



**ROYAUME DU MAROC**

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

**DOSSIER**

**D'APPEL D'OFFRES OUVERT  
N°70/2008**

**RELATIF AU CONSEIL ET AU SUIVI DES CHERCHEURS  
D'EMPLOI PAR TELEPHONE**

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 : 22/12/2008 à 10h.**

## **SOMMAIRE**

<b>REGLEMENT DE LA CONSULTATION .....</b>	<b>3</b>
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 .....	9
ARTICLE 16 : SIGNATURE DU MARCHE. ....	9
MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT .....	10
MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR .....	13
<b>CAHIER DE PRESCRIPTIONS SPECIALES.....</b>	<b>16</b>
ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE .....	17
ARTICLE 2 : LIEU DE LIVRAISON .....	18
ARTICLE 3 : PIECES INCORPOREES AU MARCHE .....	17
ARTICLE 4 : CONTENU ET REVISION DES PRIX .....	18
ARTICLE 5 : DELAI DE LIVRAISON .....	18
ARTICLE 6 : RECEPTION DES PRESTATIONS .....	18
ARTICLE 7 : DEFECTUOSITE / REJET .....	19
ARTICLE 8 : PENALITES POUR RETARD .....	19
ARTICLE 9 : DELAIS DE GARANTIE .....	19
ARTICLE 10 : RECEPTION DEFINITIVE .....	19
ARTICLE 11 : MODALITES DE PAIEMENT .....	19
ARTICLE 12 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF .....	19
ARTICLE 13 : RETENUE DE GARANTIE .....	19
ARTICLE 14 : NANTISSEMENT .....	20
ARTICLE 15 : CONDITIONS DE RESILIATION DU MARCHE .....	20
ARTICLE 16 : APPROBATION DU MARCHE .....	20
ARTICLE 17 : TIMBRES ET ENREGISTREMENT .....	20
ARTICLE 18 : CONFIDENTIALITE ET SECRET PROFESSIONNEL .....	21
ARTICLE 19 : CONTESTATIONS / LITIGES .....	21
ARTICLE 20 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX .....	21
ARTICLE 21 : MONTANT DU MARCHE .....	23
BORDEREAU DES PRIX - DETAIL ESTIMATIF .....	24
<b>CAHIER DE PRESCRIPTIONS TECHNIQUES.....</b>	<b>26</b>

## **REGLEMENT DE LA CONSULTATION**

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

Le présent appel d'offres ouvert n°70/2008, 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 le suivi des chercheurs d'emploi par téléphone.

## **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 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 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 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: chef de projet, superviseur, télé-conseillers ...etc.
- 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 : trente sept milles dirhams (37000,00 DH).

**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 notation leur sera attribuée en se basant sur la répartition suivante :

Éléments	Notation
Compréhension du besoin de l'ANAPEC	0 à 10 points
Organisation proposée.	0 à 20 points
Dimensionnement des effectifs proposés pour répondre au besoin de l'ANAPEC.	0 à 20 points
Niveau et expérience de l'équipe projet (management et opérationnel)	0 à 25 points
Références du candidat dans des prestations similaires	0 à 20 points
Ancienneté du candidat dans le domaine du télé conseil	0 à 5 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°70/08 du 22/12//08 à 10h.

Le présent appel d'offres a pour objet le conseil et le suivi des chercheurs d'emploi par téléphone.

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 TV.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 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 : - 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 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 le suivi des chercheurs d'emploi par téléphone.

#### **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 J'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°70/2008, 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 le suivi des chercheurs d'emploi par téléphone.

**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 de l'ensemble des appels externalisés objet du présent marché est fixé à douze **(12) mois**.

Une liste des Chercheurs d'emploi, pour lesquels le contractant aura à assurer le suivi et le conseil pour un mois (N), lui sera transmise par l'ANAPEC avant le 25 du mois précédant (N-1). Les livrables, concernant les chercheurs contactés durant le mois N sont transmise à l'ANAPEC, par le contractant, au maximum le 05 du mois suivant (N+1).

### **ARTICLE 5 : RECEPTION**

L'ANAPEC prononcera la réception pour une facture mensuelle 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 l'étude.

## **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 mensuelle, 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<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 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° \_\_\_\_\_/2007

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 le suivi des chercheurs d'emploi par téléphone.

<p style="text-align: center;"><b><u>PRÉSENTÉ PAR</u></b> <b>LE DIRECTEUR DES RESSOURCES DE L'ANAPEC</b></p> <p style="text-align: center;">Casa, le .....</p>	<p style="text-align: center;"><b>LA SOCIETE (*)</b> <b>(signature suivie de la mention « Lu et Accepté »)</b></p> <p style="text-align: center;">....., le .....</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>SIGNÉ PAR</u></b> <b>LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ANAPEC</b></p> <p style="text-align: center;">Casa, 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;">, le .....</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>APPROUVÉ PAR</u></b> <b>LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ANAPEC</b></p> <p style="text-align: center;">Casa, le .....</p>	

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

**BORDEREAU DES PRIX - DETAIL ESTIMATIF**



## **BORDEREAU DES PRIX**

N° Des prix	DESIGNATION	Unité	PRIX UNITAIRE EN TOUTES LETTRES DH/HTVA	
			En chiffres	En lettres
1	Suivi et conseil des chercheurs d'emploi	U		

### **DETAIL ESTIMATIF**

N° Des Prix	DESIGNATION	Unité	Quantité	Prix unitaire DH/HTVA En chiffres	Prix total DH/HTVA
1	Suivi et conseil des chercheurs d'emploi	U	80000		
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. DOMAINES DE COMPÉTENCES 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. Au nombre de 50, le réseau des agences est appelé à se développer pour couvrir l'ensemble des provinces et préfectures. Les représentations de l'ANAPEC passeront en 2008 à 74 avec 4 agences spécialisées dans le placement à l'International.

### **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 COMPLEMENTAIRES 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 le suivi des chercheurs d'emploi par téléphone.

## **ARTICLE 3 : PRESTATIONS DEMANDEES AU PRESTATIRE**

Il est demandé au prestataire de faire le suivi et le conseil de 80000 chercheurs d'emploi en 2009. Pour cela, il doit procéder à l'administration d'un questionnaire téléphonique préétabli par l'ANAPEC.

Deux cas sont possibles : soit le chercheur est contacté pour l'inviter à bénéficier d'une prestation ou d'une mesure délivrée par l'ANAPEC, soit pour évaluer son degré de satisfaction.

Dans les deux cas, le questionnaire type est composé de deux parties :

La première partie du questionnaire a pour objet de vérifier et de mettre à jour une partie des informations contenues dans le dossier d'inscription du chercheur d'emploi; et de l'inviter de se rendre à l'agence ANAPEC éventuellement.

La deuxième partie du questionnaire a pour objet soit d'inviter le chercheur à bénéficier d'une prestation ou d'une mesure soit d'évaluer son degré de satisfaction

Un script type est présenté en annexe.

## **ARTICLE 4: RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION**

Le résultat attendu du télé suivi de la situation des chercheurs d'emploi et ou de leur télé conseil est le contact effectif par un télé conseiller des chercheurs d'emploi pour réaliser l'objet de la prestation

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

Le questionnaire à administrer se compose alors de deux parties.

En cas de modification des questionnaires présentés en annexe, ces derniers seront transmis au contractant avec un préavis de deux semaines.

**Partie 1 :** Mettre à jour leur dossier d'inscription. Il s'agit de mettre à jour au niveau du fichier à renseigner par le télé conseiller les informations ci après par chercheur d'emploi :

- 1.1. chercheur joignable ou injoignable. Un chercheur est dit injoignable si il a t été injoignable après trois appels séparées minimum de trois jours.

Pour les chercheurs joignables :

- 1.2. vérifier et corriger si le chercheur a un autre N° de téléphone.

- 1.3. Identification de la situation par rapport à l'emploi des chercheurs d'emploi :

- 1.3.1. Avec emploi et ne cherchent plus : ceux ayant affirmé qu'ils sont en emploi et qui ne cherchent pas un autre emploi.
- 1.3.2. Avec emploi et sont à la recherche d'un autre emploi : ceux ayant affirmé qu'ils sont en emploi et qui cherchent un autre emploi.
- 1.3.3. Sans emploi et n'ont pas passé un EP : ceux qui ont affirmé qu'ils sont sans emploi et qu'ils cherchent un emploi par eux même et n'ont pas bénéficié d'un entretien de positionnement.

- 1.4. vérifier si il y'a un changement au niveau de l'Adresse des chercheurs, des diplômes et inviter le candidat à mettre à jour son dossier d'inscription et à se présenter à l'ANAPEC pour valider son dossier

**Partie 2 :** réaliser l'objet de l'appel. Deux cas sont possibles pour chacun de ces deux cas un script est élaboré.

**1<sup>er</sup> cas : Invitation à une prestation ou une mesure.** Le script 1 en annexe présente le déroulement du questionnaire relatif à la deuxième partie.

**2<sup>ème</sup> cas : Évaluation du degré de satisfaction.** Le script 2 en annexe présente le déroulement du questionnaire relatif à la deuxième partie.

## **ARTICLE 5: MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE**

Un fichier préétabli par l'ANAPEC, composée au moins de 3 000 chercheurs d'emploi est remis, avant le 25 de chaque mois, au contractant avec précision de la nature du script ou du questionnaire à dérouler et ce conformément au descriptif de la prestation cité ci dessus.

An total 80000 chercheurs d'emploi seront contactés en 2009.

## **ARTICLE 6: LIVRABLES DE LA MISSION**

Les livrables sont à transmettre à l'ANAPEC au maximum le 05 du mois N+1 concernant les chercheurs à contacter durant le mois N. il s'agit du :

### ***1- fichier présentés en annexe et qui est rempli au fur et mesure des contacts téléphoniques. Les informations contenues dans le fichier concernent :***

- chercheurs d'emplois injoignables : Ce sont les chercheurs d'emplois que l'opérateur n'arrive pas joindre après trois essais séparés de 3 jours.
- Liste des chercheurs d'emploi joints par téléphone ayant déclarés ne plus être intéressés par les services de l'ANAPEC.
- Liste des chercheurs d'emploi joints par téléphone avec qui le prestataire a pu réaliser la prestation avec précision des éléments ci après :
  - i. Saisir un Autre N° de téléphone éventuellement
  - ii. Préciser si les informations sur l'adresse, le diplôme et l'expérience sont à modifier
- Identification de la situation par rapport à l'emploi des chercheurs d'emploi :
  - i. Avec emploi et ne cherchent plus : ceux ayant affirmé qu'ils sont en emploi et qui ne cherchent pas un autre emploi.
  - ii. Avec emploi et sont à la recherche d'un autre emploi : ceux ayant affirmé qu'ils sont en emploi et qui cherchent un autre emploi.
  - iii. Sans emploi et n'ont pas passé un EP : ceux qui ont affirmé qu'ils sont sans emploi et qu'ils cherchent un emploi par eux même et n'ont pas bénéficié d'un entretien de positionnement.
- Mise à jour du fichier de reporting relatif à la partie 2 voir fichier à renseigner en annexe

### **2- Reporting et indicateurs de suivi des activités**

Le prestataire, devra établir les reporting d'une manière hebdomadaire et d'une façon mensuelle sous forme d'indicateurs et de tableaux de bord

Il 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 :

- Taux de réalisation
- Nombre d'injoignable ;
- Nombre d'appels abandonnés (clients ayant raccroché avant d'être servis) ;
- Taux de non-conformité ;
- Taux d'encadrement
- Temps moyen de communication ;
- Nombre d'écoutes établis
- Taux de non-conformités

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.

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**

#### 8.2.1 Critères quantitatifs

Le contractant s'engage à garantir les niveaux de services minimaux décrits ci après, calculés sur une base quotidienne.

#### ❖ **Taux de réalisation : Total appels réalisés/ total prévu**

##### **Engagement : 95% pour chaque mois**

Par ailleurs le Taux de saisie des résultats des contacts des chercheurs d'emplois sur le fichier prévu doit être de 100 %

Le format, le mode; la fréquence et l'heure d'envoi seront précisés par l'ANAPEC.

#### ❖ **Horaires de réalisation**

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

#### 8.2.2 Critères qualitatifs

#### ❖ **Respect du contenu de la prestation**

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.

***Engagement : Chaque télé conseillé devra être écouté au moins deux fois par jour, le taux de non-conformité doit être inférieur à 2%.***

#### ❖ **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 télé conseillers doivent vérifier des conditions ci-après :

- Bac +2 au minimum ;
- Minimum de 6 mois 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 doit vérifier les conditions ci-après :

- Bac +4 au minimum ;
- Minimum de 12 mois d'expérience en tant que superviseur ;
- 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.



**Annexe 1 : Script 0** (inclus dans les script 1 et 2) : Mise à jour de la base de donnée de l'ANAPEC

**Durée d'appel : Max: 3 min**

- 1 > Bonjour, c'est Mr. ....? > Oui
- 2 > Mr. .... je vous appelle aujourd'hui suite à votre inscription à l'ANAPEC. > Oui
- 3 > Je souhaite m'assurer est ce que vous travaillez ou vous êtes toujours à la recherche d'emploi ? (Vérifier la disponibilité du CE) : 3 cas possibles
- 1<sup>er</sup> Cas > **Oui, je travaille et je ne cherche plus un emploi**
- 2<sup>ème</sup> Cas > **Oui, je travaille mais je cherche un autre emploi**
- 3<sup>ème</sup> Cas > **Non, je suis toujours à la recherche d'emploi**
- **Si Oui (1<sup>er</sup> Cas) ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : (avec emploi et ne cherchant plus un emploi : avec la mention « Oui ») + clôture de la conversation (remerciement)**
  - **Si Oui (2<sup>ème</sup> Cas) ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : (avec emploi mais cherchant un autre emploi : avec la mention « Oui ») + Continuer avec Q4**
  - **Si Non (3<sup>ème</sup> Cas) ⇒ Continuer avec Q4**
- 4 > Est-ce que lors de votre inscription à l'ANAPEC vous avez passé un entretien de positionnement avec un conseiller en emploi ?
- ⇒ **Si Oui Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : Sans emploi et ayant passé un EP : avec la mention « Oui ») + Continuer avec Q5**
- ⇒ **Si Non Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : Sans emploi et ayant passé un EP : avec la mention « Non ») + inviter le Chercheur d'emploi à contacter l'agence ANAPEC la plus proche de son lieu de résidence pour y passer un entretien de positionnement + Continuer avec Q5**
- 5 > Est-ce que vous avez un autre numéro de téléphone où l'on peut vous joindre ?
- Si Oui ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : autre n° de téléphone)**
- Si Non ⇒ continuer**
- 6 > Les informations qui figurent sur votre dossiers n'ont pas changé ? (S'assurer de l'exactitude de l'adresse et des diplômes du CE...)
- S'il y a changement ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonnes respectives : \* Changement de l'adresse actuelle : avec la mention « Oui » et \* Changement de diplôme : avec la mention « Oui » + Continuer avec Q7**
- 7 > Dans ce cas vous devez prendre contact avec l'agence ANAPEC la plus proche de votre lieu de résidence pour une validation des nouvelles informations. Cette validation vous permettra d'être joignable par l'ANAPEC et de bénéficier des différents services de cette institution.
- S'il n'y a pas de changement ⇒ (vérifier la motivation du CE)**
- 8 > Est-ce que vous fréquentez toujours les agences ANAPEC ou le site web de l'ANAPEC ?
- Quelque soit la réponse :**
- 9 > Pour mieux être servi, nous vous invitons à entretenir un contact régulier avec votre agence ANAPEC qui met à votre disposition un grand nombre de services vous permettant de vous insérer facilement et rapidement dans la vie active.
- 10 > **Clôture de la conversation (remerciement)** Je vous remercie pour votre accueil. Sachez que l'ANAPEC est toujours à votre service.

**Annexe 2 : Script 1** : Mise à jour de la base de donnée de l'ANAPEC + information et/ou invitation

**Durée d'appel : Max: 5 min**

- 1 > Bonjour, c'est Mr. ....? > Oui
- 2 > Mr....., je vous appelle aujourd'hui suite à votre inscription à l'ANAPEC. > Oui
- 3 > Je souhaite m'assurer est ce que vous travaillez ou vous êtes toujours à la recherche d'emploi ? (Vérifier la la disponibilité du CE) : 3 cas possibles

**1<sup>er</sup> Cas > Oui, je travaille et je ne cherche plus un emploi**

**2<sup>ème</sup> Cas > Oui, je travaille mais je cherche un autre emploi**

**3<sup>ème</sup> Cas > Non, je suis toujours à la recherche d'emploi**

➤ **Si Oui (1<sup>er</sup> Cas) ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : (avec emploi et ne cherchant plus un emploi : avec la mention « Oui ») + clôture de la conversation (remerciement)**

➤ **Si Oui (2<sup>ème</sup> Cas) ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : (avec emploi mais cherchant un autre emploi : avec la mention « Oui ») + Continuer avec Q4**

➤ **Si Non (3<sup>ème</sup> Cas) ⇒ Continuer avec Q4**

4 > Est-ce que lors de votre inscription à l'ANAPEC vous avez passé un entretien de positionnement avec un conseiller en emploi ?

⇒ **Si Oui Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : Sans emploi et ayant passé un EP : avec la mention « Oui ») + Continuer avec Q5**

⇒ **Si Non Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : Sans emploi et ayant passé un EP : avec la mention « Non ») + inviter le Chercheur d'emploi à contacter l'agence ANAPEC la plus proche de son lieu de résidence pour y passer un entretien de positionnement + Continuer avec Q5**

5 > Est-ce que vous avez un autre numéro de téléphone où l'on peut vous joindre ?

**Si Oui ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : autre n° de téléphone)**

**Si Non ⇒ continuer**

6 > Les informations qui figurent sur votre dossiers n'ont pas changé ? (S'assurer de l'exactitude de l'adresse et des diplômes du CE...)

**S'il y a changement ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonnes respectives : \* Changement de l'adresse actuelle : avec la mention « Oui » et \* Changement de diplôme : avec la mention « Oui ») + Continuer avec Q7**

7 > Dans ce cas vous devez prendre contact avec l'agence ANAPEC la plus proche de votre lieu de résidence pour une validation des nouvelles informations. Cette validation vous permettra d'être joignable par l'ANAPEC et de bénéficier des différents services de cette institution.

**S'il n'y a pas de changement ⇒ (vérifier la motivation du CE)**

8 > Est-ce que vous fréquentez toujours les agences ANAPEC ou le site web de l'ANAPEC ?

**Quelle soit la réponse :**

9 > Etes vous au courant des dispositifs mis en place par l'ANAPEC tels que la formation qualifiante, la formation contractualisée ou encore les prestations externalisées ?

**Quelle soit la réponse :**

10 > Pour votre **information**, l'ANAPEC a mis en place un ensemble de dispositifs pour favoriser l'insertion des chercheurs d'emploi. À titre d'exemple la formation qualifiante qui est une formation de courte durée financée par l'Etat et qui permet d'augmenter l'employabilité des jeunes diplômés par rapport à des secteurs d'activités en pleine expansion. Aussi, les prestations externalisées sont des outils qui sont à la disponibilité des chercheurs d'emploi par des prestataires de services partenaires de l'ANAPEC. Ils ont pour rôle d'assister et d'accompagner les chercheurs d'emploi dans toutes leurs démarches de recherche. Pour plus d'informations, nous vous **invitons** à prendre attache avec votre agence ANAPEC ou visiter notre site web : [www.anapec.org](http://www.anapec.org)

11 > Je vous remercie pour votre accueil. Sachez que l'ANAPEC est toujours à votre service. **Clôture de la conversation**

**Annexe 3 : Script 2** : Mise à jour de la base de donnée de l'ANAPEC + évaluation (étude de satisfaction)

**Durée d'appel : Max: 5 min**

- 1 > Bonjour, c'est Mr. ....? > Oui
- 2 > Mr. ...., je vous appelle aujourd'hui suite à votre inscription à l'ANAPEC. > Oui
- 3 > Je souhaite m'assurer est ce que vous travaillez ou vous êtes toujours à la recherche d'emploi ? (Vérifier la la disponibilité du CE) : 3 cas possibles
- 1<sup>er</sup> Cas > **Oui, je travaille et je ne cherche plus un emploi**
- 2<sup>ème</sup> Cas > **Oui, je travaille mais je cherche un autre emploi**
- 3<sup>ème</sup> Cas > **Non, je suis toujours à la recherche d'emploi**
- **Si Oui (1<sup>er</sup> Cas) ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : (avec emploi et ne cherchant plus un emploi : avec la mention « Oui ») + clôture de la conversation (remerciement)**
  - **Si Oui (2<sup>ème</sup> Cas) ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : (avec emploi mais cherchant un autre emploi : avec la mention « Oui ») + Continuer avec Q4**
  - **Si Non (3<sup>ème</sup> Cas) ⇒ Continuer avec Q4**
- 4 > Est-ce que lors de votre inscription à l'ANAPEC vous avez passé un entretien de positionnement avec un conseiller en emploi ?
- ⇒ **Si Oui Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : Sans emploi et ayant passé un EP : avec la mention « Oui ») + Continuer avec Q5**
- ⇒ **Si Non Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : Sans emploi et ayant passé un EP : avec la mention « Non ») + inviter le Chercheur d'emploi à contacter l'agence ANAPEC la plus proche de son lieu de résidence pour y passer un entretien de positionnement + Continuer avec Q5**
- 5 > Est-ce que vous avez un autre numéro de téléphone où l'on peut vous joindre ?
- Si Oui ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonne : autre n° de téléphone)**
- Si Non ⇒ continuer**
- 6 > Les informations qui figurent sur votre dossiers n'ont pas changé ? (S'assurer de l'exactitude de l'adresse et des diplômes du CE...)
- S'il y a changement ⇒ Renseigner le fichier préétabli par l'ANAPEC (colonnes respectives : \* Changement de l'adresse actuelle : avec la mention « Oui » et \* Changement de diplôme : avec la mention « Oui » + Continuer avec Q7**
- 7 > Dans ce cas vous devez prendre contact avec l'agence ANAPEC la plus proche de votre lieu de résidence pour une validation des nouvelles informations. Cette validation vous permettra d'être joignable par l'ANAPEC et de bénéficier des différents services de cette institution.
- S'il n'y a pas de changement ⇒ (vérifier la motivation du CE)**
- 8 > Est-ce que vous fréquentez toujours les agences ANAPEC ou le site web de l'ANAPEC ?
- Oui  Non**
- Quelque soit la réponse ⇒ (évaluer la satisfaction du Chercheur d'emploi)**
- 9 > Suite à votre inscription à l'ANAPEC, est ce que vous avez passé un entretien de positionnement avec un conseiller en emploi ?
- Oui  Non**
- 10 > Est-ce que vous avez déjà assisté un atelier de techniques de recherche d'emploi ?
- Oui  Non**
- 11 > Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une mise en relation avec une entreprise suite à une offre d'emploi ?
- Oui  Non**
- 12 > Est-ce que vous êtes satisfait des services de l'ANAPEC ?
- Oui  Non**
- 13 > Je vous remercie pour votre accueil. Sachez que l'ANAPEC est toujours à votre service. **Clôture de la conversation**

Canevas du fichier préétabli par l'ANAPEC et remis au contractant

Données Actuelles du Candidat					joignabilité	Situation par rapport à l'emploi	Entretien de positionnement	Coordonnées			Diplômes			Langue (niveau)	Invitation	Bénéficiaire d'une mesure ou prestation	satisfaction
Agence *	Nom du candidat *	Prénom du candidat *	N° CIN *	N° du téléphone *	joignable / non joignable **	avec emploi (oui/non) **	ayant passé un EP (oui/non) **	autre N° de téléphone (à renseigner) **	Adresse actuelle du candidat *	Changement de l'adresse actuelle (oui/non) **	Diplôme 1 sur SIGEC *	Diplôme 2 sur SIGEC *	Changement de diplôme (oui/nom) **	N:Notion ** M:Moyen ** P:Professionnel **	(oui /non) **	(oui /non) **	(oui /non /moyen) **
					J	oui	oui	06xxxxxx		oui			oui	Notion	oui	oui	oui
					NJ	non	non	06xxxxxx		non			non	Moyen	non	non	non
														Professionnel			Moyen

\* informations fournies par l'ANAPEC

\*\* informations à fournir par le contractant