



ROYAUME DU MAROC

**AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DE L'EMPLOI
ET DES COMPETENCES**

DOSSIER

**D'APPEL D'OFFRES OUVERT
N°31/2009**

RELATIF A

**La réalisation pour le compte de l'ANAPEC d'enquêtes
de contrôle qualité sur l'ensemble des agences du
réseau.**

Passé conformément au paragraphe 1 alinéa 2 de l'article 16 et à l'alinéa 3 paragraphe 3 de l'article 17 du décret N° 2-06-388 du 16 Moharrem 1428 (5 Février 2007) fixant les formes et conditions de passation des marchés de l'Etat ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

Budget Général de l'Etat

Date d'ouverture des plis : 10/11/2009 à 10h.

SOMMAIRE

REGLEMENT DE LA CONSULTATION	
ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	
ARTICLE 2 : DESIGNATION DES PARTIES PRENANTES A L'APPEL D'OFFRES	
ARTICLE 3 : DOCUMENTS DE L'APPEL D'OFFRES	
ARTICLE 4 : ECLAIRCISSEMENTS OU RENSEIGNEMENTS APPORTES AUX DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES	
ARTICLE 5 : LANGUE DE L'OFFRE	
ARTICLE 6 : MONNAIE DE L'OFFRE	
ARTICLE 7 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS :	
ARTICLE 8 : PRESENTATION ET CONTENU DES DOSSIERS D'APPEL D'OFFRES :	
ARTICLE 9 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE.	
ARTICLE 10 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES.	
ARTICLE 11 : OFFRE HORS DELAI.....	
ARTICLE 12 : MODIFICATION ET RETRAIT DES OFFRES	
ARTICLE 13 : OUVERTURE DES PLIS.....	
ARTICLE 14 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES TECHNIQUES.....	
Article 15 : JUGEMENT DES OffreS.....	
ARTICLE 16 : SIGNATURE DU MARCHE.....	
MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT.....	
MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR	
CAHIER DE PRESCRIPTIONS SPECIALES.....	
ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE.....	
ARTICLE 2 : LIEU DE LIVRAISON	
ARTICLE 3 : PIECES INCORPOREES AU MARCHE	
ARTICLE 4 : CONTENU ET REVISION DES PRIX.....	
ARTICLE 5 : DELAI DE LIVRAISON	
ARTICLE 6 : RECEPTION DES PRESTATIONS	
ARTICLE 7 : DEFECTUOSITE / REJET	
ARTICLE 8 : PENALITES POUR RETARD	
ARTICLE 9 : DELAI DE GARANTIE.....	
ARTICLE 10 : MODALITES DE PAIEMENT	
ARTICLE 11 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF	
ARTICLE 12 : RETENUE DE GARANTIE.....	
ARTICLE 13 : NANTISSEMENT.....	
ARTICLE 14 : CONDITIONS DE RESILIATION DU MARCHE	
ARTICLE 15 : APPROBATION DU MARCHE.....	
ARTICLE 16 : TIMBRES ET ENREGISTREMENT.....	
ARTICLE 17 : CONFIDENTIALITE ET SECRET PROFESSIONNEL.....	
ARTICLE 18 : CONTESTATIONS / LITIGES	
ARTICLE 19 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	
ARTICLE 20 : MONTANT DU MARCHE	
BORDEREAU DES PRIX - DETAIL ESTIMATIF.....	
CAHIER DE PRESCRIPTIONS TECHNIQUES.....	
EXISTANT.....	
.....	

PARTIE I : REGLEMENT DE LA CONSULTATION

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres ouvert n°31/2009 (en séance publique), lancé conformément au paragraphe 1 alinéa 2 de l'article 16 et à l'alinéa 3 paragraphe 3 de l'article 17 du décret N° 2-06-388 du 16 Moharrem 1428 (5 Février 2007) fixant les formes et conditions de passation des marchés de l'État ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle, **a pour objet La réalisation pour le compte de l'ANAPEC d'enquêtes de contrôle qualité basée sur la démarche «client mystère» sur l'ensemble des agences du réseau.**

ARTICLE 2 : DESIGNATION DES PARTIES PRENANTES A L'APPEL D'OFFRES

Dans tout ce qui suit :

Les termes « Agence » et ANAPEC désignent : l'agence NATIONALE DE PROMOTION DE L'EMPLOI ET DES COMPETENCES ;

Les termes « candidat » et « soumissionnaire » désignent la société répondant à l'appel d'offres ;

Le terme « contractant » désigne l'adjudicataire du marché.

ARTICLE 3 : DOCUMENTS DE L'APPEL D'OFFRES

Les documents de l'appel d'offres sont comme prévu par l'article 19 du décret N° 2-06-388 du 16 Moharrem 1428 (5 Février 2007).

ARTICLE 4 : ECLAIRCISSEMENTS OU RENSEIGNEMENTS APPORTES AUX DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES

Les éclaircissements ou renseignements apportés aux documents d'appel d'offres se font conformément à l'article 21 du décret N° 2-06-388 du 16 Moharrem 1428 (5 Février 2007),

ARTICLE 5 : LANGUE DE L'OFFRE

L'offre préparée par le candidat ainsi que toute correspondance et tous documents concernant l'offre échangés entre le candidat et l'Agence seront rédigés en langues française ou arabe. Tout document imprimé fourni par le candidat peut être rédigé en une autre langue dès lors qu'il est accompagné d'une traduction en langue française ou arabe, des passages intéressants l'offre. Dans ce cas et aux fins de l'interprétation de l'offre, les traductions française ou arabe font foi.

ARTICLE 6 : MONNAIE DE L'OFFRE

Les prix de l'offre doivent être exprimés en Dirhams Marocains.

ARTICLE 7 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS :

Seules peuvent participer à cet appel d'offres, dans le cadre des procédures prévues à cet effet par l'article 22 du décret N° 2-06-388, les personnes physiques ou morales qui :

- Justifient des capacités juridiques, techniques et financières requises ;
- Sont en situation fiscale régulière, pour avoir souscrit leurs déclarations et réglé les sommes exigibles ou, à défaut de règlement, constitué des garanties jugées suffisantes par le comptable chargé du recouvrement ;
- Sont affiliées à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, et souscrivent de manière régulière leurs déclarations de salaires et sont en situation régulière auprès de cet organisme.

Ne sont pas admises à participer à cet appel d'offres :

- Les personnes en liquidation judiciaire ;
- Les personnes en redressement judiciaire, sauf autorisation spéciale délivrée par l'autorité judiciaire compétente ;
- Les personnes ayant fait l'objet d'une exclusion temporaire ou définitive prononcée dans les conditions fixées par les articles 24 ou 85 du décret N° 2-06-388, selon le cas.

ARTICLE 8 : PRESENTATION ET CONTENU DES DOSSIERS D'APPEL D'OFFRES :

Le soumissionnaire devra fournir, le dossier de l'appel d'offres constitué obligatoirement comme suit :

Une première enveloppe cachetée, fermée et portant la mention

«Dossier Administratif et technique » contenant les documents suivants :

Le dossier administratif comprenant :

- a) La déclaration sur l'honneur, conformément au modèle ci-joint, dûment remplie ;
- b) La ou les pièces justifiant les pouvoirs conférés à la personne agissant au nom du soumissionnaire. Ces pièces varient selon la forme juridique du concurrent :
 - s'il s'agit d'une personne physique agissant pour son propre compte, aucune pièce n'est exigée ;
 - s'il s'agit d'un représentant, celui-ci doit présenter selon le cas :
 - Une copie conforme de la procuration légalisée lorsqu'il agit au nom d'une personne physique ;
 - Un extrait des statuts de la société et/ou le procès verbal de l'organe compétent pour donner pouvoir selon la forme juridique de la société, lorsqu'il agit au nom d'une personne morale ;
 - L'acte par lequel la personne habilitée délègue son pouvoir à une tierce personne, le cas échéant.

- c) l'attestation ou sa copie certifiée conforme, délivrée depuis moins d'un an par le percepteur certifiant que le concurrent est en situation régulière et indiquant l'activité au titre de laquelle il est imposé ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 22 du décret N° 2-06-388 ;
- d) L'attestation de la C.N.S.S ou sa copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme ;
- e) Le récépissé du cautionnement provisoire prévu ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu le cas échéant ;
- f) Le certificat d'immatriculation au registre du commerce pour les personnes assujetties à l'obligation d'immatriculation conformément à la législation en vigueur ;

Le dossier technique comprenant :

- a) Une note indiquant les moyens humains et techniques du concurrent, le lieu, la nature et l'importance des prestations qu'il a exécutées ou à l'exécution desquelles il a participé, l'emploi qu'il occupait dans chacune des entreprises auxquelles il a collaboré.
- b) Les attestations délivrées par les hommes de l'art sous la direction desquels lesdites prestations ont été exécutées ou par les bénéficiaires publics ou privés desdites prestations. **Chaque attestation précise notamment la nature des prestations, le montant, les délais et les dates de réalisation, l'appréciation, le nom et la qualité du signataire;**

Le dossier additif comprenant :

Le certificat d'agrément (D13).

Le cahier des prescriptions spéciales paraphé à chaque page et cacheté et signé à la dernière page

Les concurrents non installés au Maroc sont tenus de fournir l'équivalent des attestations visées aux paragraphes c) d), f) et le dossier additif 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, lesdites 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. : les pièces formant dossier administratif et technique doivent être des originales ou des copies certifiées conformes.

Une deuxième enveloppe cachetée, fermée portant la mention « offre financière » contenant :

- a) L'acte d'engagement selon modèle ci-joint, singé et cacheté ;
- b) Le Bordereau des prix et le détail estimatif selon modèle ci-joint; signé et cacheté.

Une troisième enveloppe cachetée, fermée portant la mention « offre technique » en deux exemplaires contenant :

- a)- la démarche ainsi que la méthodologie d'intervention
- b)- les CV du chef de projet désigné par le cabinet et de l'équipe intervenante appuyés par des copies légalisées des diplômes et des attestations de travail et d'attestations de références liées aux projets réalisés par le chef de projet.
- c)- Planning de mise en oeuvre : Le soumissionnaire doit indiquer un planning prévisionnel de mise en oeuvre, précisant les étapes et les délais. Les délais et durées des prestations proposées doivent être logiques et cohérents.

Les trois enveloppes doivent indiquer de manière apparente Le nom et l'adresse du concurrent ainsi que l'objet du marché.

Les trois enveloppe suscitées seront renfermées dans un pli cacheté, fermé et portant les indications suivantes :

- le nom et l'adresse du concurrent ;
- l'objet du marché ;
- la date et l'heure de la séance d'ouverture des plis ;
- l'avertissement que « le pli ne doit être ouvert que par le président de la commission d'appel d'offres lors de la séance publique d'ouverture des plis ».

Les dossiers des offres sont, au choix des concurrents :

- Soit déposés, contre récépissé, à la Direction des Ressources, Division des Moyens Généraux, Service des Achats, sise à **4 lotissements la colline entrée B sidi Maârouf Casablanca**
- Soit envoyés, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité ;
- Soit remis, séance tenante, au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance, et avant l'ouverture des plis.

Le délai pour la réception des plis expire à la date et à l'heure fixée dans l'avis d'appel d'offres pour la séance d'ouverture des plis.

Les groupements doivent être constitués conformément aux dispositions prévues par l'article 83 du décret N° 2-06-388.

ARTICLE 9 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE.

En application de l'article 8 ci-dessus, le candidat fournira un cautionnement provisoire qui fera partie intégrante de son offre. Le montant du cautionnement provisoire est fixé à **20.000, 00 Dirhams (Vingt Mille Dirhams)**

ARTICLE 10 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES.

10.1 - Les offres seront valables pendant quatre vingt dix jours (90) à partir de la date d'ouverture des plis fixée par l'ANAPEC. Une offre valable pour une période plus courte peut être écartée par la commission, comme non conforme aux conditions du marché.

10.2 - L'ANAPEC peut solliciter le consentement du candidat à une prolongation du délai de validité. La demande et les réponses seront faites par écrit (courrier avec accusé de réception, télégramme, télex ou fax confirmés). La validité du cautionnement provisoire prévu à l'article 9 sera de même prolongée autant qu'il sera nécessaire. Un candidat peut refuser de prolonger la validité de son offre sans perdre son cautionnement provisoire. Un candidat acceptant la demande de prolongation ne se verra pas demander de modifier son offre ni ne sera autorisé à le faire.

ARTICLE 11 : OFFRE HORS DELAI

Toute offre reçue par l'ANAPEC après expiration du délai fixé dans l'avis d'appel d'offres sera écartée et renvoyée au candidat sans avoir été ouverte.

ARTICLE 12 : MODIFICATION ET RETRAIT DES OFFRES

La modification et le retrait des offres se font conformément à l'article 31 du décret N° 2-06-388 du 16 Moharrem 1428 (5 Février 2007).

ARTICLE 13 : OUVERTURE DES PLIS

L'ouverture des plis se fait conformément à l'article 35 du décret N° 2-06-388 du 16 Moharrem 1428 (5 Février 2007)

ARTICLE 14 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES TECHNIQUES

Ne sont prises en compte dans cette phase que les offres ayant été retenues à l'issue de la séance d'examen des dossiers administratifs et techniques comme prévue par l'article 13 ci-dessus.

Le processus d'évaluation technique sera basé sur la grille de notation suivante :

La commission procède à l'évaluation des offres techniques. Elle peut consulter tout expert ou technicien qui pourrait l'éclairer sur des points

particuliers ou charger une sous-commission pour analyser les offres présentées selon un système de pondération dont les coefficients sont définis comme suit :

L' Evaluation des offres techniques se fera selon les critères suivants :

Critères	Document servant de base pour l'appréciation	Note
1-Qualification et compétence du chef de projet	les copies des diplômes et les attestations doivent être certifiées conformes aux originaux	20
<input type="checkbox"/> Diplôme :		
< Bac+5 : 0 point		
Bac+5 : 04 points		
Plus : 07 points		
<input type="checkbox"/> Expérience dans la gestion de projets liés aux études de satisfaction :		
< 5 ans : 0 point		
Entre 5 et 10 ans : 04 points		
> 10 ans : 7 points		
<input type="checkbox"/> Projets réalisés dans le domaine objet de cet appel d'offre	Attestations de références du chef de projet	
< 2 : 0 point		
Entre 2 et 5 : 03 points		
> 5 : 06 points		
2. Qualification et compétence de l'équipe d'étude, maximum 5 intervenants	les copies des diplômes et les attestations doivent être certifiées conformes aux originaux	40
<input type="checkbox"/> Diplôme :		
< Bac+4 : 0 point		
Bac+4 : 02 points		
Plus : 04 points		
<input type="checkbox"/> Expérience dans le domaine des études de marché et /ou politique de recrutement:		
< 2 ans : 0 points		
Entre 2 et 5 ans : 2 point		
> 5 ans : 4 points		
3. Attestations de références du cabinet dans le domaine objet de l'appel d'offres 2 points pour chaque attestation, maximum 10 attestations.	Attestations de référence doivent être certifiées conformes aux originaux	20
NB : Toute attestation dont le montant est inférieur à 250000.00 MDH ne sera pas prise en considération		
4- Qualification de la proposition technique		20
• Pertinence de la méthodologie		
Non pertinent : 0 points Moyennement pertinent : 05 points Pertinent : 10 points		
• Planning de déroulement	11	
Inadéquat : 0 points		
Moyennement adéquat: 05 point		

NB :

1 - Les copies de diplômes et les attestations doivent être certifiées conformes aux originaux.

2- Il est à noter que tout élément d'appréciation non fourni dans l'offre technique sera sanctionné par une note nulle

3- Les soumissionnaires doivent fournir les CV des intervenants, il est à noter qu'en cas d'indisponibilité du chef de projet ou/et des intervenants, ils ne peuvent être remplacés que par d'autres dont les CV sont équivalents et sur appréciation de l'ANAPEC

4- L'équipe de projet doit être constitué d'intervenants et enquêteurs spécialisés dans les études de marché et plus précisément dans les études client mystère.

Important ! :

En plus de l'étude des CV, l'Agence se réserve le droit d'organiser un entretien avec l'expert proposé comme chef de projet pour vérifier ses qualifications par rapport aux missions objet de l'intervention.

Les soumissionnaires s'engagent à présenter ledit expert à l'Agence dans les 15 jours qui suivent sa demande. Les frais de voyage et de séjour des experts convoqués aux entretiens seront à la charge des soumissionnaires

A la fin de cette première phase, chaque soumissionnaire recevra une note **«Nt»** sur 100 **qui sera l'addition des notes obtenues en 1,2,3 et 4 de l'article 14).**

Les soumissionnaires qui auront obtenu une note **«Nt»** inférieure strictement à 65 seront éliminés.

Dans tous les cas, la commission poursuit ses travaux et propose au maître d'ouvrage de retenir l'offre qu'elle juge la plus avantageuse parmi les offres des autres concurrents retenus. L'offre la plus avantageuse sera déterminée comme suit :

Seules les offres conformes seront retenues pour l'évaluation technico – financière.

Une note sera attribuée à chaque offre (Ng) de la manière suivante :

- Evaluation des offres financières des soumissionnaires non éliminés à la première phase.

$$Nf = (Po/Pi)*100$$

Po : Prix Offert par le cabinet moins disant

Pi : Prix Offert par le cabinet dont l'offre est examinée

- Evaluation technico -financière

Il sera affecté à chaque offre une valeur Ng égale à :

$$Ng = Nf * 0.35 + Nt * 0.65$$

L'offre retenue sera celle ayant obtenu la valeur numérique « Ng » la plus grande

Article 15 : JUGEMENT DES OFFRES

L'offre la plus avantageuse sera celle ayant obtenu la valeur numérique « Ng » la plus grande.

Le marché sera attribué à la société ayant l'offre la plus avantageuse.

ARTICLE 16 : SIGNATURE DU MARCHÉ.

16.1- En même temps qu'il notifiera au candidat retenu l'acceptation de son offre, l'ANAPEC lui enverra le marché incluant toutes les dispositions convenues entre les parties.

16.2- au plus tard dans les 20 jours à compter de la réception du marché, le candidat retenu signera et datera le marché et le renverra à l'ANAPEC.

MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT

Acte d'Engagement

Partie A : Réservee à l'administration :

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n°31/09 du 10/11/2009 à 10h .

Objet du marché : [La réalisation pour le compte de l'ANAPEC d'enquêtes de contrôle qualité basée sur la démarche «client mystère» sur l'ensemble des agences du réseau.](#)

Passé conformément au paragraphe 1 alinéa 2 de l'article 16 et à l'alinéa 3 paragraphe 3 de l'article 17 du décret N° 2-06-388 du 16 Moharrem 1428 (5 Février 2007) fixant les formes et conditions de passation des marchés de l'Etat ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

B - Partie réservée au concurrent

a) Pour les personnes physiques

Je (4). soussigné: (prénom. nom et qualité) agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte. adresse du domicile élu affilié à la CNSS sous le N° (5) inscrit au registre du commerce de (localité) sous le n°; (5) n° de patente (5)

b) Pour les personnes morales

Je (4), soussigné (prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise) agissant au nom et pour le compte de (raison sociale et forme juridique de la société) au capital de: adresse du siège social de la société adresse du domicile élu , .. affiliée à la CNSS sous le n° (5) et (6) inscrite au registre du commerce (localité) sous le n° (5) et (6) n° de patente (5) et (6)

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :
après avoir pris connaissance du dossier d'appel d'offres concernant les prestations précisées en objet de la partie A ci-dessus;
après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma responsabilité la nature et les difficultés que comportent ces prestations;

1) remets, revêtu (s) de ma signature un bordereau de prix, un détail estimatif établi conformément aux modèles figurant au dossier d'appel d'offres ;

2) m'engage à exécuter lesdites prestations conformément au cahier des prescriptions spéciales et moyennant les prix que j'ai établi moi-même, lesquels font ressortir:

- montant hors T.V.A. : (en lettres et en chiffres)
- taux de la TVA (en pourcentage)
- montant de la T.V.A.: (en lettres et en chiffres)
- montant T.V.A.comprise : (en lettres et en chiffres) (7)(8)

L'Etat se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte (à la trésorerie générale, bancaire, ou postal) (1) ouvert à mon nom{ou au nom de la société) à : (localité), sous relevé d'identification bancaire (RIB) numéro

Fait àle.....

(Signature et cachet du concurrent)

(1) supprimer les mentions inutiles

(2) indiquer la date d'ouverture des plis

(3) se référer aux dispositions du décret selon les indications ci-après:

- appel d'offres ouvert au rabais: - alinéa (al.) 2, paragraphe (§) 1 de l'article(art) 16 et al/ 2, § 3 de l'art. 17
- appel d'offres ouvert sur offres de prix : - al. 2. § 1 d& l'art. 16 et al. 3. § 3 de l'art. 17
- appel d'offres restreint au rabais: • al. 2, § 1 de l'article 16 et § 2 et al. 2, § 3 l'art. 17
- appel d'offres restreint sur offres de prix : - al. 2. § 1 de l'art. 16 et § 2 et al 3, § J de l'art, 17
- appel d'offres avec présélection au rabais: - al 3, § 1 de l'art. 16 et al. 2, § 3 de l'art. 17
- appel d'offres avec présélection sur l'offres de prix : - al. 3, § 1 de l'art. 16 et al. 3, § 3 de l'art. 17
- concours : - al. 4, § 1 de l'art. 16 et § 1 et 2 de l'art. 63
- marché négocié: - al. 5, § 1 de l'art. 16 et § ... de l'art. 72 (préciser le n° du § approprié)

(4) lorsqu'il s'agit d'un groupement, ses membres doivent:

1) - mettre : «Nous, soussignés.»nous obligeons conjointement l ou solidairement (Choisir la mention adéquate et ajouter su reste de l'acte d'engagement les rectifications grammaticales correspondantes.

2) - ajouter l'alinéa suivant " « désignons. ... », (prénoms, noms et qualité) en tant que mandataire du groupement ..

(5) pour les concurrents non installés au Maroc. préciser la référence d&s documents équivalents et lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine, la référence à la déclaration faite devant une autorité judiciaire ou administrative ou un notaire ou organisme professionnel qualifié.

(6) ces mentions ne concernent que les personnes ~ assujetties à cette obligation

(7) en cas d'appel d'offres au rabais, cet alinéa doit être remplacé par ce qui suit ..

«m'engage à exécuter lesdites prestations Conformément au cahier des prescriptions spéciales, moyennant un rabais (ou une majoration) de (.....) (en lettres et en chiffres), sur le bordereau des prix-détail estimatif».

(8) en cas de concours. les alinéas 1) et 2) doivent être remplacés par ce qui suit:

«m'engage. si le projet, présenté par, ... (moi ou notre société) pour l'exécution des prestations précisées en objet du A ci-dessus et joint au présent acte d'engagement, est choisi par le maître d'ouvrage. à exécuter lesdites prestations conformément aux conditions des pièces produites par

..... (moi ou notre société), en exécution du programme du concours et moyennant les prix établis par moi-même dans le bordereau des prix-détail estimatif (ou décomposition du montant global) que j'ai dressé, après avoir apprécié à mon point de vue et sous- ma responsabilité la nature et la difficulté des prestations à exécuter, dont j'ai arrêté :

- montant hors T.V.A : (en lettres et en chiffres)
- taux de la T.V.A :•.. ".(en pourcentage)
- montant de ta T.V.A (en lettres et en chiffres)
- montant T.V.A comprise:•..... (en lettres et en chiffres)

«je m'engage à terminer les prestations dans un délai de »

« je m'engage, si l'une des primes prévues dans le programme du concours est attribuée à mon projet, à me conformer aux stipulations dudit programme relatives aux droits que se réserve le maître d'ouvrage sur les projets primés (cet alinéa est à supprimer si le maître d'ouvrage ne se réserve aucun droit sur les projets primés) » .

MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

DECLARATION SUR L'HONNEUR

Passé conformément au paragraphe 1 alinéa 2 de l'article 16 et à l'alinéa 3 paragraphe 3 de l'article 17 du décret N° 2-06-388 du 16 Moharrem 1428 (5 Février 2007) fixant les formes et conditions de passation des marchés de l'Etat ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

Objet du marché :

La réalisation pour le compte de l'ANAPEC d'enquêtes de contrôle qualité basée sur la démarche «client mystère» sur l'ensemble des agences du réseau

A - Pour les personnes physiques

Je, soussigné :(prénom, nom et qualité)
agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,
adresse du domicile élu :
affilié à la CNSS sous le n° : (1)
inscrit au registre du commerce de (rocalité) sous le n°
..... (1) n° de patente (1)
n° du compte courant postal-bancaire ou à la TGR. :(RIB)

B- Pour les personnes morales

Je, soussigné(prénom, nom et qualité au sein de
l'entreprise)
agissant au nom et pour le compte de (raison sociale et
forme juridique de la société) au capital de:
adresse du siège social de la société
adresse du domicile élu'
affiliée à la CNSS sous le n° .. , (1)
inscrite au registre du commerce (localité) sous le
n° .. , (1)
n° de patente (1)
n° du compte courant postal-bancaire ou à la TGR (RIB)

- Déclare sur j'honneur:

1 - m'engager à couvrir, dans les limites fixées dans le cahier des charges, par une police d'assurance, les risques découlant de mon activité professionnelle.

2 - que je remplit les conditions prévues à l'article 22 du décret n° 2-06,388 du 16 moharrem 1428 (5 février 2007) fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Etat ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle;

- Etant en redressement judiciaire j'atteste que je suis autorisé par l'autorité judiciaire compétente à poursuivre l'exercice de mon activité (2) ;

3 ~ m'engager. si j'envisage de recourir à la sous-traitance :

- à m'assurer que les sous-traitants remplissent également tes conditions prévues par l'article 22 du décret n° 2-06.388 précité ;

- que celle-ci ne peut dépasser 50 % du montant du marché, ni porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché;

4 - m'engager à ne pas recourir par moi-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption de personnes qui interviennent à quelque titre que ce soit dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du présent marché.

5 - m'engager à ne pas faire, par moi-même ou par personnes interposées, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du présent marché.

- certifie l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et dans les pièces fournies dans mon dossier de candidature.

- reconnais avoir pris connaissance des sanctions prévues par l'article 24 du décret n° 2-06.388 précité, relatives à l'inexactitude de la déclaration sur l'honneur,

Fait à le,

Signature et cachet du concurrent (2)

(1) pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence aux documents équivalents lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine ou de provenance.

(2) à supprimer le cas échéant.

() en cas de groupement, chacun des membres doit présenter sa propre déclaration sur l'honneur.*

CAHIER DE PRESCRIPTIONS SPECIALES

MARCHE

Marché n° : _____ / 2009

Passé par : Appel d'Offres ouvert n°31/2009, En application des dispositions de l'alinéa 2, § 1 de l'article 16, alinéa 3, § 3 de l'article 17 du décret N° 2-06-388 du 16 Moharram 1428 (05 Février 2007) fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Etat ainsi que certaines dispositions relatives à leur contrôle et à leur gestion

Entre les soussignés :

d'une part : -----

**L'AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DE L'EMPLOI ET DES
COMPETENCES (ANAPEC), représentée par son Directeur Général, M.KAMAL
HAFID.**

Et,
d'autre part : -----

La société :

- Titulaire du compte bancaire :

*

- Ayant son siège au :

*

- Affiliée à la CNSS : sous le n°

- Inscrite au Registre du Commerce de sous le n°

- Représentée par :

Monsieur

agissant au nom et pour le compte de ladite société en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés,

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet **La réalisation pour le compte de l'ANAPEC d'enquêtes de contrôle qualité basée sur la démarche «client mystère» sur l'ensemble des agences du réseau.**

ARTICLE 2 : LIEU DE LIVRAISON

Les livrables doivent être remis au chef de projet au niveau du siège de l'ANAPEC.

ARTICLE 3 : PIECES INCORPOREES AU MARCHÉ

Les pièces incorporées au marché sont :

- l'acte d'engagement;
- le Bordereau des prix et le détail estimatif;
- le Cahier des Prescriptions Spéciales;
- le cahier des prescriptions techniques;
- le CCAG EMO.

ARTICLE 4 : CONTENU ET REVISION DES PRIX

Le marché s'entend à prix forfaitaire par phase, conformément à l'article 10 du décret N° 2-06-388,

Les impôts, droits et taxes auxquels donne lieu le présent marché ainsi que les frais remboursables, tels que déplacements, traduction et impression des rapports, ou frais de secrétariat ainsi que les frais généraux et bénéfiques sont à la charge exclusive du titulaire.

Tous les prix sont révisibles et tiennent compte de tous frais et faux-frais ainsi que de toutes sujétions. La formule de révision des prix est la suivante :

$$P/P_0 = [0,15 + 0,85 I / I_0] 100 + T / 100 + T_0$$

P₀ : étant le montant de la prestation considérée au moment de l'offre (date précisée au marché) ;

P : étant le montant révisé de la même prestation ;

I₀ : étant la valeur de l'index global du type de prestation au moment de l'offre (date précisée au marché) ;

I : étant la valeur du même index à la date d'éligibilité de la révision ;

T₀ : étant le taux de la TVA applicable aux prestations d'études au moment de l'offre (date précisée au marché) ;

T : étant le taux de la TVA applicable à ces prestations à la date d'éligibilité de la révision

ARTICLE 5 : DELAI DE LIVRAISON

Le délai contractuel pour la livraison de l'ensemble des documents objet du présent appel d'offres est fixé à **24 mois**.

Le délai susvisé commencera à courir 10 jours après la date de réception de la notification de l'ordre de service.

ARTICLE 6 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Par dérogation à l'article 47 du C.C.A.G.EMO, la remise par le contractant des différents rapports et supports à l'ANAPEC, tiendra lieu de lettre recommandée avisant cette dernière de l'achèvement des prestations concernées.

L'ANAPEC disposera alors d'un délai de dix (10) jours à l'expiration duquel il pourra :

- Soit prononcer la réception provisoire sans réserve ;
- Soit prononcer la réception provisoire sous réserve que le prestataire procède à des corrections ou améliorations de détail ;
- Soit encore refuser la réception provisoire pour insuffisance grave.

La réception provisoire sera faite par une commission de réception désignée à cet effet par l'ANAPEC, qui établira un procès verbal de réception provisoire.

Si l'ANAPEC invite le titulaire à procéder à des corrections ou des améliorations, celui-ci disposera du délai de 10 jours pour remettre le rapport, document ou produit en sa forme définitive.

En cas de refus pour insuffisance grave, le titulaire est tenu de soumettre à l'approbation de l'ANAPEC un nouveau rapport, document ou produit et la procédure décrite ci-dessus est réitérée, et ce sans préjudice de l'application éventuelle des dispositions de l'article 42 du CCAG EMO.

Dans tous les cas, les frais de reprise du rapport, document ou produit sont entièrement à la charge du titulaire.

Cette procédure sera appliquée pour chaque phase de l'étude conformément au bordereau des prix.

Dans les deux premiers cas, la date d'achèvement de l'intervention sera celle de la remise du rapport final validé et accepté par l'ANAPEC.

Dans le dernier cas, la date d'achèvement de l'intervention sera celle de la remise par le contractant d'un rapport accepté par l'ANAPEC.

ARTICLE 7 : DEFECTUOSITE / REJET

Si les livrables appellent à des réserves ou ne répondent pas entièrement aux spécifications techniques du marché, l'ANAPEC en prononcera le rejet pur et simple.

Les délais ouverts alors au titulaire du marché pour présenter des nouveaux documents ne constituent pas par eux mêmes, une justification valable d'une prolongation des délais de livraison.

ARTICLE 8 : PENALITES POUR RETARD

En application de l'article 42 du CCAG EMO, lorsque le délai contractuel de livraison est dépassé, le titulaire du marché encourt sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée de deux pour mille (2/1000) par jour calendaire de retard de la valeur des items livrés avec retard.

Le montant global des pénalités au titre des retards dans la livraison est plafonné à 10% du montant initial du marché augmenté le cas échéant du montant des avenants.

Quand le montant des pénalités, atteint ce plafond, l'ANAPEC se réserve le droit de résilier le marché à tort du cocontractant.

ARTICLE 9 : DELAIS DE GARANTIE

Il est prévu un délai de garantie d'un an à compter de la date de la réception de la dernière phase de l'étude.

ARTICLE 10 : RECEPTION DEFINITIVE

La réception définitive interviendra à l'expiration du délai de garantie, sous réserve que les prestations ont bien été réalisées par le prestataire et acceptées par le maître d'ouvrage.

ARTICLE 11 : MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement sera effectué à l'issue de chaque phase, après réception provisoire des livrables par la commission de réception désignée à cet effet.
Les sommes dues au titulaire seront réglées au compte bancaire n°

ARTICLE 12 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF

Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du marché.

Le cautionnement définitif doit être constitué dans les trente (30) jours qui suivent la notification de l'approbation du marché. Il reste affecté à la garantie des engagements contractuels du titulaire du marché jusqu'à la réception définitive des prestations objet du présent marché.

A la demande du titulaire du marché, L'ANAPEC peut procéder à une restitution partielle du cautionnement définitif correspondant au montant des prestations ayant fait l'objet d'une réception provisoire par l'ANAPEC.

ARTICLE 13 : RETENUE DE GARANTIE

La retenue de garantie est fixée à 7% du montant global du marché qui peut – à la demande de l'attributaire – être remplacée par une caution bancaire. Elle sera

libérée dès réception définitive. Avant la réception définitive, le contractant sera tenu à la demande de l'ANAPEC de rectifier les erreurs qui seront éventuellement décelées.

ARTICLE 14 : NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement du présent marché, il est précisé que :

La liquidation des sommes dues par l'AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DE L'EMPLOI ET DES COMPETENCES, en exécution du marché sera opérée par le Directeur Général de l'ANAPEC ou par la personne ayant reçu délégation à cet effet.

Les paiements prévus au présent marché seront effectués par le trésorier payeur de l'ANAPEC, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché.

Les renseignements et les états prévus à l'article 7 du dahir du 28 Août 1948, seront fournis par le Directeur Général de l'ANAPEC au titulaire du marché ainsi qu'au bénéficiaire éventuel des nantissements ou subrogations.

En application de l'article 11 du cahier des clauses Administratives Générales EMO, l'Agence délivrera à la demande du titulaire une copie certifiée conforme du marché. Les frais de timbrage sont à la charge exclusive du titulaire.

ARTICLE 15 : CONDITIONS DE RESILIATION DU MARCHE

Dans le cas où le titulaire ferait preuve d'une activité insuffisante ou en cas d'inexécution d'une des clauses du présent marché, l'Agence le mettrait en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai de vingt (20) jours.

A l'expiration de ce délai, et si la cause qui a provoqué la mise en demeure persistait, le marché serait résilié de plein droit sans indemnité pour le titulaire et sous réserve des indemnités de dommages et intérêts qui peuvent être réclamés par l'ANAPEC

En plus des dispositions précitées, seront appliqués les articles 27 à 33 du CCAG EMO approuvé par le décret Royal n° 2-01-2332 en date du 22 Rabiäa 1^{ier} 1423 (4 Juin 2002)

ARTICLE 16 : APPROBATION DU MARCHE

Le marché n'est valable, définitif et exécutoire qu'après visa du Contrôleur d'Etat de l'Agence, le cas échéant, et notification de son approbation par le Directeur Général de l'Agence ou son Délégué.

ARTICLE 17 : TIMBRES ET ENREGISTREMENT.

Le titulaire acquittera les droits de timbre et d'enregistrement du présent marché, tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 18 : CONFIDENTIALITE ET SECRET PROFESSIONNEL

La confidentialité et le secret professionnel seront traités en application des articles 22, 23 et 24 du CCAG EMO approuvé par le décret Royal n° 2-01-2332 en date du 22 Rabiäa 1^{er} 1423 (4 Juin 2002)

ARTICLE 19 : CONTESTATIONS / LITIGES

Toute contestation relative à l'exécution de cette prestation, si elle n'est pas réglée par accord mutuel des parties, serait soumise aux tribunaux de Casablanca.

ARTICLE 20 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX.

Pour tout ce qui ne sera pas contraire aux clauses du présent cahier des prescriptions spéciales, le titulaire du marché restera soumis aux textes réglementaires suivants :

(Ils pourront être obtenus par les moyens propres du titulaire auprès des organismes compétents) :

- Le décret n° 2-06-388 du 16 Moharram 1428 (05 Février 2007) fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'État ainsi que certaines dispositions relatives à leur contrôle et à leur gestion.,

- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés exécutés pour le compte de l'Etat (C.C.A.G.EMO), approuvé par le décret Royal n° 2-01-2332 en date du 22 Rabiäa 1^{er} 1423 (4 Juin 2002),

- Le Dahir n° 1-03-195 du 16 ramadan 1424 (11 novembre 2003) portant promulgation de la loi n°69-00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes ;

- La loi n°69-00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes ;

- Le Décret Royal n° 330-66 du 10 Chaoual 1387 (21 Avril 1967) portant règlement de la comptabilité publique tel qu'il a été modifié et complété,

- La Dahir du 28 août 1948 relatif au nantissement des marchés ;

- La circulaire n°72 CAB du 1^{er} Ministre du 26/11/90 relative aux modalités d'application du Dahir 1/56-211 concernant les garanties pécuniaires exigées des soumissionnaires et adjudicataires des marchés publics ;

- Les textes portant réglementation des salaires, du travail, des changes, des douanes et des impôts ;
- Les Dahir des 21 mars 1943 et 27 décembre 1944 en matière de législation sur les accidents du travail ;
- Le Dahir n°1-63-260 du 12 novembre 1963 relatif au transport par véhicule automobile sur route ;
- Des lois et des règlements en vigueur au Maroc, notamment en ce qui concerne l'emploi de la main d'œuvre au Maroc, les transports, la fiscalité, etc ;
- L'ensemble des textes législatifs et réglementaires en vigueur relatifs à la comptabilité ;
- Le présent cahier des prescriptions spéciales ;
- L'arrêté d'organisation comptable et financière de l'ANAPEC.

ARTICLE 21 : MONTANT DU MARCHÉ

Arrêté le montant du présent marché à la somme de
.....DH / TTC.

=====

Marché n° ____/2009

Passé conformément au paragraphe 1 alinéa 2 de l'article 16 et à l'alinéa 3 paragraphe 3 de l'article 17 du décret N° 2-06-388 du 16 Moharrem 1428 (5 Février 2007) fixant les formes et conditions de passation des marchés de l'Etat ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

Objet :

Le présent marché a pour objet La réalisation pour le compte de l'ANAPEC d'enquêtes de contrôle qualité basée sur la démarche «client mystère» sur l'ensemble des agences du réseau

<p><u>PRESENTE PAR</u> LA DIRECTRICE DU DEVELOPPEMENT ET DE LA COOPERATION</p> <p>Casa, le</p>	<p>LA SOCIETE (*) (signature suivie de la mention « Lu et Accepté »)</p> <p>....., le</p>
<p><u>SIGNE PAR</u> LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ANAPEC</p> <p>Casa, le</p>	<p><u>VISA DU</u> CONTROLEUR D'ETAT DE L'ANAPEC</p> <p>Rabat, le</p>
<p><u>APPROUVE PAR</u> LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ANAPEC</p> <p>Casa, le</p>	

(*) : Préciser le nom, le prénom et la qualité du signataire.

BORDEREAU DES PRIX - DETAIL ESTIMATIF

BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF

Relatif à La réalisation pour le compte de l'ANAPEC d'enquêtes de contrôle qualité basée sur la démarche «client mystère» sur l'ensemble des agences du réseau.

Objet	Quantité	Unité de mesure ou de compte	Prix Unitaire en Dh (hors TVA)		Prix Total
			En lettre	En chiffre	
<ul style="list-style-type: none"> • Guide méthodologique de l'étude présentant les méthodes et concepts, scénarios, planning, logiciels utilisés, ... (document de cadrage) ; • Rapports trimestriels intégrant les résultats de l'étude concernant l'aménagement et les conditions d'accueil au niveau de chaque agence; • Rapports trimestriels intégrant les résultats de l'étude concernant la qualité du service au niveau de chaque agence; • Rapports annuels présentant l'évolution des résultats; • synthèses annuelles de propositions d'amélioration et de recommandations ; • Un dossier d'enquête : intégrant les grilles d'évaluation remplis suite à l'enquête auprès des agences, le déroulement de l'étude et les cibles (liste des agences, intervenant par phase et personnes ciblées). 	01	Forfait			
	08	Forfait			
	08	Forfait			
	02	Forfait			
	02	Forfait			
	01	Gratuit			

<p>Montant hors taxes : Montant de la TVA (%) : Montant TTC :</p>	
---	--

CAHIER DE PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

L'EXISTANT, L'OBJET ET LA CONSISTANCE DE LA PRESTATION

L'EXISTANT

I- Présentation générale de l'ANAPEC

Le développement de l'emploi et particulièrement de l'emploi qualifié est une priorité pour le Royaume du Maroc. C'est une priorité sociale mais aussi une priorité économique imposée par la mondialisation et la compétitivité qui est tributaire en grande partie de la qualité des ressources humaines. Dans ce cadre, le Maroc déploie des efforts considérables pour la mobilisation de ses ressources humaines, qui constitue son principal capital, et leur intégration économique et sociale.

Si le développement de l'emploi repose d'abord sur la croissance économique, il **nécessite aussi une intermédiation** afin de réussir la rencontre entre les compétences recherchées et les compétences disponibles. Cette rencontre suppose d'organiser la collecte, la diffusion des offres d'emploi et leur rapprochement. Elle nécessite aussi d'accompagner les deux acteurs qui sont les employeurs et les chercheurs d'emploi pour qu'ils fassent évoluer leurs pratiques de recrutement et de recherche d'emploi.

Ce rôle d'intermédiation active sur le marché de l'emploi est assuré par l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences (ANAPEC). L'ANAPEC est un établissement public de services, qui apporte son appui aux employeurs pour réussir leurs recrutements et aux chercheurs d'emploi pour réussir leur insertion professionnelle.

I. 1 LES DOMAINES DE COMPÉTENCES

Ils s'articulent essentiellement autour des axes suivants :

L'intermédiation : présenter des candidats aux employeurs qui recrutent, proposer des offres aux chercheurs d'emploi

Le conseil aux employeurs pour analyser leurs besoins en compétences

Le conseil aux chercheurs d'emploi pour trouver par eux-mêmes un emploi.

La mise en œuvre de formations complémentaires pour les chercheurs d'emploi afin d'améliorer leur employabilité

L'appui aux porteurs de projets d'emploi indépendant pour créer leurs entreprises

La diffusion d'informations sur le marché du travail.

I. 2 L'ORGANISATION TERRITORIALE DE L'ANAPEC

L'organisation territoriale de l'ANAPEC repose sur un réseau d'agences en contact direct avec le public, délivrant des services et prestations. Il s'agit d'agences régionales et d'agences provinciales ou préfectorales. Au nombre de 40, le réseau des agences est appelé à se développer pour couvrir toutes les provinces et préfectures. Les représentations de l'ANAPEC passeront en 2008 à 74 avec 4 agences spécialisées dans le placement à l'International.

I. 3 L'OFFRE DE SERVICES DE L'ANAPEC

La stratégie de l'ANAPEC est basée principalement sur la relation d'aide et d'assistance - conseil en direction des : entreprises, des chercheurs d'emploi et des porteurs de projets de création d'entreprise ainsi que sur une intermédiation active sur le marché de l'emploi.

I. 3. 1 L'INTERMEDIATION : PRESENTER DES CANDIDATS AUX EMPLOYEURS QUI RECRUTENT, PROPOSER DES OFFRES AUX CHERCHEURS D'EMPLOI

C'est le service de base, qui constitue le cœur du métier de l'ANAPEC et qui s'adresse à ses deux clients. L'objectif est d'aider les employeurs à réaliser leurs recrutements et mettre les chercheurs d'emploi en relation avec les entreprises qui recrutent. Dans tous les cas, c'est l'entreprise qui effectue le choix final de la personne à recruter.

L'ANAPEC met également en œuvre **les mesures de soutien à l'emploi** décidées par les pouvoirs publics avec le souci de faciliter l'acquisition d'une première expérience professionnelle, intégrer des personnes ayant des difficultés

d'insertion, faciliter la création d'emploi dans des petites entreprises, permettre d'améliorer l'employabilité par des formations complémentaires en vue de répondre à des besoins en profils non disponibles.

I . 3 . 2 LE CONSEIL AUX EMPLOYEURS POUR DEFINIR LEURS BESOINS EN COMPETENCES.

Au-delà de l'appui apporté aux entreprises pour réussir leurs recrutements, l'ANAPEC propose à celles-ci un travail continu pour analyser et satisfaire leurs besoins en compétences. Les services proposés dans ce cadre sont principalement :

Un premier diagnostic fait avec l'employeur sur les ressources humaines présentes et nécessaires et sur la politique de recrutement. Ce diagnostic est fait lors d'une visite dans l'entreprise.

Des accords de partenariat sous forme de contrats de services visant à assister l'entreprise pour la planification de ses ressources humaines.

Des séminaires réunissant des responsables d'entreprises pour diffuser des informations sur la gestion des ressources humaines ou proposer des formations sur les pratiques de recrutement.

I . 3 . 3 LE CONSEIL AUX CHERCHEURS D'EMPLOI POUR TROUVER PAR EUX-MEMES UN EMPLOI.

Ce conseil passe d'abord par **des entretiens professionnels avec des conseillers en emploi** qui permettent d'analyser l'employabilité de la personne. Ces entretiens se concluent par la définition de plans individuels de recherche d'emploi.

La mise en relation des chercheurs d'emploi avec les employeurs : Elle se fait sur des offres d'emploi collectées par les conseillers ou déposées par les employeurs eux - même aux agences

Des ateliers de recherche d'emploi : ce sont des séances collectives d'une demi-journée permettant de maîtriser un élément de la recherche d'emploi : mettre en valeur ses atouts et ses compétences, cibler les entreprises, rédiger un CV, préparer un entretien d'embauche,...

Des clubs de recherche active d'emploi : ils sont organisés au profit de ceux qui ont des difficultés à mener seuls des démarches efficaces. Ils rassemblent une dizaine de personnes pendant un mois sous la conduite d'un animateur et combinent apprentissages et recherche effective d'un emploi. L'objectif est le placement de 80 % des participants pendant le club ou dans les trois mois qui suivent.

Des services à distance : Ils sont accessibles de trois façons : des espaces emploi animés avec des partenaires locaux ; des bornes d'auto - service en emploi installées chez les partenaires et le site web de l'ANAPEC.

I . 3 . 4 LA MISE EN ŒUVRE DES FORMATIONS COMPLEMENTAIRES POUR LES CHERCHEURS D'EMPLOI

Dans ce domaine l'ANAPEC agit de quatre manières différentes :

Suite à des entretiens professionnels, elle identifie avec le chercheur d'emploi le besoin d'une formation utile pour accéder à l'emploi et en partenariat avec des organismes spécialisés de formation l'aide à définir un plan de formation.

Elle permet l'accès de chercheurs d'emploi à des **formations gratuites** ou à coût réduit grâce à des partenariats avec des opérateurs de formation.

Dans le cadre des **mesures pour l'emploi,** elle met en œuvre la **formation contractualisée pour l'emploi** qui permet à une entreprise de satisfaire des besoins en profils non disponibles sur le marché de l'emploi à travers des formations complémentaires.

Dans le même cadre, elle met en œuvre **des formations qualifiantes** ciblées pour des besoins potentiels en recrutement.

I . 3 . 5 LA DIFFUSION D'INFORMATIONS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL.

A l'occasion de ses contacts avec les entreprises, l'ANAPEC recueille des informations sur l'emploi. Ces informations permettent de connaître les emplois existants dans les entreprises d'une zone ou d'une région, les recrutements effectués récemment ou prévus, les périodes de recrutement.

Les données recueillies sont traitées afin d'être mises à disposition des chercheurs d'emplois, des employeurs et des pouvoirs publics. Elles sont actualisées chaque année.

I . 3 . 6 L'APPUI AUX PORTEURS DE PROJETS D'EMPLOI INDEPENDANT.

Toute personne souhaitant bénéficier d'une assistance pour réaliser un projet d'emploi indépendant, sera orienté par l'ANAPEC vers un guichet d'appui à la création d'entreprises.

II- Panorama de l'ANAPEC

I - ANAPEC 2006 – 2008 : Bilan d'étape

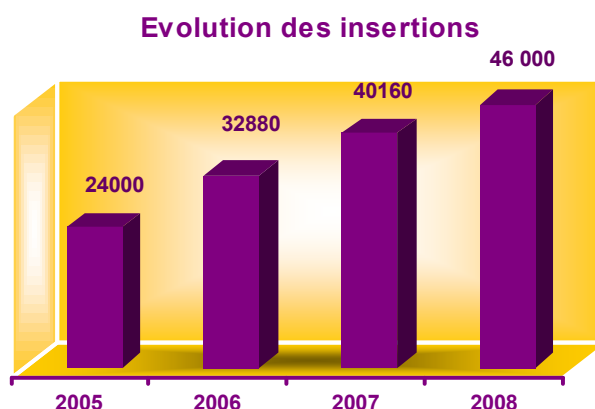
1. Réalisations marquantes

Les années 2006 – 2008 ont été marquées par une nette évolution des réalisations en matière de prestations et d'insertion des chercheurs d'emploi dans la vie active.

En effet, en dehors du programme Moukawalati dont les objectifs initiaux ont été très volontaristes, les autres programmes ont connu des taux de réalisation satisfaisant sinon largement dépassés.

De même, le nombre des agences a plus que triplé passant de 24 agences en 2005 à 74 agences en 2008.

Le programme Idmaj dont l'objectif était d'insérer 105 000 chercheurs d'emploi entre 2006 et 2008 a permis 108 000 insertions à fin septembre 2008. Il est prévu d'atteindre le chiffre de 120 000 à fin décembre 2008, soit 15% de plus que l'objectif ciblé.



Le programme Taehil qui visait la formation de 50 000 jeunes diplômés et dont le démarrage a connu une année de retard a permis d'identifier à fin septembre 25 000 opportunités de formations en vue d'une insertion avec la formation effective d'environ 17 000 personnes.

Le programme Moukawalati a permis après 15 mois de mise en œuvre la création de plus de 1000 petites entreprises.

2. Principaux acquis

Le plan de développement de l'ANAPEC pour la période 2006 – 2008 a été élaboré pour répondre à la commande de l'Etat conformément aux décisions consensuelles issues des Initiatives Emploi tenues en septembre 2005.

Les principaux acquis de l'ANAPEC pour la période 2006 – 2008 peuvent être synthétisés comme suit :

- ✎ La signature du premier Contrat progrès de l'ANAPEC ;
- ✎ L'élaboration d'une politique active de promotion de l'emploi basée sur quatre mesures phare : IDMAJ pour la promotion de l'emploi salarié,

TAEHIL pour l'amélioration de l'employabilité des jeunes diplômés, Moukawalati pour l'appui à la création de la petite entreprise et modernisation de l'Agence nationale pour une meilleure dynamisation de la fonction intermédiation en emploi ;

- ✦ La mise en place d'un réseau d'agences modernes couvrant 50 provinces et préfectures sachant que le reste des provinces seront couvertes en 2009 ;
- ✦ La professionnalisation des prestations et services de l'ANAPEC à travers une amélioration de leur qualité et un meilleur ciblage des différentes clientèles ;
- ✦ Le lancement d'une approche sectorielle à travers la réalisation d'études prospectives régionales et la mise en œuvre de dispositifs d'appui à la formation spécifiques ;
- ✦ Le positionnement de l'ANAPEC sur les chantiers nationaux structurants et les grands projets d'investissement ;
- ✦ L'amélioration de l'image de l'ANAPEC, le renforcement de sa notoriété et le développement du partenariat et des relations internationales ;
- ✦ La mise en place d'un dispositif de placement à l'international ;
- ✦ L'institutionnalisation d'un management par objectif basé sur la contractualisation à tous les niveaux et le renforcement de la fonction audit et contrôle de gestion ;
- ✦ La professionnalisation et le renforcement du capital humain.
- ✦ Le développement d'un système d'information supportant les prestations et les mesures pour l'emploi ;
- ✦ L'amélioration de la gestion administrative et financière avec la certification des comptes de l'ANAPEC et l'assainissement des différentes situations ;

II - ANAPEC 2012

La vision de l'ANAPEC à l'horizon 2012 se veut être stratégique et ambitieuse afin de répondre aux objectifs économiques et sociaux du Maroc.

L'ANAPEC ambitionne d'être la référence en matière de promotion de l'emploi, tant pour ses clients et ses partenaires que pour les décideurs dont elle peut éclairer les politiques d'emploi et de formation professionnelle et contribuer aux synergies à opérer entre les différents acteurs publics et privés.

S'appuyant sur un réseau d'agences modernes et de proximité, l'ANAPEC accompagnera activement les employeurs, les chercheurs d'emploi et les porteurs de projets dans la satisfaction de leurs besoins par des prestations adaptées et de qualité.

L'Agence nationale s'inscrira au cœur des priorités nationales, des dynamiques régionales et sectorielles en matière de promotion des compétences et d'entrepreneuriat.

La force motrice de l'ANAPEC est son capital humain, un véritable levier collectif mobilisé en permanence et dont l'Agence Nationale veille à maintenir et à accroître la valeur tout en le dotant des moyens nécessaires permettant l'alignement des réalisations aux actions et objectifs qui lui sont assignés par l'Etat

I- Plan de développement de l'ANAPEC 2009-2012

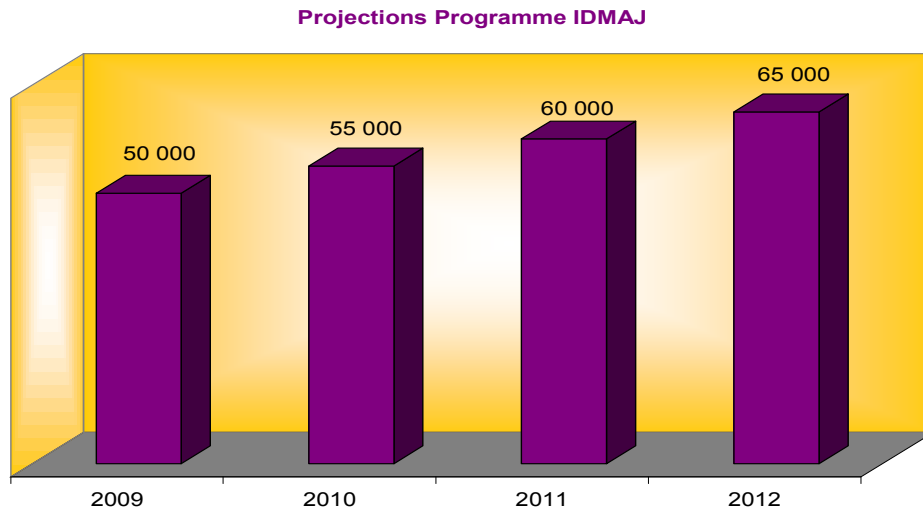
Le plan de développement 2008-2012 tend à conforter et développer les acquis de l'Agence Nationale et lui permettre de jouer un rôle majeur dans le développement économique et social du Maroc. Le plan de développement sera basé sur les cinq axes suivants :

- 1. Améliorer l'employabilité des chercheurs d'emploi pour faciliter leur insertion dans la vie active ;**
- 2. Professionnaliser l'accompagnement des employeurs et des investisseurs ;**
- 3. Renforcer le dispositif de création d'entreprises ;**
- 4. Développer l'ouverture sur l'environnement, et accompagner les dynamiques régionales et sectorielles et des chantiers nationaux ;**
- 5. Moderniser le management et mobiliser le capital RH.**

Objectifs stratégiques

La mise en œuvre des différents axes de développement de l'ANAPEC ainsi que la mobilisation des mesures d'accompagnement nécessaires permettront les réalisations prévisionnelles ci-après :

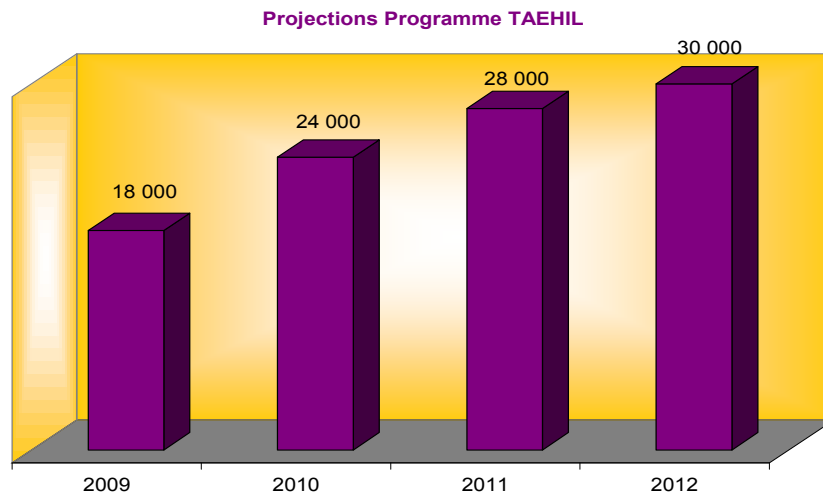
Pour l'emploi salarié, connu sous le nom d'Idmaj, qui porte aussi bien sur les contrats de droit commun au niveau national et international, que sur les contrats insertion, les réalisations prévisionnelles à l'horizon 2010 se présentent dans le graphique qui suit :



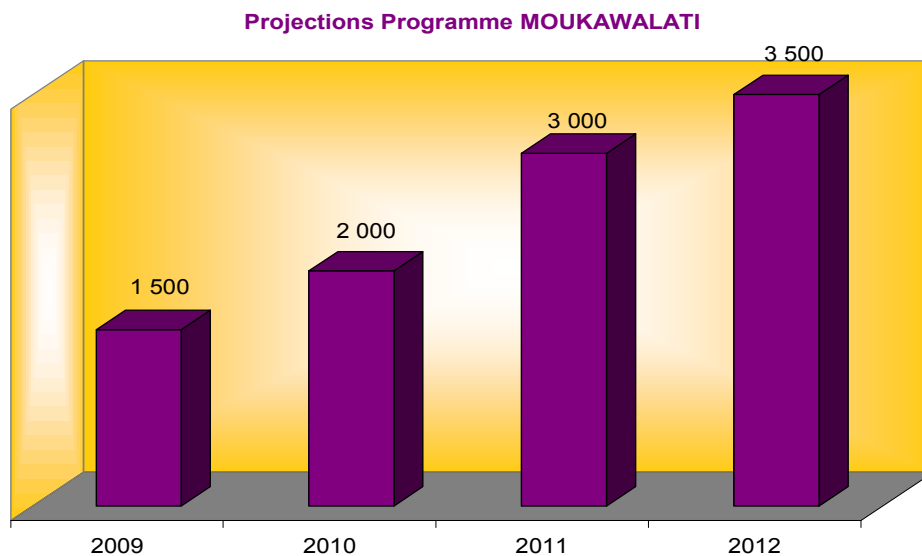
Ainsi, pour la période 2009 – 2012, l'ANAPEC projette l'insertion de 230 000 chercheurs d'emploi, soit plus que le double de l'objectif du premier contrat progrès. Ses prévisions portent sur l'insertion au Maroc et le placement à l'international.

La réalisation de cet ambitieux objectif sera étroitement lié à la prolongation des avantages octroyés dans le cadre de la formation insertion qui prendront fin pour la partie fiscale en 2010.

Pour la période 2009-2012, le programme Taehil qui vise à assurer des formations qualifiantes ou de reconversion au regard de besoins identifiés ou potentiels a pour objectif l'insertion de 100.000 chercheurs les projections suivantes :



Pour la période 2009-2012, le programme Moukawalati cible l'accompagnement de 10.000 entreprises selon les prévisions suivantes :



Enfin, le réseau des agences sera densifié, à l'horizon 2012, par la création de 20 agences partenariales et une centaine d'espaces emploi.

La réalisation pour le compte de l'ANAPEC d'une étude de contrôle qualité à travers une enquête client mystère trimestrielle sur l'ensemble des agences du réseau.

1 Contexte

Dans le cadre de sa stratégie qualité caractérisée par la modernisation et la professionnalisation des prestations et de l'offre de service ainsi que du souci constant d'amélioration, l'ANAPEC souhaite évaluer la qualité de ses services rendu à la clientèle dans l'ensemble de son réseau d'agences à travers un contrôle qualité basé sur la méthode d'enquête client mystère.

Le choix de ce type d'enquête client-mystère corrobore la volonté de l'agence à s'inscrire dans un processus d'amélioration continue de la qualité de service au client, en comparant ses performances réelles aux objectifs initiaux et aux normes de la profession. La mesure qui sera effectuée dans les différentes agences permettra d'évaluer le degré de respect des normes et engagements de l'organisation. En consolidant ces mesures unitaires, l'ANAPEC compte obtenir une appréciation globale de la qualité de service offerte par l'organisation. Cette appréciation portera sur une série de critères mesurables et identifiés par l'ANAPEC comme des facteurs-clés dans la qualité de service et la satisfaction de ses clients.

2 Objet de l'appel d'offre

L'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences dénommée dans le présent cahier des charges « ANAPEC », établissement public opérant dans le domaine de l'intermédiation en emploi, lance un appel d'offre ouvert pour la réalisation d'une étude de contrôle qualité à travers une enquête client mystère trimestrielle sur l'ensemble de ces agences.

3 Objectifs de l'étude

L'objectif global de cet appel d'offre est de fournir à l'ANAPEC des évaluations fiables et utiles pour mesurer la conformité des services et prestations fournis par les agences de son réseau.

Les objectifs détaillés de l'étude se présentent comme suit :

1. Evaluer l'aménagement et les conditions d'accueil dans les agences :

- ✓ Aspect extérieur et abords de l'agence,
- ✓ Accessibilité de l'agence,
- ✓ Propreté, ordre, hygiène, équipement et aménagement des agences,
- ✓ Signalisation et facilité d'orientation du client dans l'agence,
- ✓ Organisation de l'accueil et de l'attente,
- ✓ Etc.

2. Evaluer la qualité du service dans les agences :

- ✓ Qualité de réponse à l'appel téléphonique
- ✓ Qualité d'orientation et d'information du client au niveau du bureau d'accueil,
- ✓ Nombre de postes opérationnels,
- ✓ Temps d'attente du client avant d'être servi,
- ✓ Temps moyen pour servir le client,
- ✓ Tenue et aspect de l'agent,
- ✓ Amabilité et courtoisie de l'agent
- ✓ Disponibilité et qualité d'écoute des agents,
- ✓ Compréhension des besoins,
- ✓ Mise en confiance du client,
- ✓ Information du client sur les services et prestations
- ✓ Etc.

3. Mesurer l'évolution des résultats

4 Modalité d'intervention

Le prestataire d'étude est tenu de définir clairement les différentes étapes de sa mission au vu des responsables de l'ANAPEC.

Le prestataire doit veiller à ce que cette étude tienne compte des attentes et des perspectives de l'ANAPEC.

D'une manière globale, la mission du prestataire doit se dérouler dans le respect du schéma indicatif suivant :

4-1 Cadrage

Au cours de cette étape, le prestataire procédera, sur la base des réunions avec les différents responsables de l'ANAPEC, au cadrage de la mission et à l'élaboration du planning de sa réalisation tout en précisant :

- Les concepts et méthodes utilisés pour la conduite de la mission ;
- Les différentes étapes de la mission ;
- Les résultats et les livrables de chaque phase ;
- L'organisation de l'étude (moyens, équipes... etc.),
- Planning Gantt détaillé de l'étude présentant les différentes tâches, les délais et les ressources affectées.

L'ensemble de ces éléments fera l'objet du document de cadrage à remettre aux responsables de l'ANAPEC en support papier et électronique.

4-2 Réalisation

La réalisation de cette étude s'effectuera sur deux types d'agences :

- Les grandes agences
- Les petites agences

Les listes définissant la typologie des agences seront fournies au prestataire lors de la réunion du cadrage avec les responsables de l'ANAPEC

La réalisation de l'enquête mystère s'effectuera chaque trimestre pendant deux ans soit huit trimestres, et ciblera toutes les agences du réseau ANAPEC, soit une soixantaine d'agence, à l'ordre de :

- Deux visites et deux appels mystères conclus par agence par trimestre, pour les grandes agences.
- Une visite par agence par semestre et deux appels mystères conclus par agence par trimestre, pour les petites agences.

Au cours de la réalisation de l'étude, le prestataire sera amené à informer les responsables de l'ANAPEC sur l'avancement de sa mission et sur les résultats intermédiaires et ce dans le cadre de réunions programmées à l'avance selon la périodicité exigée par l'ANAPEC.

Au cours de ces réunions les responsables de l'ANAPEC se réserveront entièrement le droit de modifier ou de réorienter le cours de l'étude tout en restant dans le même périmètre du présent CPS.

4-3 Clôture de l'étude

Une réunion de clôture sera tenue entre le fournisseur et les responsables de l'ANAPEC pour la présentation des livrables finaux.

Le prestataire sera amené à présenter tous les éclaircissements demandés par les responsables de l'ANAPEC au cours de cette réunion relatives à la méthodologie, les sources des données et les résultats de l'étude.

5 Durée d'étude

Le(s) prestataire(s) est tenu de réaliser cette étude objet du présent appel d'offres dans un délai ne dépassant pas 24 (vingt quatre) mois. A compter de la date de notification du marché.

6 Livrables :

Les livrables finaux de l'étude doivent contenir des informations précises, claires et fiables et doivent aussi préciser les sources des données. Il s'agit de :

1. Un guide méthodologique de l'étude présentant les méthodes et concepts, scénariis, planning, logiciels utilisés, ... (document de cadrage). Ce livrable doit être remis pendant l'étape de cadrage avec les responsables de l'ANAPEC
2. Huit rapports trimestriels intégrant les résultats de l'étude concernant l'aménagement et les conditions d'accueil au niveau de chaque agence. Ce livrable doit être remis dans un délai de huit jours après l'achèvement de chaque trimestre.
3. Huit rapports trimestriels intégrant les résultats de l'étude concernant la qualité du service au niveau de chaque agence. Ce livrable doit être remis dans un délai de huit jours après l'achèvement de chaque trimestre.
4. Deux rapports annuels présentant l'évolution des résultats avec analyse et dépouillement par agence, le premier rapport doit être remis dans un délai de 30 jours après l'achèvement de la première année de l'étude, et le deuxième rapport doit être remis dans un délai de 30 jours après l'achèvement de la deuxième année de l'étude.
5. Deux rapports de synthèse annuelle de propositions d'amélioration et de recommandations. le premier rapport doit être remis dans un délai de 30 jours après l'achèvement de la première année de l'étude, et le deuxième rapport doit être remis dans un délai de 30 jours après l'achèvement de la deuxième année de l'étude.
6. Un dossier d'enquête : intégrant les grilles d'évaluation remplis suite à l'enquête auprès des agences, le déroulement de l'étude et les cibles (liste des agences, intervenant par phase et personnes ciblées). Ce dossier doit être remis dans un délai de 30 jours après l'achèvement de la première année de l'étude, mis à jour dans un délai de 30 jours après l'achèvement de la deuxième année de l'étude.

NB : Tous les livrables doivent être remis sur format papier et sur format électronique.

