



SOCIETE CASABLANCA BAÏA SA

APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRE DE PRIX N°AO/CB/02/2023

POUR LA PASSATION D'UN MARCHÉ RECONDUCTIBLE

Prestations « Support aux Citoyens »

CAHIER DEDS CHARGES

Appel d'offres ouvert sur offre de prix en application des dispositions du règlement des marchés de la Société Casablanca Baïa, fixant les conditions et les formes de passation des marchés.

Février 2023



Table des matières

| | |
|--|----|
| ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL DX'OFFRES | 4 |
| ARTICLE 2 : DISPOSITIONS LEGISLATIVES, REGLEMENTAIRES ET CONVENTIONNELLES APPLICABLES | 4 |
| ARTICLE 3 : DELAI DE NOTIFICATION DE L'ACCEPTATION DE L'OFFRE RETENUE | 5 |
| ARTICLE 4 : VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE | 5 |
| ARTICLE 5 : ORDRES DE SERVICE | 5 |
| ARTICLE 6 : ELECTION DU DOMICILE DU TITULAIRE | 5 |
| ARTICLE 7 : DROITS DE TIMBRES ET D'ENREGISTREMENT | 6 |
| ARTICLE 8 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION | 6 |
| ARTICLE 9 : REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES | 6 |
| ARTICLE 10 : RESILIATION DU MARCHE | 6 |
| ARTICLE 11 : MESURES COERCITIVES | 7 |
| ARTICLE 12 : DEROGATION | 7 |
| ARTICLE 13 : MODE DE PASSATION DU MARCHE | 8 |
| ARTICLE 14 : DUREE DE LA PRESTATION | 8 |
| ARTICLE 15 : CONDITIONS DE RECONDUCTION / NON-RECONDUCTION | 8 |
| ARTICLE 16 : LANGUE DE L'OFFRE | 8 |
| ARTICLE 17 : LIEU D'EXECUTION DE LA PRESTATION | 8 |
| ARTICLE 18 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE | 8 |
| ARTICLE 19 : PIECES MISES A LA DISPOSITION DU TITULAIRE | 8 |
| ARTICLE 20 : CAUTIONNEMENT ET RETENUE DE GARANTIE | 9 |
| ARTICLE 21 : DESIGNATION DES INTERVENANTS | 9 |
| ARTICLE 22 : ASSURANCES-RESPONSABILITE | 9 |
| ARTICLE 23 : SOUS-TRAITANCE | 9 |
| ARTICLE 24 : NATURE DES PRIX | 9 |
| ARTICLE 25 : REVISION DES PRIX | 10 |
| ARTICLE 26 : CONSISTANCE DE LA PRESTATION | 10 |
| ARTICLE 27 : OBLIGATIONS DU MO | 10 |
| ARTICLE 28 : OBLIGATIONS DU TITULAIRE | 11 |
| ARTICLE 29 : OBLIGATIONS DES TELECONSEILLERS | 11 |
| ARTICLE 30 : RECRUTEMENT ET PAIEMENT DU PERSONNEL | 12 |
| ARTICLE 31 : CONFIDENTIALITE | 12 |
| ARTICLE 32 : REPORTING | 12 |
| ARTICLE 33 : SUIVI DE LA PRESTATION | 12 |
| ARTICLE 34 : PROBLEMES TECHNIQUES | 12 |
| ARTICLE 35 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES | 13 |
| ARTICLE 36 : CONSERVATION ET TRANSFERT DES DONNEES | 13 |
| ARTICLE 37 : LIVRABLES | 13 |
| ARTICLE 38 : PENALITES ET MODALITES D'APPLICATION | 13 |
| ARTICLE 39 : MODE D'ETABLISSEMENT DES DECOMPTES | 15 |
| ARTICLE 40 : MODE ET MODALITES DE PAIEMENT | 15 |
| ARTICLE 41 : RECEPTION PROVISOIRE ET DEFINITIVE | 16 |
| ARTICLE 42 : DEFINITION DES PRIX | 16 |
| ARTICLE 43 : BORDEREAU DES PRIX-DETAIL ESTIMATIF | 16 |



+ 7B

ENTRE :

La Société Casablanca Baïa SA au capital de 40.000.000,00 DH, ayant son siège social au 14 Avenue Mers Sultan, 4^{ème} étage, n°19, 20130, Casablanca, affiliée à la caisse nationale de sécurité sociale sous le n°7923974, patente N°34171687, inscrite au registre de commerce de Casablanca sous le n°190561, représentée par Monsieur Youssef CHAKOUR en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité aux fins des présentes, désignée ci-après, par le Maître d'Ouvrage (MO),

D'une part

Et

La Société

Représentée par

En qualité de

Ayant son siège social à

Affiliée à la caisse nationale de sécurité sociale sous le n°

Inscrite au registre de commerce de

Sous le n°

ICE n°

Titulaire du compte bancaire n°

Ouvert au nom de la Société à la banque

Et désigné ci-après par « le concurrent »

D'autre part

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :



CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES GENERALES ET PRESCRIPTIONS COMMUNES

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres ouvert a pour objet la réalisation de la prestation « Support aux Citoyens ».

Cette prestation permet aux citoyens, via un numéro vert gratuit, de formuler et de suivre les réclamations ou les demandes d'informations relatives aux :

- Collecte et nettoyage des déchets ménagers et assimilés ;
- Désinfection, Désinsectisation, Dératisation et lutte contre les nuisibles et les chiens errants ;
- Mise en fourrière des véhicules.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS LEGISLATIVES, REGLEMENTAIRES ET CONVENTIONNELLES APPLICABLES

TEXTES GENERAUX

Le Concurrent est soumis aux dispositions des textes généraux énumérés dans la liste ci-après sans qu'elle soit exhaustive :

- Loi organique n° 113-14 relative aux communes promulguée par Dahir n° 1.15.85 du 7 Juillet 2015 ;
- Loi formant Code des Obligations et des Contrats, tel qu'elle a été modifiée et complétée promulguée par Dahir du 12 août 1913 ;
- Décret n° 2332-01-2 du 22 Rabii I 1423 (4 juin 2002) approuvant le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés (CCAG-IMMO) ;
- La législation et la réglementation en vigueur, notamment, le droit du travail, les règles comptables et fiscales applicables ;
- La loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnelle.

TEXTES PARTICULIERS

- La convention de mandatement N° 01/2019 de la Société Casablanca Baïa par la Commune de Casablanca relative aux prestations d'accompagnement, de suivi et d'évaluation de la gestion déléguée des services de la propreté ;
- La convention de mandatement N° 03/2019 de la Société Casablanca Baïa par la Commune de Casablanca relative aux prestations de Désinfection, Désinsectisation, Dératifications et lutte contre les animaux errants ;
- La convention de mandatement de Février 2017 de la Société Casablanca Baïa par la Commune de Casablanca relative à l'organisation et la structuration du service de dépannage et la mise à niveau et la gestion des fourrières communales de Casablanca ;
- Les statuts de la société Casablanca Baïa ;
- Le règlement des marchés de la société Casablanca Baïa.

Le Concurrent sera soumis aux dispositions définies par les textes indiqués ci-dessus et devra se procurer ces documents s'il ne les possède pas déjà, et ne pourra en aucun cas prétendre l'ignorance de ceux-ci pour se déroger aux obligations qui y sont contenues.



En cas de contradiction entre ces documents, les prescriptions des documents les plus récents primeront.

En cas de contradiction entre les textes généraux et particuliers, ce sont ces derniers qui primeront.

De manière générale, le titulaire du marché sera soumis aux règles de l'art en la matière et des normes nationales ou à défaut les normes internationales en vigueur.

ARTICLE 3 : DELAI DE NOTIFICATION DE L'ACCEPTATION DE L'OFFRE RETENUE

Le délai de notification de l'acceptation de l'offre retenue est de dix (10) jours francs à compter de la date d'achèvement des travaux de la commission d'évaluation des offres, et ce conformément à l'article 44 du règlement des marchés de la Société Casablanca Baïa.

ARTICLE 4 : VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHÉ

Le marché ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après notification de son approbation par le MO.

L'approbation du marché doit intervenir avant tout commencement de réalisation. Cette approbation sera notifiée dans un délai maximum de 75 jours à compter de la date d'ouverture des plis. Le maître d'ouvrage peut proposer, par lettre recommandée avec accusé de réception, la prolongation de ce délai, dans les conditions précisées à l'article 80 du règlement des marchés de la Société MO.

Si la notification de l'approbation n'est pas intervenue dans ce délai, le Titulaire est libéré de son engagement vis-à-vis du MO.

ARTICLE 5 : ORDRES DE SERVICE

Il sera notifié au titulaire un ordre de service de commencement des prestations. Le titulaire devra se conformer strictement aux ordres de service qui lui seront notifiés par le MO et doit commencer les prestations dans les délais fixés par lesdits ordres de service.

Le titulaire ne devra commencer les prestations qu'après avoir reçu l'ordre de service écrit du MO.

ARTICLE 6 : ELECTION DU DOMICILE DU TITULAIRE

A défaut d'avoir élu domicile par le concurrent au niveau de l'acte d'engagement, toutes les notifications relatives au marché lui seront valablement faites à l'adresse indiquée dans le marché.

En cas de changement de domicile, le Concurrent est tenu d'en aviser le MO par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les quinze (15) jours suivant la date d'intervention de ce changement.

Les notifications peuvent être faites par courrier porté contre récépissé ou par lettre recommandée ou par fax avec accusé de réception.



ARTICLE 7 : DROITS DE TIMBRES ET D'ENREGISTREMENT

Les frais de timbres et d'enregistrement du marché sont à la charge du Titulaire tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur. Cette formalité devra se faire dans un délai maximum de 30 jours à compter de la notification de l'approbation du marché.

ARTICLE 8 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

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

Le Titulaire ne doit pas faire, par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du marché et lors des étapes de son exécution.

Les dispositions du présent article s'appliquent à l'ensemble des intervenants dans l'exécution du marché.

ARTICLE 9 : REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES

Si, pendant la procédure d'appel d'offres, des différends et litiges surviennent avec un des concurrents, le MO et ce dernier s'engagent à régler ceux-ci dans le cadre de l'article 97 du règlement des marchés de Casablanca Baia.

Les litiges éventuels entre le MO et le titulaire sont soumis aux tribunaux compétents de Casablanca.

ARTICLE 10 : RESILIATION DU MARCHÉ

En cas d'inexécution et/ou de mauvaise exécution de l'une quelconque des obligations par le Titulaire ou de non-respect de l'une quelconque des clauses du marché, le MO pourra résilier de plein droit le Marché. La résiliation prend effet à la date indiquée dans la décision de résiliation ou à défaut d'une telle date, à la date de notification de cette décision.

En cas de résiliation du marché le Titulaire est tenu de remettre au MO :

- Les rapports, documents ou produits relatifs aux prestations réalisées et réceptionnées ou en cours d'exécution ;
- Les documents et moyens qui lui ont été remis par le MO pour l'exécution du marché.

La résiliation donne lieu à l'établissement des décomptes provisoires et du décompte général et définitif.

En cas de résiliation par le fait du MO, la liquidation du marché tient compte de la valeur des prestations fournies et réceptionnées suivant les prescriptions du marché ainsi que de celles entamées et non encore terminées à la date de notification de la décision de résiliation.

En cas de résiliation aux torts du Titulaire, la liquidation du marché tient compte de la valeur des seules prestations réceptionnées suivant les prescriptions du marché à la date de la décision de résiliation.



En cas de résiliation à la suite du décès du Titulaire, les prescriptions énoncées aux paragraphes 1, 2 et 3 du présent article sont applicables vis-à-vis des héritiers ou ayants droit du Titulaire.

ARTICLE 11 : MESURES COERCITIVES

En cas de manquement non justifié ou de faute grave dans l'exécution des obligations, notamment si le service n'est exécuté, sans justificatif, que partiellement, le MO met le Titulaire en demeure de remédier au manquement constaté dans un délai fixé par la notification.

Passé ce délai et conformément à l'article 86 du règlement des marchés de la Société Casablanca Baïa, si la mise en demeure est restée sans effet, le MO peut prendre les mesures nécessaires pour remédier à ce manquement.

ARTICLE 12 : DEROGATION

Si le marché déroge à l'une des prescriptions du Cahier des Clauses Administratives Générales CCAG-IMMO, le Titulaire se conformera aux prescriptions du présent cahier des charges.



d TP

CHAPITRE II : PRESCRIPTIONS SPECIALES

ARTICLE 13 : MODE DE PASSATION DU MARCHE

Le marché sera passé par Appel d'Offres ouvert sur offre de prix en application des articles 19 et 20 du règlement des marchés de la Société Casablanca Baïa.

ARTICLE 14 : DUREE DE LA PRESTATION

Le délai d'exécution des prestations est de trois ans reconductibles d'année en année

ARTICLE 15 : CONDITIONS DE RECONDUCTION / NON-RECONDUCTION

Conformément à l'article 6 du règlement des marchés de la société Casablanca Baïa, le marché issu de l'appel d'offre est reconduit tacitement d'année en année dans la limite du délai d'exécution fixé à l'article 14 ci-dessus.

La non-reconduction du marché est prise à l'initiative de l'une des deux parties au marché moyennant un préavis de trois (3) mois.

La non-reconduction, dans les conditions précitées est considérée comme une résiliation du marché ne donnant pas droit à une indemnité.

ARTICLE 16 : LANGUE DE L'OFFRE

L'offre préparée ainsi que toute correspondance et tout document concernant l'offre et le marché échangés entre le Titulaire et le MO seront rédigés en langue française.

ARTICLE 17 : LIEU D'EXECUTION DE LA PRESTATION

La prestation, objet du présent marché, sera exécutée dans les locaux du Titulaire.

ARTICLE 18 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE

Les pièces contractuelles du marché sont celles énumérées ci-après :

- Le cahier des charges ;
- L'acte d'engagement ;
- Le bordereau des prix – détail estimatif ;
- L'offre technique.

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées ci-dessus.

ARTICLE 19 : PIECES MISES A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Aussitôt après la notification de l'approbation du marché, le MO remet gratuitement au Titulaire, contre décharge de ce dernier :

- Un exemplaire vérifié et certifié conforme de l'acte d'engagement du cahier des charges et des pièces expressément désignées comme constitutives du marché ;
- Les documents de gestion cités dans l'article 26.

Le MO ne peut délivrer ces documents qu'après constitution du cautionnement définitif par le Titulaire.



ARTICLE 20 : CAUTIONNEMENT ET RETENUE DE GARANTIE

Le montant du cautionnement provisoire est fixé dans l'avis de l'appel d'offres.

Le montant du cautionnement définitif est fixé à Trois pour cent (3%) du montant initial du marché et devra être constitué dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de notification de l'approbation du marché.

Si le titulaire ne réalise pas le cautionnement définitif dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de l'approbation du marché, le montant du cautionnement provisoire fixé ci-dessus reste acquis à la Société Casablanca Baïa.

Le cautionnement définitif sera restitué au titulaire à la suite d'une mainlevée délivrée par le MO dans un délai maximum de trois (3) mois après la date de la réception définitive.

Le MO se réserve le droit d'encaisser le montant des cautions si le titulaire ne remplit pas ses engagements, sans mise en demeure préalable.

Aucune retenue de garantie n'est exigée dans le cadre du marché.

ARTICLE 21 : DESIGNATION DES INTERVENANTS

Les personnes intervenant dans le marché sont :

Le Directeur Général de la société MO SA agissant en qualité de représentant du MO.

Le MO désignera les personnes qui seront chargées du suivi de l'exécution du marché. Les tâches qui leur seront confiées sont la supervision, le contrôle et le suivi des prestations, l'approbation des documents et la réception des prestations.

Le Titulaire doit désigner, dès l'octroi de l'ordre de service de commencement des prestations :

- Un représentant habilité à prendre des décisions ;
- Un interlocuteur durant les horaires de travail convenus dans le marché ;
- Un interlocuteur chargé des aspects techniques et opérationnelles.

ARTICLE 22 : ASSURANCES-RESPONSABILITE

Le Titulaire doit adresser au MO, avant tout commencement de la prestation, les attestations des polices d'assurance d'accidents de travail pour le personnel affecté aux prestations du marché ainsi que les polices d'assurance pour couvrir les risques inhérents à l'exécution du marché.

Le Titulaire notifiera et fera obligation à son assureur de notifier au MO, toute résiliation, renouvellement ou modification des conditions de garanties. Etant entendu que le MO se réserve la possibilité de juger les nouvelles garanties insuffisantes et d'en exiger des nouvelles.

ARTICLE 23 : SOUS-TRAITANCE

Dans le cadre du marché, le MO n'autorise aucune sous-traitance.

ARTICLE 24 : NATURE DES PRIX

Conformément aux dispositions de l'article 14 du règlement des marchés MO, le marché est à prix unitaires.



d TB

Les sommes dues au Titulaire sont calculées par application du prix unitaire porté au bordereau des prix détail estimatif et rémunèrent l'exécution de l'ensemble des prestations exécutées telles qu'elles sont définies dans le cahier des charges.

Les prix du marché sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de l'exécution des prestations y compris tous les droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais et assurer au Titulaire une marge pour bénéfice et risques et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe du travail.

ARTICLE 25 : REVISION DES PRIX

Les prix relatifs au sont fermes et non révisables.

ARTICLE 26 : CONSISTANCE DE LA PRESTATION

La prestation objet du présent appel d'offres consiste à :

- Répondre aux appels des citoyens entre 8h et 18 h dans les règles de l'art et selon le script proposé par le Titulaire et validé par le MO ;
- Qualifier les appels (appels recevables, appels plaisantins ou hors périmètre) dans le l'interface Citizen Relationship Management utilisé par le MO « CiRM » ;
- Renseigner les données relatives au réclamant ou demandeur dans le CiRM ;
- Catégoriser les appels recevables selon les documents de gestion communiqués par le MO dans le CiRM ;
- Ouvrir des tickets relatifs aux appels recevables dans le CiRM. Le ticket doit avoir un identifiant unique et contenir le statut (nouvelle réclamation ou demande d'information ou relance, auquel cas il faut spécifier le nombre de relances) et la catégorie de la réclamation ou de la demande d'information et sa localisation ;
- Suivre les tickets et les demandes d'informations ;
- Réceptionner les relances des citoyens et les saisir au niveau du CiRM dans le ticket relatif à cette relance. Le Titulaire est tenu de qualifier les relances par fréquence ;
- Fournir des reportings mensuels selon les documents de gestion.

ARTICLE 27 : OBLIGATIONS DU MO

- La mise à disposition du Titulaire du CiRM pour traiter les réclamations et les demandes d'information des citoyens. Cette opération sera formalisée dans un Procès-verbal qui sera dressé entre le MO et le Titulaire. L'implémentation de cette interface est à la charge du MO. Le MO devra fournir également au Titulaire le manuel d'utilisation du CiRM.
- La fourniture des documents de gestion ci-dessous :
 - Le manuel de qualification des réclamations ;
 - Le manuel de qualification des demandes d'information ;
 - Les règles de gestion relatives aux réclamations et aux demandes d'information ;
 - Les canevas de Reportings.
- La fourniture des données nécessaires à communiquer aux citoyens ;
- Le paiement des prestations validées.



ARTICLE 28 : OBLIGATIONS DU TITULAIRE

- La mise à disposition au profit du MO, des compétences humaines, techniques et organisationnelles dont il dispose afin de mettre en place une équipe professionnelle compétente pour la réalisation de la Prestation. Dans ce cadre, le Titulaire s'engage à mettre à disposition du MO au minimum 5 téléconseillers, pour répondre aux demandes et réclamations des citoyens **7j/7 de 8h à 18h**. la liste nominative de l'ensemble des futurs téléconseillers, y compris leur CVs et diplômes, doit être communiquée au MO avant l'ordre de service de commencement et à chaque changement éventuel pour validation par le MO. Ce dernier se réserve le droit de demander le changement de tout téléconseiller dont la prestation est jugée insatisfaisante. Les changements éventuels doivent être motivés et ne seront définitifs qu'après validation par le MO ;
- L'usage de l'interface « CiRM » mis à disposition par le MO pour la gestion des demandes d'information et des réclamations des citoyens ;
- L'exécution des prestations selon les prescriptions du présent cahier des charges et les règles de l'art ;
- Le respect des documents de gestion transmis par le MO tel que défini dans l'article 26 et éventuellement toute mise à jour de ces derniers ;
- La consultation quotidienne du CiRM du MO pour tenir compte des corrections et remarques de ce dernier notamment concernant la qualification et la catégorisation des appels ;
- Un Reporting selon les Canevas et délais demandés par le MO ;
- La mise à disposition du MO des enregistrements demandés ;
- En cas de litige avec un appelant, le Titulaire garantit le MO contre toute action, réclamation, allégation ou revendication de la part de tout appelant. À cet effet le Titulaire s'engage à prendre en charge les frais raisonnables de procédure, y compris les honoraires d'avocat exposés par l'appelant ainsi que les éventuelles condamnations et dommages intérêts prononcés contre lui.

ARTICLE 29 : OBLIGATIONS DES TELECONSEILLERS

Les téléconseillers doivent minimiser le temps d'attente des appelants. Ce dernier ne doit pas dépasser 10 secondes si au moins une ligne d'un des téléconseillers est libre.

Les téléconseillers doivent accueillir convenablement les citoyens selon les règles de l'art et les meilleurs pratiques dans le domaine.

Les téléconseillers sont tenus de renseigner immédiatement, sur le CiRM du MO, les données relatives aux appelants et aux réclamations/demandes d'informations.

Les téléconseillers doivent veiller à ce que la qualification et la catégorisation soient correctes et de bonne qualité. Dans ce cadre, ils doivent veiller sur l'exactitude, la véracité et l'exhaustivité des données recueillies auprès des appelants.

Les téléconseillers doivent minimiser la durée des appels plaisantins.



Handwritten marks: a blue 'd' and a blue 'TB'.

ARTICLE 30 : RECRUTEMENT ET PAIEMENT DU PERSONNEL

Le Titulaire s'engage à respecter les dispositions du code de travail et les textes réglementaires en vigueur pour son application dans ce cadre.

Le personnel exerce ses fonctions sous la seule responsabilité du Titulaire, laquelle est assortie de l'obligation de répondre de tous les actes que ce personnel accomplit dans l'exercice de ses fonctions.

ARTICLE 31 : CONFIDENTIALITE

Le Titulaire s'engage à assurer la confidentialité totale et absolue autour de toute information qu'il sera amené à manipuler dans l'exécution de la Prestation, que cette information ait été mise à sa disposition par le MO ou qu'elle ait été générée pendant la réalisation de la Prestation.

Le Titulaire fera engager son personnel, choisi pour assurer le service pour les besoins du MO, sur une clause de confidentialité l'obligeant à respecter la discrétion totale et absolue autour des informations et données qu'il sera amené à manipuler lors de l'accomplissement de sa mission.

Les bases de données résultant de la réalisation des prestations seront utilisées par le Titulaire dans le seul but d'accomplir l'objet des présentes et ne pourront être divulguées à des tiers sans l'autorisation préalable écrite du MO.

Le Titulaire s'engage et fera engager son personnel de s'abstenir d'utiliser directement ou par d'autres personnes physiques ou morales interposées, les informations dont il dispose.

ARTICLE 32 : REPORTING

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition du MO dans les 7 (sept) jours suivant la fin du mois considéré, le reporting mensuel sous format papier et électronique exploitable selon les canevas et documents de gestion transmis par le MO.

Le reporting mensuel doit inclure :

- Les indicateurs d'activité ;
- Les lacunes détectées pendant le mois en question, les actions réalisées pour les corriger et le plan d'action pour y remédier ;
- Les problèmes techniques conformément à l'article 33 ci-après.

ARTICLE 33 : SUIVI DE LA PRESTATION

Le MO et le Titulaire désignent des interlocuteurs chargés du suivi de la prestation et des interlocuteurs chargés des relations opérationnelles.

ARTICLE 34 : PROBLEMES TECHNIQUES

Réception des Appels

Le Titulaire est tenu d'informer le MO en cas de problème technique sur la réception des appels. Dans le cas où ce problème relève de ses compétences, il doit procéder à sa résolution dans un



d TB

délai de 1h ; à défaut, il sera sanctionné par une pénalité. Passé une semaine le MO a le droit de procéder à la résiliation du marché.

Si, le problème ne relève pas des compétences du Titulaire et que la durée de résolution de l'incident dépasse 4 heures, la journée en question ne sera pas comptabilisée au niveau du paiement.

Dysfonctionnement de l'interface CiRM

Le Titulaire s'engage à informer le MO par mail du dysfonctionnement du CiRM et ce à l'adresse mail transmise par le MO avant l'ordre de service de commencement.

ARTICLE 35 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les parties s'engagent à respecter les dispositions de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnelle.

D'autant plus que le Titulaire s'engage à ne disposer, ni céder, ni faire un usage des données personnelles, autre que celui prévu au marché.

ARTICLE 36 : CONSERVATION ET TRANSFERT DES DONNEES

Le Titulaire s'engage à tracer et enregistrer les appels reçus objet de la Prestation. Ces enregistrements seront transférés au MO, sous format exploitable, à la fin de chaque mois.

ARTICLE 37 : LIVRABLES

Le Titulaire s'engage à communiquer au MO et dans les délais fixés par le présent cahier des charges les documents suivants :

- Les rapports mensuels, en version papier en trois exemplaires et version numérique exploitable ;

ARTICLE 38 : PENALITES ET MODALITES D'APPLICATION

Faute par le Titulaire de ne pas remplir, sans justification, ses obligations contractuelles et pour des raisons qui lui sont inhérentes à l'exception des cas de force majeure ou de conditions exceptionnelles rendant le service impossible, le Titulaire devra s'acquitter au MO des montants des pénalités ci-après.

A défaut d'avoir présenté au MO les reportings au maximum dans un délai de 7 (sept) jours après la fin du mois concerné, une pénalité de 10 000 Dh sera appliquée. Une pénalité supplémentaire de 1000 Dhs par jour calendaire supplémentaire de retard.

Cette pénalité sera appliquée de plein droit et sans mise en demeure sur toutes les sommes dues au Titulaire (décompte ou cautionnement).

Toute non prise en charge dans la journée, d'une demande d'information ou de réclamation jugée recevable, sera sanctionnée par une pénalité de mille Dirhams (1000 Dh) par constat.



Si le pourcentage des catégorisations erronées des réclamations par rapport aux réclamations recevables dépasse 5% par jour, une pénalité de 100 dirhams pour chaque qualification erronée sera appliquée.

La détection d'une demande d'information ou d'une réclamation recevable mais qualifiée par le Titulaire comme non recevable est passible d'une pénalité de dix mille Dirhams (10 000 Dh) par constat.

Dans le cas où un problème technique relevant des compétences du Titulaire n'est pas résolu dans un délai de 1h, une pénalité de 1000 dirhams lui sera appliquée. Une pénalité supplémentaire de 500 dirhams par heure ou tranche d'heure sera appliquée au Titulaire si le dysfonctionnement persiste. Dans ce cadre, le Titulaire est tenu d'inscrire dans le CiRM l'heure exacte de la survenue du problème et de sa résolution. Dans le cas où le problème ne relève pas de ses compétences, le Titulaire est tenu de présenter au MO les justifications nécessaires.

Le tableau ci-dessous synthétise ces pénalités :

| N° | Nature du manquement | Montant de la pénalité |
|----|---|---|
| P1 | Envoi des reportings au-delà du 7 ^{ème} jour après la fin du mois concerné | 10 000 dhs/constat 1000 dh par jour de retard supplémentaire |
| P2 | Non prise en charge dans la journée, d'une demande d'information ou de réclamation jugée recevable | 1000 Dhs/Constat |
| P3 | Pourcentage des catégorisations erronées des réclamations par rapport aux réclamations recevables dépasse 5%, une pénalité de | 100 Dhs pour chaque catégorisation erronée |
| P4 | Détection d'une demande d'information ou d'une réclamation recevable mais qualifiée par le Titulaire comme non recevable | 10 000 Dhs/Constat |
| P5 | Non résolution d'un problème technique relevant des compétences du Titulaire dans un délai de 1h | 1000 Dhs/ Constat plus 500 dirhams par heure ou tranche d'heure supplémentaire de retard |

A la suite des constats de manquement aux obligations du présent cahier des charges, les représentants du MO dûment habilités établiront une note de liquidation des pénalités avec une note de calcul du montant de la pénalité selon le barème mentionné ci-dessus qui sera intégrée, avec un courrier explicatif de la défaillance et des actions de nature à permettre la levée des anomalies ou non-conformités constatées.

Les pénalités sont cumulatives à la suite de constats non traités dans le temps. Elles seront appliquées jusqu'à la levée des non conformités par le Titulaire. La pénalité est aussi portée au double pour toute récidive d'un même manquement par rapport aux prescriptions du présent cahier des charges durant le même mois.

L'application de ces pénalités ne libère en rien le Titulaire de l'ensemble des autres obligations et responsabilités dans le cadre du marché.



Les pénalités de chaque mois seront prélevées systématiquement au niveau du montant en DH TTC du décompte mensuel considéré.

Le Titulaire dispose d'un délai de trois (3) jours à compter de la réception de la notification de la pénalité, pour formuler ses observations et présenter éventuellement ses justifications. Le MO s'engage à examiner ces observations et justifications dans un délai d'une semaine. Ces observations ne sont pas suspensives de l'application des pénalités.

L'application des pénalités interviendra à l'issue de cet examen, si le MO juge les justifications formulées par le Titulaire insatisfaisantes et/ou infondées.

Toutefois, le montant cumulé mensuel de ces pénalités est plafonné à dix pour cent (10 %) du montant du décompte du même mois.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint trois fois pendant la durée du marché, le MO est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable et sans préjudice de l'application des mesures coercitives prévues par le règlement des marchés de la Société Casablanca Baïa.

ARTICLE 39 : MODE D'ETABLISSEMENT DES DECOMPTES

Le règlement des prestations réalisées sera effectué sur la base de décompte mensuel établi par le MO sur la base des attachements mensuels en application des prix du bordereau des prix – détail estimatif, déduction faite le cas échéant des pénalités.

Seules sont réglées les prestations prescrites par le présent cahier des charges ou par ordre de service notifié par le MO.

Le MO dressera à partir des attachements, un décompte provisoire des prestations exécutés valant procès-verbal de service fait et servant de base aux versements d'acomptes au Titulaire.

Les attachements signés devront obligatoirement être joints aux documents des décomptes provisoires.

A la fin du marché, le MO établit un décompte définitif à hauteur du montant des prestations réalisées au titre de la période du marché.

ARTICLE 40 : MODE ET MODALITES DE PAIEMENT

Les prestations réalisées par le Titulaire lui sont rémunérées par application du bordereau des prix.

Le règlement des prestations s'effectuera sur la base des attachements présentés par le Titulaire.

Le Titulaire devra adresser ses factures en trois exemplaires originaux.

Le MO se libérera valablement des sommes dues par lui en exécution du marché par virement au compte bancaire ouvert au nom du Titulaire, mentionné dans son acte d'engagement.

Le montant de chaque décompte est réglé au Titulaire dans un délai maximum de 60 jours à compter de la date de validation par le MO de la facture du Titulaire.



ARTICLE 41 : RECEPTION PROVISOIRE ET DEFINITIVE

A la fin du délai du marché et après avoir validé tous les livrables par le MO, la réception provisoire sera prononcée par l'établissement d'un procès-verbal de réception provisoire.

Après la réception provisoire, le MO prononcera la réception définitive qui sera sanctionnée par l'établissement d'un procès-verbal de réception définitive.

CHAPITRE III : DEFINITION DES PRIX ET BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF

ARTICLE 42 : DEFINITION DES PRIX

1. Prix à la journée : Fourniture du Service support citoyen y compris toutes prestations et sujétions prescrites au présent cahier des charges

Ce prix rémunère à la journée la fourniture du service support citoyens. Il est réputé comprendre toutes les sujétions du présent cahier des charges et permettre au Titulaire d'en dégager une marge bénéficiaire. Globalement, ce prix couvre tous les frais et faux frais engagés et d'une façon générale, toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire directe ou indirecte impliquée dans la réalisation parfaite des prestations.

ARTICLE 43 : BORDEREAU DES PRIX-DETAIL ESTIMATIF

| N° | Désignation | Unité | Quantité | Prix Unitaire Hors Taxe (EN DH) | Prix Total Hors Taxe (EN DH) |
|--------------------------|-------------------------|-------|----------|---------------------------------------|------------------------------------|
| 1 | Service support citoyen | J | 365 | | |
| Total H.T | | | | | |
| Total T.V.A (20%) | | | | | |
| Total T.T.C | | | | | |

Arrêté le présent bordereau des prix détail estimatif à la somme de Dirhams
toutes taxes comprises.



Handwritten initials: a blue checkmark and the letters 'TB' in blue ink.

**APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRE DE PRIX N°AO/CB/02/2023
POUR LA PASSATION D'UN MARCHÉ RECONDUCTIBLE**

Prestations « Support aux Citoyens »

Passé en application, du règlement des marchés de la société Casablanca Baïa SA, fixant les conditions et les formes de passation des marchés

| | |
|---|---|
| Dressé par : | |
|  |  |
|  |  |
|  | |
| Vérifié par : | |
|  |  |
| Validé par le Maître d'Ouvrage : | |
|  |  |
| A....., le..... | |
| Lu et accepté par le Titulaire | |
| A....., le..... | |

