

GERER LES APPELS D'OFFRE		Référence : PR1-1
		Version : V0 Date : 11/12/2025 Page : 13
Processus de Réalisation	PR1 : Négocier les contrats et services	
<p>Objet : Ce document a pour objet, de formaliser une méthodologie structurée, de maximiser les chances de succès commercial.</p> <p>Domaine d'application Cette procédure s'applique à toutes les filiales du Groupe Média Contact à ses Business Units et à ses marques.</p>		
Rédaction	Validation	Approbation
<p>Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé des méthodes et procédures</p> <p>Contributeur : Sunday OKIE Fonction : Assistant chargé de l'amélioration continue</p> <p>Contributeur : Hermione TABE Fonction : Assistante chargée des méthodes et procédures</p>	<p>Lucien METOTONDJI Fonction : Responsable Commercial Visa :</p>	<p>Gisèle AKPAMOLI Fonction : Responsable de Compte Visa :</p>
Gestionnaire du document	Direction Commerciale & Marketing	
Destinataires pour action	Destinataires pour information	Validité
DCM DFC DGA DG	Tous les directeurs Tous les responsables de BU	A compter de : //2026
		<input checked="" type="checkbox"/> Permanent <input type="checkbox"/> Temporaire jusqu'au...

GERER LES APPELS D'OFFRE

PR1-1

**diffusion
interne**

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	03/12/2025	Création du document

SOMMAIRE

1. DEFINITIONS/SIGLES.....	4
2. DOCUMENTS DE REFERENCE.....	4
3. OBJECTIF.....	4
4. REGLES DE GESTION.....	5
5. RISQUES.....	5
6. SANCTION.....	6
7. DESCRIPTION DETAILLEE.....	7
8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE.....	13

1. DEFINITIONS/SIGLES

Sigles	Définitions
AO	Appels d'offre
CICE	Communication Interne et Culture d'Entreprise
COPC	Customer Operation Performance Center
CV	Curriculum Vitae
DCM	Direction Commerciale et Marketing
DG	Direction/Directrice Générale
DO	Donneurs d'Ordre
DFC	Directeur/Direction de la Finance et de la Comptabilité
GMC	Groupe Media Contact
ISO	Organisation Internationale de Standardisation
PDG	Président Directeur Général
REX	Retour d'Expérience

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 VERSION 1.2
ISO 9001 VERSION 2015

3. OBJECTIF

Ce document a pour objet, de formaliser une méthodologie structurée permettant d'analyser, de préparer et de rédiger une réponse conforme aux attentes du client et aux exigences du cahier de charge ; cela permet aussi de maximiser les chances de succès commercial en mettant en avant la valeur ajoutée du centre de contact (GMC), son savoir-faire opérationnel, sa capacité d'innovation et sa maîtrise des coûts.

L'objectif est d'une part, de remporter l'appel d'offre en démontrant la pertinence et la fiabilité de la solution proposée, et d'autre part, d'asseoir la crédibilité et la notoriété du centre de contact comme partenaire stratégique de confiance sur le marché.

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : Pour parer à toute éventualité dans le suivi et la traçabilité des dossiers d'appels d'offres, il est important de disposer d'une base documentaire à jour (CV, références, certifications) et de s'appuyer sur un logiciel de gestion d'appels d'offres.

Règle 2 : Disposer d'un modèle standardisé de réponse pour gagner en efficacité. Le modèle de réponse dont il est question ici, est une base structurée, intégrant les sections récurrentes (présentation de l'entreprise, méthodologie, gouvernance, références, etc.), qui sont ensuite adaptées et enrichies en fonction des spécificités de chaque appel d'offres.

Règle 3 : Il est tout aussi important de suivre les indicateurs de performance ci-dessous :

- M** Taux de respect des délais internes ;
- M** Taux de conformité (zéro rejet administratif) ;
- M** Taux de conversion (AO remportés/AO soumis) ;
- M** Temps moyen de préparation par AO.

Règle 4 : Les délais définis pour chaque phase d'exécution sont susceptibles d'être révisés afin de s'adapter aux exigences du cahier de charges ainsi qu'aux particularités de l'appel d'offres.

Règle 5 : Chaque AO doit être répertorié dans le registre interne.

5. RISQUES

- M** Rejet de l'offre (Mauvaise compréhension du besoin client)
- M** Disqualification automatique (Non-respect des délais de soumission)
- M** Perte de crédibilité / rejet (Incohérence ou erreurs dans l'offre)
- M** Risque financier ou perte du marché (Mauvaise estimation financière)
- M** Perte de qualité et d'efficacité (Manque de coordination interne)
- M** Faible taux de succès (Absence de différenciation)
- M** Élimination technique (Non-conformité administrative ou contractuelle)
- M** Stagnation des performances AO (Manque de capitalisation)

Chacun de ces risques peut compromettre l'obtention de contrats et porter atteinte à la crédibilité ainsi qu'à l'image de marque de l'entreprise.

L'enjeu n'est pas seulement de répondre aux AO, mais de sécuriser un processus fiable, reproductible et orienté taux de transformation.

6. SANCTION

A propos, nous pourrions relever quelques pénalités contractuelles à savoir : exclusion d'un prestataire d'un futur AO, dégradation de la notation, ou remise en cause de la relation commerciale.

7. DESCRIPTION DETAILLEE

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plat formes/ procédure)
GESTION DES APPELS D'OFFRE/NO-GO							
1	Identification d'AO	Lecture et analyse de l'AO <ul style="list-style-type: none"> Elle se charge de trouver l'AO Elle vérifie l'éligibilité, la faisabilité et la pertinence du dossier Elle qualifie l'AO (NO-GO) Elle décide d'envoyer un mail à la DG pour informer et décrire les raisons du NO-GO du dossier 	A : Cellule AO/Pôle Commercial R : DCM I : DG/PDG	NO-GO AO	N/A	J+0	Mail
GESTION DES APPELS D'OFFRE/GO							
1	Identification d'AO	Lecture et analyse de l'AO <ul style="list-style-type: none"> Elle se charge de trouver l'AO Elle vérifie l'éligibilité, la faisabilité et la pertinence du dossier Elle qualifie l'AO (GO) Elle décide d'envoyer un mail à la DG pour informer et décrire les raisons du GO du dossier 	A : Cellule AO/Pôle Commercial R : DCM C : All Directions I : DG/PDG	GO AO	N/A	J+0	Mail

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plat formes/ procédure)
2	Phase de préparation et analyse	<p>Analyse approfondie du cahier des charges</p> <ul style="list-style-type: none"> Elle diffuse un avis interne aux directions concernées Elle identifie les exigences techniques, administratives, opérationnelles, financières et désigne les contributeurs dans chaque domaine Elle assiste dans la constitution du comité de rédaction, l'assignation du responsable et la définition des rôles 	<p>A : Cellule AO R : DCM C : All Directions (en fonction de la spécificité de l'AO) I : DG/PDG</p>	Installation du Comité de Rédaction		J+2	
		<ul style="list-style-type: none"> Il établit un rétro planning jusqu'à la date limite et fixe les échéances intermédiaires Il établit un checklist documentaire (liste des pièces administratives et techniques à fournir et aussi la mise à jour de ces documents) 	<p>A : Comité de Rédaction R : DCM C : All Directions I : DG/PDG</p>			J+3	
		<p>Elaboration de la stratégie de réponse</p> <ul style="list-style-type: none"> Volet technique 	<p>A : Comité de Rédaction</p>				

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plat formes/ procédure)
3	Phase de conception et rédaction	<ul style="list-style-type: none"> Il présente la structure et décrit la méthodologie proposée (approche projet, outils, planning, moyens humains, matériels, technologiques, plan qualité, suivi) Il valorise les références similaires, les expériences pertinentes et met en avant les atouts différenciateurs (innovation, équipe dédiée, couverture géographique) 	R : All Directions C : DCM I : DG/PDG	Validation de l'AO	N/A	J+10	Mail
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Volet Financier • Il élabore une offre claire et conforme au cadre de prix demandé • Il vérifie la cohérence entre prix, ressources mobilisées, méthodologies proposées et ajoute les éventuelles variantes ou options, si autorisées 	A : Experts techniques/DFC R : All Directions C : DCM I : DG/PDG				
		<p>Consolidation et mise en forme</p> <ul style="list-style-type: none"> Il compile les volets techniques, administratifs et financiers 	A : Comité de rédaction/Cellule AO R : All Directions C : CICE			J+13	

GERER LES APPELS D'OFFRE

PR1-1
diffusion interne

Etapas	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plat eformes/ procédure)
		respectant les délais et format imposé <ul style="list-style-type: none"> Elle demande l'obtention d'un accusé de réception 				Jj	
		Suivi Post dépôt <ul style="list-style-type: none"> Elle conserve les preuves de dépôt (accusé, réception) Elle fait ensuite la veille active en suivant le calendrier de la procédure (dates de clarification, commissions, résultats) Elle est réactive et précise pour répondre aux demandes éventuelles du DO et documente l'expérience (points forts et axes d'amélioration) NB : <ul style="list-style-type: none"> ✓ En cas de succès : organiser la mise en œuvre opérationnelle et contractualiser. ✓ En cas d'échec : demander un débriefing officiel (motifs de 	A : Cellule AO R : DCM I : DG/PDG	Retour client	N/A	N/A	Mail

GERER LES APPELS D'OFFRE

PR1-1
diffusion interne

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plat formes/ procédure)
		rejet) et enrichir la base de connaissances interne					
		Retour d'expérience (REX) pour capitalisation <ul style="list-style-type: none"> Elle analyse les résultats et identifie les points forts et axes d'amélioration Elle capitalise et se sert de cette expérience pour les futurs AO 	A : Cellule AO R : DCM I : DG/PDG			N/A	

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PR1-1-ENG1						