



ROYAUME DU MAROC

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

DOSSIER

**D'APPEL D'OFFRES OUVERT
N°43/2009**

RELATIF AU :

- **CONSEIL ET AU SUIVI DES CHERCHEURS
D'EMPLOI PAR TELEPHONE**
- **L'ASSISTANCE ET LE SUIVI DES EMPLOYEURS
PAR TÉLÉPHONE**
- **LA RECEPTION DES APPELS ENTRANTS DES
CHERCHEURS D'EMPLOI**

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 : le 17/12/2009 à 11 h.

SOMMAIRE

REGLEMENT DE LA CONSULTATION	3
ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 2 : DESIGNATION DES PARTIES PRENANTES A L'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 3 : DOCUMENTS DE L'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 4 : ECLAIRCISSEMENTS OU RENSEIGNEMENTS APPORTES AUX DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 5 : LANGUE DE L'OFFRE	4
ARTICLE 6 : MONNAIE DE L'OFFRE	4
ARTICLE 7 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS :	4
ARTICLE 8 : PRESENTATION ET CONTENU DES DOSSIERS D'APPEL D'OFFRES :	5
ARTICLE 9 : CAUTIONNEMENT PROVISoire	7
ARTICLE 10 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES.	7
ARTICLE 11 : OFFRE HORS DELAI	8
ARTICLE 12 : MODIFICATION ET RETRAIT DES OFFRES	8
ARTICLE 13 : OUVERTURE DES PLIS	8
ARTICLE 14 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES TECHNIQUES	8
ARTICLE 15 : JUGEMENT DES OFFRES	10
ARTICLE 16 : SIGNATURE DU MARCHE.	10
MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT	11
MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR	14
CAHIER DE PRESCRIPTIONS SPECIALES	17
ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE	18
ARTICLE 2 : LIEU DE LIVRAISON	18
ARTICLE 3 : PIECES INCORPOREES AU MARCHE	18
ARTICLE 4 : CONTENU ET REVISION DES PRIX	19
ARTICLE 5 : DELAI DE LIVRAISON	19
ARTICLE 6 : RECEPTION DES PRESTATIONS	19
ARTICLE 7 : DEFECTUOSITE / REJET	20
ARTICLE 8 : PENALITES POUR RETARD	20
ARTICLE 9 : DELAIS DE GARANTIE	20
ARTICLE 10 : RECEPTION DEFINITIVE	20
ARTICLE 11 : MODALITES DE PAIEMENT	20
ARTICLE 12 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF	20
ARTICLE 13 : RETENUE DE GARANTIE	20
ARTICLE 14 : NANTISSEMENT	21
ARTICLE 15 : CONDITIONS DE RESILIATION DU MARCHE	21
ARTICLE 16 : APPROBATION DU MARCHE	21
ARTICLE 17 : TIMBRES ET ENREGISTREMENT	21
ARTICLE 18 : CONFIDENTIALITE ET SECRET PROFESSIONNEL	22
ARTICLE 19 : CONTESTATIONS / LITIGES	22
ARTICLE 20 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	22
ARTICLE 21 : MONTANT DU MARCHE	24
BORDEREAU DES PRIX - DETAIL ESTIMATIF	25
CAHIER DE PRESCRIPTIONS TECHNIQUES	28

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

ARTICLE 1 : DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres ouvert n°43/2009, 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 :

- Le conseil et au suivi des chercheurs d'emploi par téléphone
- l'assistance et le suivi des employeurs par téléphone
- la réception des appels entrants des chercheurs d'emploi

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 COMPÉTENCES ;

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 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 :

- g) Une note indiquant les moyens humains et techniques du soumissionnaire, le lieu, la nature et l'importance des prestations qu'il a exécutées ou à l'exécution desquelles il a participé, Cette note doit être datée et signée par le soumissionnaire ;
- h) 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 ;

Les concurrents non installés au Maroc sont tenus de fournir l'équivalent des attestations visées aux paragraphes c), d), e) et g) 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.

Le cahier de prescriptions spéciales signé et paraphé par le concurrent ou la personne habilitée à cet effet.

Une deuxième enveloppe cachetée et portant la mention « offre technique » contenant :

- a) Une présentation générale de la compréhension de la demande de l'ANAPEC par le soumissionnaire, et des orientations générales de sa proposition ;
- b) Une présentation générale du soumissionnaire et de son organisation ;
- c) La description précise de la solution proposée par le soumissionnaire pour répondre au présent cahier des charges, notamment le dimensionnement, la qualité et l'organisation de l'équipe, les méthodes et les processus, ainsi que les équipements et moyens qu'il entend mettre en place pour respecter ces engagements ;
- d) Une présentation de l'équipe qui aura la charge de la réalisation des prestations ainsi que leur CV: **notamment le chef de projet, et le ou les superviseurs.**
- e) La description précise des engagements du soumissionnaire ;

- f) Tout autre document jugé pertinent par le soumissionnaire et permettant une meilleure compréhension de son offre ;
- g) Copie de l'attestation d'exercer délivrée par les autorités compétentes indiquant la nature de l'activité ou du registre du commerce..

Une troisième enveloppe cachetée et portant la mention « offre financière » contenant :

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

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

Les trois enveloppes 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, 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 : 60.000 DHS

ARTICLE 10 : DELAI DE VALIDITÉ 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

Les offres techniques seront évaluées et une note sur 100 leur sera attribuée en se basant sur la grille d'évaluation technique suivante :

Grille d'évaluation technique		
critères d'évaluation	Note	Observations
I-Compréhension du besoin de l'ANAPEC	Note sur 20	
a-connaissance des missions et la structure de l'ANAPEC		0 à 5 points
b-compréhension de l'objet de l'appel d'offres		0 à 5 points
c- compréhensions des livrables exigées par l'ANAPEC		10 points
Note I		sur 20
II-Présentation du soumissionnaire et de son organisation projet	Note sur 15	
a- Présentation du soumissionnaire		5 points sur la structure 5 points sur les missions 5 points sur son organisation
Note II		sur 15

III. Description de la solution proposée par le soumissionnaire	Note sur 20	
Capacité à mobiliser les téléconseillers		sur 4 points
l'assurance qualité		sur 4 points
l'organisation de l'équipe projet		sur 4 points
définition des méthodes et les procédures		sur 4 points
Présentation des équipements et des moyens		sur 4 points
Note III		sur 20 points
IV- niveau et expérience de l'équipe projet	Note sur 16	
niveau superviseur :		0 si inférieur à bac +4 5 points si supérieur ou égal à bac +4
expérience du superviseur		1 points par année d'expérience plafonnée à 4
niveau chef de projet		0 si inférieur à bac +4 5 points si supérieur ou égal à bac +4
niveau chef de projet		1 points par année d'expérience plafonnée à 4
Note IV		sur 16
V- Références du candidat dans les prestations similaires	Note sur 24	
Nb de référence dans le traitement d'appels sortants		2 points par référence plafonné 8
Nb de référence dans la qualification des bases de donnée		2 points par référence plafonné à 8
Nb de référence dans le traitement d'appels entrants		2 points par référence plafonné à 8
Note V		sur 24 points
VI-Ancienneté du candidat dans le domaine du télé conseil	Note sur 5	
un point par année d'exercice		plafonné à cinq points
Note VI		sur 5 points
Note technique / 100 = Total Notes (I+II+III+IV+V)		sur 100 points

Chaque soumissionnaire recevra une note «Nt » sur 100 qui sera l'addition des notes obtenues (voir tableau ci-dessus).

Les soumissionnaires qui auront obtenu une note «Nt» inférieure à 70 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 :

$$Ng = Nf * 0.30 + Nt * 0.70$$

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 MARCHE.

17.1- 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.

17.2- 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 : Réservée à l'administration :

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° 43/2009 du 17/12/2009 à 11h.

Le présent appel d'offres a pour objet :

- Le conseil et au suivi des chercheurs d'emploi par téléphone
- l'assistance et le suivi des employeurs par téléphone
- la réception des appels entrants des chercheurs d'emploi

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 a' 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 '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 lai 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 \$t 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 : -

- Le conseil et au suivi des chercheurs d'emploi par téléphone
- l'assistance et le suivi des employeurs par téléphone
- la réception des appels entrants des chercheurs d'emploi

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 (localité) 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 l'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 remplie 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°43/2009, en application des dispositions du 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.

Entre les soussignés :

d'une part : -----
**L'AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DE L'EMPLOI ET DES
COMPETENCES (ANAPEC) , représentée par son Directeur Général, M. Hafid
KAMAL.**

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 :

- Le conseil et au suivi des chercheurs d'emploi par téléphone
- l'assistance et le suivi des employeurs par téléphone
- la réception des appels entrants des chercheurs d'emploi

ARTICLE 2 : PIECES INCORPOREES AU MARCHE

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 C.C.A.G.T.

ARTICLE 3 : CONTENU ET REVISION DES PRIX

Le marché s'entend à prix unitaire, conformément à l'article 11 du décret N° 2-06-388,

Les impôts, droits et taxes auxquels donne lieu le présent marché sont à la charge exclusive du titulaire.

Tous les prix sont fermes et non révisables et tiennent compte de tous frais et faux-frais ainsi que de toutes sujétions.

ARTICLE 4 : DELAI DE LIVRAISON

Le délai contractuel pour la réalisation des prestations du présent marché est fixé à deux ans.

ARTICLE 5 : RECEPTION

L'ANAPEC prononcera la réception pour une facture déposée dans un délai d'un mois après présentation de la facture. La réception sera constatée par PV.

L'ANAPEC disposera alors d'un délai de trente (30) jours à l'expiration duquel il pourra :

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

La réception de la facture mensuelle sera faite par une commission de réception désignée à cet effet, qui établira un procès verbal de réception.

Si l'ANAPEC invite le titulaire à procéder à des corrections ou des améliorations, celui-ci disposera du délai de 10 jours pour les réaliser.

En cas de refus, le titulaire est tenu de procéder encore une fois aux corrections et améliorations demandées et la procédure décrite ci-dessus est réitérée, et ce sans préjudice de l'application éventuelle des dispositions de l'article 60 du C.C.A.G.T.

Dans tous les cas, les frais des corrections ou des améliorations sont entièrement à la charge du titulaire.

ARTICLE 6 : DEFECTUOSITE / REJET

Si les prestations livrées 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 refaire la prestation ne constituent pas par eux mêmes, une justification valable d'une prolongation des délais de livraison.

ARTICLE 7 : PENALITES POUR RETARD

En application de l'article 60 du C.C.A.G.T, lorsque le délai contractuel de réalisation des prestations 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 8 : DELAI DE GARANTIE

Il est prévu un délai de garantie de 6 mois à compter de la date de la réception de la dernière phase de la prestation.

ARTICLE 9 : RECEPTION DEFINITIVE

La réception définitive interviendra à l'expiration du délai de garantie, sous réserve que les prestations visées par l'article 6 aient bien été réalisées par le prestataire et acceptées par le maître d'ouvrage.

ARTICLE 10 : MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement sera effectué à l'issue de chaque commande, 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 11 : 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 12 : 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 C.C.A.G.T, 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 13 : 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 44 à 48 du C.C.A.G.T approuvé par le décret Royal n° 2-99-1087 en date du 29 moharrem 1421 (4 mai 2000)

ARTICLE 14 : 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 15 : 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 16: PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE OU COMMERCIALE

Elle sera traitée en application de l'article 25 du C.C.A.G.T.

ARTICLE 17 : 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 18 : 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 des travaux exécutés pour le compte de l'Etat (C.C.A.G.T), approuvé par le décret Royal n° 2-99-1087 en date du 29 moharrem 1421 (4 mai 2000),

- 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 garantie 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 19 : 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 conseil et au suivi des chercheurs d'emploi par téléphone
- l'assistance et le suivi des employeurs par téléphone
- la réception des appels entrants des chercheurs d'emploi

<p><u>PRÉSENTÉ PAR</u> LE DIRECTEUR GENERAL ADJOINT, DIRECTEUR DES PRESTATION DE L'ANAPEC</p> <p>Casa, le</p>	<p>LA SOCIETE (*) (signature suivie de la mention « Lu et Accepté »)</p> <p>....., le</p>
<p><u>SIGNÉ 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>, le</p>
<p><u>APPROUVÉ 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

N° Des prix	DÉSIGNATION	Unité	Prix unitaire DH/HTVA En chiffre	Prix total DH/HTVA En lettre
1	<u>1.1 Contact des Chercheurs d'emploi sur la base d'un questionnaire de 5 min</u>	U		
	<u>1.2 Contact des Chercheurs d'emploi sur la base d'un questionnaire de 10 min</u>	U		
	<u>1.3 Minutes supplémentaires</u>	U		
2	<u>Contact des employeurs sur la base d'un questionnaire de 12 min</u>	U		
3	<u>Nombre d'heures de réception des appels entrants</u>	U		

DETAIL ESTIMATIF

N° Des prix	DÉSIGNATION	Unité	Quantité	Prix unitaire DH/HTVA En chiffre	Prix total DH/HTVA En lettre
1	1.1 Contact des Chercheurs d'emploi sur la base d'un questionnaire de 5 min	U	40 000		
	1.2 Contact des Chercheurs d'emploi sur la base d'un questionnaire de 10 min	U	40 000		
	1.3 Minutes supplémentaires	U	70 000		
2	Contact des employeurs sur la base d'un questionnaire de 12 min	U	40 000		
3	Nombre d'heures de réception des appels entrants	U	4500		
			MONTANT HORS TVA		
			MONTANT DE LA TVA (%)		
			MONTANT TTC		

CAHIER DE PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

ARTICLE 1 : PRÉSENTATION 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 et aussi une priorité économique exigée par la mondialisation et la compétitivité, tributaire en grande partie de la qualité des ressources humaines. Dans ce cadre, le Maroc déploie des efforts importants pour la mobilisation de ses ressources humaines, qui constituent 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 avec les demandes d'emploi. 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.

1. MISSIONS DE L'ANAPEC :

- 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 oeuvre 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.

2. 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. Le réseau des agences couvre l'ensemble des provinces et préfectures.

3. 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.

3.1 L'INTERMÉDIATION : La mise en relation des chercheurs d'emploi avec les employeurs se fait sur des offres d'emploi collectées par les conseillers ou déposées par les employeurs eux - même aux agences. L'ANAPEC met également en oeuvre 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.

3.2 LE CONSEIL AUX EMPLOYEURS : 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.

3.3 LE CONSEIL AUX CHERCHEURS D'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. L'ANAPEC propose aussi à Ces chercheurs Des ateliers de recherche d'emploi qui 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,...

En plus, L'ANAPEC offre des services à distance qui sont accessibles à partir du site web de l'ANAPEC, dans des espaces emploi animés avec des partenaires locaux , depuis des bornes d'auto - service en emploi ou à partir de n'importe quel accès Internet.

3.4 LA MISE EN OEUVRE DE FORMATIONS POUR LES CHERCHEURS D'EMPLOI :

Dans ce domaine l'ANAPEC agit comme suit : 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 choisir un cursus 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 oeuvre 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 oeuvre des formations qualifiantes ciblées pour des besoins potentiels en recrutement.

3.5 LA DIFFUSION D'INFORMATIONS SUR LE MARCHE DU TRAVAIL : A l'occasion de ses contacts avec les entreprises, les chercheurs d'emploi et les différents institutionnels, l'ANAPEC recueille des informations sur l'emploi. Les données recueillies sont traitées afin d'être mises à disposition des chercheurs d'emplois, des employeurs et des pouvoirs publics.

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.

ARTICLE 2 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres a pour objet :

- Le conseil et au suivi des chercheurs d'emploi par téléphone
- l'assistance et le suivi des employeurs par téléphone
- la réception des appels entrants des chercheurs d'emploi

ARTICLE 3 : PRESTATIONS DEMANDEES AU PRESTATIRE

La prestation demandée au prestataire est arrêté par Item comme suit :

Item 1 :

Il est demandé au prestataire de faire le suivi et le conseil des chercheurs d'emploi. Pour cela, il doit procéder à l'administration de questionnaires téléphoniques préétabli par l'ANAPEC.

La durée basique des questionnaires est de 5 ou 10 minutes.

Le fichier total à contacter est réparti comme suit :

	Effectif à contacter	Durée basique des questionnaires
	40.000	5 min
	40.000	10 min
Total	80.000	

Certains questionnaires peuvent dépasser la durée basique de 1 à 3 minutes.

Le prestataire va alors administrer le questionnaire et facturer le coût de la durée basique et le coût des minutes supplémentaires.

Exemple : Cas d'un questionnaire de 7 minutes administré à 2.500 chercheurs d'emploi

Le prestataire va alors facturer (2.500 x 2 minutes) soit 5.000 minutes supplémentaires.
Il va donc facturer :

2.500 (nombre de questionnaires) x coût unitaire d'un questionnaire de 5 minutes
+ 5.000 (nombre de minutes supplémentaires) x coût unitaire d'une minute supplémentaire

Le nombre de minutes supplémentaire global est de 70.000

Item 2 :

Il est demandé au prestataire l'assistance et le suivi de 40.000 employeurs par téléphone. Pour cela, il doit procéder à l'administration d'un questionnaire téléphonique préétabli par l'ANAPEC.

La durée d'administration du questionnaire est de 12 min.

Item 3 :

Il s'agit de la mise à disposition de l'ANAPEC de 15 hommes/mois/position. Un mois est de 30 jours et un jour est de 10 heures de travail entre 9 heures et 20 heures.

Ce qui revient à la réception d'appels entrants par les téléconseillers durant 4.500 heures (15 positions x 30 jours x 10 heures)

Les appels entrants seront reçus sur un numéro unique de type normal.

Le prestataire doit disposer d'un système permettant la gestion des files d'attente et la distribution automatique des appels vers les ressources compétentes.

ARTICLE 4: RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION

Item 1

1- le contact effectif par un téléconseiller des chercheurs d'emploi pour réaliser l'objet de la prestation

Cette prestation se fait sur la base de fichiers transmis par l'ANAPEC composés du nom, prénom, n° CIN, N° de téléphone et agence de rattachement des employeurs ciblés et d'autres informations extraites des dossiers d'inscription des employeurs.

2- Le renseignement des fichiers de reporting demandée par l'ANAPEC.

3- Le renseignement d'une interface informatique en temps réel

Item 2

1- le contact effectif par un téléconseiller des employeurs pour réaliser l'objet de la prestation

Cette prestation se fait sur la base de fichiers transmis par l'ANAPEC composés de la raison sociale, N° de téléphone et agence de rattachement des entreprises ciblées et d'autres informations extraites de la base de données de l'ANAPEC.

2- Le renseignement des fichiers de reporting demandée par l'ANAPEC.

3- Le renseignement d'une interface informatique en temps réel

Item 3

- la réception des appels entrant dans des périodes déterminées par l'ANAPEC
- Le renseignement de reporting demandés par l'ANAPEC
- La construction progressive et ce avec l'appui de l'ANAPEC d'une cartographie par thème des réponses pour faciliter la tâche aux téléconseillers

ARTICLE 5: MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Items 1 et 2

Etape 1 : Transmission d'un questionnaire par l'ANAPEC

Etape 2 : Examen, adaptation éventuelle et évaluation de la durée et renvoi à l'ANAPEC

Etape 3 : Validation par l'ANAPEC et retransmission du questionnaire validé avec la liste des chercheurs d'emploi (item 1) ou des employeurs (item 2)

Etape 4 : développement de l'application et formation des téléconseillers

Etape 5 : Réalisation des appels

Etape 6 : renseignement des tableaux de reporting et transmission à l'ANAPEC

Etape 7 : Validation par l'ANAPEC

Etape 8 : Facturation

Etape 9 : Réception et paiement

Items 3

Etape 1 : réservation par l'ANAPEC d'un nombre d'heures durant une période déterminée (suite à des campagnes ou des événements spécifiques)

Etape 2 : Réception des appels et traitement sur la base de la cartographie des réponses construite avec l'ANAPEC.

Etape 3 : renseignement des fichiers de reporting et transmission à l'ANAPEC

Etape 4 : Validation par l'ANAPEC

Etape 5 : Facturation

Etape 6 : Réception et paiement

ARTICLE 6: LIVRABLES DE LA MISSION

Item 1 et 2

Les livrables à transmettre à l'ANAPEC sont :

- 1- renseignement des interfaces informatique
- 2- les fichiers de reporting nominatifs exigés par l'ANAPEC selon la période exigée par l'ANAPEEC (temps réel par jour, hebdomadaire ou mensuel)
- 3- indicateurs de suivi des activités selon la période exigée par l'ANAPEEC (temps réel par jour, hebdomadaire ou mensuel)

Le prestataire devra également fournir le détail des éléments ayant permis le calcul de ces indicateurs.

Le prestataire doit au minimum rendre compte à l'ANAPEC sur les aspects suivants :

- Nombre de refus ;
- Nombre d'injoignable ;
- Nombre d'appels abandonnés (clients ayant raccroché avant d'être servis) ;
- Nombre de questionnaires complets et nombre de questionnaires incomplets;

Item 3

- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels traités
- Nombre d'appels hors cible
- Durée total des appels reçus

Pour les 3 items, le soumissionnaire transmettra par mail ces résultats aux adresses de messagerie des responsables de l'ANAPEC. Ces adresses seront communiquées par l'ANAPEC.

ARTICLE 7 : CRITERES PRELIMINAIRES DE RECEVABILITE

Ne peuvent soumissionner que les entreprises pouvant justifier d'un minimum de 12 mois d'activité dans le domaine objet du présent appel d'offres

ARTICLE 8: OBLIGATIONS DU PRESTATIRE

Le prestataire a pour obligation d'assurer les aspects ci après :

8.1- L'organisation du projet :

Il s'agit de définir le groupes de travail à constituer, de définir le rôle du chef du projet côté call center, qui doit représenter l'interlocuteur unique vis à vis de l'ANAPEC sur le plan technique et également le rôle du superviseur.

Le prestataire a pour obligation d'assurer les aspects ci-après :

- Capacité du prestataire à fournir une prestation de service de qualité selon un niveau de service et de coût préalablement défini
- Capacité du prestataire à recruter, former et animer des équipes en adéquation avec les besoins de l'ANAPEC :
 - Agents performants (disposant d'au moins deux ans d'expérience en centre d'appels)

- Superviseurs et formateurs qualifiés (disposant au moins de quatre ans d'expérience en centre d'appels)
 - Responsables techniques qualifiés
 - Très bonne maîtrise de l'arabe et de français
- Capacité du prestataire à faire fonctionner ses équipes selon les normes et méthodes de l'ANAPEC et à l'intégrer à son fonctionnement.
 - Capacité de travail en partenariat avec le personnel de l'ANAPEC dans un esprit d'équipe permettant échange, partage et collaboration sur les solutions à mettre en œuvre.
 - Capacité d'évolution, d'adaptation et de réactivité par rapport à l'activité de l'ANAPEC
 - Capacité à mettre en place une équipe et un dispositif dédié pour l'ANAPEC, en phase projet comme en phase opérationnelle.
 - Respect des délais annoncés au démarrage et dans les phases suivantes du projet
 - Qualité et disponibilité des infrastructures techniques / informatiques et comptabilité avec les dispositifs de l'ANAPEC.

L'Agence prévoit de désigner un chef de projet qui sera l'interlocuteur du chef du projet call center.

8.2 Engagements sur la qualité de service

Le contractant s'engage à garantir les niveaux de services minimaux décrits ci après

❖ Horaires de réalisation

Engagement : entre 9h et 18 sans interruption pendant les jours ouvrables.

❖ Respect du contenu de la prestation

Les télé conseillers doivent respecter le contenu des questionnaires et ne pas changer les termes techniques

Des écoutes des télé conseillers, par un ou plusieurs superviseurs membres de l'équipe projet dédié par le contractant, conforme avec le taux d'encadrement précisé plus bas, doivent être assurées pour vérifier la conformité de l'entretien téléphonique aux questionnaires préétablis par l'ANAPEC.

❖ Taux d'encadrement

Au moins un superviseur doit être désigné dans l'équipe dédiée à ce projet.

8.3. Profils des chargés de relation clients et des superviseurs

Les téléconseillers doivent vérifier des conditions ci-après :

- Bac +2 au minimum ;
- Minimum de 2 ans d'expérience en centre d'appels ;
- Bonne maîtrise de techniques de relation client par téléphone : ils doivent avoir suivi une formation dans ce domaine

- Très bonne maîtrise de l'arabe et de français

Le superviseur de groupes et le chef de projet doivent vérifier les conditions ci-après :

- Bac +4 au minimum ;
- Minimum de 4 ans d'expérience;
- Bonne maîtrise des techniques de management de groupe et de coaching : il doit avoir suivi une formation dans ce domaine ;
- Très bonne maîtrise de l'arabe et de français ;

8.4. Formation de l'équipe projet dédiée à l'ANAPEC

L'équipe du prestataire (télé conseillers, superviseurs, etc.) sera formée sur le contenu de la prestation demandé par l'ANAPEC.

Le prestataire devra mettre à la disposition de l'ANAPEC une salle de formation équipée à cet effet.

L'ANAPEC se réserve le droit de vérifier que le contenu est assimilé par les télé conseillers.

8.5. Moyens de contrôle

L'ANAPEC se réserve le droit de désigner un représentant pour être présent sur le plateau de production du prestataire durant toute la durée d'une action donnée si nécessaire. Le prestataire devra alors mettre à sa disposition une position de travail sur le plateau de production, isolée des positions de télé conseillers.

Le prestataire devra, tout au long de sa mission, mettre à sa disposition tous fichiers et toute information qui lui sera utile à l'accomplissement de sa tâche.

Le représentant de l'ANAPEC pourra à tout moment participer aux séances d'écoute ou écouter les télé conseilles de manière isolée.