



# ROYAUME DU MAROC

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

### DOSSIER

# D'APPEL D'OFFRES OUVERT

**N°57/ 2008**

Relatif à :  
**Acquisition, mise en place et service après vente d'un système  
de gestion des files d'attente (Matériel et Logiciel)**

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.

Date d'ouverture des plis : 18/12/2008 à 14h.

EXERCICE 2008

<b>SOMMAIRE</b>	
ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRE.....	5
ARTICLE 2 : DESIGNATION DES PARTIES PRENANTES A L'APPEL D'OFFRES.....	5
ARTICLE 3 : DOCUMENTS DE L'APPEL D'OFFRES.....	5
ARTICLE 4 : ECLAIRCISSEMENTS OU RENSEIGNEMENTS APPORTES AUX DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES.....	5
ARTICLE 5 : LANGUE DE L'OFFRE.....	5
ARTICLE 6 : MONNAIE DE L'OFFRE.....	5
ARTICLE 7 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS.....	5
ARTICLE 8 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DE L'OFFRE.....	6
ARTICLE 9 : DEPOT ET EXAMEN DES PROSPECTUS (DOSSIER ADDITIF ET PIECES COMPLEMENTAIRES).....	8
ARTICLE 10 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE.....	8
ARTICLE 11 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES.....	8
ARTICLE 12 : OFFRES HORS DELAI.....	8
ARTICLE 13 : MODIFICATION ET RETRAIT DES OFFRES.....	9
ARTICLE 14 : OUVERTURE DES PLIS PAR L'ANAPEC.....	9
ARTICLE 15 : JUGEMENT DES OFFRES.....	9
ARTICLE 16 : SIGNATURE DU MARCHE.....	9
MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT.....	11
DECLARATION SUR L'HONNEUR.....	14
<b>CAHIER DE PRESCRIPTIONS SPECIALES</b>	
ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE.....	18
ARTICLE 2 : LES PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE.....	18
ARTICLE 3 : CONTENU ET REVISION DES PRIX.....	18
ARTICLE 4 : DELAI D'EXECUTION.....	18
ARTICLE 5 : LIEU DE LIVRAISON.....	18
ARTICLE 6 : RECEPTION DU MATERIEL.....	18
ARTICLE 7 : DEFECTUOSITE / REJET.....	19
ARTICLE 8 : GARANTIE, MODALITES ET PRESTATIONS.....	19
ARTICLE 9 : DELAI DE GARANTIE.....	19
ARTICLE 10 : DEFINITION DE LA MAINTENANCE.....	19
ARTICLE 11 : SANCTIONS.....	20
ARTICLE 12 : PENALITES DE RETARD.....	20
ARTICLE 13 : RECEPTION DEFINITIVE.....	21
ARTICLE 14 : MODALITES DE PAIEMENT.....	21
ARTICLE 15 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF.....	21
ARTICLE 16 : RETENUE DE GARANTIE.....	21
ARTICLE 17 : APPROBATION DU MARCHE.....	21
ARTICLE 18 : CLAUSES DE NANTISSEMENT.....	21
ARTICLE 19 : RESILIATION DU CONTRAT.....	22
ARTICLE 20 : CONTESTATIONS / LITIGES.....	22
ARTICLE 21 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX.....	22
ARTICLE 22 : MONTANT DU MARCHE.....	26
<b>CAHIER DE PRESCRIPTIONS TECHNIQUES</b>	
1. PREAMBULE.....	29
2. TECHNOLOGIE.....	29
3. EVOLUTIONS.....	29
4. GENERALITES.....	30
5. CRITERES D'EVALUATION TECHNIQUES DE LA SOLUTION DE GESTION D'ACCUEIL.....	31
5-1 DISTRIBUTEUR DE TICKET.....	31
5-1-1 Généralités.....	31
5-1-2 Interface.....	31
5-1-3 Facilité d'accès.....	32
5-1-4 Boutons.....	32
5-1-5 Facilité d'utilisation pour le responsable d'agence.....	32
5-1-6 Définition des horaires de fonctionnement.....	32
5-1-7 Constitution du dispositif d'impression.....	32
5-1-8 Intervention technique – Assistance et sécurité.....	33
5-2 CARACTERISTIQUES GENERALES DU TICKET.....	33
5-2-1 Informations.....	33

5-2-2 Caractéristiques physiques.....	34
5-2-3 Utilitaires de création des tickets.....	34
5-3 APPEL.....	34
5-3-1 Généralités.....	34
5-3-2 Caractéristiques générales des afficheurs.....	34
5-3-3 Afficheurs généraux.....	35
5-3-4 Afficheurs des guichets.....	36
5-4 POSTE D'ACCUEIL.....	37
5-5 UNITE DE GESTION.....	38
6- CRITERES D'EVALUATION FONCTIONNELLE DE LA SOLUTION.....	39
6-1 Description du système.....	39
6-1-1 Généralité.....	39
6-1-2 Aspect visiteur.....	39
6-1-3 Agent d'accueil.....	39
6-1-4 Responsable d'agence.....	39
6-1-5 Administration logiciel.....	40
6-1-6 Suivi d'activité en temps réel.....	40
6-1-7 Alertes.....	40
6-1-8 Gestion en temps réel.....	40
6-1-9 Statistiques.....	40
6-1-10 Centralisation de la gestion de la solution.....	41
7- EVOLUTION DU SYSTEME.....	41
8- ANNEXE :LIEU DE LIVRAISON.....	41

# REGLEMENT DE LA CONSULTATION

## **ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES**

Le présent appel d'offres ouvert n°57/ 2008, est lancé conformément au paragraphe 1 alinéa 2 de l'article 16 et au paragraphe 3 alinéa 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. Il a pour objet :

**Acquisition, mise en place et service après vente d'un système de gestion des files d'attente (Matériel et Logiciel).**

## **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 échangée 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 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DE L'OFFRE**

Le soumissionnaire devra fournir, en un seul exemplaire, 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 fiscale 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 prévue 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 ;

##### **Dossier Technique comprenant :**

- a) Une note indiquant les moyens humains et techniques du concurrent, le lieu, la date, la nature et l'importance des prestations qu'il a exécutées ou à l'exécution desquelles il a participé;
- b) Les attestations délivrées par les hommes de l'art sous la direction desquels les dites prestations ont été exécutées ou par les maîtres d'ouvrages qui en ont éventuellement

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

**Le dossier additif comprenant :**

Les prospectus, les notices et les catalogues du matériel proposé en plus des spécifications techniques proposées.

**NB :**

- Le prestataire doit fournir des attestations de garantie qui porte son engagement pendant la période de garantie.

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

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

**Les deux enveloppes doivent indiquer de manière apparente Le nom et l'adresse du concurrent ainsi que l'objet de l'appel d'offres tel que décrit dans l'article 1 du présent règlement de consultation.**

**Les deux 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 :

- a) - 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
- c) - Soit envoyés, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité ;
- d) - 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 fixées 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 09 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE.**

En application de l'article 8, le candidat fournira un **cautionnement provisoire** qui fera partie intégrante de son offre. Le montant du cautionnement provisoire est fixé à 40 000.00 DH.

#### **ARTICLE 10 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES.**

- 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.

- 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 : OFFRES 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 PAR L'ANAPEC**

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 : JUGEMENT DES OFFRES**

Le présent appel d'offres sera adjugé à la société qui, parmi les sociétés retenues techniquement, **aura présenté l'offre la moins disante conforme.**

#### **ARTICLE 15 : SIGNATURE DU MARCHE.**

15.1- 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.

15.2- Dans un délai maximum de 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**

## MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT

### **Partie A : Réservee à l'administration :**

Appel d'offres ouvert. Sur offres des prix n°57/08 du 18/12/08 à 14 h  
Objet du marché :

### **Acquisition, mise en place et service après vente d'un système de gestion des files d'attente (Matériel et Logiciel).**

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 à .....le.....

(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 fart. 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 : - ai. 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 au 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) » .

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

– mettre “ Nous soussigné ..... nous obligeons conjointement – solidairement (choisir la mention adéquate et ajouter au reste de l'acte d'engagement les rectifications grammaticales correspondantes) ;

– ajouter l'alinéa suivant “ désignons.....(prénoms, noms et qualité) en tant que mandataire du programme ”

(2) ces mentions ne concernent pas les administrations publiques, les personnes morales de droit public autre que l'état et les candidats non installés au Maroc.

## **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 :**

**Acquisition, mise en place et service après vente d'un système de gestion des files d'attente (Matériel et Logiciel).**

### **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° : \_\_\_\_\_ / 2008

Passé par : Appel d'Offres ouvert n°57/2008, 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 COMPÉTENCES  
(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 :

**Acquisition, mise en place et service après vente d'un système de gestion des files d'attente (Matériel et Logiciel).**



## **ARTICLE 2 : LES PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE**

Les pièces constitutives du marché sont :

- l'acte d'engagement
- le cahier de prescriptions spéciales
- le bordereau de prix et détail estimatif
- le cahier de prescriptions techniques
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de travaux exécutés pour le compte de l'Etat.

## **ARTICLE 3 : CONTENU ET REVISION DES PRIX**

Les prix s'entendent fermes et non révisables. Ils sont établis toutes taxes comprises. Ils ont un caractère unitaire et tiennent compte de tous les frais inhérents à l'exécution de la prestation.

## **ARTICLE 4 : DELAI D'EXECUTION**

Le délai contractuel pour la livraison du présent appel d'offres est fixé à Six (6) mois.  
Le délai court dès la notification de l'ordre de service de commencement.

## **ARTICLE 5 : LIEU DE LIVRAISON.**

Le matériel doit être livré, installé et mis en service sur site. Les sites concernés par la livraison sont présentés sur le tableau en annexe.

## **ARTICLE 6 : RECEPTION DU MATEREIL**

Pourront être refusées lors de la vérification à la livraison, les équipements dont la qualité serait défectueuse. L'appréciation des responsables délégués à cet effet est sans appel.

Les frais de transport pour retour des équipements refusés resteront à la charge du fournisseur.

Les livraisons et l'installation seront effectuées par les fournisseurs à leurs frais et sous leur responsabilité.

La mise en service sera effectuée dans les sites d'installation, à la charge des fournisseurs.

Après la mise en service, les équipements seront examinés par une commission qui vérifiera leur conformité à tous les points de vue et établira le cas échéant un procès verbal de réception provisoire.

L'A.N.A.P.E.C. procédera à la vérification de la conformité des équipements avec les spécifications du marché.

Les opérations de transport, de chargement, de déchargement, de déballage et d'emballage sont à la charge exclusive du fournisseur et sont effectuées sous sa responsabilité.

Un bon de livraison des équipements acceptés est établi en six exemplaires et signé par les membres de la commission de réception. Deux exemplaires sont remis au représentant du fournisseur.

## **ARTICLE 7 : DEFECTUOSITE / REJET**

Si le matériel livré, appelle à des réserves ou ne répond 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 équipements ne constituent pas par eux mêmes, une justification valable d'une prolongation des délais de livraison.

### **ARTICLE 8 : GARANTIE, MODALITES ET PRESTATIONS**

Le fournisseur garantit que tous les équipements livrés en exécution du marché sont neufs, n'ont jamais été utilisés, sont du modèle le plus récent en service et incluent toutes les dernières améliorations en matière de conception et de matériaux.

Le fournisseur garantit en outre que tous les équipements livrés en exécution du marché n'auront aucune déféctuosité due à leur conception, à leur utilisation ou à leur mise en œuvre, qui peut se révéler pendant l'utilisation normale des équipements livrés.

Cette garantie demeure valable 36 mois après la réception provisoire des équipements.

L'Agence notifiera rapidement au fournisseur toute réclamation faisant jouer cette garantie.

A la réception de cette notification, le fournisseur avec une promptitude raisonnable, réparera ou remplacera les équipements défectueux ou leurs pièces sans frais pour l'Agence.

**Les prestations de garantie de tous les équipements objet du présent appel d'offres seront assurées dans les lieux d'utilisation (qui peuvent être la Direction Générale ou les Agences relevant de l'ANAPEC).**

### **ARTICLE 9: DELAI DE GARANTIE**

Le délai de garantie du matériel pour la solution de gestion d'accueil est fixé à :

- 3 ans de garantie.

Il commence à courir à partir de la date de la réception provisoire. Le fournisseur assurera pendant toute cette période la maintenance et la réparation (pièces et main d'œuvre sur site) du matériel fourni.

### **ARTICLE 10: DEFINITION DE L'ENTRETIEN ET DE LA MAINTENANCE DU MATERIEL PENDANT LA DUREE DE GARANTIE**

La maintenance et l'entretien du matériel comprennent en général trois niveaux :

Entretien préventif et contrôle périodique du bon état de fonctionnement des équipements avec exécution de toute opération nécessaire pour maintenir un bon niveau technologique;

Maintenance de premier niveau qui correspond à la détection du sous-ensemble en défaut, et à l'exécution sur le site des opérations suivantes : réparation, mise au point et remplacement standard des éléments reconnus défectueux ;

Maintenance de second niveau qui correspond à la réparation en usine ou en atelier des sous-ensembles défectueux. Dans ce derniers cas, le Fournisseur proposera des formules permettant d'assurer la continuité de l'exploitation : matériel de remplacement, ...

### **ARTICLE 11: SANCTIONS**

La maintenance des équipements et la continuité de l'exploitation revêtent un caractère primordial pour l'Administration.

Si un ou plusieurs équipements ont été inutilisables, plus longtemps que la durée fixée d'un commun accord entre l'administration et le fournisseur à partir de la date de la notification de

la panne au titulaire, et si cet arrêt est dû à une défaillance de l'équipement, une pénalité sera appliquée au titulaire ;

Cette pénalité sera calculée de la manière suivante :

L'Administration procédera au calcul du montant des mensualités des pénalités correspondant à ce matériel, calculé sur la base de (2%) du prix d'achat toutes taxes comprises ;

La pénalité sera calculée de la manière suivante :  $P = \underline{0.02 \times N}$

**208**

- Où :
- **P** est la pénalité mensuelle
  - **N** est le nombre d'heures ouvrable des pannes dans le mois
  - **208** est le nombre d'heures ouvrable dans le mois

Le montant des pénalités est déduit d'office des décomptes des sommes dues par l'administration, et ce conformément aux dispositions prévues par l'article 36 du C.C.A.G.

### **ARTICLE 12 : PENALITES DE RETARD**

Lorsque le délai contractuel de livraison des équipements 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 des équipements 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.

L'A.N.A.P.E.C. procédera à la vérification de la conformité des supports avec les spécifications du marché à l'ANAPEC.

Les opérations de transport, de chargement, de déchargement, de déballage et d'emballage sont à la charge exclusive du fournisseur et sont effectuées sous sa responsabilité.

Un bon de livraison des supports acceptés est établi en six exemplaires et signé par les membres de la commission de réception. Deux exemplaires sont remis au représentant du fournisseur.

### **ARTICLE 13: RECEPTION DEFINITIVE**

La réception définitive interviendra à l'expiration du délai de garantie, sous réserve que les prestations visées par l'article 10 aient bien été réalisées par le prestataire et acceptées par le maître d'ouvrage.

### **ARTICLE 14: MODALITES DE PAIEMENT**

Le paiement sera effectué après réception du matériel sur présentation de la facture établie en 5 exemplaires, au bureau d'ordre central, **sis au 4, lotissement la colline entrée B Sidi Maârouf - Casablanca**

Les sommes dues au titulaire seront réglées au compte bancaire n°  
.....

## **ARTICLE 15: CAUTIONNEMENT DEFINITIF**

Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pourcent (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 l'achèvement du contrat.

## **ARTICLE 16: 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.

## **ARTICLE 17 : APPROBATION DU MARCHE**

Le marché ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après son approbation par le Directeur Général de l'ANAPEC et le visa du Contrôleur d'Etat, le cas échéant.

## **ARTICLE 18 : CLAUSES DE NANTISSEMENT**

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

- La liquidation des sommes dues par l'ANAPEC pour l'exécution du marché, sera opérée par les soins du Directeur Général de l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences ou par la personne ayant reçu délégation à cet effet ;
- Les paiements prévus en exécution du marché seront effectués par les soins du 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'aux bénéficiaires éventuels des nantissemements ou subrogations ;
- **A LA DEMANDE DU COCONTRACTANT, LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ANAPEC LUI DELIVRERA « UN EXEMPLAIRE UNIQUE » EN COPIE CERTIFIEE CONFORME DU MARCHE. LES FRAIS DE TIMBRAGE SONT A LA CHARGE EXCLUSIVE DU COCONTRACTANT.**

## **ARTICLE 19 : RESILIATION DU CONTRAT**

Le marché sera résilié de plein droit et sans intervention judiciaire en cas de :

- Manquement grave de la part du titulaire du marché et en particulier si ce dernier ne se conforme pas aux termes du marché ou si les prestations ne sont pas menées avec la compétence, la qualité et la célérité requises, et ce, dans un délai d'un (1) mois après mise en demeure par lettre recommandée visant et rappelant le présent article ;
- Liquidation judiciaire si le titulaire du marché n'est pas autorisé par le tribunal à poursuivre l'exploitation de ses services.

## **ARTICLE 20 : CONTESTATIONS / LITIGES**

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

## **ARTICLE 21 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX.**

Pour tout ce qui ne sera pas contraire aux clauses du présent marché, le fournisseur restera soumis aux textes réglementaires suivants :

- Décret n° 2-06-388 du 16 moharram 1428 (5 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 ;
- Le décret n° 2-99-1087 du 29 moharam 1421 (04 mai 2000) approuvant le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de travaux exécutés pour le compte de l'Etat (C.C.A.G\_T) ;
- Le décret royal n° 330-66 du 21 avril 1967 portant règlement général de comptabilité publique ;
- La loi n° 69-00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes (adopté par le parlement le 3 juillet 2003) ;
- Le dahir du 28 août 1948 relatif au nantissement des marchés ;
- La circulaire n° 72 CAB du 1<sup>er</sup> 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 textes officiels en matière de législation sur les accidents du travail et l'assurance ;
- 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 marché.

## BORDEREAU DES PRIX

N° Du prix	DESIGNATION DES PESTATIONS	UNITE DE MESURE OU DE COMPTE	PRIX UNITAIRE EN DH/HORS TVA	
			En chiffres	En lettres
1	Distributeur de ticket	U		
2	Rouleau de Ticket	U		
3	Afficheur général	U		
4	Afficheur de bureau	U		
5	Logiciel de gestion de système et Licence d'utilisation	U		
6	Installation et mise en service	U		
7	Formation	Forfait		

**DETAIL ESTIMATIF**

<b>N° Du prix</b>	<b>DESIGNATION DES PESTATIONS</b>	<b>UNITE DE MESURE OU DE COMPTE</b>	<b>Quantité</b>	<b>PRIX UNITAIRE DH/Hors TVA En chiffres</b>	<b>PRIX TOTAL DH/Hors TVA</b>
1	Distributeur de ticket	U	72		
2	Rouleau de Ticket	U	72		
3	Afficheur général	U	72		
4	Afficheur de bureau	U	216		
5	Logiciel de gestion de système et d'utilisation	U	72		
6	Installation et mise en service	U	72		
7	Formation	Forfait	F		

**MONTANT GLOBAL HORS TVA:**

**MONTANT DE LA TVA (    %) :**

**MONTANT GLOBAL TTC        :**

**ARTICLE 22: MONTANT DU MARCHÉ**

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

Marché n° \_\_\_\_\_/2008

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 :**

**Acquisition, mise en place et service après vente d'un système de gestion des files d'attente (Matériel et Logiciel).**

<p style="text-align: center;"><b><u>PRESENTE PAR</u></b> <b>LE DIRECTEUR DES RESSOURCES DE L'ANAPEC</b></p> <p style="text-align: center;">Casablanca, le .....</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>LU ET ACCEPTE</u></b> <b>PAR LA SOCIETE</b></p> <p style="text-align: center;">....., le .....</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>SIGNE PAR</u></b> <b>LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ANAPEC</b></p> <p style="text-align: center;">Casablanca, le .....</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>VISA DU</u></b> <b>CONTROLEUR D'ETAT DE L'ANAPEC</b></p> <p style="text-align: center;">Casablanca, le .....</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>APPROUVE PAR</u></b> <b>LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ANAPEC</b></p> <p style="text-align: center;">Casablanca, le .....</p>	

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



# **CAHIER DE PRESCRIPTIONS TECHNIQUES**

## **Acquisition, mise en place et service après vente d'un système de gestion des files d'attente (Matériel et Logiciel).**

### **Dossier fonctionnel et technique :**

#### **1- Préambule**

Dans le cadre des efforts entrepris pour l'amélioration de la qualité du service rendu à ses clients, l'ANAPEC a projeté d'acquérir une solution matérielle et logicielle de gestion automatique et intelligente de files d'attentes en vue d'améliorer l'accueil au sein de ses services, en tenant compte des impératifs suivants :

- Organisation des files de visiteurs selon leur ordre d'arrivée.
- Répartition des visiteurs sur les différents services selon leurs besoins.
- Prise en compte de la stratégie d'accueil en terme d'organisation des ressources.
- Disponibilité de statistiques fiables sur la fréquentation et la charge de travail des différents services et par conséquent possibilité d'ajustement de leurs effectifs (qualité de service et réactivité).
- Possibilité de disposer de données centralisée afin d'optimiser la gestion des différentes agences constituant le réseau de l'ANAPEC.

#### **2- Technologie**

Afin d'apporter la meilleure rentabilité fonctionnelle et financière, la solution, objet de cette consultation, doit être une solution intelligente et informatisée.

L'état de l'art en matière de solutions progiciels et des tendances actuelles et à venir de l'industrie des solutions informatiques, amène les entreprises éditrices et les clients à porter leur choix sur des solutions WEB.

En effet, cette dernière génération présente l'avantage de diminuer les coûts de mise en œuvre, de déploiement, d'administration et de maintenance. L'utilisation d'un navigateur Internet pour accéder aux différentes applications, permet par exemple, de ne nécessiter aucun déploiement d'application métier sur les postes clients et facilite ainsi leur remplacement éventuel.

Ces nouvelles technologies de l'information présentent également l'avantage d'être beaucoup plus ouvertes et de disposer de possibilités d'évolution plus importante.

Compte tenu de ces avantages, il est demandé à la solution de gestion d'accueil d'être entièrement basée sur les technologies Web, à savoir que le cœur de la solution soit développée sur cette base.

Par ailleurs, afin d'éviter un surcoût, la solution en question ne devra utiliser aucun serveur informatique pour fonctionner.

Enfin, et afin de faciliter également l'installation des applications clients, ces dernières doivent être accessibles via un simple navigateur Internet sans aucune caractéristique de sécurité particulière (pas d'ActiveX, cookies ou autre applet).

### 3- Evolutions

Compte tenu que les besoins actuels de l'ANAPEC, sont susceptibles d'évoluer en matière de gestion d'accueil, la solution présentée devra également être capable de suivre cette évolution organisationnelle.

La solution de gestion d'accueil, de par son évolutivité, devra donc pouvoir répondre à des préoccupations d'administration centralisée, et de gestion globalisée de plusieurs agences. Ainsi la totalité des agences faisant partie du réseau de l'ANAPEC pourront être administrées et gérées depuis un seul serveur central installé au sein de la direction informatique.

Par ailleurs, en cas d'évolutions le matériel déjà installé devra pouvoir être réutilisé.

### 4- Généralités

Dans le but de faciliter l'utilisation de la solution par les agents et par les administrateurs, les modules clients doivent disposer d'une interface graphique.

L'application doit être découpée en modules spécifiques pour une plus grande clarté d'utilisation.

Pour chaque agence, le cœur de la solution doit reposer sur une centrale de gestion unique. Cette dernière doit héberger toutes les applications informatiques majeures (administration, applicatifs agents, supervision manager) de la solutions.

En effet, compte tenu du nombre de serveurs informatiques déjà utilisé par l'ANAPEC, une solution de type embarquée permettra de limiter les dépenses annexes liées à son déploiement.

L'intégration de la solution au sein l'ANAPEC doit être facile. Pour cela, deux modes de fonctionnement doivent être privilégiés :

- Soit une connexion sur le réseau de l'agence.
- Soit hors réseau. Dans ce cadre, l'accès aux outils logiciel d'administration et de supervision doit rester possible.

Par ailleurs, la solution permettra la coordination automatique et en temps réel de l'ensemble des périphériques (distributeur de tickets ou borne, panneau d'affichage numérique ou vidéographique, console d'appel informatique), et les logiciels d'exploitation (module pour la supervision en temps réel, module de configuration, éditeur de tickets, module de statistiques, etc.).

### 5-Critères d'évaluation techniques des périphériques constituant la solution de gestion de l'accueil

#### 5-1 Distributeur de ticket

##### 5-1-1 Généralités

L'accueil est assuré en libre service par un distributeur de tickets thermique.

Il permettra ainsi aux visiteurs de préciser le service par lequel ils souhaitent être reçus.

Compte tenu de son positionnement au sein des agences et de son utilisation, ce périphérique devra répondre aux exigences de :

- Bonne présentation de l'image de l'agence
- Facilité d'utilisation et ergonomie
- Fiabilité
- Robustesse

- Facilité et sécurité des interventions techniques
- Évolutivité

Le distributeur de ticket est le dispositif du système de gestion d'accueil avec lequel les visiteurs auront leur premier contact. Il conditionnera par conséquent la première impression qu'ils auront de la solution mise en œuvre pour faciliter leur traitement. Une attention particulière sera donc apportée aux spécifications techniques de ce périphérique.

Ce dispositif devra permettre de donner une plus grande visibilité à notre offre de services et laisser ainsi la possibilité à nos visiteurs de sélectionner celui qui les intéresse. Par ailleurs, il devra également servir de support de communication, en reprenant notamment les éléments visuels de notre charte graphique, tels que le logo, les couleurs, la police,...

Compte tenu de la diversité des personnes susceptibles d'utiliser ce périphérique, sa conception devra faciliter son utilisation par les visiteurs.

Le soumissionnaire devra apporter une réponse détaillée à chaque point énoncé ci après.

### **5-1-2 Interface**

Le distributeur de tickets comportera une interface d'utilisation ergonomique et claire, pour que chaque visiteur puisse sélectionner rapidement le service souhaité. Cette interface présentera par conséquent les différents services constituant notre offre.

Par ailleurs, dans un but d'harmonisation de nos supports de communication, cette interface devra pouvoir nativement intégrer les éléments de notre charte graphique, tel que :

- Notre logo
- Nos couleurs
- Nos polices et caractères (Latin ou autres)
- Nos symboles
- Nos images

La présentation générale de cette interface pourra accepter tout type d'élément graphique, tel que couleur, dégradé, images, ...

### **5-1-3 Facilité d'accès**

De par sa conception, le distributeur offrira une inclinaison de la face avant telle que la lecture de cette dernière en sera facilitée.

Sa hauteur devra permettre son usage par une personne en fauteuil roulant.

### **5-1-4 Boutons**

Le distributeur de ticket devra offrir nativement jusqu'à cinq choix de services, auxquels correspondront cinq boutons paramétrables.

Une attention particulière sera apportée au caractère paramétrable des boutons, dans la mesure où il permettra de suivre l'évolution de notre offre de service.

Chaque bouton de sélection permettra d'éditer un ticket dédié au service demandé.

Des boutons devront permettre d'éditer des tickets d'information (horaires d'ouverture, etc.) sans mise en files d'attente des clients.

### **5-1-5 Facilité d'utilisation pour le responsable d'agence**

La facilité d'utilisation n'est cependant pas réservée aux seuls visiteurs de nos agences. De fait, le distributeur de tickets devra faciliter le travail quotidien du responsable. Ainsi, ce dernier pourra facilement intervenir sur son fonctionnement, en modifier sa configuration, l'utiliser comme outils de communication, etc.

Dans le but d'optimiser et de faciliter les interventions que le responsable d'agence pourra éventuellement réaliser sur le distributeur de tickets, un module informatique et central sera utilisé.

Ce module permettra d'intervenir sur les points suivants :

- Activer ou désactiver les boutons de son choix
- Associer le service désiré à chaque bouton
- Créer et archiver les tickets qu'il souhaite remettre aux clients
- Associer à chaque bouton un ticket de son choix
- Tester l'impression des tickets.

### **5-1-6 Définition des horaires de fonctionnement.**

Afin d'éviter que des tickets puissent être pris par des visiteurs retardataires après les horaires de fermeture de l'agence, le distributeur de tickets disposera d'une gestion horaire de délivrance de tickets.

Cette fonctionnalité permettra de ne pas distribuer de tickets en dehors des horaires d'ouverture de l'agence.

Ses horaires de fonctionnement seront propres au distributeur de tickets et valable pour tous les services

### **5-1-7 Constitution du dispositif d'impression**

Le distributeur de ticket doit comporter un dispositif d'impression permettant :

- Une impression de qualité.
- Une impression de taille variable.
- Un mécanisme anti bourrage.
- La coupe du ticket, empêchant le visiteur de retirer le ticket avant la fin de l'impression.

Le soumissionnaire devra apporter une réponse détaillée sur ces points.

#### ***Information qualité***

Afin de garantir la pérennité du dispositif d'impression, le fabricant précisera la durée de vie des équipements suivants :

- La durée de vie du cutter (en nombre de coupes)
- Tête d'impression (en kilomètre de papier ou nombre de tickets)

### **5-1-8 Intervention technique – Assistance et sécurité**

L'accès au dispositif d'impression du distributeur de tickets devra :

- Impossible par les visiteurs (clé)
- Sécurisé pour éviter tout accident

Le changement de rouleau doit être facile :

- Procédure intégrée
- Système mécanique simple

La maintenance du distributeur doit être facile :

- Possibilité d'imprimer un ticket de configuration
- Test des modèles de tickets utilisateur

## **5-2 Caractéristiques générales du ticket**

### **5-2-1 Informations**

Le soumissionnaire devra apporter une réponse détaillée à chaque point énoncé ci après.

Ce ticket constituant un support de communication important, il comportera non seulement les informations particulières à ce service, mais également toutes informations permettant de renforcer notre communication et notamment :

- Logo graphique
- Données d'orientation intégrées dans le ticket délivré en fonction du service demandé (plan, zone d'attente.)
- Numéro d'appel
- Heure et date d'impression du ticket
- Nombre de personne en attente (sur le service demandé)
- Temps d'attente moyen estimé avant l'appel
- Nom du service demandé par le visiteur
- Messages d'information libre (lignes réservées pour des messages immédiats ponctuels)
- Messages d'informations permanents, texte en Arabe et en français avec choix de police

### **5-2-2 Caractéristiques physiques**

Par ailleurs, afin d'éviter toute déperdition de papier, les caractéristiques physiques du ticket devront répondre aux exigences suivantes :

- Le support d'impression sera de type bande de papier thermique présentée sous la forme d'un rouleau d'un seul tenant.
- Dans le but d'éviter tout dysfonctionnement du système de distribution de ticket, un soin particulier sera apporté au rayon de courbure du papier notamment en fin de rouleau.
- Le dispositif d'impression permettra d'éditer des tickets de longueur variable et sera équipé d'un dispositif automatique de coupe.
- Pour éviter toute perte de papier, le ticket sera constitué d'un seul morceau, découpé au plus juste en fonction des informations à y imprimer.
- Assistance à l'utilisation pour le responsable

### **5-2-3 Utilitaires de création des tickets**

Nous avons souligné l'importance que nous accordons au ticket comme support de communication.

Aussi, dans le but de faciliter cet usage, le responsable d'agence disposera d'un module de création de ticket.

Cette interface informatique correspondra aux critères suivants :

- Interface graphique de type WYSIWYG, permettant une utilisation intuitive, comme avec un logiciel de traitement de texte classique
- Insertion des champs d'informations
- Fonction d'aperçu des tickets de type aperçu avant impression

Par ailleurs, tous les tickets créés pourront être archivés dans un répertoire spécifique de type bibliothèque. Cet archivage permettra notamment au responsable de pouvoir sélectionner facilement le ticket qu'il souhaite associer à un service et bouton du distributeur de tickets.

### **5-3 Appel**

#### **5-3-1 Généralités**

Une fois son ticket pris, le visiteur se dirige en salle d'attente. Il est averti qu'un agent peut le recevoir grâce aux panneaux d'affichage placés à cet effet.

#### **5-3-2 Caractéristiques générales des afficheurs**

Panneau LED de type matriciel à 3 caractères (plus grande visibilité), la couleur de base des LED : blanc et les couleurs d'affichage aux choix.

La luminosité des diodes devra permettre une visibilité des informations à environ 50 mètres. Compte tenu que la taille des agences peut varier ; l'afficheur devra permettre un réglage de l'intensité (notamment pour les petites agences)

Les afficheurs sont à dalles transparentes et à basse consommation électrique. De plus ils disposeront d'un programme automatique de mise en veille dans un but d'économie d'énergie.

Leur installation et câblage sera très simple. Les afficheurs pourront être directement connectés à la centrale de gestion ou chaînés entre eux. En cas de nécessité, les afficheurs pourront également être alimentés localement.

Une attention particulière sera apportée au design de l'afficheur. Idéalement ce dernier devra également permettre une intégration facile à du mobilier d'aménagement.

#### **5-3-3 Afficheur généraux**

Les afficheurs généraux devront pouvoir renseigner les visiteurs sur le numéro de ticket appelé et sur le guichet traitant. L'identification du guichet pourra être faite par chiffre ou par lettre.

Ces informations seront affichées sur :

- Trois caractères pour le numéro de ticket
- Deux caractères pour le numéro de guichets

Un espace entre les deux informations permettra de rendre ces dernières plus lisibles. Par ailleurs une flèche d'orientation devra également apparaître pour indiquer la direction du guichet traitant.

Afin d'attirer l'attention des visiteurs, un bip sonore devra accompagner l'affichage des numéros. L'afficheur devra permettre de pouvoir choisir différents sons. Le volume sonore devra également être réglable.

Pour ne pas ajouter de périphériques, l'unité de sons de l'afficheur devra idéalement être intégrée à celui-ci.

Les afficheurs disposeront également d'un programme interne facilitant leur paramétrage. L'accès à la configuration des afficheurs sera très simples, de type bouton de choix de menu, et bouton de sélection d'option.

Pour des raisons de design et de sécurité, l'accès au bouton de réglage et à la connectique ne devra nécessiter aucun démontage de l'afficheur. Les accès devront être réalisables par la face arrière de l'afficheur.

Type	<i>Afficheur matriciel en ligne</i>
Couleur des diodes	<i>Blanche</i>
Dimension	<i>Hauteur : 210 mm / Largeur : 550 mm</i>
Nombre de caractères total	<i>3</i>
Nombre de caractères (numéro appelé)	<i>1 à 3</i>
Dimensions des chiffres	<i>Hauteur : 100 mm</i>
Nombre de caractères (guichets)	<i>1 à 2</i>
Dimensions des caractères	<i>Hauteur : 100 mm</i>
Angle de diffusion	<i>120°</i>
Visibilité	<i>50 M</i>

#### 5-3-4 Afficheurs des guichets

En complément de l'afficheur principal, et afin de faciliter l'orientation des visiteurs vers le guichet appelant, le guichet peut être équipé d'un panneau de guichet qui reprend le numéro appelé. Ce périphérique doit répondre aux points suivants :

- Panneau à LED de type matriciel à 3 caractères
- Dalle transparente
- Technologie matricielle pour un meilleur esthétisme
- Couleur de base des LED : blanc
- Les couleurs d'affichages devront pouvoir être modifiées facilement
- La luminosité des diodes devra permettre une visibilité des informations à environ 50 mètres
- Compte tenu que la taille des agences peut varier, l'afficheur devra permettre un réglage de l'intensité lumineuse et sonore (notamment pour les petites agences)

Les afficheurs devront également être à basse consommation électrique. De plus ils disposeront d'un programme automatique de mise en veille dans un but d'économie d'énergie.

Leur installation et câblage seront très simples. Les afficheurs pourront être directement connecté à la centrale de gestion ou chaîné entre eux.

En cas de nécessité, les afficheurs pourront également être alimentés localement.

Une attention particulière sera apportée au design de l'afficheur. Idéalement ce dernier devra également permettre une intégration facile à du mobilier d'aménagement.



## A- Fonctionnalités principales des afficheurs

Les afficheurs principaux devront pouvoir renseigner les visiteurs sur le numéro de ticket appelé par le guichet traitant.

L’affichage du numéro de ticket se fera sur trois caractères.

Afin d’attirer l’attention des visiteurs, un bip sonore devra accompagner l’affichage des numéros. L’afficheur devra permettre de pouvoir choisir différents sons. Le volume sonore devra également être réglable.

Pour ne pas ajouter de périphériques, l’unité de sons de l’afficheur devra être intégrée à celui ci.

## B- Caractéristiques techniques

Les afficheurs disposeront également d’un programme interne facilitant leur paramétrage. L’accès à la configuration des afficheurs sera très simples, de type bouton de choix de menu, et bouton de sélection d’option.

Pour des raisons de design et de sécurité, l’accès aux boutons de réglage et à la connectique ne devra nécessiter aucun démontage de l’afficheur. Les accès devront être réalisable par la face arrière de l’afficheur.

Type	<i>Afficheur matriciel en ligne</i>
Couleur des diodes par défaut	<i>Blanche</i>
Possibilité de modifier facilement la couleur	<i>Oui</i>
Dimension	<i>Hauteur : 210 mm / Largeur : 340 mm</i>
Nombre total de caractères (numéro appelé)	<i>3</i>
Dimensions des caractères	<i>Hauteur : 100 mm</i>
Angle de diffusion	<i>120°</i>
Visibilité	<i>50 M</i>

## Options

Une signalétique optionnelle de type rehausse devra pouvoir s’intégrer aux afficheurs pour inscrire par exemple le libellé en arabe et en français.

### 5-4 Poste d’accueil

L’appel des visiteurs sera réalisé via un applicatif informatique à disposition des agents d’accueil. Pour en faciliter son utilisation ce dernier sera de type graphique. Les fonctionnalités d’appel seront représentées par des icônes.

L’accès à cet applicatif sera réalisé par l’utilisation d’un simple navigateur Internet, évitant ainsi l’installation d’un module client sur le poste des agents.

L’application de création et paramétrage des postes de réception devra également une application permettant de créer automatiquement un raccourci spécifique à poste.

Toujours dans le cadre de la simplicité d’utilisation de l’applicatif, un bandeau différent doit apparaître en fonction des différentes étapes de la réception, soit :

- Bandeau en attente de connexion au système
- Bandeau en mode stand-by
- Bandeau en appel

- Bandeau en entretien

En fonction du bandeau affiché, seule les fonctions utilisables pendant cet état seront accessibles.

D'une manière plus générales, le bandeau informatique pourra être paramétré de manière à ce que seules les fonctionnalités nécessaires soient accessibles par l'agent.

L'applicatif d'appel devra fournir les fonctionnalités suivantes :

- Se connecter et se déconnecter du système.
- Appeler le client suivant
- Appeler d'une façon dynamique sur plusieurs services selon des niveaux de priorité et de charge de travail paramétrable intuitivement (détails et fonctionnement à expliquer)
- Rappeler le client (avec ou sans affichage du numéro de ticket sur les panneaux principaux)
- Confirmer l'arrivée du client ou passer automatiquement en mode entretien après un certain délai
- Rappeler un numéro quelconque (avec ou sans affichage du numéro de ticket sur les panneaux principaux)
- Générer une alerte sur le poste gestionnaire en temps réel
- Saisie d'un ou plusieurs motifs de visite
- Possibilité d'orienter vers un autre service (avec le même ticket)
- Possibilité d'indiquer qu'un visiteur ne se présente pas à des fins statistiques

Le guichetier doit avoir à sa disposition les informations suivantes:

- Les renseignements affichés sur l'applicatif devront être en français
- Le nombre de clients en attente pour les services qu'il traite
- Le numéro de ticket qu'il est en train d'appeler
- L'heure et le temps d'attente du visiteur en cours d'appel
- La possibilité de consulter la liste des alertes techniques
- La possibilité de visualiser les files d'attentes

Mise en forme : Puces et numéros

### **5-5 Unité de gestion**

Le système doit être obligatoirement reposé sur une centrale de gestion unique.

Comme précisé en début de document, la centrale de gestion doit héberger toutes les applications informatiques majeures (administration, applicatifs agents, supervision manager) de la solution. Cette centrale pourra être connectée directement au réseau LAN de l'agence.

Par ailleurs, cette centrale permettra la coordination automatiquement et en temps réel de l'ensemble des périphériques

Outres ces aspects technologiques, la centrale de gestion devra également disposer de facilité de stockage des données d'exploitation.

- D'une part les données pourront être conservées sur un ordinateur, et ce afin de disposer d'une unité de stockage importante.

- D'autre part, la centrale elle-même devra disposer d'une unité de stockage tampon. En effet, en cas de défaillance du transfert de donnée de la centrale vers l'ordinateur, cette dernière doit être capable de stocker jusqu'à 7 jours de données

En cas de coupure de courant, la centrale de gestion doit également assurer une sauvegarde des paramètres.

Enfin, l'application d'administration de la centrale doit également permettre d'exporter et de réimporter les paramètres définies pour un site donné.

## **6- Critères d'évaluation fonctionnelle de la solution**

### **6-1 Description du système**

#### **6-1-1 Généralité**

La solution de gestion d'accueil doit permettre la gestion de 1 à 5 services différents. Elle doit également être capable de gérer au maximum une vingtaine de poste d'accueil.

#### **6-1-2 Aspect visiteur**

A son entrée dans l'agence, le visiteur choisit le service auprès du distributeur, prend son ticket numéroté et attend son tour.

Le visiteur peut être appelé de différentes manières possibles :

- Par son numéro sur un afficheur électronique avec un signal sonore. Le type de mélodie ainsi que le volume sonore doivent être réglable. L'afficheur doit également faire apparaître le guichet appelant (de 1 ou 2 caractères) ainsi qu'une flèche permettant au visiteur de repérer le guichet.
- Par un message sonore du type « le numéro xxx est appelé au guichet yyy ».

Dans tous les cas, le panneau d'appel fixé au niveau du guichet appelant, clignote pendant un temps moyen prédéfini.

#### **6-1-3 Agent d'accueil**

Au niveau de l'agence, les agents sont équipés, sur leur PC, d'applicatifs informatiques de prise en charge des clients. Ces derniers permettent aux agents :

- d'appeler les visiteurs dans l'ordre\*,
- de sélectionner un visiteur particulier dans une file d'attente,
- d'orienter des visiteurs vers d'autres services,
- de connaître le nombre de visiteurs en attente sur chaque service,
- de connaître le nombre de visiteurs qu'ils peuvent recevoir,
- d'avoir la possibilité de modifier en temps réel son profil d'appel

\* Le visiteur suivant est fonction de la stratégie définie par le responsable d'accueil. Un agent pouvant desservir plusieurs services avec des degrés d'aptitude différents et chaque service ayant un seuil de temps d'attente différent. Le système choisi le visiteur au mieux entre la vitesse et la qualité de réception.

#### **6-1-4 Responsable d'agence**

De même, les applicatifs de la solution permettront au responsable d'agence de gérer les postes de travail de l'accueil en vue d'améliorer la performance de ses services.

Il peut également à tout moment et en temps réel connaître la situation de son agence.

Il doit disposer d'un applicatif permettant l'édition de statistiques concernant l'activité de son agence, en particulier les motifs de visite des clients.

#### **6-1-5 Administration logiciel**

L'application permettant d'administrer la solution doit être accessible de puis un simple navigateur Internet. Les modifications de la configuration sont réalisées via une simple interface graphique.

- Paramètres globaux (horaires d'ouverture,...)
- Paramétrage des compétences avec différents niveaux de priorité
- Paramétrage des contraintes des différents postes (Ex. poste dédié à certaines activités)
- Réaction en temps réel du système pour une gestion automatisée des renforts en fonction des temps d'attentes
- Possibilité de modifier la configuration des agences par le responsable du site via l'application d'administration. Ces modifications pourront être applicables immédiatement (temps réel).
- En cas de redémarrage, les informations de gestion d'accueil (tickets déjà émis,...) devront être gardées.

#### **6-1-6 Suivi d'activité en temps réel**

##### ***Suivi par service***

- Nombre de personnes en attente par service
- Temps d'attente moyen par service
- Temps d'attente prévu par service
- Temps d'attente maximum réel et prévu par service.
- Nombre et temps moyens d'entretien par service

##### ***Suivi par poste et par agent***

- Détail des postes et de leur état
- Identification des agents connectés aux postes
- Nombre et temps moyens d'entretien par poste

#### **6-1-7 Alertes**

- Alertes générées par le système

#### **6-1-8 Gestion en temps réel**

- Possibilité de modifier en temps réel les priorités des postes pour absorber des pics d'affluence
- Possibilité de modifier en temps réel les horaires de distribution de ticket

### 6-1-9 Statistiques

- Possibilité de créer, ou modifier à volonté des états statistiques
- Possibilité de réutiliser les états statistiques déjà créés
- Périodes d'analyse «relatives» (Ex : la veille, le mois dernier) avec mise à jour automatique et absolues (EX : la semaine du 25 au 29/09/2001) pour des périodes de référence
- États statistiques sous forme de tableaux, graphiques, camemberts
- Analyse des : temps d'attente, affluence, temps d'entretien, motifs de visite, ...
- Analyse par : services, postes d'accueil, agents, agences, heures du jour, jours, semaines, mois, années,...
- Possibilités de filtres : services, agents, motifs, agences
- Représentations multifonctions et multiaxes (1 abscisse et 2 ordonnée pour superposition d'analyses)
- Cumul pour l'ensemble des agences
- Export vers un outil de type Excel
- Exportation des données au format PDF
- Exploitation locale et centralisée

### 6-1-10 Centralisation de la gestion de la solution

La solution de gestion d'accueil doit également permettre de centraliser les informations concernant :

- L'administration des solutions de chaque agence individuellement
- la vision temps réel de chaque agence individuellement
- Les données statistiques de manière individuelle et/ou consolidée

Pour l'administration et la supervision :

- Une interface permettant d'avoir des liens vers chaque agence ;

Pour les statistiques :

- Un dossier répertoriant les données statistiques de chaque agence. Les données de chaque répertoire seront automatiquement actualisées via le réseau. L'outil Stat permettra de pouvoir établir ainsi des documents d'analyse multi sites.

En cas d'administration centralisée, un mot de passe par agence pourra être mis en place.

Il est entendu que chaque agence est connectée au réseau Internet via des lignes ADSL.

## 7- Évolutivité du système

La solution proposer doit pouvoir évoluer vers des solutions web, basées sur les architectures N/Tiers. Cette évolution permettra la gestion de toutes les agences du réseau en utilisant un seul serveur central et un navigateur Internet pour l'accès aux différentes applications.

## **ANNEXES**

## 8- Annexe : LIEUX DE LIVRAISON

N°	ENTITE	Adresse
1		4, lotissement la colline Entré B Sidi Maarouf Casablanca.
2	Direction Générale	50, rue caporal driss chbakou ain borja
3		rue caporal driss chbakou ain borja ( à coté du commissariat des accidents)
4	MAGASIN CENTRAL	En cours d'acquisition ou location : il doit être au rez de chaussée avec une superficie environ de 1000 m².
5	Agence Rabat International	Avenue Moulay Youssef Rue El yanbouâa, Rabat
6	Agence Régionale à Rabat	Av. de France n°61, Agdal Rabat
7	RABAT agdal	40, Avenue des Nations Unies Agdal – Rabat.
8	RABAT HASSAN	Av. Allal al fassi Chez institut d'étude et recherche pour l'arabisation Madinat al Irfan - Rabat.
9	SALE	395, Bd Chouhada, Hay Essalam - Salé
10	TEMARA	Hay Ennahda Bd. Mohammed V près 3 <sup>ème</sup> arrondissement Temara
11	Agence Régionale à Casablanca	Imm. Yousra Angle Bd. De la Résistance et rue de la Hay Rend point d'europe 7 <sup>ème</sup> étg. Casablanca
12	ANFA	17, rue Daraâ Bd Hassan II Casablanca
13	ZELLAQUA	Boulevard des F.A.R PLACE ZellaquaN° 61 rue zid ou hmad Casablanca.
14	AIN SEBAA	35 allée des Sophoras Ain Sebâa Casablanca.
15	HAY HASSANI	35, Boulevard loukoss villa n° 35 el oulfa Casablanca
16	Agence LA RESISTANCE	Imm. Yousra Angle Bd. De la Résistance et rue de la Hay Rend point d'europe Rdc. Casablanca
17	Agence Régionale à Fès	Résidence Kaoutar, Lotissement Beau séjour, Avenue Ibn Khatib route d'ain Chkef, Fès.
18	Agence Fès International	Av. Mohammed Slaoui en face du jardin lala mina Fès
19	Agence Fès Locale	
20	Agence Marrakech Régionale	Lod D n°9 Assif Marrakech.
21	Agence Marrakech International	
22	MOHAMMEDIA	Angle rue du gharb et changuite villa Bouchra – Mohammadia.
23	EL JADIDA	Bd la ligue arabe, immeuble Oscar – El jadida.

24	KENITRA LOCALE	Angle.avenue mohamed diouri et rue el yarmouk Imm C app. 8 et 9
25	KENITRA REGIONALE	
26	MEKNES	12, boulevard yaacoub el manssour - Meknès
27	TAZA	Immeuble Bennani Frères, rue Oujda – Taza.
28	BENI MELLAL	Boulevard Abd elkrim el khatabi résidence Assalam – Beni Mellal.
29	SAFI	Villa Oumnia n° 7 Boulevard moulay youssef- Safi.
30	LAAYOUNE	Av abou Bakr Essaddik et talha ibn Zoubair, Hay Al Massira – Laayoune.
31	SETTAT	Angle boulevard Hassan 2 et rue chouhada n 1 – Settat.
32	OUJDA	32, Rue Moha ou Hammou – Oujda.
33	TANGER LOCALE	N° 5 rue Hassan elyoussi Hay nzaha charf - Tanger
34	TANGER REGIONALE	
35	TANGER INTERNATIONAL	
36	TANGER 2	Bd. TARIK IBN ZIAD, Lotis. Sabrin n°4 Chorf Tanger
37	AL HOUCEIMA	Boulevard raya maghribiya n° 41 – Al Hoceima.
38	AGADIR	65 bis Boulevard 11 janvier hay dakhla – Agadir.
39	NADOR	Bd Sakia Hamra Rue 26 N° 24 – Nador.
40	GOULMIM	Avenue Mohammed VI, N° 82 Immeuble Chaiguere - Goulmim.
41	TETOUAN	N°21 Angle rue d'Algès et Ibnou rochd - Tétouan
42	OUARZAZATE	Av. mohammed V place alouahidine Ouarzazate
43	LARACHE	Av. Annas bnou Malik lotissement Smara, 1 <sup>er</sup> étg. n°2 Larrache
44	CHEFCHAOUN	Commune urbaine de chefchaoun Bir anzaran. CHEFCHAOUN
45	SAIDIA	14, Bd. El alaouiine CP. 60600 Saidia
46	KHOURIBGA	Village OCP Khouribga
47	BERRECHID	Ang ; rue Tarik bnou ziad Av. Hassan I Municipalité de Berrchid
48	MEDIOUNA	Kiadate Mediouna, Annexe Kiada, Mediouna
49	SIDI BERNOUSSI	Entré d'autoroute Sidi-Moumen, Centre social Sidi-Moumen. Casablanca.
50	KHEMISSSET	Chambre de Commerce et de l'Industrie - Khemisset
51	TANTAN	AV. ESHATTI SIEGE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE D'INDUSTRIE ET DE SERVICE DE TANTAN 2ème ETAGE.
52	SIDI KECHEM	Ancienne pachalik – Sidi Kacem



53	DAKHLA	Centre Régional d'Investissement - DAKHLA
54	BOUZNIKA	Annexe de la municipalité, en face de l'hôpital BOUZNKAT
55	AZROU	BACHAOUIA AZROU
56	TINGHIR	Municipalité de TINGHIR
57	TAROUDANT	
58	ESSAOUIRA	
59	ERRACHIDIA	
60	BOULMANE/ MISSOUR	
61	ZAGORA	
62	TIZNIT	Local en cours d'acquisition ou de location
63	EL HAJEB	
64	Ben M'sik	
65	TAOURIRT	
66	BOUIGRA/CHTOUKA AIT BAHA	
67	AZILAL	
68	BOUARFA	
69	KHENIFRA	
70	CHICHAOUA	
71	HAOUZ	
72	BENGRIR	Local en cours d'acquisition ou de location
73	KALAAT SRAGHNA	
74	ESSMARA	
75	BOUJDOUR	
76	ASSA ZAG	
77	TATA	
78	MARRAKECH 2	