, la devise associée, ainsi que le justificatif du changement de statut, dans les champs prévus à cet effet.

En cas de réclamation portant sur plusieurs passagers, une fiche distincte devra être créée pour chaque bénéficiaire, tout en étant rattachée au ticket principal dans HubSpot. Les fiches d'indemnisation/remboursement devront être centralisées et accessibles directement depuis le ticket CRM principal, afin de faciliter le suivi global tout en permettant une gestion granulaire et personnalisée de chaque dossier passager. Cette approche vise à garantir la conformité des traitements, à éviter les oubli ou confusions entre bénéficiaires, et à offrir une visibilité complète à l'agent en charge du dossier, tout en respectant la structure opérationnelle du CRM HubSpot.

2.14. Analyser la demande d'indemnisation/remboursement

Une fois les fiches créées et complétées automatiquement par la solution, le manager Portefeuille RC procèdera à une vérification complète des informations, en s'appuyant sur le projet de réponse transmis, le retour du client ainsi que sur les documents reçus (RIB, procuration, solde de tout compte, livret de famille, acte de naissance, lettre de décharge), puis décidera d'approver ou de rejeter la demande d'indemnisation ou de remboursement.

2.15. Attribuer l'indemnisation/remboursement

La solution devra, dès l'approbation de la demande d'indemnisation ou de remboursement par le Manager Portefeuille RC, déclencher automatiquement l'attribution de la demande à l'entité concernée.

Par ailleurs, pour les indemnisations en Miles ou en EMD, la solution devra, dès la création et la complétude de la fiche d'indemnisation, transmettre automatiquement la demande à l'entité compétente :

- « Émission EMD » dans le cas d'une indemnisation par EMD,

- « Safar Flyer » dans le cas d'une indemnisation en Miles.

2.16. Traiter et clôturer l'indemnisation/remboursement en Numéraire

Le processus actuel de paiement des demandes d'indemnisation et de remboursement repose principalement sur des interventions manuelles réalisées par les responsables financiers.

Ce processus comprend plusieurs étapes clés, allant de l'extraction des données d'indemnisation et de remboursement depuis le CRM, jusqu'à l'exécution des paiements et leur intégration comptable dans SAP, en passant par les phases de contrôle, de préparation des fichiers, et de validation.

Ce fonctionnement présente plusieurs axes d'amélioration, notamment l'automation des tâches manuelles et répétitives.

Résultat attendu par la solution d'automatisation sélectionnée :

- La solution attendue devra permettre l'automatisation complète du processus de traitement des demandes d'indemnisation et de remboursement, incluant l'extraction des données du CRM, les contrôles de complétude et de cohérence, la conversion des montants, la gestion des pièces jointes, la comptabilisation automatique des indemnisations et des remboursements sur SAP FI à partir du CRM Hubspot puis la préparation des fichiers de paiement à partir des données comptables SAP FI, ainsi que la gestion des rejets.
- Cette automation devra s'appuyer sur des technologies avancées, et assurer un traitement fluide, fiable, traçable et interopérable avec les systèmes existants (CRM, SAP FI, plateforme bancaire).
- L'objectif est de renforcer l'efficacité opérationnelle, de limiter les interventions humaines, et de réduire les délais de traitement.
- À l'issue du processus, la solution devra générer, directement depuis le CRM, un fichier de paiement consolidé, contrôlé et structuré, et destiné à être injecté sur l'ERP comptable SAP-FI.
- L'interface entre SAP FI et les plateformes bancaires devra permettre le paiement automatisé en masse, dans le respect des exigences de la plateforme bancaire.
- Une fois le paiement effectivement exécuté, la solution devra assurer le chargement automatique du paiement sur SAP FI, tout en alimentant le CRM avec la date valeur du paiement et le statut de traitement.

2.17. Traiter et clôturer l'indemnisation/remboursement en EMD

Lorsque le client opte pour une indemnisation sous forme d'EMD (voucher), la solution devra automatiser l'émission de l'EMD accordé au client avec le montant d'indemnisation. Une fois l'EMD émis sur le système d'information Altea, elle devra automatiquement :

- Mettre à jour le pipeline de l'indemnisation en passant le statut de « Soumise en attente de traitement » à « Exécutée » ;
- Enregistrer dans la fiche d'indemnisation, au sein du CRM, la date d'émission ainsi que le numéro de l'EMD généré, garantissant ainsi une traçabilité complète du traitement.

2.18. Traiter et clôturer l'indemnisation/remboursement en Miles

Lorsque l'indemnisation est sous forme de Miles, la solution devra créditer automatiquement les miles sur le compte Safar Flyer du client avec la valeur saisie.

Une fois les miles crédités sur le système d'information CRANE, la solution devra automatiquement :

- Mettre à jour le pipeline de l'indemnisation en passant le statut de « Soumise en attente de traitement » à « Exécutée » ;
- Enregistrer dans la fiche d'indemnisation, au sein du CRM, la date d'émission.

2.19. Réclamation clôturée et notification du client

Dès exécution de l'indemnisation/remboursement et saisie de la date de valeur sur le CRM, la solution devra envoyer automatiquement un email au client pour le notifier de l'exécution de l'indemnisation/remboursement ainsi que de la date à laquelle celle-ci a été exécutée.

Ce type d'email est envoyé directement au client, sans nécessiter l'approbation des agents.

2.20. Gestion des rejets des demandes d'indemnisation/remboursement

Rejet de la demande d'indemnisation/Remboursement par le manager Portefeuille RC :

En cas de rejet de la demande d'indemnisation ou de remboursement par le Manager Portefeuille RC, et une fois le motif de rejet renseigné, la solution devra automatiquement :

- Changer le « pipeline stage » correspondant (indemnisation ou remboursement) à « Rejeté » ;
- Analyser automatiquement le motif de rejet, identifier les éléments à corriger ou à compléter (par exemple : pièce manquante, incohérence de données), puis réaliser les

modifications nécessaires sur la fiche avant de soumettre de nouveau la demande pour approbation, garantissant ainsi un cycle de traitement fluide et conforme.

Rejet de la demande d'indemnisation/Remboursement par le responsable financier :

En cas de rejet de la demande d'indemnisation/remboursement par le responsable financier, la solution devra automatiquement :

- Modifier le statut « Remboursement pipeline stage » / « Indemnisation pipeline stage » à « Rejeté ».
- Analyser automatiquement le motif de rejet, identifier les éléments à corriger ou à compléter (par exemple : compte bancaire du client fermé, la solution devra reprendre contact avec le client pour solliciter le document requis), puis réaliser les modifications nécessaires sur la fiche avant de soumettre de nouveau la demande pour traitement.

2.21. Système de gestion de la qualité

La solution devra intégrer un dispositif complet de gestion automatique de la qualité, articulé autour des axes suivants :

- **Un contrôle qualité basé sur l'IA** couvrant l'ensemble des étapes du processus de traitement automatique des réclamations. Ce dispositif permettra de s'assurer que les automatisations mises en place (ex. : module d'analyse décisionnelle, etc.) sont correctement appliquées et conformes aux règles métiers prédéfinies. Il devra également exploiter les rejets effectués par RAM au niveau des projets de réponse, d'indemnisation et/ou de remboursement afin d'identifier les éventuels écarts ou dysfonctionnements.

Ces contrôles feront l'objet de rapports automatiques, générés selon une fréquence définie, intégrant une analyse détaillée des écarts constatés ainsi que les actions correctives à engager pour y remédier, dans une logique d'amélioration continue du processus.

Les contrôles porteront notamment sur les éléments suivants :

- **Qualité des données rapatriées** : vérification de l'exhaustivité, de la cohérence, du format et de la conformité des données issues des différents systèmes d'information.
- **Contrôle de la qualification automatique** : vérification que la qualification attribuée à la réclamation est pertinente et conforme aux données collectées.
- **Évaluation de l'éligibilité du client** : vérification que le système a correctement évalué l'éligibilité du client à une indemnisation et/ou un remboursement, conformément aux règles métiers et aux procédures internes définies pour chaque typologie de réclamation.
- **Pertinence des projets de réponse générés** : contrôle de la qualité et de la conformité des projets de réponse générés.
- **Traitement des pièces justificatives** : vérification que les documents fournis (factures, reçus, etc.) ont bien été analysés et que les données clés ont été

correctement extraites. Ce contrôle vise à détecter les erreurs ou imprécisions issues des outils de traitement d'image (ex. : mauvaise lecture, champ mal interprété, données incomplètes).

- **Contrôle des montants d'indemnisation et de remboursement** : vérification de la cohérence et de la conformité des montants saisis dans les fiches d'indemnisation ou de remboursement, en fonction de l'éligibilité du client, des règles métiers et des procédures internes.
- **Détection des écarts ou traitements non conformes** : génération automatique d'alertes ou de rapports en cas d'anomalie, d'incohérence ou de non-respect des règles établies (règles métiers potentiellement mal configurées ou non respectées).
- **Respect des délais de traitement (SLA)** : contrôle du respect des SLA définis pour chaque étape du traitement. En cas de dépassement, une alerte sera automatiquement déclenchée, avec une remontée des cas à risque aux équipes concernées.
- **Suivi de la conformité réglementaire** : détection des traitements non conformes aux exigences légales, notamment en matière de protection des données à caractère personnel, avec déclenchement d'alertes le cas échéant.
- **Analyse des tendances et des retours clients par l'IA, avec proposition des pistes d'amélioration** : La solution devra s'appuyer sur l'IA pour analyser les retours clients, identifier les tendances récurrentes ainsi que leurs causes racines. Sur la base de ces analyses, elle devra suggérer des actions correctives ou préventives, telles que l'ajustement des projets de réponse (PR) envoyés aux clients, la révision des scripts, et l'optimisation du processus de traitement des réclamations.
- **Auto-apprentissage des traitements récurrents** : la solution devra intégrer des mécanismes d'auto-apprentissage permettant d'améliorer en continu la prise de décision sur la base de l'historique des traitements réalisés. Elle devra être capable d'identifier des schémas récurrents entre les motifs de réclamation, les profils clients et les actions engagées (ex. : pour un motif Y associé à un profil client X, suggérer l'action Z).

Ces apprentissages devront permettre d'optimiser et d'améliorer la pertinence des décisions automatisées.

- **Tableaux de bord et reporting** : la solution devra proposer des tableaux de bord dynamiques, interactifs et personnalisables permettant un suivi en temps réel de l'ensemble des étapes du traitement des réclamations. Ces tableaux de bord devront intégrer des indicateurs clés de performance (KPIs) tels que, sans s'y limiter : le taux de traitement automatisé des réclamations, les délais moyens de traitement par étape du processus et par typologie de réclamation, le taux de rejet des projets de réponse et des demandes d'indemnisation et/ou remboursement, etc. Ils devront permettre un pilotage efficace de l'activité, l'identification rapide des points de blocage et la mise en œuvre d'actions correctives ciblées.

3. Spécification fonctionnelles Réclamations VAD (Optionnel) :

Le périmètre VAD couvre l'ensemble des réclamations clients liées aux achats effectués en ligne, que ce soit via le site web ou l'application mobile RAM, ainsi que les achats réalisés par le biais du call center.

Ces réclamations peuvent porter aussi bien sur des demandes d'information que sur des problèmes techniques rencontrés lors du processus de réservation, ou encore concerner des aspects relevant du service après-vente, tels que les demandes de correction de nom, remboursement, modification de vol, ou tout autre ajustement post-achat.

L'objectif est de permettre une automatisation maximale du traitement des réclamations VAD. Cette automatisation vise à standardiser les processus, fiabiliser les décisions, et réduire les délais de traitement en vue de renforcer la crédibilité du canal digital.

3.1. Fonctionnalités communes à l'ensemble des réclamations :

- Contrôle automatique pour vérifier si la réclamation concerne le périmètre VAD selon Office ID et d'autres éléments contextuels, En cas de non-conformité au périmètre, la demande devra être clôturée automatiquement, accompagnée de l'envoi d'une réponse adaptée au client ;
- Générer des réponses au client selon la langue utilisée dans le formulaire de réclamation, afin d'assurer une communication cohérente et personnalisée selon les scripts paramétrés (Détection automatique du script à utiliser) ;
- Fiabiliser automatiquement le type et sous type de l'incident en analysant le contenu de la demande exprimée par le client, croisé avec les informations extraites du dossier de réservation dans ALTEA afin de fiabiliser les statistiques des incidents et permettre un traitement adapté de la réclamation ;
- Mettre à jour automatiquement le statut de la réclamation dans le CRM à chaque étape du processus ;
- Taguer automatiquement les réclamations pour lesquelles l'adresse e-mail utilisée par le client ne correspond pas à celle enregistrée dans le dossier de réservation ;
- Identification et gestion automatisée des réclamations en double selon la logique décrite au point 2.1 en y appliquant des règles spécifiques au volet VAD.

3.2. Réclamations relatives à la correction du nom et/ou prénom :

La solution proposée devra permettre de gérer de manière entièrement automatisée le traitement de ce type de réclamations selon le processus suivant :

- Analyse automatique du contenu de la réclamation afin d'identifier et d'extraire le nom/ prénom communiqués par le client, lecture du PNR dans ALTEA pour extraire le

nom/ prénom figurant sur le dossier de réservation, et comparaison entre ces informations selon une logique de correspondance paramétrable ;

- En cas de divergence, déclenchement automatique d'une demande de complément d'information auprès du client, incluant la transmission d'une liste de pièces justificatives à fixer selon le type de divergence ;
- Lecture et traitement automatisés des justificatifs reçus, avec extraction du nom et du prénom quel que soit le format du fichier (PDF, image...) ;
- Qualification de la demande selon des règles préétablies, aboutissant à une validation ou un refus ; ces règles doivent respecter les exigences de la Loi 09-08 et du RGPD concernant le droit à la rectification, qui doit être systématiquement retenu s'il est fait preuve que la rectification correspond à une erreur de saisie et non pas un transfert de propriété du billet ;
- En cas d'acceptation, vérification automatique de la disponibilité de la classe tarifaire réservée dans ALTEA et déclenchement automatique du workflow de restitution de la classe auprès du département RM;
- Si la demande est acceptée, génération d'une synthèse de traitement et affectation automatique du dossier à une file dédiée dans le CRM pour finalisation du traitement ;
- En cas de refus, génération et envoi automatique d'un message d'excuse au client, avec clôture de la demande dans le CRM ;
- La solution devra permettre une mise à jour automatique du statut de la réclamation dans le CRM à chaque étape du processus ;
- La solution devra permettre la gestion des réclamations contenant plusieurs demandes de correction distinctes.

3.3. Réclamations liées aux demandes de facture :

La solution proposée devra permettre de traiter automatiquement ces demandes selon les étapes ci-dessous :

- Extraire les données nécessaires à la génération de la facture à partir du message de réclamation et des données PNR sur Altea ;
- Générer automatiquement la facture conformément aux modèles préétablis, en tenant compte du type de la demande ;
- Envoyer la facture à l'adresse paramétrée dans le dossier de réservation et clôture de la demande ;
- Paramétrage d'un workflow pour les demandes de formats non standards ;
- La solution devra permettre la gestion des réclamations contenant plusieurs demandes de facture distinctes.

3.4. Billet non émis :

- Extraire automatiquement les données nécessaires au traitement, à partir du texte de la réclamation, plateformes de paiement et dossier de réservation sur Altea ;
- Procéder aux contrôles automatisés pour vérifier l'émission effective du billet, la confirmation du paiement et la disponibilité de la classe tarifaire ;
- En cas de conformité, et si billet est déjà émis, renvoi automatique du billet au client et si billet est non émis, déclenchement automatique du workflow de restitution de la classe avec RM et/ou la vérification du compte safar flyer pour les billet prime et cash&miles si besoin et préparation d'une synthèse à l'agent VAD avec l'affectation automatique du dossier à une file dédiée dans le CRM pour finalisation du traitement ;
- En cas de non-conformité demande des pièces justificatives au client selon la non-conformité et escalade du cas selon les workflows paramétrés.

3.5. Anomalie de paiement :

- Extraire automatiquement les données nécessaires au traitement, à partir du texte de la réclamation, plateformes de paiement et dossier de réservation sur Altea ;
- Procéder aux contrôles automatisés pour confirmer l'anomalie de paiement selon les règles préétablies ;
- Préparation d'une synthèse à l'agent VAD et affectation automatique du dossier à une file dédiée dans le CRM pour finalisation du traitement ;
- En cas de non-confirmation de l'anomalie de paiement, demande des pièces justificatives au client selon le cas et escalade du dossier selon les workflows paramétrés.

3.6. Demande de remboursement :

Idem que le processus défini pour le service client avec des règles de qualification et traitement adaptées à la VAD.

3.7. Demande d'information :

Identification automatique des demandes d'information à partir du contenu du message client, avec génération d'une réponse automatisée incluant un lien vers la section concernée du site web ou la FAQ.

4. Spécification fonctionnelles Réclamations Safar Flyer (Optionnel) :

4.1. Contexte

Le programme Safar Flyer est un pilier fondamental de la stratégie de fidélisation de Royal Air Maroc, regroupant un grand nombre de membres répartis en plusieurs catégories, telles que Silver, Gold et Platinum, chacun avec des attentes élevées en matière de service et de réactivité. Ce programme génère un volume significatif de réclamations, principalement liées à des problématiques comme les miles non crédités, les régularisations pour des vols opérés par des partenaires de l'alliance oneworld, les suspicions de fraude, ou encore les erreurs dans l'attribution des statuts. Ces réclamations nécessitent une analyse complexe, impliquant des vérifications croisées entre plusieurs systèmes d'information, notamment Altea pour les données de vol, Crane pour la gestion des transactions du programme, et HubSpot pour le suivi des interactions clients.

Actuellement, le traitement de ces réclamations repose largement sur des interventions manuelles, ce qui entraîne des délais prolongés, des erreurs potentielles comme l'attribution incorrecte de miles ou la création de tickets en doublon, et une insatisfaction notable, particulièrement parmi les membres Platinum et Gold. L'automatisation de ce processus vise à optimiser l'efficacité opérationnelle, à réduire significativement les délais de traitement, à garantir la fiabilité des décisions, et à améliorer l'expérience des membres tout en minimisant les coûts liés aux interventions humaines. Cette composante optionnelle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, en s'appuyant sur des technologies avancées pour répondre aux attentes des clients les plus exigeants.

4.2. Objectifs

L'objectif principal est de mettre en œuvre une solution d'automatisation complète pour le traitement des réclamations liées au programme Safar Flyer, depuis leur réception jusqu'à leur résolution, incluant la gestion des réclamations existantes dans le backlog. Cette solution devra répondre aux besoins suivants :

- Automatiser l'ensemble du processus de traitement pour réduire les interventions manuelles et minimiser les erreurs.
- Classifier les réclamations selon des catégories précises pour garantir un traitement adapté à chaque problématique.
- Intégrer les systèmes Altea, Crane et HubSpot pour une récupération et une analyse fluide des données nécessaires.
- Analyser automatiquement les justificatifs fournis par les clients pour accélérer la validation et détecter les anomalies.
- Appliquer des règles métiers automatisées pour évaluer l'éligibilité des réclamations et recalculer les miles avec précision.
- Déployer des agents virtuels pour gérer les demandes simples et fournir des réponses personnalisées.

- Offrir des outils de reporting pour suivre les performances et identifier les tendances, contribuant à l'amélioration continue.

4.3 Classification avancée des réclamations

La classification des réclamations Safar Flyer est une étape essentielle pour garantir un traitement adapté et efficace. La solution analysera automatiquement le contenu des réclamations, qu'elles soient soumises via e-mail, formulaire en ligne, ou tout autre canal, afin de les catégoriser selon des typologies spécifiques. Cette analyse s'appuiera sur une technologie de traitement sémantique capable d'interpréter le contenu des messages clients, enrichie par les données historiques disponibles dans HubSpot, pour assurer une catégorisation précise et cohérente. Une fois classées, les réclamations seront associées à des champs personnalisés dans les tickets HubSpot, reflétant leur catégorie et leur niveau de priorité.

Les fonctionnalités clés incluent :

- Analyse sémantique pour identifier les typologies, telles que les crédits de miles non attribués, les régularisations oneworld, les fraudes, les erreurs de statut, les bonus promotionnels, ou les contestations liées à l'expiration ou au transfert de miles.
- Création de champs personnalisés pour refléter la catégorie et la priorité, déclenchant des workflows automatisés adaptés, comme une escalade rapide pour les cas de fraude.
- Interface de configuration dynamique permettant aux équipes de Royal Air Maroc de définir des règles de priorisation, par exemple un traitement en moins de 24 heures pour les membres Platinum.

Cette approche garantit une réactivité accrue pour les clients à forte valeur et une gestion optimisée des flux de réclamations, tout en maintenant une traçabilité claire des actions effectuées dans le système.

4.4 Extraction et vérification automatique des données

L'élimination des saisies manuelles est cruciale pour réduire les erreurs et accélérer le traitement des réclamations. La solution récupérera automatiquement les données pertinentes depuis les systèmes Altea, Crane et HubSpot, en effectuant des vérifications croisées pour garantir leur cohérence. À partir d'Altea, elle extraira des informations détaillées sur les vols, tandis que Crane fournira les transactions du programme Safar Flyer, et HubSpot enrichira le contexte avec les données du profil client. Une analyse intelligente détectera les incohérences, comme un vol effectué dans Altea mais non crédité dans Crane, pour assurer la fiabilité des données utilisées.

Les fonctionnalités principales incluent :

- Extraction automatique des données d'Altea (numéro de réservation, numéro de billet, date, classe de voyage, statut du vol), de Crane (miles crédités, segments

accumulés, historique du compte), et de HubSpot (numéro Safar Flyer, statut de fidélité, interactions passées).

- Pré-remplissage des champs des tickets HubSpot avec les informations validées, telles que le numéro de vol, le statut du membre, ou les miles demandés.
- Gestion des données invalides, avec envoi d'un e-mail automatisé au client incluant un lien vers un formulaire sécurisé pour corriger les informations.

Cette automatisation réduit les interventions manuelles, garantit la fiabilité des données, et offre une traçabilité complète des actions effectuées dans le processus de traitement.

4.4 Analyse automatique des pièces justificatives

L'analyse des justificatifs fournis par les clients est essentielle pour valider les réclamations rapidement et précisément. La solution intégrera une technologie de reconnaissance optique de caractères (OCR) robuste capable d'extraire les informations des documents, même en cas de qualité médiocre, comme des scans flous ou des photos sombres. Les données extraites seront structurées pour utilisation, en étant associées au ticket correspondant, et comparées avec celles des systèmes Altea et Crane pour confirmer leur validité.

Les fonctionnalités clés incluent :

- Extraction des informations des cartes d'embarquement, reçus, ou documents d'identité, dans des formats courants comme JPEG, PNG et PDF.
- Comparaison des données extraites avec celles d'Altea et Crane pour détecter les anomalies, comme une carte d'embarquement non conforme.
- Envoi automatique d'une demande au client pour des documents manquants ou non valides, précisant les pièces requises en fonction de la réclamation.

Cette automatisation permet de réduire les erreurs, de fluidifier le processus, et de garantir une gestion rigoureuse des justificatifs nécessaires à la validation des réclamations.

4.5 Application des règles métiers automatiques

L'automatisation des règles métiers est au cœur de la solution pour garantir une évaluation rapide et conforme des réclamations. La solution appliquera des règles prédéfinies pour déterminer l'éligibilité, recalculer les miles, introduction des vols sur système, compléter des opérations de calcul et gérer les cas spécifiques, comme les suspicions de fraude. Elle vérifiera les classes qualifiantes et confirmera les vols effectués via Altea, tout en validant l'activité du compte Safar Flyer pour les statuts de fidélité. Le calcul des miles tiendra compte de la distance des vols, de la classe de voyage, du statut du membre, et des promotions applicables.

Les fonctionnalités principales peuvent inclure :

- Vérification de l'éligibilité des crédits de miles et validation des statuts Silver, Gold ou Platinum via Altea et Crane.
- Calcul précis des miles en fonction de la distance, de la classe, du statut, et des promotions comme le Status Booster.
- Identification et fusion des tickets duplicitas dans HubSpot, avec un historique clair des actions effectuées.
- Interface de configuration pour ajuster les règles, intégrant de nouvelles classes qualifiantes ou promotions.

Ces fonctionnalités garantissent une attribution précise des miles et une gestion efficace des réclamations, avec une flexibilité pour répondre aux évolutions du programme.

4.6 Agents virtuels et assistants IA

Pour améliorer la réactivité et la qualité du service client, la solution déployera des agents virtuels capables de traiter les demandes simples, telles que les consultations de solde de miles, le suivi du statut des réclamations, ou les vérifications d'éligibilité à des promotions. Ces agents généreront des réponses personnalisées, adaptées au statut Safar Flyer du client, dans plusieurs langues, incluant l'arabe, le français, l'anglais, et l'espagnol, avec une détection automatique de la langue.

Les fonctionnalités clés incluent :

- Réponses personnalisées avec des explications empathiques, par exemple en cas de refus pour des miles expirés, et proposition de gestes commerciaux comme un bonus de miles.
- Création automatique de tickets dans HubSpot à partir des interactions via e-mails, formulaires, ou chats, avec classification appropriée.
- Surveillance des délais de traitement selon les SLA définis, avec alertes aux agents humains en cas de dépassement.

Cette approche garantit une prise en charge rapide et efficace, en particulier pour les membres à forte valeur, tout en renforçant la satisfaction client.

4.7 Reporting et suivi

La solution offrira des tableaux de bord en temps réel pour suivre les performances du traitement des réclamations Safar Flyer, avec des métriques clés telles que le nombre de réclamations par catégorie, les délais moyens de traitement, et la répartition par statut de fidélité. Une analyse basée sur l'intelligence artificielle identifiera les tendances, comme un pic de réclamations pour un partenaire oneworld, et proposera des recommandations pour ajuster les règles métiers.

Les fonctionnalités principales incluent :

- Tableaux de bord avec filtres par période ou type de réclamation, affichant le taux d'automatisation et les délais de traitement.

- Rapports automatisés quotidiens ou hebdomadaires, exportables en PDF ou Excel, pour les équipes Safar Flyer et IT.
- Contrôle qualité automatisé pour vérifier la complétude des tickets et détecter les incohérences, comme des miles crédités sans justificatif.

Ces outils permettent une visibilité granulaire et contribuent à l'amélioration continue des processus de traitement des réclamations.

5. Méthodologie de travail

Le prestataire devra adopter une approche itérative et incrémentale pour la mise en œuvre de la solution d'automatisation du traitement des réclamations. Dans cette optique, un reengineering des processus métiers existants devra être réalisé en amont de chaque phase d'automatisation, afin d'identifier les opportunités d'optimisation (suppression des tâches à faible valeur ajoutée, simplification des circuits de validation, harmonisation des règles métiers, etc.).

Chaque processus métier (ex. : réclamation bagage, irrégularité vol, retards, etc.) fera l'objet d'un cycle complet et autonome comprenant :

1. Le diagnostic du processus actuel (AS-IS),
2. La proposition du processus cible optimisé (TO-BE),
3. L'automatisation du processus validé,
4. La livraison et le déploiement,
5. L'évaluation des résultats selon des KPIs définis en amont.

Le modèle de rémunération suivra cette logique incrémentale : à l'issue de la livraison et de la mise en production réussie d'un processus automatisé, et sous réserve de validation des résultats par la RAM, le prestataire sera éligible au paiement. La phase suivante (automatisation d'un autre processus) ne sera engagée qu'après la validation formelle du précédent processus.

Afin d'évaluer l'efficacité des automatisations mises en œuvre, des indicateurs de performance (KPIs) quantitatifs et qualitatifs devront être définis conjointement et suivis tout au long du projet, notamment :

- **Réduction du nombre de clics** nécessaires pour traiter un dossier,
- **Réduction du nombre d'étapes manuelles** ou de transitions inter-utilisateurs,
- **Réduction du délai moyen de traitement** d'une réclamation (temps écoulé entre réception et résolution),
- **Taux d'automatisation atteints** (% des cas traités sans intervention humaine),
- **Taux d'erreur avant/après automatisation,**
- **Niveau de satisfaction des utilisateurs finaux**

Le prestataire devra proposer, dès la phase de cadrage, un plan de pilotage de la performance incluant ces KPIs, leur méthode de calcul, leur périodicité de suivi et les seuils cibles.

Par ailleurs, les CVs des ressources clés affectées au projet devront être soumis à validation préalable par l'équipe projet RAM. En cas d'indisponibilité ou de remplacement d'une ressource, toute nouvelle proposition devra faire l'objet d'une validation équivalente. Si, au cours du projet, les ressources mobilisées s'avèrent insatisfaisantes en termes de compétences, de performance ou de qualité de livrables, RAM se réserve le droit d'en exiger le remplacement, sans impact sur le planning ni les engagements contractuels.

5.1. Ownership de la data

L'ensemble des données générées, traitées ou exploitées dans le cadre de la mise en œuvre de la solution demeure la propriété exclusive de RAM. Le prestataire s'engage à n'utiliser ces données qu'aux fins strictement nécessaires à l'exécution des prestations prévues, et à ne procéder à aucun traitement, copie, export ou transfert sans autorisation expresse. À l'issue du contrat, toutes les données devront être restituées dans un format exploitable, et aucune donnée ne devra être conservée par le prestataire.

5.2. Ownership du code

Tout développement spécifique, script, connecteur ou composant logiciel réalisé dans le cadre du présent projet, qu'il soit intégré à une solution tierce ou développé en complément, sera la propriété exclusive de RAM. Le prestataire s'engage à livrer les sources, la documentation associée, ainsi que les droits d'usage, de modification et de réutilisation. Aucun droit de réutilisation partielle ou totale ne pourra être revendiqué par le prestataire pour d'autres clients, sauf accord écrit préalable.

5.3. SLA & pénalités

Indicateur SLA	Description	Objectif	Pénalités
Livraison des livrables Sprint	Livraison dans les délais des éléments convenus dans le cadre du sprint (démo, stories, flux automatisés...)	Conformément au planning validé	<ul style="list-style-type: none"> Retard ≤ 3 jours ouvrés : pénalité de 5 % sur la valeur du sprint Retard > 3 jours : pénalité de 10 % + plan d'actions correctif obligatoire
Qualité des livrables (Taux de bugs)	Nombre maximum de bugs majeurs ou bloquants détectés lors de la recette utilisateur	≤ 5 bugs bloquants ou majeurs par sprint	<ul style="list-style-type: none"> De 6 à 10 bugs : pénalité de 2 % sur la valeur du sprint De 11 à 20 bugs : pénalité de 5 % > 20 bugs : pénalité de 10 % + plan correctif obligatoire
Temps de résolution des incidents	Délais de traitement des incidents critiques et majeurs	<ul style="list-style-type: none"> Incident critique : ≤ 4h ouvrées Incident majeur : ≤ 8h ouvrées 	<ul style="list-style-type: none"> En cas de dépassement répété (> 2 incidents/mois hors délai) : pénalité de 5 % du coût mensuel

6. Sécurité

6.1. Obligations du prestataire de service

Le prestataire reconnaît son obligation légale de conseil, d'alerte et de recommandation en matière de sécurité et de conformité aux bonnes pratiques du secteur. À ce titre, il s'engage notamment à informer Royal Air Maroc (RAM) des risques liés à toute opération envisagée, ainsi que de tout incident, avéré ou potentiel, susceptible d'affecter la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité des données.

Le prestataire devra également proposer et mettre en œuvre, si nécessaire, les mesures correctives ou préventives appropriées.

6.2. Conditions de sécurité

Le prestataire s'engage à garantir l'efficacité de la sécurité du système. Dans le cadre de ses activités, il devra mettre en œuvre des mesures techniques, organisationnelles et procédurales adaptées aux exigences de sécurité. Ces mesures devront être détaillées dans l'offre technique du prestataire.

RAM se réserve le droit de compléter ou d'ajuster ces mesures afin d'assurer un niveau de sécurité jugé acceptable.

6.3. Politique de sécurité

Dans le cadre de sa stratégie de gestion des risques, RAM dispose d'une politique de sécurité régulièrement mise à jour. Le prestataire s'engage à s'y conformer et à aligner ses actions et dispositifs en conséquence.

6.4. Conformité à la Protection des Données à caractère personnel

La solution proposée devra être entièrement conforme aux exigences du RGPD (présenter toute certification attestant de la conformité, tel que NF552).

Elle devra garantir la protection, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles traitées dans le cadre de la gestion des réclamations.

La solution, comme les traitements paramétrés, devront répondre aux exigences minimales suivantes :

- Privacy by design and by default;
- Minimisation de la collecte et de la rétention des données ;
- Intégrité des données, dont démarche de maîtrise des homonymies possibles dans l'identification des clients et renseignement automatisé des données ;
- Absence de duplication de systèmes de données (pas d'importation de données extraites de systèmes tiers, mais requêtes structurées pour extraction ciblée des données strictement nécessaires à chaque dossier)

- Chiffrement de la base de données ;
- Gestion optimisée de l'accès à la solution, incluant du MFA pour les profils sensibles ;
- Interdiction, sauf profil autorisé, d'extraction ou de copies de données de la solution (pour les profils standards : pas d'export de données, désactivation Ctrl+C, snapshot, etc...) ;
- Masquage à l'interface GUI des données sensibles pour les profils non autorisés (No de carte bancaire, profil santé, préférences religieuses, no de pièces d'identité, etc...) ;
- Gestion des logs optimisée, traçant toute activité touchant aux données clients ;
- Contrôle d'intégrité et alertes visibles, pour éviter le merge ou l'envoi via l'interface de messagerie de données d'un client A vers un client B (càd que l'email destinataire doit correspondre à celui enregistré dans le dossier traité ; si absent ou modifié à dessein, une alerte suffisante doit apparaître) ;

Le prestataire devra inclure dans sa réponse une présentation détaillée du dispositif prévu en déploiement (solution,, paramétrage, processus) garantissant la conformité de l'offre aux exigences RGPD.

Il devra de même prévoir une séance dédiée avec le DPO pour adresser les risques liés à la protection des données personnelles, dès arrêt des spécifications fonctionnelles et avant le paramétrage et le déploiement de la solution.

7. Démarche d'évaluation et de sélection

7.1. Critères d'évaluation

Le soumissionnaire est tenu de présenter dans son offre les éléments suivants qui seront pris en considération lors de l'évaluation des réponses :

- Références projets similaires,
- Couverture maximale des besoins fonctionnels et techniques,
- Offre de prix compétitive,
- Délais de mise en œuvre,
- Niveau de conformité data protection et Démarche privacy by design and by default
- Démarche de conduite de projet et méthodologies proposées,
- Niveau d'expertise des intervenants,
- Qualité des interfaces et niveau d'intégrité avec les autres systèmes RAM,
- SLAs proposés.

Les offres seront notées pour chacun des critères retenus au niveau des grilles d'évaluation fonctionnelle et de Sécurité SI comme indiqué en Annexe I et Annexe II.

Une évaluation globale sera appliquée suivant les critères en haut comme détaillé dans la grille d'évaluation globale (Annexe III).

Les offres seront évaluées et classées selon la note globale obtenue. Toute offre ayant obtenu dans l'évaluation globale (Annexe III) un score de points en dessous de 70% ou un score en

dessous de 70% dans l'évaluation fonctionnelle (Annex I) sera rejetée lors de l'étude technique de la réponse.

7.2. Processus de Sélection

Etape 1 : Etude technique :

- Les prestataires ayant répondu à l'appel d'offres seront évalués par une commission technique RAM sur la base des dossiers techniques remis.

Etape 2 : Présentation des solutions proposées/Live Démo :

- Dans cette étape, chaque prestataire devra venir présenter sa solution devant la commission technique de RAM pour confirmer sa compréhension des besoins avec les attentes de la RAM. Il est possible qu'à l'issue de l'étape 1, la commission technique de la RAM effectue une short liste et ne convoquera pour l'étape 2 que les dossiers jugés conformes au cahier des charges.
- Les prestataires doivent prévoir aussi une Live Démo à leurs frais (à distance ou en présentiel) des solutions lors de leur visite des bureaux de la RAM.
- La durée des présentations peut s'étaler sur une demi-journée à une journée (ou plus) si nécessaire.

Etape 3 : Etude financière :

- Dans cette étape une étude financière détaillée sera réalisée par la commission des achats de la RAM pour les prestataires retenus après avoir réussi les étapes 1,2 et 3.

Etape 4 : Sélection du prestataire

- Choix final du prestataire selon les résultats de toutes les étapes précédentes.

7.3. Réception

A la fin de chaque étape clé du projet un Procès-verbal synthétisant les prestations accomplies par le soumissionnaire sera établi.

Nous entendons par étape clé tout point d'avancement tangible à convenir avec le soumissionnaire dans la phase de planification détaillée du Projet.

Un dernier procès-verbal sera établi à la fin de l'exécution du projet entraînant la libération de la caution de bonne fin d'exécution pour autant que le projet ait été complètement réalisé.