

# FIDE CONSULTING

*Le fruit de plus de 30 ans  
d'expertise au profit de nos clients*

**FIDE**  
CONSULTING



*Structurer, optimiser et  
piloter la gestion de la  
relation client n'a jamais  
été aussi simple*

# PRÉSENTATION

**FIDE CONSULTING** est un cabinet de conseil spécialisé dans la Gestion de la Relation Client ayant pour vocation de proposer des solutions qui prennent en charge vos objectifs opérationnels et vos enjeux stratégiques.



# UN CONSEIL STRATÉGIQUE SENSIBLE À VOS ENJEUX RÉSOLUMENT ORIENTÉS BUSINESS

Nous mettons notre expertise, notre rigueur et notre professionnalisme au service de votre business.

A mi-chemin entre les prestations « classiques » de Business Development et les prestations de la Direction Commerciale d'Entreprise, nous nous impliquons avec vous pour accompagner le développement de votre activité.



# UN CONSEIL STRATÉGIQUE SENSIBLE À VOS ENJEUX RÉSOLUMENT ORIENTÉS BUSINESS



**Parce que** votre activité mérite un accompagnement « sur-mesure », efficace et personnalisé, notre engagement est de vous proposer des solutions pratiques, concrètes et innovantes.



**Parce que** vous avez besoin d'un conseiller qui vous permette d'optimiser votre budget marketing et commercial, nous vous proposons un mode de facturation à la carte et nous prenons les mêmes risques que vous (Success Fees).

**Expertise, réactivité et adaptation** à vos enjeux tels sont les maîtres mots qui nous animent.

# UN OUTIL MODERNE, CONVIVIAL ET PROACTIF

Nous accompagnons nos clients à identifier leurs indicateurs de performance (KPIs) et nous les introduisons dans un système CRM paramétré pour eux. Il devient alors leur compagnon pour améliorer leur performance mais aussi leur signal d'alarme pour rectifier les tirs à temps.

Ainsi, nous nous engageons à mettre à la disposition de nos clients une solution clé-en-main moderne, intelligente et personnalisée.



# QUATRE FAMILLES DE PRESTATIONS



Amélioration  
de la  
satisfaction du  
parc clients

Augmentation  
du portefeuille  
client



Amélioration  
du  
recouvrement

Maitrise du  
flux  
d'information



# QUATRES CRMs RECOMMANDÉES





# QUELQUES REFERENCES AU MAROC



CÁMARA ESPAÑOLA  
DE COMERCIO, INDUSTRIA  
Y NAVEGACIÓN DE CASABLANCA



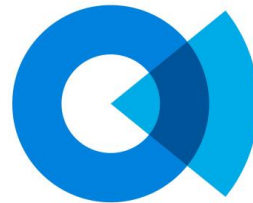
**BOSCH**

Des technologies pour la vie



**NOVARTIS**

**ASMEX**  
الجمعية المغربية للمصدرين  
ⵜⴰⵎⴰⵔⴰⵏⵜ ⵜⴰⵎⴰⵔⴰⵏⵜ ⵜⴰⵎⴰⵔⴰⵏⵜ  
Association Marocaine des Exportateurs



**SOCOTEC**

**SONATRANS**  
Transports Internationaux terrestres maritimes aériens



Association Marocaine  
pour l'Industrie et le Commerce de l'Automobile



ASSOCIATION  
MAROCAINE DE LA  
COMMUNAUTÉ ACHATS

**UFI**  
UNIFORCE INFORMATIQUE

**OPTI-TRONICS**  
Optimized Electronics

**OMNIDATA<sup>®</sup>**

# QUELQUES REFERENCES AU MAROC



# REFERENCES EDITEUR MONDE



## LENOVO

Lenovo runs worldwide customer support for its NAS business on Vtiger CRM.



Aurik gets complete visibility into business operations by running on Vtiger's cases and tickets.



Contus improved conversion rates by 30%, and monthly revenue by \$70,000 with Vtiger CRM On Demand.



DH Wireless accelerated lead-to-close rates previously mired in manual processes, to near instantaneous.



KPI centralizes customer data, and streamlines and automates processes from sales to operations with Vtiger CRM.



Milky Way Ventures streamlines growth across new ventures with Vtiger CRM On Demand.



# REFERENCES EDITEUR MONDE



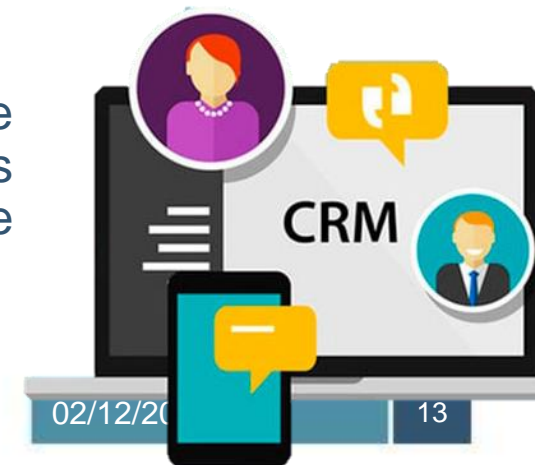
# APPORT DU CRM CHEZ NOS CLIENTS

Le CRM (Customer Relationship Management) permet de renforcer la communication avec vos clients et générer des leads avec vos prospects en automatisant les différentes composantes de la relation client. Le client est reconnu dès qu'il entre en contact avec l'entreprise (par le biais de son numéro client, numéro de téléphone, nom ou e-mail). Son interlocuteur dans l'entreprise a aussitôt accès à son historique client (Achats, contacts, activité,, réclamations) et peut ainsi le reconnaître, le remercier, répondre à ses questions et lui proposer des services personnalisés.

Le CRM est proposé en mode SAAS. Notre client ne se préoccupe ni du serveur informatique ni d'un SI pour gérer les patches, mises à jours, sauvegardes...

La maintenance annuelle comprend les services mentionnés ci-dessus ainsi qu'une hotline 5j/7 avec une prise en charge du ticket dans l'heure.

La répartition des rôles sécurise l'information. Chaque ressource ne voit que ce qui la concerne (ses contacts, des clients, ses événements...). Le manager par contre a une vue globale sur l'ensemble de l'activité du service.



# VTIGER CRM - LOGICIEL DE GESTION DE LA RELATION CLIENT

Vtiger CRM est l'un des principaux logiciels de gestion de la relation client (GRC).

Multi-plateformes (PC/MAC), Multi-OS (Windows, Mac OS, Linux), il fonctionne en "mode web 2.0" : aucune installation sur les postes clients n'est nécessaire, le logiciel est totalement exploitable via votre navigateur.

## Avantages de la solution Vtiger CRM

- ✓ Une interface 100% web
- ✓ Multilingue (plus de 20 langues)
- ✓ Webmail intégré
- ✓ Gestion des droits d'accès
- ✓ Création de champs illimité
- ✓ Set de graphiques et de rapports prêt à l'emploi

# VTIGER CRM – UNE VUE 360°

## Forces de Ventes

- ✓ Agenda partagé
- ✓ Gestion des prospects
- ✓ Gestion des comptes clients et contacts
- ✓ Gestion des affaires
- ✓ Gestion des emails
- ✓ Gestions des notes et pièces jointes
- ✓ Actions de suivi

## Gestion commerciale

- ✓ Catalogue produits et services
- ✓ Gestion des grilles tarifaires
- ✓ Devis (proposition commerciale)
- ✓ Bons de commande client
- ✓ Factures, facturation récurrente
- ✓ Gestion des fournisseurs
- ✓ Commandes fournisseurs

## Service Après-Vente

- ✓ Ticketing avec gestion des statuts (ouvert, en cours, résolu, clôturé)
- ✓ Gestion du Workflow et envoi automatique des emails aux services concernés

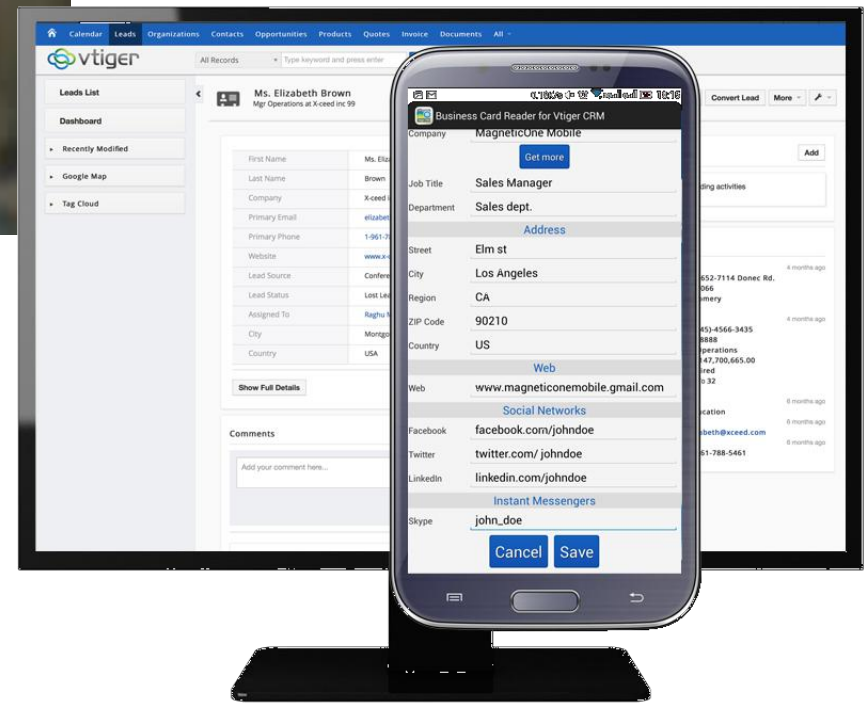
## Aide à la décision

- ✓ Tableaux de bords prêts à l'emploi
- ✓ Construction de rapports opérationnels en quelques clics et à la portée de tous

# VTIGER MOBILE – ANDROID & IOS



L'activité de votre entreprise  
à portée de main





# BASE DE DONNEES CLIENTS

*Le système proposé offre une vue 360° de votre activité :*

➤ **Comptes** : Le système offre une gestion globale des entreprises (Prospects, clients, partenaires, organismes de presse...). Les données contenues dans la fiche du compte (noms de dirigeants, par activité, par CA, Nombre d'employés..) vous aident à faire des campagnes de télémarketing ciblées.

➤ **Chaque compte** est associé aux contacts, aux campagnes, aux affaires, aux devis, aux tickets, aux activités et une base documentaire



# CIBLAGE A PARTIR DE DIFFERENTS CRITERES

The screenshot displays a CRM interface for 'CAMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVIGACIÓN DE CASABLANCA'. The navigation menu includes 'Agenda', 'Campagnes', 'Comptes', 'Contacts', 'Produits', 'Affaires', 'Reports', and 'Tout'. The search bar contains 'All Records' and 'Type keyword and press enter'. The main content area shows a list of prospects in Agadir, with a filter set to 'RPROSPECTS AGADIR'. The table below lists the following data:

<input type="checkbox"/>	Nom compte	Téléphone	Site Web	Detail effectif	Email	Billing City
<input type="checkbox"/>	Aveiro Maroc	0528 244 845 - 0528 244 889	www.aveiro-maroc.com	entre 1000 et 5000	commerciale@aveiro-maroc.com	Agadir
<input type="checkbox"/>	Fresh fruit	0528 828 412+	www.freshfruitexport.com	entre 10 et 20 Dont 8 cadres	contact@freshfruitexport.com	Agadir
<input type="checkbox"/>	Gpa	0528 845 906 - 0528 845 907	www.gpa-export.com	entre 10 et 20	contact@gpa-export.com	Agadir
<input type="checkbox"/>	Kabbage Souss Sks	0528 845 907 - 0528 845 906	www.gpa-export.com	entre 1000 et 5000 Dont 7 cadres	sbenharbet@camacoescasablanca.com	Agadir
<input type="checkbox"/>	Malak Bio	06 04 09 07 77 - 06 66 50 85 5	www.malakbio.ma	entre 30 et 50	info@malakbio.ma	Agadir
<input type="checkbox"/>	Mipromer	0528 846 917 - 0528 846 918	www.mipromer.com	entre 50 et 100 Dont 9 cadres	contact@mipromer.com	Agadir
<input type="checkbox"/>	Omnium agricole du Souss	0528 331 010 - 0528 832 388	www.saoas-maroc.com	entre 50 et 100 Dont 10 cadres	saoas@menara.ma	Agadir
<input type="checkbox"/>	Salam international fruits	0528 226 981 - 0528 226 982	www.exportmorocco.com/salam	entre 50 et 100	sif@iam.net.ma	Agadir
<input type="checkbox"/>	SCPC-SAPEL	05 28 24 07 10	www.scpc-sapel.ma	entre 50 et 100	info@scpc-sapel.ma	Agadir

- ❖ Prospection de nouveaux adhérents à partir de critères et segments précis
- ❖ Exemple ci-dessus: Liste des comptes **prospects** dans la ville **d'Agadir**

# GESTION DES CAMPAGNES TELEPHONIQUES

The screenshot shows a web application interface for managing telephone campaigns. The top navigation bar includes: Agenda, Campagnes, Comptes, Contacts, Produits, Affaires, Reports, Tout. The user is logged in as Administrator. The main content area features a search bar with the text "All Records" and "Type keyword and press enter". Below the search bar, there are several tabs: "Calendar View", "Shared Calendar", "Liste" (selected), "Recently Modified", and "Google Calendar". The "Liste" tab displays a table of campaign activities. The table has columns for Statut, Type, Sujet, Relatif à, Date & heure de début, End Date, and Assigné à. The table contains 10 rows of data, including activities like "Prévu", "Tenue", and "Terminé".

<input type="checkbox"/>	Statut	Type	Sujet	Relatif à	Date & heure de début	End Date	Assigné à
<input type="checkbox"/>	Prévu	Demo	demo	Ordi PRO S900 WS	02-08-2018 13:03:00	02-08-2018 13:08:00	Khalid DEBBARH
<input type="checkbox"/>	Prévu	Appels	TST2	Kabbage Souss Sks	31-07-2018 12:37:00	31-07-2018 12:42:00	Administrator
<input type="checkbox"/>	Prévu	Appels	TST	--	01-07-2018 00:00:00	01-07-2018 00:05:00	Administrator
<input type="checkbox"/>	Tenue	Appels	TST	--	16-07-2018 00:00:00	16-07-2018 00:05:00	Administrator
<input type="checkbox"/>	Terminé	Pour faire	TST	--	17-07-2018 12:00:00	17-07-2018	Rita IDRISSE
<input type="checkbox"/>	Prévu	Appels	RENS	MAILING NOUVEAUX ADHERENTS	01-08-2018 10:18:00	01-08-2018 10:23:00	Administrator
<input type="checkbox"/>	Prévu	Appels	APPEL	MAILING NOUVEAUX ADHERENTS	30-07-2018 11:11:00	30-07-2018 11:16:00	Mohamed AMRANI
<input type="checkbox"/>	Prévu	Appels	OBJECTIF APPELS	--	31-12-2018 14:14:00	31-12-2018 14:19:00	Rita IDRISSE
<input type="checkbox"/>	Prévu	Demo	demo client CT	Ordi PRO 620u	27-07-2018 00:00:00	27-07-2018 00:05:00	Rita IDRISSE

❖ Réalisation de campagnes téléphoniques pour prospecter et recueillir de l'information sur base d'un échantillon d'entreprise ciblées

# GESTION DES CAMPAGNES E-MAILING

The screenshot shows a web application interface for managing email campaigns. The top navigation bar includes 'Agenda', 'Campagnes', 'Comptes', 'Contacts', 'Produits', 'Affaires', 'Reports', and 'Tout'. The user is logged in as 'Administrator'. The main content area is titled 'MAILING NOUVEAUX ADHERENTS' and contains a table of accounts. The table has columns for 'Nom compte', 'Site Web', 'Téléphone', 'Email', and 'Assigné à'. The table lists 11 accounts, all assigned to 'Mohamed AM'. A sidebar on the left shows 'Campaigns List' with options for 'Recently Modified' and 'Tag Cloud'. A sidebar on the right shows 'Campagne Details' with options for 'Updates', 'Contacts', 'Prospect', 'Affaires', 'Activities', and 'Comptes'.

<input type="checkbox"/>	Nom compte	Site Web	Téléphone	Email	Assigné à
<input type="checkbox"/>	Kabbage Souss Sks	www.gpa-export.com	0528 845 907 - 0528 845 906	sbenharbet@camacoescasablanca.com	Mohamed AM
<input checked="" type="checkbox"/>	Feed and food additifs	www.feedandfood.com	0523 311 138 - 0523 311 380	said.touate@visiativ.com	Mohamed AM
<input type="checkbox"/>	Limounasouss	www.limounasouss.com	0522 406 848+	contact@limounasouss.com	Mohamed AM
<input type="checkbox"/>	Malak Bio	www.malakbio.ma	06 04 09 07 77 - 06 66 50 85 5	info@malakbio.ma	Mohamed AM
<input type="checkbox"/>	Mipromer	www.mipromer.com	0528 846 917 - 0528 846 918	contact@mipromer.com	Mohamed AM
<input type="checkbox"/>	Gpa	www.gpa-export.com	0528 845 906 - 0528 845 907	contact@gpa-export.com	Mohamed AM
<input type="checkbox"/>	Fresh fruit	www.freshfruitexport.com	0528 828 412+	contact@freshfruitexport.com	Mohamed AM
<input type="checkbox"/>	Omnium agricole du Souss	www.saoas-maroc.com	0528 331 010 - 0528 832 388	saoas@menara.ma	Mohamed AM
<input type="checkbox"/>	Aveiro Maroc	www.aveiro-maroc.com	0528 244 845 - 0528 244 889	commerciale@aveiro-maroc.com	Mohamed AM
<input type="checkbox"/>	Salam international fruits	www.exportmorocco.com/salam	0528 226 981 - 0528 226 982	sif@iam.net.ma	Mohamed AM

❖ Réalisation de campagne de E-mailing et gestion des courriers modèles  
« Templates »

# GESTION DES COURRIERS MODELES



Records List

← CAMARA ESPANOLA

Editar Plus ▾

Email Template - Properties of " CAMARA ESPANOLA "

Templatename	CAMARA ESPANOLA
Description	MAILING PROSPECTION ABONNEMENT
Sujet	La chambre de commerce espagnole pour vous servir

Message



La Chambre de Commerce est une entité institutionnelle qui a pour objectif de défendre les intérêts commerciaux et économiques de toutes les entreprises qui en font partie, tout en favorisant les relations Hispano-marocaines.

Quels sont vos avantages ?

- **Développer** votre réseau d'affaires au Maroc et en Espagne
- **Participer** aux événements, séminaires, débats et conférences organisés par la chambre ou par ses partenaires
- **Assistance** aux dépôts de visa
- **Prendre part** aux déplacements sur les salons professionnels en Espagne à des tarifs avantageux
- **Publier** vos offres d'emploi et accéder à notre Cv thèque pour vos recrutements
- **Rencontrer** des investisseurs espagnols en mission commerciale au Maroc
- **Recevoir** nos publications ainsi que les annonces des appels d'offres nationaux et internationaux
- **Accéder** aux institutions espagnoles, associations et organismes institutionnels marocains

❖ Base de données de courriers modèles

# GESTION DES EVENEMENTS ET ACTIVITES

The screenshot shows a web-based calendar application. At the top, there is a navigation menu with items: Agenda, Campagnes, Comptes, Contacts, Produits, Affaires, Reports, and Tout. On the right side of the menu, there are icons for search, help, settings, and a user profile labeled 'Administrator'. Below the menu is a search bar with the text 'All Records' and a search icon, followed by the text 'Type keyword and press enter' and 'Avancée'. The main content area is a calendar for July 2018, currently in 'Month' view. The calendar grid shows events for various days: Sunday (0-0:05 TST - (Prévu)), Monday (12-12:05 Business review - (Prévu)), Tuesday (15:11 - 15:16 KD - (Tenue), 14:31 - 14:36 Entretien - (Prévu)), Wednesday (0-0:05 IST - (Tenue), 12-12:05 Business review - (Prévu)), Thursday (11:36 - 11:41 RELANCE SEBTI - (Prévu)), Friday (11:11 - 11:16 APPEL - (Prévu)), Saturday (12:37 - 12:42 TST2 - (Prévu), 10:18 - 10:23 RENS - (Prévu), 13:03 - 13:08 demo - (Prévu)). On the left side, there is a sidebar with 'Calendar View' and 'Shared Calendar' buttons. Below these are 'Liste' and 'Added Calendars' sections. The 'Added Calendars' section lists four calendars: Mine, Khalid DEBBARH, Rita IDRISSE, Taoufiq DAOUDI, and Mohamed AMRANI, each with a checked checkbox. There is also a 'Recently Modified' section at the bottom of the sidebar.

- ❖ Gestion de différents types d'activités (Appels, RV, Séminaires...)
- ❖ Calendrier partagé
- ❖ Synchronisation avec Outlook

# GESTION DES OPPORTUNITES

The screenshot shows a web-based CRM interface. At the top, there is a navigation menu with items: Agenda, Campagnes, Comptes, Contacts, Produits, Affaires, Reports, and Tout. On the right of the menu, there are icons for a pencil, an information icon, a gear, and the text 'Administrator'. Below the menu is a search bar with the text 'All Records' and a search icon, followed by the placeholder text 'Type keyword and press enter' and a search icon, and the word 'Avancée'. On the left side, there is a sidebar with menu items: Opportunities List, Tableau de bord, Recently Modified, and Tag Cloud. The main content area displays the details of an opportunity named 'OFFRE SERVICE VASA', which is related to 'Kabbage Souss Sks'. The details are presented in a table with two columns. The table has a 'Détail' section with the following data:

Nom affaire	OFFRE SERVICE VASA	Affaire N°	POT2751
Relatif à	Kabbage Souss Sks	Nom du contact	Rachid HASSANE
Objectif	0	Type	Client existant
Montant	12000	Source prospect	Trade Show
Achat	0	Assigné à	Mohamed AMRANI
Echéance	02-08-2018	Campagne	MAILING NOUVEAUX ADHERENTS
Suivant		Date de modification	01-08-2018 22:37:31
Phase de vente	Prospection	Forecast Amount	8400
Probabilité	70.000	Est converti de plomb	Non
Date de création	01-08-2018 15:57:43		

Below the table, there is a section for 'Information personnalisé'. On the right side, there is a vertical sidebar with a list of menu items: Affaire Summary, Affaire Details (highlighted), Commentaires, Updates, Activities, Contacts, Produits, Documents, Devis, Commande Client, Services, and Tickets\_Affaires.

- ❖ Gestion des affaires par phases de ventes
- ❖ Gestion des pondérations
- ❖ Calcul automatique du Forcast

# GESTION DES DEVIS BC CLIENT ET FACTURATION

The screenshot displays a web application interface for managing quotes and invoices. The top navigation bar includes menu items: Agenda, Campagnes, Comptes, Contacts, Produits, Affaires, Reports, Devis, and Tout. The user is logged in as Administrator. The main content area is titled 'Liste devis' and features a search bar with the text 'All Records' and a search icon. Below the search bar, there are action buttons: 'Actions' and '+ Add Quote'. A dropdown menu is set to 'Tout Devis'. The main table has columns: A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z. The table contains the following data:

<input type="checkbox"/>	Sujet	Phase	Nom affaire	Nom compte	Montant total	Assigné à	
<input type="checkbox"/>	VISA	Accepté	OFFRE SERVICE VASA	Kabbage Souss Sks	18000DH	Mohamed AMRANI	Rechercher
<input type="checkbox"/>	DEVIS ASIATIV	Créé le	Ordi PRO S900 WS	Kabbage Souss Sks	66356.74DH	Mohamed AMRANI	
<input type="checkbox"/>	DEVIS	Créé le	Ordi PRO S900 WS	Kabbage Souss Sks	58889.5DH	Mohamed AMRANI	
<input type="checkbox"/>	ORDI PRO 420	Créé le	Ordi PRO 420	AFRIQUIA	8760.97DH	Administrator	
<input type="checkbox"/>	ORDI530D DEVIS	Créé le	Ordi PRO 530d	AVIS	35205.72DH	Rita IDRISSE	

Below the main table, there is a secondary table with columns: ID, Status, Amount, Date, and other details. The data in this table is as follows:

FC-201702-0005	Approved	14009.04	01-02-2017	LX3	CNT	DESIGN PA
FC-201702-0013	Approved	10164.00	03-02-2017	L1000	DUA	MIFA MUS
FC-201702-0007	Approved	4669.68	01-02-2017	LX3	CNT	MOTOMAR
FC-201702-0009	Approved	23038.20	02-02-2017	L1000	DUA	SARAYA H
FC-201702-0011	Approved	8820.00	03-02-2017	LPAIE	DUA	S.B.S. POR
FC-201702-0010	Approved	6652.80	03-02-2017	L1000	DUA	LADIS
FC-201702-0004	Approved	46696.80	01-02-2017	LX3	CNT	MIFA SA

- ❖ Gestion des produits et services
- ❖ Gestion des devis/ BC / Factures
- ❖ Gestion des fournisseurs et uploading des documents fournisseurs



# GESTION DES TICKETS

The screenshot displays a web application interface for ticket management. The top navigation bar includes 'Agenda', 'Campagnes', 'Comptes', 'Contacts', 'Produits', 'Affaires', 'Reports', 'Tickets', and 'Tout'. The 'Tickets' tab is active. The user is logged in as 'Administrator'. The main content area shows a 'Reclamation' ticket with a priority of 'Low'. The ticket details are as follows:

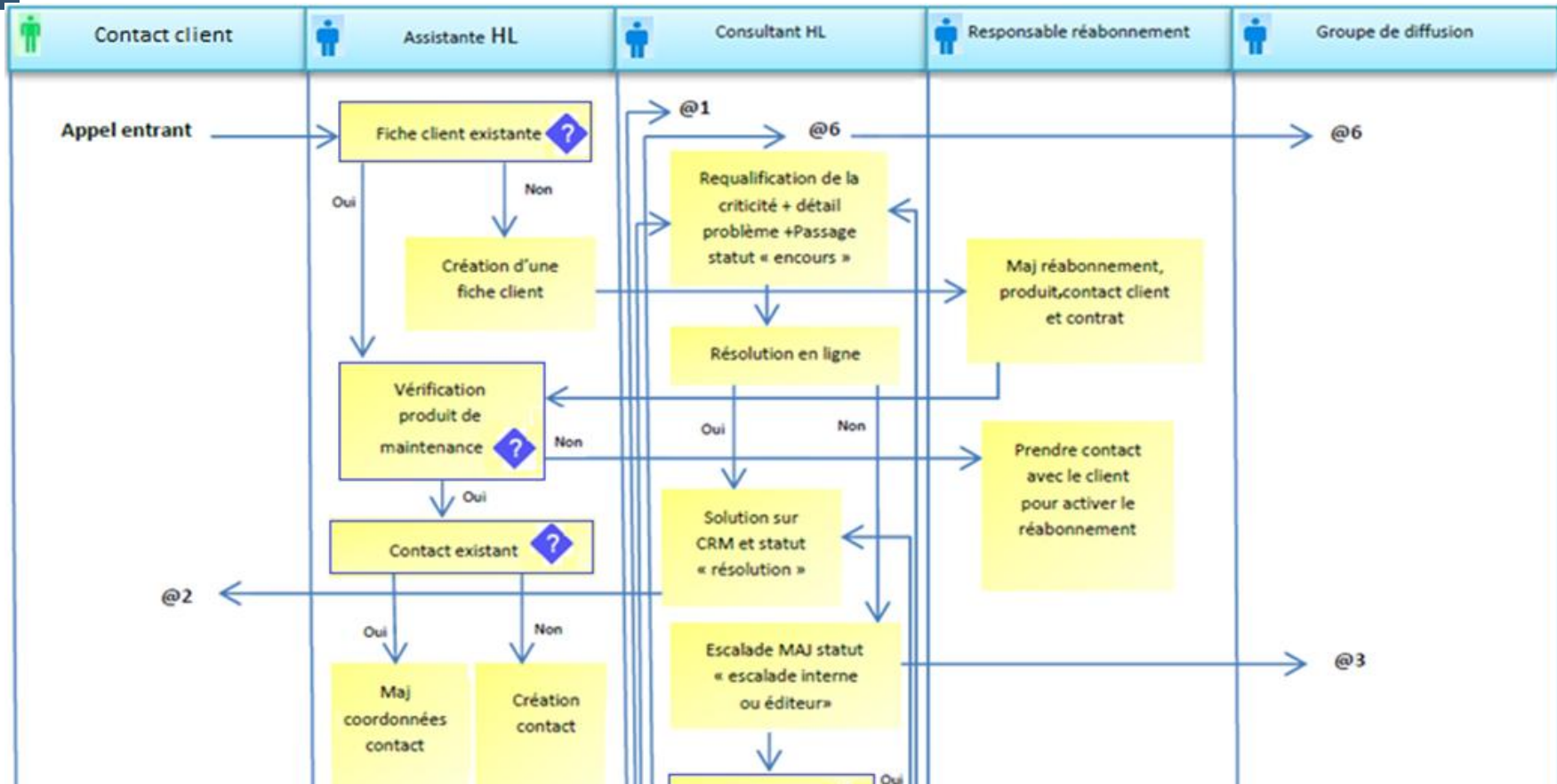
▼ Détail ticket			
Titre	Reclamation	Relatif à	Kabbage Souss Sks
Nom du contact	Rachid HASSANE	Assigné à	Mohamed AMRANI
Produit		Priorité	Low
Statut	Resolu	Engagement	Mineur
Heures	0	Date de création	30-07-2018 16:20:26
Catégorie		Jours	0
Date de modification	31-07-2018 13:15:35	Ticket N°	TT20
Affaire			

Below the ticket details, there are sections for 'Description Details' and 'Détail solution'. The 'Description Details' section shows a description of 'Réclamation'. The 'Détail solution' section is currently empty.

The right sidebar contains a 'Ticket Summary' section with a 'Ticket Details' sub-section, and a list of other features: 'Commentaires', 'Updates', 'Activities', 'Documents', 'Contrats de Service', 'Services', and 'Projets'.

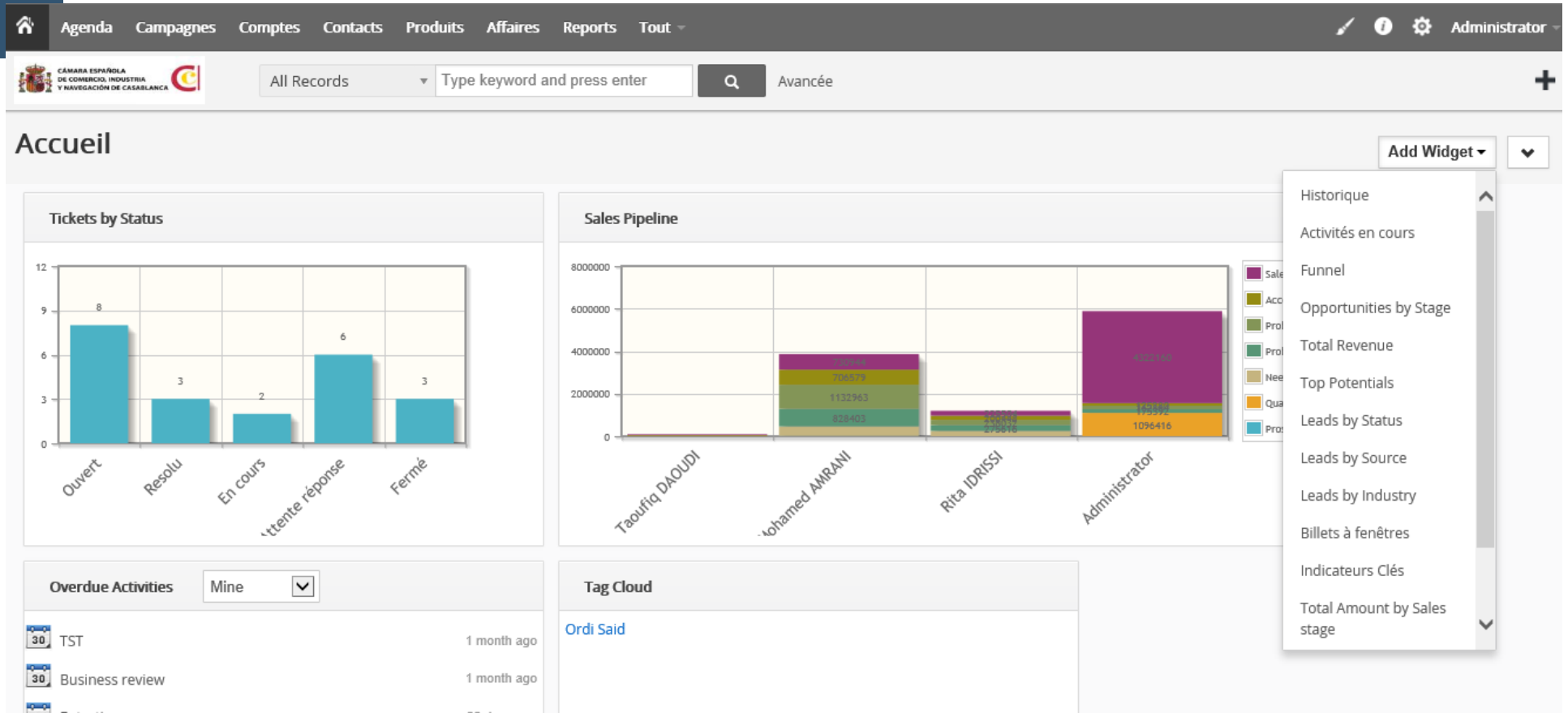
- ❖ Gestion des réclamations clients
- ❖ Assignment automatique au service concerné
- ❖ Envoi de Workflow automatique
- ❖ Suivi des statuts du ticket de son ouverture jusqu'à sa clôture

# GESTION DU WORKFLOW



- ❖ Gestion des circuits de validation
- ❖ Adaptation aux process clients
- ❖ Automatisation des notifications

# BUSINESS INTELLIGENCE

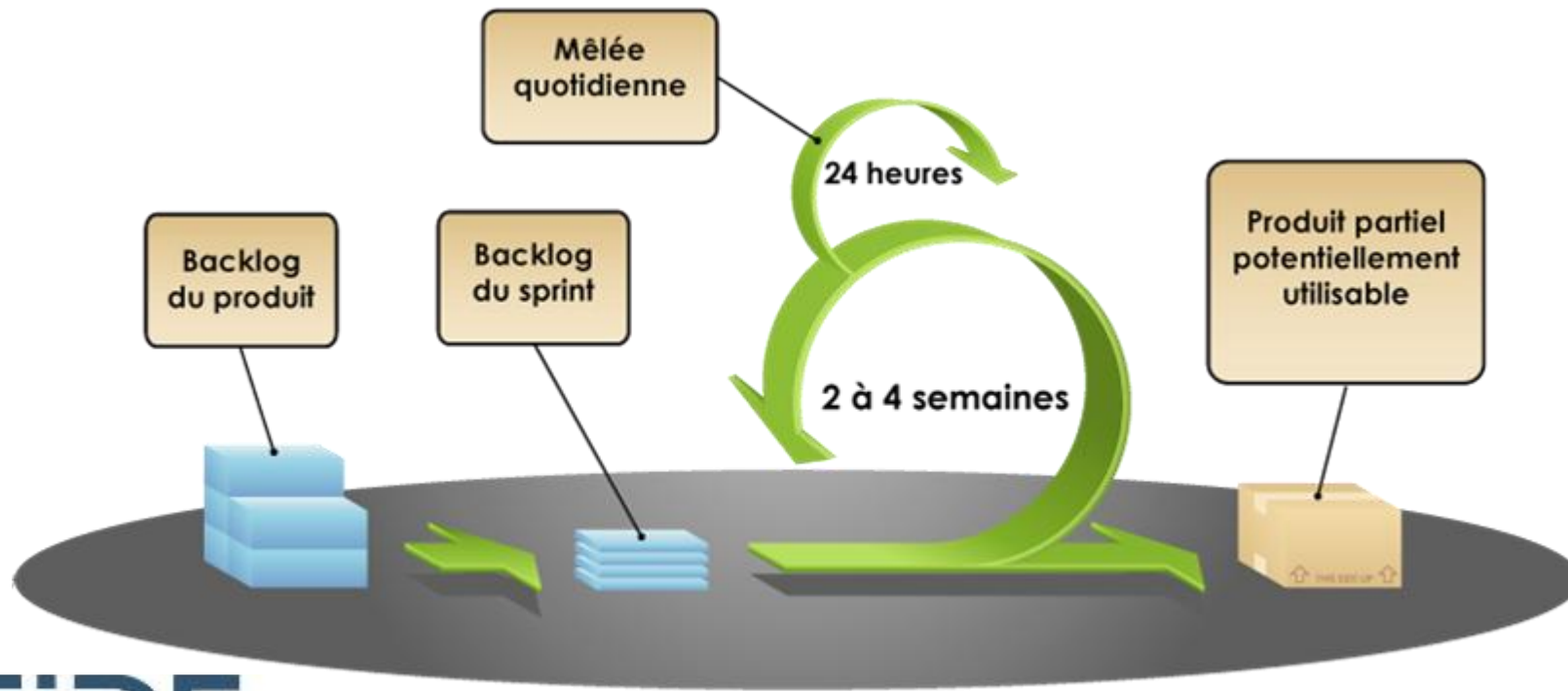


- ❖ Outils d'aide à la décision
- ❖ Widgets intelligents et interactifs
- ❖ Rapports et tableaux de bord à tous les niveaux (Sales, Support, Managers...)

# DEMARCHE DE MISE EN ŒUVRE

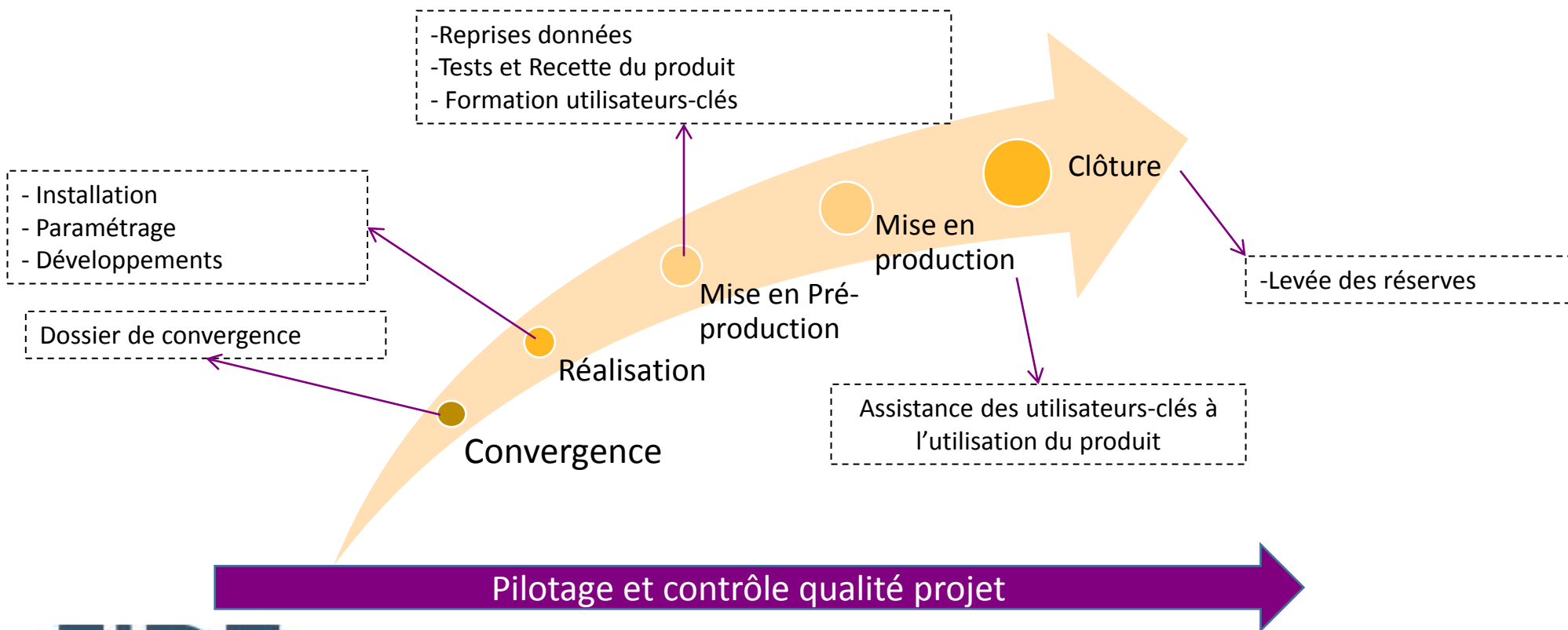
# METHODE DE MISE EN ŒUVRE AGILE

La **méthode Agile** consiste à découper l'implémentation d'un projet en plusieurs phases (appelées itérations ou sprints). Chacune correspond à un état d'avancement et termine par la fourniture d'un livrable au client. La somme des livrables constitue le produit final.



# LES ÉTAPES D'UN SPRINT

La méthode AGILE est constituée de plusieurs sprints. Chaque sprint passe par les étapes suivantes :



**MERCI**