

SOCIETE REDAL S.A

APPEL D'OFFRES

AO N°85/2023/C

**ETUDE RELATIVE À LA RÉALISATION DU BAROMÈTRE DE
L'EXPÉRIENCE CLIENT**

REGLEMENT PARTICULIER DE L'APPEL D'OFFRES

(R.P.A.O)

PIECE N°1

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE	4
A. GENERALITES	5
ARTICLE 1 – PORTEE DE L’OFFRE	5
ARTICLE 2 – CONCURRENT ADMIS A CONCOURIR	6
ARTICLE 3 – MATERIAUX, MATERIEL ET SERVICES AUTORISES	6
ARTICLE 4 – QUALIFICATION DU CONCURRENT	6
ARTICLE 5 – UN ENGAGEMENT PAR CONCURRENT - GROUPEMENT - SOUS- TRAITANCE	9
ARTICLE 6 – FRAIS DE L’OFFRE	10
ARTICLE 7 – VISITE DES LIEUX-CONNAISSANCE DU DOSSIER	11
B. DOSSIER D’APPEL D’OFFRES	12
ARTICLE 8 – CONTENU DU DOSSIER D’APPEL D’OFFRES	12
ARTICLE 9 – ECLAIRCISSEMENTS APPORTES AU DOSSIER D’APPEL D’OFFRES.....	12
ARTICLE 10 – MODIFICATIONS DU DOSSIER D’APPEL D’OFFRES	13
C. PREPARATION DES OFFRES	14
AVERTISSEMENT	14
ARTICLE 11 – LANGUE DE L’OFFRE ET SYSTEME D’UNITES.....	14
ARTICLE 12 – DOCUMENTS CONSTITUTIFS DE L’ENGAGEMENT	14
ARTICLE 13 – MONTANT DE L’OFFRE.....	19
ARTICLE 14 – VALIDITE DE L’ACTE D’ENGAGEMENT	19
ARTICLE 15 – GARANTIE DE L’ENGAGEMENT	20
ARTICLE 16 – PROPOSITIONS VARIANTES DES CONCURRENTS.....	20
ARTICLE 17 – REUNION PREPARATOIRE A L’ETABLISSEMENT DES ENGAGEMENTS.....	21
ARTICLE 18 – FORME ET SIGNATURE DE L’ENGAGEMENT	21
D. REMISE DES OFFRES.....	22
ARTICLE 19 – CACHETAGE ET MARQUAGE DES OFFRES- PRESENTATION	22
ARTICLE 20 – REMISE DES OFFRES.....	23
ARTICLE 21 – ENGAGEMENT HORS DELAI.....	23
ARTICLE 22 – MODIFICATION ET RETRAIT DES ENGAGEMENTS.....	23
E. OUVERTURE DES PLIS ET EVALUATION DES OFFRES	24
ARTICLE 23 – OUVERTURE DES PLIS.....	24
ARTICLE 24 – CARACTERE CONFIDENTIEL DE LA PROCEDURE	25
ARTICLE 25 – ECLAIRCISSEMENTS APPORTES AUX ENGAGEMENTS	25
ARTICLE 26 – EXAMEN DES ENGAGEMENTS ET DETERMINATION DE LA CONFORMITE	25
ARTICLE 27 – CORRECTION DES ERREURS	26
ARTICLE 28 – EVALUATION ET COMPARAISON DES ENGAGEMENTS.....	26
F. ATTRIBUTION DU MARCHE	28
ARTICLE 29 – CRITERES D’ATTRIBUTION.....	28
ARTICLE 30 – DROIT DU MAITRE DE L’OUVRAGE D’ACCEPTER TOUT ENGAGEMENT ET DE REJETER TOUT ENGAGEMENT OU TOUS LES ENGAGEMENTS	28
ARTICLE 31 – NOTIFICATION DE L’ATTRIBUTION DU MARCHE	28
ARTICLE 32 – SIGNATURE DU MARCHE.....	28
ARTICLE 33 – CAUTION DEFINITIVE – RETENUE DE GARANTIE.....	29
ARTICLE 34 – ANNULATION DE L’ATTRIBUTION DU MARCHE.....	29
ARTICLE 35 – CHARTES ACHATS ET CONFORMITE ANTI-CORRUPTION	29
ARTICLE 36 – PROCEDURE PILOTE MARCHE	29
G. ELEMENTS PARTICULIERS DE L’APPEL D’OFFRES	30
ARTICLE 37 – SOUS-TRAITANCE / SOLUTION DE BASE – VARIANTE.....	30
ARTICLE 38 – VARIATION DES PRIX	30
ARTICLE 39 – DATE DE REUNION D’INFORMATION ET DE LA REMISE DES OFFRES – PILOTE MARCHE	30
ARTICLE 40 – MONTANT DE CAUTION(S) D’ENGAGEMENT	31

ARTICLE 41 – MODE D’ATTRIBUTION	31
ARTICLE 42 – DEFAILLANCE D’UNE ENTREPRISE	32
BARÈME DE NOTATION TECHNIQUE	33

PREAMBULE

Le présent règlement d'appel d'offres fixe les conditions et les formes dans lesquelles sera passé le(s) marché(s).

Il est expressément stipulé qu'en cas de contradiction, de non concordance ou de différence entre les dispositions sur le(s) marché(s) à passer, ce sont les dispositions du présent règlement d'appel d'offres qui priment.

Dans toutes les pièces du présent dossier d'appel d'offres :

- La société Redal sera désignée par le sigle « Redal », ou « le Maître d'Ouvrage » ;
- Le représentant de Redal sera l'Ingénieur chargé du suivi des travaux ou son adjoint ;
- Les termes "Personne" "Entrepreneur", "Entreprise" sous entendent également "Fournisseur" "Bureau d'Etudes", "Prestataire", "Groupement", "Concurrent" et sont désignés dans le présent règlement par le soumissionnaire.
- Les termes « CPS-T » « CCTP » désignent les cahiers des charges techniques.
- Le terme "Travaux" désigne également "Fourniture", "Prestation" ou "Etude".
- Le terme « Dossier » représentera l'ensemble des pièces du Dossier d'Appel d'Offres.
- Le terme « Jour » désigne un jour calendaire.
- Pour faciliter la rédaction du futur Marché, les termes « Consultation » ou « Appel d'Offres » ont été remplacés par « Marché » dans le Cahier des Clauses Administratives et Financières (CCAF) et dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).
- Les termes « Soumission » et « Offre » désignent l'ensemble des documents que le Soumissionnaire doit fournir au titre de l'Appel d'Offres.
- Dans le présent dossier d'appel d'offres, les termes « Acte d'engagement » « Engagement » et « Offre » et leurs dérivés sont synonymes.

Aux fins de ce qui est présenté ci-dessous les soumissionnaires pour des marchés de travaux fournitures, prestations ou études devront faire leur affaire pour présenter un dossier conforme et adapté au mieux aux définitions des pièces exigées par le présent règlement

A. GENERALITES

ARTICLE 1 – PORTEE DE L’OFFRE

1-1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent appel d’offres a pour objectif, la réalisation d’un baromètre de l'expérience client dont les principaux objectifs attendus sont:

- La mise en place d’une approche méthodologique novatrice qui permettra d'anticiper / comprendre les nouveaux besoins des clients et les traduire en actions concrètes afin d’optimiser le parcours client.
- L’amélioration de la connaissance client en terme d’attente vis-à-vis de Redal
- L'intégration et la définition d’autres dimensions d’analyse pour améliorer davantage la connaissance client et l'interprétation des résultats (IA, dimension émotionnelle,...)
- L'établissement du profiling des clients par Zone géographique, genre, âge...
- L'évaluation de la fluidité et de la cohérence de l’expérience client par service offert,
- Le positionnement de Redal par rapport aux autres opérateurs de services en matière de satisfaction de clientèle et fluidité de l'expérience des clients (Relation client, digitalisation des services, qualité et continuité des services ...)
- La proposition d’un meilleur modèle d’accompagnement pour les plans d’actions, différent du modèle actuel

La description détaillée est donnée dans le cahier des prescriptions techniques (CPT), qui constitue la pièce n°3 du présent dossier d’Appel d’offres.

1-2 DUREE ET RECONDUCTION DU MARCHÉ

Le présent marché est un marché cadre conclu pour une durée d’une année à compter de sa date d’entrée en vigueur, correspondante à la date prescrite dans l’ordre de service.

Ce marché est renouvelable par tacite reconduction après notification écrite par le maître d’ouvrage, deux (02) mois avant la date de sa reconduction.

La non-reconduction du marché est prise à l’initiative de l’une des deux parties moyennant un préavis de deux (02) mois avant l’échéance, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

La durée totale du marché y compris ses reconductions ne peut excéder trois (03) ans.

ARTICLE 2 – CONCURRENT ADMIS A CONCOURIR

2.1 L'Appel d'offres s'adresse à tout concurrent répondant aux deux critères ci-après:

Le concurrent (y compris tous les membres d'un groupement d'entreprises et tous les sous-traitants du concurrent) ne doit pas être affilié à une entreprise ou entité :

- i) qui a fourni des services de conseil pendant la phase préparatoire des Travaux ou du Projet dont les Travaux font partie, ou
- ii) qui a été engagée (ou doit être engagée) comme Ingénieur pour le Marché.

2.2 Le concurrent doit fournir les pièces établissant son admission à concourir et que le Maître de l'Ouvrage a raisonnablement demandées.

ARTICLE 3 – MATERIAUX, MATERIEL ET SERVICES AUTORISES

3.1 A la demande du Maître de l'Ouvrage, le concurrent qui a fait l'engagement jugée la plus avantageuse, peut être tenu de présenter des pièces établissant à la satisfaction du Maître de l'Ouvrage la provenance des matériaux, du matériel et des services.

3.2 Aux fins de l'Article 3.1 ci-dessus, le terme « provenance » désigne le lieu où les matériaux, et le matériel sont extraits, cultivés, produits ou fabriqués et d'où proviennent les services.

ARTICLE 4 – QUALIFICATION DU CONCURRENT

4.1 Pour se voir attribuer le Marché, les concurrents doivent établir à la satisfaction du Maître de l'Ouvrage qu'ils ont les capacités et les ressources voulues pour mener à bien l'exécution du Marché. Les engagements doivent inclure les renseignements suivants :

- a) Des copies des documents originaux précisant la constitution ou le statut juridique, le lieu d'enregistrement et le principal lieu d'activité du concurrent; une procuration écrite du signataire de l'engagement pour engager le concurrent,
- b) Le chiffre d'affaires annuel total, exprimé par le volume total des Etudes, Travaux ou Services réalisés au cours de chacune des cinq dernières années,
- c) Des informations concernant la réalisation en tant qu'entrepreneur principal des Etudes, ou Services, de nature et de volume analogues au cours des cinq dernières années appuyées par les certificats délivrés par les hommes de l'art sous la direction desquels ces prestations ont été exécutées ou les attestations délivrées par les administrations bénéficiaires desdites prestations, et des détails sur d'autres travaux en cours et engagements contractuels,
- d) Les principales pièces de matériels de construction proposés pour l'exécution du marché,
- e) Les Qualifications et l'expérience du personnel clé chargé de l'administration et de l'exécution du Marché, sur le chantier et au siège;

- f) Les propositions de sous-traitances des éléments des Etudes, ou Services représentant chacun plus de **10 %** du Montant de l'engagement.
- g) Des rapports sur la situation financière du concurrent, dont les comptes de résultats, et les bilans des deux dernières années
- h) L'autorisation d'obtenir des références auprès des banquiers du concurrent;
- i) Des renseignements relatifs à tout litige impliquant le concurrent, les parties en cause et le montant du litige ;
- j) Une description des méthodes et du calendrier de travaux proposés y compris les renseignements sur la nature et la qualité des matériaux proposés, suffisamment détaillée pour montrer que les propositions du concurrent sont conformes aux spécifications techniques et aux délais d'exécution visés dans le CCTP.

4.2 Les engagements présentés par un groupement de deux ou plusieurs entreprises associés doivent répondre aux conditions suivantes :

- a) L'acte d'engagement doit inclure tous les renseignements énumérés à l'Article 4.1 (a) à (j) ci-dessus pour chaque membre du groupement d'entreprises.
- b) L'acte d'engagement lorsque celui-ci a été retenu, il doit être signé de façon à engager tous les membres du groupement;
- c) Un des membres est désigné comme responsable du groupement et cette autorisation est attestée par la présentation d'une procuration signée par les signataires dûment habilités de chacun des membres du groupement;
- d) Le responsable du groupement est habilité à assumer les responsabilités et à recevoir les instructions pour le compte et au nom de chacun et de tous les membres du groupement, et l'ensemble de l'exécution du Marché, y compris les paiements, lui est exclusivement confié;
- e) Tous les membres du groupement sont responsables conjointement ou solidairement de l'exécution du Marché conformément aux dispositions dudit Marché, et une déclaration à cet effet est jointe à l'autorisation mentionnée à l'alinéa (c) ci-dessus ainsi qu'au Modèle de l'acte d'engagement au cas où leur offre serait retenue
- f) Une copie de l'accord conclu entre les membres du groupement est jointe à l'offre.

4.3 Aux fins du présent Marché, les concurrents doivent répondre aux critères de sélection minimum suivants :

- a) avoir réalisé un chiffre d'affaires annuel moyen au cours des trois dernières années supérieur ou égal au montant de la soumission.
- b) avoir réalisé avec succès en tant qu'entrepreneur principal au moins un projet de nature, de complexité et de valeur financière comparable à celui objet de l'appel d'offres au cours des cinq dernières années.

Les références techniques doivent être obligatoirement accompagnées d'attestations de bonne exécution délivrées par les Maîtres d'Ouvrages ou les hommes de l'art sous la direction desquels ces prestations ont été exécutées.

Toute offre non accompagnée de ces attestations pourra être automatiquement écartée.

- c) Indiquer les moyens humains et matériels en précisant la nature et la date d'acquisition et en précisant ceux affectés à l'opération objet de l'Appel d'offres.
- d) Proposer un directeur de Projet avec expérience suffisante dans la réalisation des études de nature et de complexité comparable, et ce conformément au CCTP.
- e) Avoir une situation financière saine ressortant des rapports d'audits des trois dernières années ou à défaut les bilans et comptes d'exploitation des trois dernières années, de plus présenter une attestation de solvabilité de la part de la banque de l'entreprise.

4.4 Les critères obtenus par chacun des membres d'un groupement d'entreprises sont ajoutés pour déterminer si le concurrent répond aux critères de sélection minimums énoncés à l'Article 4.3 ci-dessus, toutefois :

- pour qu'un groupement solidaire remplisse les conditions fixées, chacun de ses membres doit satisfaire des critères minimums énumérés à l'Article 4.3 (a) (b) et (e) en tant que concurrent individuel. Si ces conditions ne sont pas remplies, l'acte d'engagement du Groupement pourra être rejeté.
- pour qu'un groupement conjoint remplisse les conditions fixées, chacun de ses membres doit justifier individuellement les capacités juridiques, techniques et financières requises pour la réalisation des prestations pour lesquelles il s'engage. **Au minimum pour que la soumission d'un groupement conjoint ne soit pas rejetée :**
 - **Le mandataire du groupement doit satisfaire le critère 4.3.a par à au moins 60 % de l'estimation publiée par Redal, et le critère de l'article 4.3.(b) uniquement pour le corps de métier principal de l'appel d'offres.**
 - **Tout membre doit satisfaire le critère 4.3.a par au moins 20% de l'estimation publiée par Redal en tant que soumissionnaire individuel et doit justifier la réalisation des prestations pour lesquelles il s'engage par des références techniques correspondantes.**

N.B : L'expérience et les ressources des sous-traitants ne seront pas prises en considération pour déterminer si un concurrent répond aux critères de sélection minimums.

ARTICLE 5 – UN ENGAGEMENT PAR CONCURRENT - GROUPEMENT - SOUS- TRAITANCE

5-1 UN ENGAGEMENT PAR CONCURRENT

Chaque concurrent ne présentera qu'un engagement par lot, soit à titre individuel soit en tant que membre d'un groupement d'entreprises. Un concurrent qui présente plusieurs offres ou qui participe à plusieurs offres (à l'exception des variantes présentées en vertu de l'Article 16) est disqualifié.

5-2 GROUPEMENT

Les Entreprises pourront constituer des groupements avec d'autres Entreprises. Dans ce cas, les groupements doivent être soit conjoints, ou solidaires.

La convention du groupement précisera la composition du groupement, son mandataire et le rôle de chaque entreprise dans celui-ci et la liste des tâches et la quote-part en pourcentage de la soumission correspondant aux prestations de chaque membre du groupement.

La mission du mandataire prendra fin lorsque l'ensemble des éléments ci-dessous seront parachevés, réglés ou parvenus à leur terme :

- Lorsque la réception définitive est prononcée ;
- Lorsque les obligations contractuelles du marché issues du présent appel d'offres et des éventuels avenants obtenus par le groupement auront été entièrement exécutées ;
- Lorsque les comptes et les différends éventuels avec Redal, auront été apurés et réglés ;
- Lorsque toutes les réserves auront été levées.

Le mandataire est solidaire de chacun des membres du groupement pour leurs obligations contractuelles à l'égard de Redal, en ce qui concerne l'exécution du marché. En particulier, il doit pallier toute défaillance éventuelle des autres membres.

Pour l'exécution du marché, le mandataire sera le représentant unique du groupement vis à vis de Redal.

Nonobstant ces dispositions, le maître d'ouvrage peut valablement se prévaloir, à tout moment, de la convention de groupement pour mettre en œuvre la solidarité des membres du groupement et les autres engagements y prévus dans le cas d'un groupement solidaire.

1- GROUPEMENT CONJOINT

- 2- Le groupement est conjoint lorsque chacun des membres du groupement, s'engage à exécuter une ou plusieurs parties distinctes.
- 3- L'un d'entre eux, est désigné dans l'acte et dans le marché comme mandataire est solidaire de chacun des autres membres et les représente jusqu'à la date de réception définitive.
- 4- Le groupement conjoint doit présenter un acte d'engagement unique qui indique le montant total du marché et précise la ou les parties des prestations que chacun des membres s'engage à réaliser.

5- GROUPEMENT SOLIDAIRE

- 6- Le groupement est solidaire lorsque tous ses membres s'engagent solidairement pour la réalisation du marché et; l'un d'entre eux désignés dans l'acte d'engagement et le marché comme mandataire représentant l'ensemble des membres du groupement jusqu'à la date de la réception définitive et qui doit pallier toute éventuelle défaillance de ces partenaires.
- 7- Le groupement solidaire doit présenter un acte d'engagement unique qui indique le montant total du marché et l'ensemble des prestations que les membres du groupement s'engagent solidairement à réaliser, étant précisé que cet acte d'engagement peut, le cas échéant, indiquer les prestations que chacun des membres s'engage à réaliser dans le cadre dudit marché.
- 8- Les membres du groupement solidaire, y compris le mandataire, doivent justifier individuellement les capacités juridiques exigées.

5-3 SOUS-TRAITANCE

Les concurrents indiqueront à l'appui de leurs offres, la liste des sociétés proposées en tant que sous-traitants en indiquant la nature des travaux à exécuter. Ils fourniront aussi une copie conforme des contrats de sous-traitance par lesquels ils confient l'exécution d'une partie de leurs marchés à des tiers.

La sous-traitance ne peut ni dépasser 50 % du montant du marché, ni porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché définit sur la section G du présent RPAO.

Redal se réserve le droit de refuser tout sous-traitant qui ne présenterait pas les références suffisantes pour exécuter les travaux ou assurer les fournitures dont il aurait la charge et l'entrepreneur s'engage à présenter de nouveaux sous-traitants sans qu'il en résulte une quelconque augmentation des prix jusqu'à ce qu'il ait reçu l'agrément de la Redal.

Le concurrent ne peut faire appel à un ou plusieurs sous- traitants pour l'exécution des parties du marché qui sont sa spécialité et qui lui sont confiées en raison de ses moyens et de son expérience personnelle. Dans tous les cas l'entrepreneur est tenu d'imposer aux sous-traitants des obligations telles que l'application des clauses du Marché reste assurée. L'entrepreneur demeure responsable, tant envers Redal qu'envers les ouvriers et les tiers.

Redal peut exercer un droit de récusation par lettre motivée, dans un délai de 15 jours notamment lorsque les sous-traitants ne remplissent pas les conditions requises.

Redal ne se reconnaît aucun lien juridique avec le sous-traitant.

ARTICLE 6 – FRAIS DE L'OFFRE

Chaque concurrent supportera tous les frais inhérents à la préparation et à la présentation de son offre. La Société REDAL ne sera en aucun cas responsable de ces coûts ni tenue de les payer, de quelque façon que se déroule la procédure d'appel d'Offres et quel qu'en soit le résultat final.

ARTICLE 7 – VISITE DES LIEUX-CONNAISSANCE DU DOSSIER

7.1 Il est conseillé, à tout concurrent, de visiter et d'inspecter le Site des travaux de ses environs et d'obtenir par lui-même, et à ses Risques, tous les renseignements qui peuvent s'avérer nécessaires pour la préparation de l'acte d'engagement et la passation d'un marché pour l'exécution des Etudes, travaux ou Services. Les coûts liés à la visite du Chantier sont à la charge du concurrent.

La REDAL organisera une visite des lieux à l'intention des entreprises intéressées, à l'issue de laquelle il sera remis un certificat de visite. Lors de la visite, les entrepreneurs pourront obtenir tous éclaircissements sur les documents de consultation, apprécier à leur juste valeur toutes sujétions et difficultés relatives à l'exécution des différentes prestations objet de la présente consultation, à savoir :

- Voies urbaines
- La nature des sites
- Les conditions climatiques
- Les moyens de communication, de transport et des possibilités de fournitures en eau, électricité,....
- Les installations existantes, dont notamment les ouvrages existants concernés par les travaux, l'état des voies et les sujétions de maintien ou de déviation de la circulation sur les routes, etc.

La date de la visite sera fixée dans l'avis de l'appel d'offres.

7.2 Dans le cadre de la journée de visite des lieux la REDAL autorise le concurrent ou ses représentants à accéder au site ou à l'aire du projet à la condition expresse que le concurrent, ses employés et ses agents dégagent le Maître de l'Ouvrage et ses employés de toute responsabilité et de toute indemnisation (accidents, pertes matérielles, frais encourus....)

7.3 Le concurrent, en présentant son offre déclare:

- Avoir pleine connaissance du site des opérations.
- Avoir pleine connaissance de l'ensemble des prestations.
- Avoir apprécié toutes difficultés résultant de l'exécution des prestations.

B. DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

ARTICLE 8 – CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Les candidats pourront se procurer à titre onéreux le dossier d'appel d'offres auprès de :

LA DIRECTION DES ACHATS

ADRESSE : 6 RUE EL HOCEIMA RABAT – MAROC

TEL : +212 5 37 20 85 30/27, FAX : +212 5 37 73 46 73.

8.1 Le dossier d'appel d'offres comprend les documents énumérés ci-après et doit être lu en même temps que tout additif publié conformément à l'Article 10:

- PIECE 1 : REGLEMENT PARTICULIER DE L'APPEL D'OFFRES (RPAO).
- PIECE 2 : CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVE ET FINANCIERES (CCAF)
- PIECE 3 : CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)
- PIECE 4 : BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES – DETAIL ESTIMATIF.
- AUTRES PIECES :
 - MODELE DE DOCUMENTS DE SOUMISSION.
 - SPECIFICATIONS PARTICULIERES EN MATIERE DE SECURITE (SPMS)
 - PLAN DE PREVENTION SST. (Non valable pour les marchés fourniture)
 - PROCEDURE PILOTE MARCHE.
 - CHARTE ACHATS.
 - CHARTE DE CONFORMITE ANTI-CORRUPTION.
 - CHARTE DE DOSSIER RECOLLEMENT. (Non valable pour les marchés fourniture)

8.2 Seul un exemplaire de chacun des documents sus visés est fourni par Redal sous forme de CD-ROM; le concurrent fera les copies nécessaires pour présenter son offre.

8.3 Le concurrent doit examiner attentivement le contenu de tous les documents qui précèdent. Le concurrent qui ne remplit pas les conditions fixées pour la remise des offres le fait à ses propres risques. Conformément aux dispositions de l'Article 28, les engagements qui ne sont pas conformes pour l'essentiel aux conditions arrêtées dans le dossier d'appel d'offres sont rejetés.

ARTICLE 9 – ECLAIRCISSEMENTS APPORTES AU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Tout Entrepreneur qui se propose de s'engager aux appels d'offres lancés par la société Redal et qui désire obtenir des éclaircissements sur les dossiers fournis par la Société Redal. A titre de celui-ci de les notifier par lettre ou fax, envoyés à l'adresse de **la société Redal – Direction des Achats** ci-dessus précisée.

La Société Redal répondra par écrit à toute demande d'éclaircissements sur les documents d'appel d'offres qu'elle aura reçue **07 jours avant la date de remise fixée dans l'avis d'appel d'offres**. Des copies des réponses adressées à ce titre aux Entrepreneurs demandeurs d'éclaircissements seront adressées par la société Redal à tous les entrepreneurs ayant retiré le dossier de l'appel d'offres dans le strict respect de l'anonymat des Entrepreneurs ayant formulé les questions correspondantes.

ARTICLE 10 – MODIFICATIONS DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

10.1 A tout moment avant la date fixée pour la remise des offres, le Maître de l'ouvrage peut, pour quelque motif que ce soit, de sa propre initiative ou à la suite d'une demande d'éclaircissements présentée par un concurrent, modifier le dossier d'appel d'offres en publiant des additifs.

10.2 Tout additif ainsi publié fait partie du dossier d'appel d'offres conformément à l'Article 8.1 et est communiqué par écrit ou par fax à tous les concurrents qui ont déjà retiré le dossier d'appel d'offres. Ces derniers accusent réception de chaque additif au Maître de l'Ouvrage par fax.

10.3 Pour donner aux concurrents suffisamment de temps pour tenir compte de l'additif lors de la préparation de leurs offres, le Maître de l'Ouvrage a la faculté de reporter la date limite de remise des offres.

C. PREPARATION DES OFFRES

AVERTISSEMENT

Toute fausse déclaration ou falsification des attestations entraînera la radiation immédiate de son auteur de la liste des entreprises admises à soumissionner avec Redal, la confiscation des cautions provisoires et ce sans le préjudice de poursuites judiciaires.

ARTICLE 11 – LANGUE DE L’OFFRE ET SYSTEME D’UNITES

L'acte d'engagement ainsi que toute correspondance et tous documents concernant l'offre échangés entre le concurrent et le Maître de L’ouvrage sont rédigés en Français. Les documents complémentaires et tout document imprimé fournis par le concurrent peuvent être rédigés dans une autre langue à condition d’être accompagnés d’une traduction exacte des passages concernant l'acte d'engagement dans la langue indiquée ci-dessus, auquel cas, aux fins d’interprétation de l'acte d'engagement, la traduction en Français fait foi.

Les plans, documents et pièces écrites doivent utiliser exclusivement le système métrique MKSA et les unités qui s’y rattachent, à l’exception éventuellement des catalogues et brochures.

Pour les documents produits en plusieurs exemplaires, le marquage de l’original et des copies est obligatoire.

ARTICLE 12 – DOCUMENTS CONSTITUTIFS DE L'ENGAGEMENT

12.1 L’engagement présenté par le concurrent comprend les documents suivants: Acte d'engagement ; garantie de l’engagement; Bordereau des prix, Devis Estimatif; renseignements concernant l’éligibilité et la qualification du concurrent; et tout autre document devant être rempli et soumis par les concurrents conformément au présent Règlement particulier de l’Appel d’offres.

La présentation du dossier se fera comme suit:

DOSSIER	NOMBRE DE COPIES
Dossier Financier	01 un exemplaire original + Un CD ou clé USB contenant le détail du dossier sous format exploitable Word et ou Excel.
Dossier Administratif	01 un exemplaire original + 01 une copie.
Dossier Technique	01 un exemplaire original + 02 deux copies.

Les documents énumérés ci-après dans chacun de ces dossiers ainsi que ceux énumérés à l'article 8 doivent être fournis et/ou remplis sans exception, sous réserve des compléments apportés aux dits documents selon le même modèle et sous réserve des dispositions de l'article 15 concernant les autres formes possibles de caution provisoire.

A - DOSSIER FINANCIER EN UN 01 SEUL EXEMPLAIRE ORIGINAL + UN CD OU CLE USB CONTENANT LE DETAIL DU DOSSIER SOUS WORD OU EXCEL SOUS PLI FERME COMPORTANT LES PIECES SUIVANTES :

A-1 L'acte d'engagement

A établir sur papier timbré conforme au modèle annexé au dossier d'appel d'offres, dûment remplie et signée par le concurrent.

L'acte d'engagement précisera le montant total à régler en chiffres et en toutes lettres.

L'acte d'engagement doit indiquer le montant hors taxes (T.V.A), le montant des taxes (T.V.A), et le montant total toutes taxes comprises.

L'entrepreneur devra établir des actes d'engagement distincts pour la solution de base et pour chaque variante éventuellement proposée.

A-2 Le bordereau des prix unitaires, pièce du présent Dossier d'Appel d'Offres, complété en chiffres et en toutes lettres, paraphé à chaque page et signé en dernière page.

A-3 Eventuellement le détail estimatif, pièce du présent dossier d'Appel d'Offres, complété quant aux prix unitaires et aux produits de ces prix unitaires par les quantités correspondantes, paraphé à chaque page et signé en dernière page.

A-4 La convention liant les membres du groupement, la répartition des tâches au sein du groupement et la part du montant de l'Offre revenant à chaque membre du groupement.

Dans le cas d'un groupement d'entreprises, ces pièces devront être paraphées et signées par les signataires qualifiés de chacun des entrepreneurs constituant le groupement.

Ces quatre pièces seront placées dans une enveloppe cachetée et portant la mention « **OFFRE FINANCIERE SOLUTION DE BASE** ».

Les candidats fourniront l'offre financière en **un seul exemplaire original**.

Cas des variantes : Toutes les variantes proposées conformément à l'article 16, devront faire l'objet d'Offres Financières séparées de l'Offre Financière de la solution de base.

De la même manière que pour la solution de base, les Offres Financières des variantes seront fournies en **un seul exemplaire original** et placées dans des enveloppes cachetées (une pour chaque variante) et portant la mention « **OFFRE FINANCIERE VARIANTE N°** ».

B- DOSSIER ADMINISTRATIF EN DEUX EXEMPLAIRES SOUS PLIS FERMES (01 ORIGINAL + 01 COPIE) COMPORTANT:

PIECE	DOSSIER ADMINISTRATIF
Pièce a	Déclaration sur l'honneur* (datée, cachetée, signée et timbrée)
Pièce b	Ensemble du Dossier d'Appel d'Offres paraphé et signée .
Pièce c	Déclaration de solidarité – Mandataire* (si groupement) Avec précision de la répartition en pourcentage entre membres du groupement.
Pièce d	Caution(s) de soumission par lot, établie(s) par une banque marocaine.*
Autre	Mode de règlement choisi : - Attestation de RIB ou IBAN original pour les virements. - Le nom ou la raison sociale pour le paiement par Chèque.
Autre	Références Financières <ul style="list-style-type: none"> Le chiffre d'affaires annuel total au cours des cinq dernières années (Article 4.1.b) en précisant les pourcentages correspondants aux réalisations de type de celle objet du présent Appel d'offres ; Les rapports sur la situation financière du concurrent, dont les comptes de résultats, les bilans et éventuellement les rapports d'audit des trois dernières années. L'autorisation d'obtenir des références auprès des banquiers du concurrent.

* Pièce à établir conformément aux modèles de documents de soumission fournis par Redal.

En cas de groupement :

- 1- Chacun des membres doit présenter ses propres attestations visées aux pièces (a-b).
- 2- Le cautionnement provisoire peut être souscrit sous l'une des formes suivantes :
 - I. Au nom collectif du groupement ;
 - II. Par un ou plusieurs membres du groupement pour la totalité du cautionnement ;
 - III. En partie par chaque membre du groupement de telle sorte que le montant du cautionnement soit souscrit en totalité ;

Dans les cas prévus aux ii) et iii) ci-dessus, le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu doivent préciser qu'ils sont délivrés dans le cadre d'un groupement et, dans les cas visés par les articles 15.6 et 27.2, le montant total dudit cautionnement reste acquis au maître d'ouvrage.

Complément du dossier administratif

Pour le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché, il devra communiquer à Redal dans les **48 heures ouvrables de la réception de l'écrit l'informant de l'acceptation provisoire de son offre**, les pièces e, f, g et h (ci-après dénommées le complément du dossier administratif).

En cas de non-respect de cette obligation ou de non-conformité des pièces du complément aux exigences du présent RPAO, Redal se réserve le droit de rejeter l'offre en question, de procéder à la confiscation du cautionnement provisoire et de passer le marché au soumissionnaire dont l'offre a été classée deuxième une fois qu'il a respecté la disposition ci-dessus.

Composition du complément dossier administratif

- Les pièces justifiant les pouvoirs conférés à la personne agissant au nom du concurrent (**pièce e**).
- L'attestation ou sa copie certifiée conforme à l'original délivrée depuis moins d'un an certifiant que le concurrent est en situation fiscale régulière. Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé (**pièce f**).
- L'attestation ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la caisse nationale de sécurité sociale certifiant que le concurrent est en situation régulière (**pièce g**).
- Le certificat d'immatriculation au registre de commerce pour les personnes assujetties à l'obligation d'immatriculation (**pièce h**).

Toutefois les soumissionnaires non installés au Maroc et auxquels il est envisagé d'attribuer le marché sont tenus de fournir l'équivalent des attestations (e), (f), (g) et (h) ci-dessus, délivrées par les administrations ou les organismes compétents de leurs pays d'origine ou de provenance.

A défaut de la délivrance de tels documents par les administrations ou les organismes compétents de leur pays d'origine ou de provenance, les dites attestations peuvent être remplacées par une déclaration faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays d'origine ou de provenance.

N.B : Au moment de la soumission, tout concurrent le souhaitant peut fournir en annexe de son dossier administratif le complément en question.

**C- DOSSIER TECHNIQUE EN TROIS EXEMPLAIRES SOUS PLIS FERMES (01 ORIGINAL ET 02 COPIES)
COMPORTANT:**

PIECE	DOSSIER TECHNIQUE	OBLIGATOIRE
Pièce a	Note sur les moyens humains et matériels générales du soumissionnaire.	Oui
Pièce b-1	Liste des références techniques récentes.	Oui
Pièce b-2	Attestations de références techniques récentes. Se rapportant à des réalisations d'ouvrages de nature et de volume analogues au cours des cinq dernières années, délivrées par les hommes de l'art sous la direction desquels ces prestations ont été exécutées ou les attestations délivrées par les administrations bénéficiaires desdites prestations	Oui
Pièce c	Propositions de sous-traitance si autorisée par Redal, (le cas échéant) Dossier administratif, technique et juridique du sous-traitant(s) Copie du contrat de sous-traitance.	Oui
Pièce d-1	Attestation de capacité financière délivrée pour l'AO.	Oui
Pièce d-2	Attestation d'assurance du personnel, matériel.	Oui
Pièce e	Renseignements juridiques, administratifs et financiers (Attestations de chiffre d'affaires pour les cinq dernières années).	Oui
Pièce f	Plan de charge du consultant.	Oui
Pièce g 1	Moyens humains prévus pour le projet avec les CV des intervenants (chef de projet et équipe), d'autres ressources humaines affectées au Projet	Oui
Pièce g 2	Engagement sur les délais d'intervention	Oui
Pièce g 3	Moyens matériels prévus pour le projet.	Oui
Pièce g 4	méthodologie générale prévue pour le projet, exposant : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une présentation du soumissionnaire (structure, périmètre géographique...); ✓ La démarche et les moyens proposés pour la réalisation des enquêtes (échantillonnage), la conception du baromètre et la restitution des résultats et leur analyse ✓ Les logiciels utilisés ✓ Le planning détaillé avec les différents jalons de l'étude ✓ Les livrables et leurs contenus pour chaque étape de réalisation du baromètre ✓ Le contrôle qualité à toutes les étapes pour verrouiller la fiabilité des résultats du baromètre objet de l'appel d'offres. 	Oui
Pièce g 5	Engagement d'exécution des prestations en respect de la méthodologie et spécifications techniques définies dans le CCTP et les dispositions du RPAO	Oui
Pièce h 1	Attestation de visite des lieux/Réunion de présentation délivrée par Redal.	Non
Autre	SPMS (A parapher et signer par l'entrepreneur)	Non
Autre	Procédure pilote Marchés. (A parapher et signer par l'entrepreneur)	Oui
Autre	Plan de présentation SST. (A parapher et signer par l'entrepreneur)	Non
Autre	Charte Achats. (A renseigner et signer par l'entrepreneur)	Oui
Autre	Charte de conformité anti-corruption. (A renseigner et signer par l'entrepreneur)	Oui
Autre	Charte dossier recollement. (A parapher et signer par l'entrepreneur)	Non
Autre	Certificats et Classifications.	Non

N.B : Dans le cas de groupement (conjoint ou solidaire), chaque membre doit fournir un dossier technique pour les pièces a, b, d, e, f.

D- OBSERVATION GENERALE

Il est à signaler que l'absence d'une des pièces citées ci-dessus au niveau des dossiers Administratif, Technique et Additif, ou de l'Offre financière ou la non-conformité au modèle en vigueur d'une de ces pièces, pourra entraîner le rejet pur et simple de l'offre sans possibilité de contestations de la part du ou des candidats.

ARTICLE 13 – MONTANT DE L'OFFRE

13.1 Sauf indication contraire figurant dans le dossier d'appel d'offres, le Marché couvre l'ensemble des travaux décrits dans le CCPT, sur la base du bordereau des prix unitaires et du devis estimatif présentés par le concurrent.

13.2 Le concurrent indique les prix unitaires et totaux de toutes les rubriques figurant au Devis Estimatif. Les rubriques pour lesquelles le concurrent n'a pas indiqué de prix unitaires et totaux ne seront pas payés par la REDAL après exécution. Ces prix sont supposés inclus dans d'autres prix unitaires et totaux figurant au Bordereau des prix et au Devis Estimatif.

13.3 Tous les droits, taxes et autres prélèvements payables par l'Entrepreneur au titre du Marché, ou à tout autre titre, 28 jours avant la date limite de remise des engagements sont inclus dans les prix unitaires et totaux et dans le montant total de l'acte d'engagement présenté par le concurrent, et l'évaluation et la comparaison des engagements faites par le Maître de L'ouvrage s'effectuent sur cette base.

En établissant ses prix le concurrent est réputé avoir examiné en détail et avoir tenu compte de toutes les incidences des lois fiscales et douanières en vigueur à la date de remise des offres.

13.4 Les prix unitaires et totaux indiqués par le concurrent peuvent être révisés durant l'exécution du Marché. Au cas où la révision serait prévue, le concurrent fournit les indices retenus pour les formules de révision des prix et présente avec son engagement tout autre renseignement complémentaire requis.

ARTICLE 14 – VALIDITE DE L'ACTE D'ENGAGEMENT

14.1 Les engagements restent valides pendant **soixante-quinze jours (75) jours**, à compter de la date d'ouverture des plis. Une offre valide pour une période plus courte sera écartée par la REDAL comme non conforme aux clauses du marché.

14.2 Dans des cas exceptionnels, avant l'expiration du délai initial de validité des offres, le Maître de l'Ouvrage peut demander aux concurrents de proroger la durée de validité de leur acte d'engagement pour une période donnée. Sa demande et les réponses à sa demande, doivent être faites par écrit ou par fax. Le concurrent peut refuser de proroger la validité de son acte d'engagement sans perdre sa garantie de l'engagement.

Le concurrent qui accepte de proroger la durée de validité de son acte d'engagement n'est pas tenu de modifier son engagement ni autorisé à le faire, mais il doit proroger la durée de validité de sa garantie de l'engagement en conséquence et conformément aux dispositions de l'Article 15 à tous égards.

ARTICLE 15 – GARANTIE DE L'ENGAGEMENT

15.1 Conjointement à son offre, le concurrent fournira une garantie qui sera fixée dans l'avis d'A.O, qui fera partie intégrante de son offre.

15.2 La garantie de l'engagement se présente sous forme de garantie inconditionnelle émise par une banque Marocaine. La garantie bancaire ou la caution est conforme à l'un des modèles de la garantie de l'engagement joints au présent dossier d'Appel d'offres. Les lettres de crédits, les garanties bancaires et les cautions émises pour garantir l'acte d'engagement sont valides **aux trentièmes jours inclus suivant la fin du délai de validité des offres et son éventuelle prorogation confirmé par le soumissionnaire, toute demande de REDAL tendant à la faire jouer devra parvenir à la banque dans ce délai de trente jours.**

15.3 Tout acte d'engagement qui n'est pas accompagnée d'une garantie de l'engagement acceptable est rejetée par le Maître de l'ouvrage comme non conforme.

15.4 La garantie de l'engagement des concurrents non retenus est restituée dans les plus brefs délais et, **à la fin de la procédure d'appel d'offres par Redal.**

15.5 La garantie de l'engagement de l'attributaire du Marché est libérée dès que ce dernier a reçu **la lettre de notification de l'approbation du marché et a constitué le cautionnement définitif tel que défini par le CCAF.**

15.6 La garantie de l'engagement peut être saisie :

- a) Si le concurrent retire son engagement durant la période de validité des actes engagements ;
- b) Si Pour le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché, n'a pas communiqué à Redal le complément du dossier administratif conformément aux dispositions de l'article 12.b ;
- c) Si le concurrent n'accepte pas la correction du montant de son acte d'engagement, conformément aux dispositions de l'Article 27.2.
- d) Si l'attributaire du Marché omet, dans les délais fixés,
 - 20)** De signer le marché,
 - ii) De présenter la caution définitive requise.

ARTICLE 16 – PROPOSITIONS VARIANTES DES CONCURRENTS

Le Concurrent complétera les bordereaux des prix (en chiffres et en lettres), le(s) devis estimatif(s) et les sous détails des détails correspondant(s) fournis dans le dossier d'appel d'offres.

16.1 Les concurrents qui souhaitent présenter des réserves concernant leur acte d'engagement ou s'écarter de toute autre façon des conditions du dossier d'appel d'offres sur des points à caractère financier/administratif présentent ces réserves ou divergences sous la forme d'une variante aux conditions de base figurant au dossier d'appel d'offres, étant entendu que, pour que la variante soit examinée, le concurrent doit fournir un acte engagement conforme et entièrement chiffrée. Il convient d'attirer l'attention des concurrents sur les dispositions de l'Article 26 relatif au rejet des actes d'engagements qui ne sont pas conformes pour l'essentiel aux conditions requises par le dossier d'appel d'offres. Chaque variante doit être accompagnée d'une description détaillée et chiffrée des coûts, estimés par le concurrent, que supporterait le Maître

de l'Ouvrage conformément aux dispositions de l'Article 28 si la variante était retenue par le Maître de l'Ouvrage et incluse dans le Marché. Les engagements comportant des réserves ou des divergences qui ne sont pas détaillées et chiffrées sous forme de variante peuvent être rejetées. Après l'évaluation, conformément aux dispositions de l'Article 28, le Maître de l'Ouvrage se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute proposition variante présentée conformément au présent Article.

16.2 Les concurrents qui souhaitent présenter des variantes techniques par rapport aux conditions fixées au dossier d'appel d'offres, doivent d'abord présenter un engagement chiffré pour la conception de base du Maître de l'Ouvrage, décrite dans le dossier d'appel d'offres et fournir en outre tous les renseignements dont le Maître de l'Ouvrage a besoin pour procéder à l'évaluation complète de la variante proposée, y compris les plans, les notes de calcul, les spécifications techniques, la ventilation des prix et les méthodes de construction proposées. Le Maître de l'Ouvrage évalue selon leurs propres mérites les variantes techniques qui sont conformes aux normes de rendement exigées pour les Etudes, Travaux ou Services.

ARTICLE 17 – REUNION PREPARATOIRE A L'ETABLISSEMENT DES ENGAGEMENTS

La REDAL, le croyant nécessaire, convoquera une réunion pour l'éclaircissement de toutes les demandes reçues selon l'article 9.

La date et l'heure de cette réunion seront confirmées par fax à toutes les entreprises qui aient retiré le dossier de l'appel d'offres.

Le procès-verbal de la réunion, y compris le texte des questions posées et des réponses données est envoyé dans les meilleurs délais à tous ceux qui ont acheté le dossier d'Appels d'Offres. Le Maître de l'Ouvrage ne peut procéder à la modification des documents d'Appel d'Offres énumérées dans l'article 8.1 qui pourrait s'avérer nécessaire à l'issue de la réunion préparatoire qu'en publiant un additif conformément aux dispositions de l'article 10, et non par la voie du procès-verbal de la réunion préparatoire. Le fait qu'un concurrent n'assiste pas à la réunion préparatoire à l'établissement des engagements n'est pas un motif suffisant pour le disqualifier.

ARTICLE 18 – FORME ET SIGNATURE DE L'ENGAGEMENT

18.1 Le concurrent prépare les originaux et les copies des documents constitutifs de l'engagement décrits à l'Article 12 du présent RPAO, groupés avec le volume contenant le Modèle d'acte d'engagement et indiquant clairement « ORIGINAL » et « COPIE » selon le cas. En cas de divergence entre l'original et la copie, l'original fait foi.

18.2 L'original et toutes les copies de l'offre sont dactylographiés ou écrits à l'encre indélébile (dans le cas des copies, des photocopies sont également acceptables) et sont signés par la ou les personnes dûment habilitées à signer au nom du concurrent, conformément à l'Article 4.1.a. Toutes les pages de l'engagement comprenant des surcharges ou des changements sont paraphées par le ou les signataires de l'acte d'engagement.

18.3 L'acte d'engagement ne comporte aucune modification, suppression ni surcharge, à l'exception de celles qui sont effectuées conformément aux instructions émises par le Maître de l'Ouvrage ou de celles qui sont nécessaires pour corriger des erreurs du concurrent, auquel cas les corrections, sont paraphées par le ou les signataires de l'acte d'engagement.

D. REMISE DES OFFRES

ARTICLE 19 – CACHETAGE ET MARQUAGE DES OFFRES- PRESENTATION

19.1 Le concurrent cache l'original et, le cas échéant, la copie de l'engagement en utilisant trois enveloppes intérieures portant la mention « **ORIGINAL** » et « **COPIE** » selon le cas et une extérieure renfermant les trois enveloppes comme indiqué ci-après :

19.2 Les différentes enveloppes seront présentées de la façon suivante :

a) Une première enveloppe (par lot s'il y a lieu) cachetée renfermant le dossier A : « DOSSIER FINANCIER ». Cette enveloppe contient l'original et sa version électronique sous CD ou clé USB.

Sur l'enveloppe, il sera indiqué clairement :

- ENGAGEMENT POUR LE PROJET
- **DOSSIER FINANCIER.**
- NUMERO DE L'APPEL D'OFFRES.....
- NOM DU CONCURRENT :
- NE PAS OUVRIR AVANT :

b) Une deuxième enveloppe cachetée renfermant le dossier B : « DOSSIER ADMINISTRATIF ». Cette enveloppe contient l'original + 01 copie dans des enveloppes distinctes.

Sur l'enveloppe, il sera indiqué clairement :

- ENGAGEMENT POUR LE PROJET
- **DOSSIER ADMINISTRATIF.**
- NUMERO DE L'APPEL D'OFFRES :
- NOM DU CONCURRENT :

c) Une troisième enveloppe (par lot s'il y a lieu) cachetée renfermant le dossier C : « DOSSIER TECHNIQUE ». Cette même enveloppe contient l'original + 02 copies dans des enveloppes distinctes.

Sur l'enveloppe, il sera indiqué clairement :

- ENGAGEMENT POUR LE PROJET
- **DOSSIER TECHNIQUE.**
- NUMERO DE L'APPEL D'OFFRES :
- NOM DU CONCURRENT :

Ces trois enveloppes devront être à l'intérieur d'une quatrième enveloppe cachetée, mentionnant le nom et l'adresse du concurrent et portant le libellé :

TITRE AO

« LE PLI NE DOIT ETRE OUVERT QUE PAR LE PRESIDENT DE LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES LORS DE LA SEANCE D'OUVERTURE DES PLIS DU JJ/MM/ANNEE »

19.3 En plus des identifications exigées à l'Article 19.2, l'enveloppe extérieure porte le nom et l'adresse du concurrent pour que l'engagement puisse être renvoyé cacheté à ce dernier, au cas où il serait déclaré hors délai, conformément à l'Article 21.

19.4 Si l'enveloppe extérieure n'est pas cachetée et marquée comme indiquée ci-dessus, le Maître d'ouvrage n'est en aucun cas responsable si l'engagement est égaré ou s'il est ouvert prématurément.

ARTICLE 20 – REMISE DES OFFRES

Les offres seront adressées par la poste sous pli recommandé avec accusé de réception ou remises au bureau d'ordre de la REDAL à l'adresse suivante :

REDAL

DIRECTION DES ACHATS

6, RUE AL HOCEIMA – RABAT (MAROC).

Le Maître de l'ouvrage doit recevoir les engagements à l'adresse spécifiée ci-dessus, au plus tard le jour et l'heure indiqués dans l'Avis d'AO.

A leur réception, les plis sont enregistrés par le maître d'ouvrage dans leur ordre d'arrivée, sur un registre spécial. Le numéro d'enregistrement ainsi que la date et l'heure d'arrivée sont portés sur le pli remis.

Seul le cachet du bureau des appels d'offres de la REDAL fera foi pour la date et l'heure de réception des offres.

Les engagements envoyés par courrier, seront de la responsabilité des entrepreneurs. L'entrepreneur devra tenir compte du délai utilisé par la Poste pour que l'engagement arrive à la REDAL avant la date d'ouverture de plis.

ARTICLE 21 – ENGAGEMENT HORS DELAI

Tout engagement reçu par le Maître de l'Ouvrage après la date limite fixée pour la remise des engagements à l'Article 23, ou après la date et l'heure limites fixées dans l'additif éventuel en application de l'Article 10 en cas de report de la date limite de remise des offres, est retournée au concurrent.

ARTICLE 22 – MODIFICATION ET RETRAIT DES ENGAGEMENTS

22.1 Un engagement une fois déposé, peut être modifié ou retiré, avant la date d'ouverture des plis, sous demande par écrit de l'entreprise.

22.2 Aucun engagement ne peut être modifié par le concurrent après la date d'ouverture des plis.

22.3 Le retrait d'un engagement entre la date d'ouverture des plis et l'expiration du délai de validité des engagements spécifiée dans l'article 14, entraîne la saisie de la caution provisoire conformément aux dispositions de l'Article 15.

E. OUVERTURE DES PLIS ET EVALUATION DES OFFRES

ARTICLE 23 – OUVERTURE DES PLIS

1. Le maître de l'ouvrage doit recevoir les engagements déposés ou reçus par la poste à l'adresse spécifiée à la date et l'heure indiquées dans l'avis d'appel d'offres.
2. La réunion de la séance d'ouverture des plis est tenue à une date ultérieure arrêtée par Redal.

Lors de cette séance les candidats et le public ne sont pas admis pour assister à l'ouverture des plis.

3. Le président ouvre la séance, donne lecture de l'avis d'appel d'offres, dépose sur le bureau tous les plis reçus (ainsi que, le cas échéant, le procès-verbal de l'examen des échantillons), invite les concurrents présents qui n'auraient pas déposé leurs plis dans les délais fixés, à les remettre.
4. La liste des plis déposés ou reçus par voie postale est alors arrêtée définitivement par la commission. Aucun autre engagement déposé ou reçu postérieurement à cet instant ne sera alors admis.
5. Le président procède à l'ouverture des enveloppes administratives et techniques, annonce le nom des concurrents, la présence ou l'absence des pièces exigées et dresse un état des pièces fournies par chaque concurrent.
6. Après avoir éliminé les candidats qui n'ont pas la qualité pour soumissionner ou dont les capacités sont jugées insuffisantes, la commission elle arrête la liste des candidats admis sans faire connaître le motif des éliminations.
7. La séance est reprise le même jour ou à une date ultérieure communiquée aux membres, lors de laquelle le président donne lecture de la liste des concurrents admissibles.

Il ouvre ensuite les enveloppes portant la mention offre financière des engagements retenues et donne lecture de la teneur des actes d'engagements.

Les membres de la commission paraphent ces actes ainsi que le bordereau des prix, le détail estimatif et la décomposition du montant global.

Redal rend, contre décharge, aux concurrents écartés leurs dossiers sans ouvrir les enveloppes contenant l'offre financière et l'offre technique le cas échéant.

Cette formalité accomplie, la séance prend fin.

ARTICLE 24 – CARACTERE CONFIDENTIEL DE LA PROCEDURE

Aucune information relative à l'examen, aux éclaircissements, à l'évaluation et à la comparaison des offres n'est divulguée aux concurrents ou à toute autre personne ne participant pas officiellement à cette procédure avant l'annonce de l'attribution du marché au concurrent retenu. Toute tentative faite par un concurrent pour influencer le Maître de L'ouvrage dans l'examen des engagements ou la décision d'attribution peut entraîner le rejet de son engagement.

ARTICLE 25 – ECLAIRCISSEMENTS APPORTES AUX ENGAGEMENTS

La Société REDAL se réserve la possibilité d'inviter tout Concurrent, après l'ouverture des plis, à apporter à son offre des éclaircissements et à des points qu'elle jugera nécessaires à l'évaluation de celle-ci. Dans ce cas, tout Concurrent invité par écrit à fournir de tels éclaircissements et précisions et qui ne répondrait pas dans les délais fixés par la Société REDAL peut être éliminé, étant bien entendu par ailleurs que les éclaircissements et précisions ainsi demandés et les réponses auxquelles ils donneront lieu ne devront modifier ni la teneur ni le prix de l'offre.

ARTICLE 26 – EXAMEN DES ENGAGEMENTS ET DETERMINATION DE LA CONFORMITE

26.1 Avant d'effectuer l'évaluation détaillée des offres, le Maître de l'Ouvrage vérifie que chaque engagement :

- i) a été dûment signé ;
- ii) est accompagné des garanties requises ;
- iii) est conforme pour l'essentiel aux conditions fixées dans le dossier d'appel d'offres ;
- iv) présente toute précision et/ou justification que le Maître de l'Ouvrage peut demander
- v) respecte les critères de qualification

26.2 Un engagement conforme pour l'essentiel est un engagement qui respecte toutes les conditions, modalités et spécifications du dossier d'appel d'offres, sans divergence ni réserve importante. Une divergence ou réserve importante est celle :

- i) qui affecte sensiblement l'étendue, la qualité ou l'exécution des Etudes, travaux ou Services
- ii) qui limite sensiblement, et en contradiction avec le dossier d'appel d'offres, les droits du Maître de l'Ouvrage ou les obligations du concurrent en vertu du Marché
- iii) dont la correction affecterait injustement la compétitivité des autres concurrents qui ont présenté des engagements conformes pour l'essentiel au dossier d'appel d'offres.

26.3 Si un engagement n'est pas conforme pour l'essentiel, il est rejeté par le Maître de L'ouvrage et ne peut être par la suite rendu conforme par la correction ou le retrait subséquent de la divergence ou réserve qui le rendait non conforme.

26.4 Si un concurrent ne présente pas un engagement pour la solution de base, il sera automatiquement écarté, sauf disposition particulière expressément définie au niveau de la section G du présent RPAO.

ARTICLE 27 – CORRECTION DES ERREURS

27.1 Le Maître de l’Ouvrage vérifie les engagements qui ont été reconnus conformes pour l’essentiel au dossier d’appel d’offres pour en rectifier les erreurs de calcul éventuelles. Le Maître de l’Ouvrage corrige les erreurs de la façon suivante :

- a) Lorsqu’il y a une différence entre le montant en chiffres et le montant en lettres, le montant en lettres fait foi.
- b) Lorsqu’il y a une différence entre le prix unitaire et le montant total obtenu en multipliant le prix unitaire par la quantité, le prix unitaire cité fait foi.
- c) Si le maître de l’ouvrage estime qu’il s’agit d’une erreur grossière de virgule dans le prix unitaire, le montant total cité fait foi et le prix unitaire est corrigé.
- d) En cas de non concordance entre le montant résultant du détail estimatif et celui déclaré dans l’engagement hors ristourne, le montant du détail estimatif fait foi.

27.2 Le Maître de l’Ouvrage rectifie le montant figurant dans le Modèle d’acte d’engagement conformément à la procédure susmentionnée pour la correction des erreurs et, avec le consentement du concurrent, le dit montant est réputé engager le concurrent. Si le concurrent n’accepte pas la correction ainsi effectuée, son engagement est rejeté et la caution provisoire peut être saisie conformément aux dispositions de l’Article 15.6 ©.

ARTICLE 28 – EVALUATION ET COMPARAISON DES ENGAGEMENTS

28.1 Le Maître de L’ouvrage n’évalue et ne compare que les engagements qui ont été reconnus conforme pour l’essentiel aux dispositions de l’Article 26.

28.2 En évaluant les engagements, le Maître de L’ouvrage détermine pour chacun le Montant évalué en rectifiant le Montant de l’engagement comme suit :

- a) En corrigeant toute erreur éventuelle conformément aux dispositions de l’Article 27.
- b) en procédant à un ajustement approprié pour toute autre modification, divergence ou variante présentée conformément aux dispositions de l’Article 16
- c) En appliquant tout rabais offert par le concurrent pour l’attribution de plus d’un marché.

28.3 Le Maître de l’Ouvrage se réserve le droit d’accepter ou de rejeter toute modification, divergence ou engagement variante. Les modifications, divergences, engagements variantes et autres facteurs qui viennent s’ajouter aux conditions requises par le dossier d’appel d’Offres ou qui entraînent par ailleurs des avantages qui ne sont pas sollicités par le Maître de l’Ouvrage ne sont pas pris en considération lors de l’évaluation des engagements.

28.4 L’effet estimé des dispositions relatives à la révision des prix figurant dans les conditions du Marché, appliquées durant la période d’exécution du Marché, n’est pas pris en considération lors de l’évaluation des engagements.

28.5 La comparaison se fera obligatoirement sur les offres ayant répondu à la solution de base.

L'attribution ne sera pas nécessairement prononcée sur la base du critère du moins disant parmi les offres ci-dessus qui sont substantiellement conformes au dossier d'Appel d'Offres, mais le jugement tiendra compte à la fois des différentes composantes de l'offre :

- Consistance et qualité de l'acte d'engagement ;
- Qualité technique de l'offre proposée ;
- Références de tout type apportées par le concurrent;
- Délai d'exécution et planning ;
- Consistance des justifications qui font le support du planning d'exécution présenté, en ordre à l'accomplissement du délai d'exécution proposée;
- Organisation de la qualité;
- Dispositions de sécurité dans le travail adoptées;
- Montant de l'offre ; etc.

Si l'entreprise attributaire a présenté une variante, La REDAL a la faculté de passer un Marché avec l'attributaire pour la solution variante, pourvu qu'elle soit conforme, dans la substance, aux spécifications techniques, le critère de l'offre économiquement la plus avantageuse étant toujours respecté.

28.6 Si l'acte d'engagement de l'attributaire du Marché est fortement déséquilibré par Rapport au coût, estimé par l'Ingénieur, des travaux à exécuter dans le cadre du Marché, le Maître de L'ouvrage peut demander à l'attributaire de fournir des analyses détaillées des prix pour n'importe quel élément, ou tous les éléments du devis Estimatif, pour prouver que ces prix sont compatibles avec les méthodes et le calendrier des travaux proposés. Après avoir évalué les analyses des prix, le Maître de L'ouvrage peut demander que le montant de la caution définitive indiqué à l'Article 33 soit porté, aux frais de l'attributaire du Marché, à un niveau suffisant pour protéger le Maître de L'ouvrage contre toute perte financière au cas où l'attributaire viendrait à manquer à ses obligations au titre du Marché.

28.7 Dans le cas ou plusieurs engagements jugés les plus intéressants sont tenus pour équivalents, la REDAL demandera à ceux-ci de présenter un rabais.

28.8 Si aucune des propositions ne lui paraît acceptable la REDAL pourra déclarer l'appel d'offres infructueux et en informer tous les candidats il sera alors procédé à un nouvel appel à la concurrence.

F. ATTRIBUTION DU MARCHÉ

ARTICLE 29 – CRITERES D'ATTRIBUTION

Sous réserve des conditions de l'Article 30, le Maître de l'Ouvrage attribue le Marché au concurrent dont l'engagement a été reconnu conforme pour l'essentiel au dossier d'appel d'offres et qui a offert l'acte d'engagement jugé le plus avantageux, sous réserve que le dit concurrent a été jugé.

- i) éligible conformément aux dispositions de l'Article 2 ;
- ii) qualifié conformément aux dispositions de l'Article 4.

ARTICLE 30 – DROIT DU MAITRE DE L'OUVRAGE D'ACCEPTER TOUT ENGAGEMENT ET DE REJETER TOUT ENGAGEMENT OU TOUS LES ENGAGEMENTS

Nonobstant les dispositions de l'Article 29, le Maître de l'Ouvrage se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre, et d'annuler la procédure d'appel d'offres et de rejeter toutes les offres, à tout moment avant l'attribution du Marché, sans encourir, pour autant, une responsabilité quelconque à l'égard du ou des concurrents d'informer le ou les concurrents concernés des raisons de sa décision.

ARTICLE 31 – NOTIFICATION DE L'ATTRIBUTION DU MARCHÉ

Avant l'expiration du délai de validité des engagements arrêté par le Maître de l'Ouvrage, ce dernier notifie à l'attributaire du Marché par fax, confirmé par lettre recommandée, que son offre a été acceptée.

Aussi la Société REDAL s'engage à faire connaître à chaque concurrent s'il est ou non titulaire du Marché.

ARTICLE 32 – SIGNATURE DU MARCHÉ

32.1 Le Maître de l'Ouvrage envoie à l'attributaire du Marché, pendant la période de validité de son offre, la notification de l'acceptation de son engagement.

32.2 REDAL prépare le marché, lequel récapitule tous les accords conclus entre les parties, et l'envoie à l'entreprise pour sa signature. L'attributaire doit renvoyer le marché signé dans un délai maximum de quinze (15) jours.

ARTICLE 33 – CAUTION DEFINITIVE – RETENUE DE GARANTIE

CAUTIONNEMENT DEFINITIF

Le cautionnement définitif est fixé à 3 % (trois pour cent) du montant du marché toutes taxes comprises. Il devra être constitué dans les trente jours suivant la date de notification de de l'approbation du marché ; il sera restitué sur demande écrite, après prononciation de la réception définitive.

RETENUE DE GARANTIE

La retenue de garantie est fixée à 7 % (sept pour cent) du montant initial du Marché toutes taxes comprises. Elle sera constituée par l'application d'une retenue de 10 % (dix pour cent) sur chaque décompte présenté par l'Entrepreneur et ce jusqu'à ce que le montant de 7 % (sept pour cent) de la valeur initiale du Marché soit atteint. Elle pourra être remplacée sur simple demande de l'Entrepreneur, par une caution bancaire dans les conditions prévues à l'Article 64 du CCAGT.

Elle sera restituée après la réception définitive, sous réserve que l'entrepreneur ait satisfait à toutes obligations et notamment qu'il ait fourni tous les documents relatifs à l'approbation de son DECOMPTE DEFINITIF.

ARTICLE 34 – ANNULATION DE L'ATTRIBUTION DU MARCHE

Si l'attributaire du Marché ne remplit pas les conditions indiquées dans les Articles 32 ou 33, il peut en résulter l'annulation de l'attribution du Marché et la saisie de la garantie de l'engagement.

ARTICLE 35 – CHARTES ACHATS ET CONFORMITE ANTI-CORRUPTION

Veolia Maroc a établi deux chartes, la première concerne les Achats et le développement durable ayant pour objectif l'accompagner de ses partenaires et fournisseurs dans leur politique en faveur du progrès social, de la croissance économique et de la protection de l'environnement. La deuxième, définit les principes fondamentaux de l'approche de Veolia Maroc en matière de corruption, dans le cadre des marchés avec les fournisseurs, sous-traitants, et groupements.

Le soumissionnaire est tenu d'en prendre connaissance, bien lire les deux documents, les approuver, les signer et veiller à leur respect, et les retourner dans l'offre avec le dossier technique.

ARTICLE 36 – PROCEDURE PILOTE MARCHE

Le pilote marché est un responsable d'entité ou de projet désigné par Redal. C'est généralement le principal « utilisateur » du marché ou un des principaux utilisateurs si le marché est partagé entre plusieurs directions (dans ce cas chaque entité reste responsable de la bonne exécution du marché au sein de son périmètre).

G. ELEMENTS PARTICULIERS DE L'APPEL D'OFFRES

ARTICLE 37 – CORPS DE METIER PRINCIPAL / SOUSTRAITANCE / SOLUTION DE BASE – VARIANTE

1- Le corps de métier principal de cet appel d'offres est la réalisation d'études de satisfaction client et établissement de plans d'actions.

2- La sous-traitance est autorisée conformément aux dispositions du RPAO et du CPS.

3- La réponse à la solution de base est obligatoire, les variantes ne sont pas acceptées.

ARTICLE 38 – VARIATION DES PRIX

Les prix seront fermes et non révisables pendant la première année.

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques du mois figurant dans la date de signature de l'acte d'engagement.

Sous réserve des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur, le prix des prestations prévues au marché est révisable chaque année pour la période de reconduction éventuelle du marché et ce, sous préavis de 3 mois avant la date d'anniversaire (Date du premier ordre du service) et après accord de Redal, par application de la formule paramétrique suivante :

$$P / P_0 = (0,30 + 0,40 S/S_0 + 0,30 ChTp / ChTp_0)$$

- P: Montant révisé des prestations.
- P₀ = Montant des prestations au moment de l'offre,
- S₂ = Index salaires, proportion moyenne de manœuvres payés au smig (Indice définitif connu au mois de la révision),
- S₂ = Index salaires, proportion moyenne de manœuvres payés au smig (Indice définitif connu à la signature de l'offre),
- ChTp = Indexe charges sociales (Indice définitif connu au mois de la révision),
- ChTp₀ = Indexe charges sociales (Indice définitif connu à la signature de l'offre),

Lors de la mise en œuvre de la formule de révision de prix, les calculs intermédiaires et finaux sont effectués avec deux décimales. Pour chacun de ces calculs, les arrondis sont traités de la façon suivante :

- si la troisième décimale est comprise entre 0 et 4 (ces valeurs incluses), la deuxième décimale est inchangée (arrondi par défaut) ;
- si la troisième décimale est comprise entre 5 et 9 (ces valeurs incluses), la deuxième décimale est augmentée d'une unité (arrondi par excès).

Le prix ainsi révisé est donc arrêté à deux décimales.

La révision de prix n'est appliquée que si le prix P, calculé à partir de la formule de révision, diffère de plus ou moins 1% au moins par rapport au prix P₀.

Le seuil de déclenchement de la clause de révision de 1 % a pour objet d'éviter une révision de prix qui ne soit pas justifiée par une variation des conditions économiques d'une matérialité significative.

REDAL se réserve le droit d'accepter ou de refuser la proposition de révision de l'Entreprise. Elle doit communiquer sa décision au plus tard 15 jours calendaires à compter de la réception de la proposition de révision faite par l'entreprise. A l'expiration du délai de 15 jours, et sans réponse de REDAL, la proposition est considérée comme refusée.

En cas d'acceptation par REDAL, les prix feront l'objet d'une révision, en cas de reconduction du marché, selon la révision ci-dessus cité à la date d'anniversaire du marché qui correspond au premier jour ouvrable

de la période de reconduction.

Dans le cas où REDAL, refuse la proposition de révision faite par l'entreprise ou en cas de non réaction dans le délai de 15 jours précité, les prix ne feront pas l'objet de révision, en cas de reconduction du marché.

Une fois les prix révisés, ils resteront fermes et non révisables durant la période de reconduction du marché fixé à 12 mois, étant donné que la révision des prix devra obligatoirement être formalisé et faire l'objet d'un avenant de révision des prix.

Les dispositions précitées ne font pas obstacles à l'exercice par REDAL de son droit de dénoncer le marché dans les conditions de relative à la résiliation prévues par le marché.

Les taxes et droits, ainsi que la taxe sur la valeur ajoutée sont établis par le soumissionnaire compte tenu de la réglementation en vigueur à la date des actes d'engagement.

En cas de variation en plus ou en moins, des taxes, droits et de la taxe sur la valeur ajoutée après la date de soumission, les taux appliqués seront ceux prévus par la nouvelle loi ou réglementation à leur date de mise en application et sur présentation des pièces justificatives délivrées par les autorités compétentes.

La variation des prix découlant de la formule de révision des prix sera plafonnée en tout état de cause à +5% du montant initial du marché.

ARTICLE 39 – DATE DE REUNION D'INFORMATION ET DE LA REMISE DES OFFRES – PILOTE MARCHÉ

Redal organise une réunion d'information pour les candidats ayant retiré le dossier d'appel d'offres, afin de présenter le cahier de charges et répondre aux questions des candidats, cet évènement est prévu pour le **19/09/2023 à 10H**, délai de rigueur.

La date limite de la remise des offres est fixée au plus tard le **26/09/2023 à 10h00**, délai de rigueur.

Le pilote marché désigné par Redal pour ce projet est **Mme SUSANE MELLAS** au **06 67 78 21 27**.

ARTICLE 40 – MONTANT DE CAUTION(S) D'ENGAGEMENT

Conformément à l'article 15, pour le présent appel d'offres il est fixé un cautionnement comme suit :

MONTANT DU CAUTIONNEMENT PROVISOIRE EN DIRHAMS (EN CHIFFRES)	MONTANT DU CAUTIONNEMENT PROVISOIRE EN DIRHAMS (EN LETTRES)
10 000,00 DH	Dix mille dirhams

ARTICLE 41 – MODE D'ATTRIBUTION

Selon les résultats des offres, Redal se réserve le droit d'attribuer le présent appel d'offres au soumissionnaire ayant l'offre la plus avantageuse économiquement, après atteinte du seuil minimum technique (60 pts/100) points avec une offre technique conforme et ayant la note technico-financière la plus élevé.

Les offres des soumissionnaires seront notées de la manière suivante :

L'offre la moins disante financièrement sera affectée de la note maximale de 100 points. Les autres offres

seront affectées chacune d'une note obtenue par l'application de la formule suivante :

$$NF = (Mmd / MOF) \times 100$$

Avec :

- NF : Note de l'offre financière
- Mmd : Montant de l'offre moins-disante
- Mof : Montant de l'offre concernée par la notation

La notation de l'offre globale (NG) sera calculée par la formule de pondération suivante :

$$NG = 0,6 \times NT + 0,4 \times NF$$

Après correction éventuelle des offres financières, l'attribution de l'appel d'offres sera faite au soumissionnaire qui aura obtenu la meilleure note globale NG parmi celles des candidats retenus

Dans l'éventualité où les offres reçues ne sont pas intéressantes, Redal pourra déclarer l'AO concerné infructueux.

ARTICLE 42 – DEFAILLANCE D'UNE ENTREPRISE

Le niveau de qualité de la prestation d'études, le respect des délais demandés constituent les conditions essentielles pour la poursuite d'un marché attribué à une quelconque société.

Si au cours des études, REDAL est amené à constater, des problèmes de qualité, ou incapacité à maintenir un rythme adéquat dans la réalisation de la prestation ordonnée à la société, REDAL se réserve le droit de résilier le marché. Des mesures coercitives seront appliquées à l'encontre de la société défaillante conformément à l'article 52 du CCAG-EMO.

BARÈME DE NOTATION TECHNIQUE

RÉFÉRENCES TECHNIQUES DU CONCURRENT		20 points
Références du cabinet : Références d'au moins 5 ans dans des domaines similaires (Enquêtes de l'expérience client, Analyse de la Data, études Quanti/Quali, Workshops d'accompagnement...) en joignant les attestations de référence.		15 points (5 points par référence)
Montant de la meilleure référence similaire conformément aux critères ci-dessus. (le concurrent ayant la référence avec le montant le plus élevé aura la note maximale, la note des autres concurrents sera calculée aux proratas)		5 points
MOYENS HUMAINS AFFECTÉS AU PROJET		25 Points
Établir un tableau nominatif clair et structuré par poste d'intervention en précisant la fonction de chacun dans ce projet.		
Qualification du responsable permanent du projet objet du présent appel d'offres. * Joindre CV détaillé signé (formation académique, nombre d'années d'expériences), copie légalisée conforme à l'original de diplôme, expérience et profil		5 points
Nombre d'année d'expérience dans les études de mesure de l'expérience client et en analyse de la Data (5 ans minimum)		5 points
Qualification de l'équipe Projet (CV, expérience, profils adaptés aux prestations objet de l'appel d'offres) : Superviseur en charge de l'encadrement de l'équipe des Chargés de Clientèle et du suivi quotidien de la production Responsable de la qualité et de la formation		5 points 5 points
Effectif, qualification et expérience des téléconseillers attribués au projet de manière permanente		5 points
MOYENS MATÉRIELS AFFECTÉS AU PROJET		15 points
Système téléphonique permettant l'émission d'appels		3 points
Système d'emailing de masse pour l'administration des enquêtes en ligne		3 points
Système de supervision de la production		3 points
Système automatisé de gestion de la réalisation des enquêtes téléphoniques et par mail		3 points
Système d'écoute et d'enregistrement		3 points
ORGANISATION ET PLANIFICATION DU PROJET		40 Points
Conception du baromètre de satisfaction : démarche méthodologique proposée par le cabinet en respectant les exigences du CCTP (échantillonnage, conception du questionnaire, procédés de traitement et d'analyse des données, définition des KPIs, contrôle et supervision)		15 points
Proposition d'une approche méthodologique novatrice et de nouvelles dimension d'analyse des données		5 points
Organisation et planification des étapes identifiées pour le projet : planning détaillé avec les différents jalons de l'étude		5 points
Proposition d'un modèle d'accompagnement pour les plans d'actions		15 points
TOTAL		100 Points

Critères techniques motivant le rejet de l'offre :

- Note technique globale strictement inférieure à 60 points.
- Le Soumissionnaire ne présente pas au minimum une référence similaire, conformément aux dispositions de l'article 4.3 du présent règlement.

Les offres ainsi notées, seront classées par ordre de mérite. Les candidats qui auront obtenu une note technique (NT) inférieure à la note éliminatoire fixée à 60 points, seront écartés de la concurrence technico financière

Le Directeur des Achats
Adil HAMDAN