



Appel d'Offres ouvert

N°4/2014

Choix d'un prestataire pour l'acquisition et la mise en œuvre d'un logiciel de gestion d'une loterie

Date de remise des plis : 15/10/2014 à 10 h

Partie 1 :
Cahier des Prescriptions Spéciales

Définition des termes et principes d'interprétation

- **Marché** : Contrat conclu entre, d'une part, La Marocaine des Jeux et des Sports et, d'autre part, la société de services, ayant pour objet le choix d'un prestataire pour l'acquisition et la mise en œuvre d'un logiciel de loterie pour la Marocaine des Jeux et des Sports;
- **Autorité compétente** : Le Directeur Général de la MDJS.
- **Le Maître d'ouvrage** : La Marocaine des Jeux et des Sports.
- **Candidat** : Toute personne qui participe à l'appel d'offres dans sa phase antérieure à la remise des offres ou des propositions.
- **Concurrent** : Candidat ou soumissionnaire ;
- **Attributaire** : Soumissionnaire dont l'offre a été retenue avant la notification de l'approbation du marché.
- **Titulaire** : Attributaire auquel a été notifiée l'approbation du marché.
- **Bordereau des prix** : Document qui contient une décomposition par poste des prestations à exécuter et indique, pour chacun des postes, le prix unitaire applicable.
- **Détail estimatif** : Document qui, pour un marché à prix unitaires, contient une décomposition des prestations à exécuter par poste et indique, pour chaque poste, le prix unitaire correspondant du bordereau des prix. Le détail estimatif et le bordereau des prix peuvent constituer un document unique.
- **Groupement** : Deux ou plusieurs concurrents qui présentent une offre unique. Le groupement peut être soit conjoint soit solidaire.

Qu'il s'agisse d'un engagement conjoint ou d'un engagement solidaire, l'acte d'engagement et le marché doivent préciser la nature du groupement, le mandataire, la durée de la convention, la répartition des prestations le cas échéant ;

- **Groupement conjoint** : Engagement vis-à-vis de La Marocaine des Jeux et des Sports de chacun des prestataires, des membres du groupement à exécuter une ou plusieurs parties distinctes tant en définition qu'en rémunération des prestations prévues au marché. L'un d'entre eux, désigné dans l'acte d'engagement et dans le marché comme mandataire, est solidaire de chacun des autres membres et les représente jusqu'à la date de la réception définitive ;
- **Groupement solidaire** : Engagement vis-à-vis de La Marocaine des Jeux et des Sports de tous les membres du groupement pour la réalisation de la totalité du marché et qui doit pallier une éventuelle défaillance de ses partenaires ; l'un d'entre eux, désigné dans l'acte d'engagement ou marché comme mandataire, représente l'ensemble des membres du groupement jusqu'à la date de la réception définitive.

Marché passé conformément aux dispositions du règlement régissant les formes et passation des marchés de la MDJS, ainsi qu'aux textes régissant les marchés publics applicables à la MDJS.

ENTRE

Le(maître d'ouvrage), représenté par Monsieur.....(nom et qualité).

D'UNE PART

ET

Cas d'une personne morale

Mqualité
Agissant au nom et pour le compte de.....(Raison sociale et forme juridique) en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.
Au capital social Patente n°
Registre de commerce de Sous le n°.....
Affilié à la CNSS sous n°
Faisant élection de domicile au
.....
...
Compte bancaire RIB (24 positions).....
Ouvert auprès de.....
Désigné ci-après par le terme « **TITULAIRE** »

D'AUTRE PART

IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIV

cas d'un groupement

|| Dans ce cas, il y a lieu de rappeler les références de la convention constitutive du groupement (article 83 du décret du 5 février 2007 relatif aux marchés de l'Etat) la nature du groupement, l'identité et les références de chacun des membres du groupement.

Les membres du groupement constitué aux termes de la convention(les références de la convention) soussigné :

~ Membre 1 :

Mqualité
Agissant au nom et pour le compte de.....en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.
Au capital social Patente n°
Registre de commerce de Sous le n°.....
Affilié à la CNSS sous n°

Faisant élection de domicile au
.....
.....

Compte bancaire RIB (24 positions).....
ouvert auprès de.....

~ **Membre 2 :**

(Servir les renseignements le concernant)

~

~ **Membre n :**

~

~

Nous nous obligeons (*conjointement ou solidairement, selon la nature du groupement*) ayant
M..... (*prénom, nom et qualité*) en tant que
mandataire du groupement et coordonnateur de la réalisation des **fournitures**, ayant un
compte bancaire commun RIB (24 positions).....
ouvert auprès
de.....

Désigné ci-après par le terme « **TITULAIRE** »

D'AUTRE PART

IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT

ARTICLE 1: OBJET DU MARCHE

Le présent marché cadre a pour objet le choix d'un prestataire pour l'acquisition et la mise en œuvre d'un logiciel de gestion d'une loterie pour la Marocaine des Jeux et des Sports.

ARTICLE 2: CONSISTANCE

Les prestations objet du présent marché sont considérées en lot unique et consistent en l'acquisition par la Marocaine des Jeux et des Sports (MDJS) d'un progiciel intégré qui permet la gestion des factures, des concours, des recrutements, ainsi que la gestion et la géolocalisation des points de vente et leur fidélisation.

ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE

Les documents constitutifs du marché sont ceux énumérés ci-après :

1. L'acte d'engagement ;
2. L'offre technique
3. Le présent Cahier des Prescriptions Spéciales (CPS) ;
4. La décomposition du montant global
5. Le cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre.

En cas de contradiction ou de différence entre les documents constitutifs du marché, ceux-ci prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

ARTICLE 4 : REFERENCE AUX TEXTES GENEREAUX ET SPECIAUX APPLICABLES AU MARCHE

Les parties contractantes du marché sont soumises aux dispositions des textes suivants :

- Règlement des marchés de la MDJS ;
- Loi n° 69.00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes et ses textes d'application ;
- Textes législatifs et réglementaires régissant la MDJS.

Le titulaire devra se procurer ces documents s'il ne les possède pas et ne pourra en aucun cas exciper de l'ignorance de ceux-ci et se dérober aux obligations qui y sont contenues.

ARTICLE 5 : VALIDITE ET DATE DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE

Le présent marché ne sera valable et définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente. L'approbation du marché doit intervenir avant tout commencement des travaux.

ARTICLE 6 : PIECES MISES A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Aussitôt après la notification de l'approbation du marché, la MDJS remet gratuitement au titulaire, contre décharge, les documents constitutifs du marché en l'occurrence les pièces expressément désignées à l'article 3 du présent CPS à l'exception du cahier des clauses administratives générales.

Le Maître d'ouvrage ne peut délivrer ces documents qu'après constitution du cautionnement définitif, le cas échéant.

ARTICLE 7 : ELECTION DU DOMICILE DU TITULAIRE

Toutes les correspondances relatives au présent marché sont valablement adressées au domicile du titulaire_ sis au

En cas de changement de domicile, le titulaire est tenu d'en aviser la MDJS dans un délai de 15 jours suivant ce changement.

ARTICLE 8 : SOUS-TRAITANCE

Si le titulaire envisage de sous-traiter une partie du marché, il doit requérir l'accord préalable du maître d'ouvrage auquel il est notifié la nature des fournitures à sous traiter, la raison ou la dénomination sociale, l'adresse et l'identité des sous-traitants et une copie conforme du contrat de la sous-traitance.

La sous-traitance ne peut en aucun cas dépasser cinquante pour cent (50%) du montant du marché. Les fournitures énumérées ci-après ne peuvent faire l'objet de sous-traitance :

.....;

ARTICLE 9 : DUREE DU MARCHE

Le contrat est conclu pour une durée de six (6) mois.

Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties contractantes sous réserve d'un préavis de trois mois avant l'expiration du terme d'une année notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le délai de livraison court à partir de la date prévue par l'ordre de service prescrivant le commencement de la mission. Cet ordre de service doit intervenir avant le.....2014.

ARTICLE 10 : NATURE DES PRIX

Les prestations du présent marché seront rémunérées sur la base de prix forfaitaires.

Les prix forfaitaires du marché sont ceux prévus au bordereau des prix-détail estimatif annexé au présent cahier des prescriptions spéciales.

Les prix du marché sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de la réalisation 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 de la livraison de la prestation objet du présent appel d'offre. »

ARTICLE 11 : CARACTERE DES PRIX

Le présent marché est passé à prix fermes. Toutefois, si le taux de la taxe sur la valeur ajoutée est modifié postérieurement à la date limite de remise des offres, le maître d'ouvrage répercute cette modification sur le prix du règlement.

ARTICLE 12 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET CAUTIONNEMENT DEFINITIF

Le montant du cautionnement provisoire est fixé à TRENTE mille (30.000) dirhams.

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

Le montant du cautionnement provisoire fixé ci-dessus reste acquis à l'Etat dans le cas où le titulaire ne réalise pas son cautionnement définitif dans un délai de 30 jours suivant la date de la notification de l'approbation du présent marché ou dans les cas prévus par l'article 39 du décret du 5 février 2007 relatif aux marchés de l'Etat.

Le cautionnement définitif sera restitué ou la caution qui le remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le maître d'ouvrage dans un délai maximum de trois mois suivant la date de la réception définitive des fournitures.

ARTICLE 13 : RETENUE DE GARANTIE

Une retenue de garantie sera prélevée sur les acomptes. Elle est égale à dix pour cent (10 %) du montant de chaque acompte.

Elle cessera de croître lorsqu'elle atteint sept pour cent (7%) du montant initial du marché augmenté, le cas échéant, du montant des avenants.

La retenue de garantie peut être remplacée, à la demande de l'entrepreneur, par une caution personnelle et solidaire constituée dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

La retenue de garantie est restituée ou la caution qui la remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le maître d'ouvrage dans un délai maximum de trois mois suivant la date de la réception définitive des travaux.

ARTICLE 14: ASSURANCES - RESPONSABILITE

Le titulaire doit adresser au maître d'ouvrage, avant tout commencement de réalisation des fournitures, les copies des polices d'assurance qu'il doit souscrire et qui doivent couvrir tous les risques inhérents à la réalisation du marché.

ARTICLE 15 : PROPRIETE INDUSTRIELLE, COMMERCIALE OU INTELLECTUELLE

- Le titulaire garantit formellement le maître d'ouvrage contre toutes les revendications des tiers concernant les brevets d'invention relatifs aux procédés et moyens utilisés, marques de fabrique, de commerce et de service.
- Il appartient au titulaire le cas échéant, d'obtenir les cessions, licence d'exploitation ou autorisation nécessaires et de supporter la charge des frais et redevances y afférentes.

ARTICLE 16 : MODALITES ET CONDITIONS DE LIVRAISON

Les prestations objet du présent marché devront être réalisées par les moyens propres du titulaire du marché à l'adresse des détaillants notifiée par la MDJS.

Les bordereaux de livraisons accusés par les détaillants doivent être adressés à la MDJS accompagnés d'un bulletin de livraison établi en trois exemplaires. Ce bulletin doit indiquer :

1. La date de livraison ;
2. La référence au marché ou le N° du lot le cas échéant ;
3. L'identification du titulaire ;
4. L'identification des livraisons (N° du marché, N° de l'article, désignation et caractéristique,etc.).

Article 17 : Réception provisoire

A l'achèvement des prestations et en application de l'article 47 du CCAG-EMO, le maître d'ouvrage s'assure en présence du prestataire de la conformité des prestations aux spécifications techniques du marché et prononcera la réception provisoire.

Cette réception sera sanctionnée par l'établissement d'un procès verbal de réception provisoire.

S'il constate que les prestations présentent des insuffisances ou des défauts ou ne sont pas conformes aux spécifications du marché, le prestataire procédera aux réparations et rectifications nécessaires conformément aux règles de l'art. A défaut, la réception ne sera pas prononcée, et le délai d'exécution ne sera pas prorogé pour autant.

ARTICLE 18 : Délai de garantie

Le délai de garantie est fixé à un an à compter de la date de la réception provisoire.

Pendant le délai de garantie, le prestataire sera tenu de procéder aux rectifications qui lui seraient demandées en cas d'anomalies ou imperfections constatées et de remédier à l'ensemble des imperfections ou anomalies sans pour autant que ces prestations supplémentaires puissent donner lieu à paiement.

ARTICLE 19 : MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Le titulaire est tenu de fournir au maître d'ouvrage une facture appuyée par les bons de livraisons et établie en trois exemplaires décrivant les livrables, le montant total à payer ainsi que tous les éléments nécessaires à la détermination de ce montant.

Le règlement sera effectué sur la base des dites factures en application des prix du bordereau des prix – détail estimatif aux quantités réellement livrées, déduction faite des pénalités de retard, le cas échéant.

Sur ordre du maître d'ouvrage, les sommes dues au titulaire seront versées au Compte bancaire RIB (24 positions).....ouvert auprès de.....(la banque, la poste ou la trésorerie générale du Royaume).

ARTICLE 20 : RÉCEPTIONS PROVISOIRE ET DÉFINITIVE

La réception définitive sera prononcée à la date d'échéance du contrat et après évaluation du contrat.

ARTICLE 21 : PÉNALITÉS POUR RETARD

A défaut d'avoir terminé les études dans les délais prescrits, il sera appliqué au prestataire une pénalité par jour calendaire de retard de 1 ‰ (un pour mille) du montant global du marché.

Cette pénalité sera appliquée de plein droit et sans mise en demeure sur toutes les sommes dues au prestataire.

L'application de ces pénalités ne libère en rien le prestataire de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il aura souscrites au titre du présent marché.

Toutefois, le montant cumulé de ces pénalités est plafonné à dix pour cent (10 %) du montant du marché modifié ou complété éventuellement par des avenants.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable.

ARTICLE 22 : RETENUE À LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ÉTRANGERS NON RÉSIDENTS AU MAROC ET OBLIGATIONS DE TVA

Une retenue à la source au titre de l'impôt sur les sociétés ou de l'impôt sur le revenu, le cas échéant, fixée au taux de dix pour cent (10 %), sera prélevée sur le montant hors taxe sur la valeur ajoutée des fournitures réalisées au Maroc dans le cadre du présent marché.

Le titulaire se doit également d'accomplir ses obligations fiscales en matière de TVA applicables aux entreprises non résidentes

Article 23 : Réception définitive

Après expiration du délai de garantie, il sera procédé à la réception définitive et après que le maître d'ouvrage se soit assuré que les anomalies ou les imperfections éventuelles ont été réparées par le prestataire.

ARTICLE 24 : DROITS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT

Le titulaire doit acquitter les droits auxquels peuvent donner lieu l'enregistrement et timbre du marché, tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 25 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Le titulaire ne doit pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des actes de corruption, à des manœuvres frauduleuses, et à des pratiques collusoires, 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 d'un marché et lors des étapes de son exécution.

ARTICLE 26: RESILIATION DU MARCHÉ

La résiliation du marché peut être prononcée conformément aux dispositions prévues par le règlement des marchés de la MDJS et celles prévues par le CCAG.

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre de l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée au titulaire du marché en raison de ses fautes ou infractions.

Si des actes frauduleux, des infractions réitérées aux conditions de travail ou des manquements graves aux engagements pris ont été relevés à la charge du titulaire, la MDJS, sans préjudice des poursuites judiciaires et des sanctions dont le titulaire est passible, peut par décision motivée, l'exclure temporairement ou définitivement de la participation aux marchés qu'elle lance.

ARTICLE 27 : REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES

Si en cours de la réalisation du marché, des différends et litiges surviennent avec le titulaire, les parties s'engagent à régler celles-ci dans le cadre des stipulations des articles 71 et 72 du CCAG applicable aux marchés de travaux.

Les litiges entre le maître d'ouvrage et le titulaire sont soumis aux tribunaux marocains compétents.

ARTICLE 28 : CONFIDENTIALITE

Tant pendant le cours du présent contrat, qu'après son expiration et pour quelle que cause que ce soit, le titulaire s'interdit formellement de divulguer les renseignements techniques ou commerciaux qu'il aurait été amené à connaître sur la MDJS, les produits diffusés par celui-ci ou les services de celui-ci.

Le titulaire s'engage tant en son propre nom qu'au nom de ses salariés.

Le titulaire assurera la protection des renseignements contenus dans les documents confiés par la MDJS avec autant de soin que s'il s'agissait de données relatives à ses propres affaires.

Le titulaire s'engage à faire respecter ses dispositions par tous ses collaborateurs et s'engage également à ne pas publier ni exposer en public de quelque manière que ce soit, les travaux effectués par lui sans une autorisation écrite de la MDJS.

Le prestataire prendra toutes les mesures nécessaires pour préserver le caractère confidentiel des informations. Ces mesures ne pourront pas être inférieures à celles prises par lui pour la protection de ses propres informations confidentielles.

Le prestataire s'engage à ne communiquer lesdites informations qu'aux interlocuteurs identifiés dans le présent accord.

Le prestataire s'engage à prendre toutes les dispositions pour que les interlocuteurs de la MDJS, traitent lesdites informations conformément aux dispositions de confidentialité.

ARTICLE 29 : ENGAGEMENT SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données ne peuvent être utilisées par le titulaire dans un but autre que celui de fournir les prestations à la MDJS conformément au contrat. Elles ne peuvent être divulguées, transférées, louées ni d'une quelconque manière cédées, ou exploitées.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre des procédures de traitement des données de la MDJS à la stricte préservation de leur indépendance et de leur intégrité. En outre, le titulaire procédera au traitement des données de la MDJS en conformité stricte avec les règles de droit marocain éventuellement applicables à la protection des données personnelles (loi 09-08).

ARTICLE 30 : ENGAGEMENT SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE

Le prestataire s'engage à ne pas recourir au travail des enfants âgés de moins de 15 ans et respecter la législation sociale en vigueur en matière de déclaration des salariés à la CNSS, de paiement régulier de leurs cotisations, de droit syndical et de la santé et sécurité des collaborateurs. En cas de manquement à cet engagement, MDJS se réserve le droit de mettre fin au marché.

ARTICLE 31 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les documents réalisés par le Titulaire pour les besoins de la MDJS ainsi que les résultats obtenus dans le cadre du présent Contrat, qu'ils soient sous forme écrite ou sous toute autre forme lisible par l'homme ou par la machine, seront et resteront la propriété exclusive de la MDJS qui lui sera transférée au fur et à mesure des réceptions, sans limitation de durée et dans la limite des droits des tiers.

ARTICLE 32 : NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement, il sera fait application des dispositions du dahir du 28 août 1948 relatif au nantissement des marchés publics, étant précisé que :

1°) la liquidation des sommes dues par la MDJS (maître d'ouvrage), en exécution du présent marché sera opérée par les soins du Service liquidateur de la MDJS ;

2°) le fonctionnaire, chargé de fournir au titulaire du marché ainsi qu'au bénéficiaire des nantissemments ou subrogations les renseignements et états prévus à l'article 7 du dahir du 28 août 1948, est le Directeur Support de la MDJS.

3°) les paiements prévus au présent marché seront effectués par le comptable chargé du paiement, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du présent marché.

Le maître d'ouvrage délivre sans frais, au prestataire, sur sa demande et contre récépissé, un exemplaire spécial du marché portant la mention " exemplaire unique" et destiné à former titre conformément aux dispositions du dahir du 28 août 1948 relatif au nantissement des marchés publics.

Les frais de timbre de l'original du marché et de l'exemplaire unique remis au prestataire sont à la charge de ce dernier.

Partie II : REGLEMENT DE CONSULTATION

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres n° 01/2014 lancé en application des dispositions du règlement fixant les conditions et les formes de passation des marchés de La Marocaine Des Jeux et des Sports ainsi que certaines dispositions relatives à leur contrôle et à leur gestion a pour objet le choix d'un prestataire pour l'acquisition et la mise en œuvre d'un logiciel de gestion d'une loterie pour la MDJS.

ARTICLE 2: REPARTITION EN LOTS

Les prestations sont livrées au titre du présent marché en lot unique consistant en un progiciel intégré qui permet la gestion des factures, des concours et des recrutements, ainsi que la gestion des points de vente, leur géolocalisation et leur fidélisation.

ARTICLE 3 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Le dossier d'appel d'offres doit comprendre:

- a. Copie de l'avis d'appel d'offres ou de la circulaire selon le cas;
- b. Un exemplaire du cahier des prescriptions spéciales;
- c. Le modèle de l'acte d'engagement;
- d. Le modèle du bordereau des prix et du détail estimatif (*lorsqu'il s'agit d'un marché à prix unitaire*);
- e. Le modèle de la décomposition du montant global par poste avec indication ou non des quantités forfaitaires (*lorsqu'il s'agit d'un marché à prix global*);
- f. Le modèle du cadre du sous détail des prix, le cas échéant;
- g. Le modèle de déclaration sur l'honneur;
- h. Le présent règlement de consultation;

ARTICLE 4 : MODIFICATION DU CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Si des modifications sont introduites dans le dossier d'appel d'offres, elles seront communiquées à tous les concurrents ayant retiré ledit dossier et publiées sur le portail des marchés de l'État : www.marchespublics.gov.ma

Lorsque ces modifications nécessitent le report de la date d'ouverture des plis prévue pour la réunion de la commission d'appel d'offres, cette nouvelle séance doit intervenir par un avis modificatif dans un délai minimum de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de la dernière publication de la modification sans que la date de ladite séance ne soit antérieure à celle initialement prévue.

ARTICLE 5: RETRAIT DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Le dossier d'appel d'offres est mis à la disposition des concurrents dans le bureau de la MDJS sise à 33, Boulevard RACHIDI CASABLANCA, dès la parution de l'avis d'appel d'offres au portail des marchés de l'État ou au premier journal et jusqu'à la date limite de remise des offres.

Le dossier d'appel d'offres est mis gratuitement à la disposition des concurrents.

Le dossier d'appel d'offres peut être téléchargé sur le portail des marchés de l'Etat (www.marchespublics.gov.ma) et sur le site www.mdjs.ma

Il peut également être envoyé par voie postale aux concurrents qui le demandent par écrit à leurs frais et à leurs risques et périls.

ARTICLE 6 : DEMANDE ET COMMUNICATION D'INFORMATIONS AUX CONCURRENTS

Les demandes d'informations ou renseignements formulées par les concurrents doivent être adressées dans un délai de sept (07) jours au moins avant la date prévue pour la séance d'ouverture des plis au bureau du maître d'ouvrage sis à 33, Boulevard RACHIDI CASABLANCA

Tout éclaircissement ou renseignement fourni par le maître d'ouvrage à un concurrent sera communiqué aux autres concurrents le même jour et au moins trois (3) jours avant la date prévue pour la séance d'ouverture des plis et ce par lettre recommandée avec accusé de réception, par fax confirmé ou par voie électronique.

Les éclaircissements ou les renseignements seront également publiés sur le Portail des marchés de l'État.

ARTICLE 7: CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS

1- Seules peuvent participer au présent appel d'offres 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 suffisantes auprès du comptable chargé du recouvrement.
- Sont affiliées à la CNSS et souscrivent régulièrement leurs déclarations de salaires auprès de cet organisme.

2- ne sont pas admises à participer au présent appel d'offres les personnes physiques ou morales qui sont :

- En liquidation judiciaire.
- En redressement judiciaire, sauf autorisation spéciale délivrée par l'autorité judiciaire compétente.
- Ayant fait l'objet d'une exclusion temporaire ou définitive prononcée dans les conditions fixées par l'article 24 ou 85 du décret n° 2-06-388 du 05 février 2007 sur les marchés de l'Etat.

ARTICLE 8 : LISTE DES PIECES JUSTIFIANT LES CAPACITES ET QUALITES DES CONCURRENTS

Chaque concurrent doit présenter un dossier administratif et un dossier technique.

1. LE DOSSIER ADMINISTRATIF doit comprendre :

- a. La déclaration sur l'honneur comprenant les indications et les engagements précisés à l'article 23 du décret n° 2-06-388 du 5 février 2007 relatif aux marchés de l'Etat.
- b. La ou les pièces justifiant les pouvoirs conférés à la personne agissant au nom du concurrent conformément à l'alinéa 2 du paragraphe A de l'article 23 du Décret n° 2-06-388 précité.
- c. L'attestation ou copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an par l'administration compétente du lieu d'imposition certifiant que le concurrent est en situation fiscale régulière. Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé.
- d. L'attestation ou copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an par la CNSS certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme.
- e. Le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire tenant lieu, le cas échéant. En cas de groupement, le cautionnement provisoire sera constitué selon les modalités décrites au 5^{ème} paragraphe du C de l'article 83 du décret n° 2-06-388 du 05 Février 2007.
- f. Le certificat d'immatriculation au registre de commerce.

- g. Le CPS ainsi que le présent règlement de consultation paraphé et signé à la dernière page par le représentant du soumissionnaire.

En cas de groupement joindre au dossier administratif une copie légalisée de la convention de la constitution du groupement accompagnée d'une note indiquant notamment l'objet de la convention, la nature du groupement, le mandataire, la durée de la convention, la répartition des prestations le cas échéant.

Les concurrents non installés au Maroc doivent fournir l'équivalent des attestations visées aux paragraphes **c**, **d** et **f** ci-dessus délivrées par les administrations ou les organismes compétents de leurs pays d'origine ou de provenance, et à défaut, une déclaration faite devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié lorsque de tels documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine ou de provenance.

2. LE DOSSIER TECHNIQUE doit comprendre:

- a. Une note indiquant les moyens humains et techniques du concurrent, le lieu, la date, la nature et l'importance des missions similaires qu'il a réalisées ou auxquelles il a participé.
- b. Les attestations délivrées par les acheteurs publics ou privés avec indication de la nature, le montant, les délais et les dates de réalisation desdites missions, l'appréciation, le nom et la qualité du signataire
- c. La liste du personnel ainsi que leurs CV détaillés que le soumissionnaire s'engage à affecter à la présente mission.

ARTICLE 9 : OFFRE TECHNIQUE

Les concurrents doivent présenter une offre technique faisant ressortir leur capacité à réaliser des prestations similaires au présent appel d'offres. A cet effet, ils doivent fournir les documents suivants :

1. Liste de l'équipe à affecter :

Le candidat doit préciser l'équipe qui sera affectée au projet.

Cette équipe sera évaluée en fonction de la qualification de ses membres et particulièrement de leurs expériences dans le domaine objet du marché.

Le candidat doit joindre les CV des membres de l'équipe d'encadrement susvisés dûment signés par le chef de l'entreprise et par les intéressés.

2. La démarche proposée :

La stratégie doit être suffisamment détaillée pour informer le maître d'ouvrage des dispositions que compte prendre le soumissionnaire pour réaliser les prestations conformément à l'offre qui sera adoptée et ce dans les délais prescrits.

Article 10 : OFFRE FINANCIERE

Chaque concurrent doit présenter une offre financière comprenant :

- L'acte d'engagement ;
- Le bordereau des prix et détail estimatif ;
- Le sous détail des prix, le cas échéant ;
- La décomposition du montant global, le cas échéant

Le montant de l'acte d'engagement doit être indiqué en chiffres et en lettres.

En cas de discordance entre le montant en chiffres et celui en lettres c'est le montant indiqué en lettres qui fait foi.

ARTICLE 11 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES OFFRES DES CONCURRENTS

Le dossier présenté par chaque concurrent est mis dans un pli cacheté portant:

- Le nom et l'adresse du concurrent ;
- Le numéro de l'avis d'appel d'offres ;
- L'objet du marché et l'indication du lot concerné, le cas échéant ;
- La date et l'heure de la séance publique d'ouverture des plis ;
- L'avertissement que « les plis ne doivent être ouverts que par le Président de la commission d'appel d'offre lors de la séance d'examen des offres ».

Ce pli contient trois enveloppes comprenant :

- a. **La première enveloppe**: comprend le CPS signé et paraphé, le dossier administratif et le dossier technique. Cette enveloppe doit être cachetée et porter de façon apparente, la mention « dossiers administratif et technique ».
- b. **La deuxième enveloppe**: comprend l'offre financière du soumissionnaire. Cette enveloppe doit être cachetée et porte de façon apparente, la mention « offre financière ».
- c. **la troisième enveloppe** : contient l'offre technique du soumissionnaire. Elle doit être cachetée et porter de façon apparente, la mention « offre technique ».

ARTICLE 12 : DEPOT DES PLIS DES CONCURRENTS

Les plis sont au choix des concurrents, soit :

- déposés contre récépissé dans le bureau du maître d'ouvrage indiqué dans l'avis d'appel d'offres,
- envoyés par courrier recommandé avec accusé de réception au bureau précité.
- 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 heure fixées par l'avis d'appel d'offres pour la séance d'ouverture des plis. Les plis déposés ou reçus postérieurement au jour et à l'heure fixés ne sont pas admis.

A leur réception, les plis sont enregistrés par le Maître d'ouvrage dans leur ordre d'arrivée sur un registre spécial. Le numéro d'enregistrement ainsi que la date et l'heure d'arrivée sont portés sur le pli remis.

ARTICLE 13 : RETRAIT DES PLIS

Tout pli déposé ou reçu peut être retiré antérieurement au jour et à l'heure fixée pour l'ouverture des plis. Le retrait du pli fait l'objet d'une demande écrite et signée par le concurrent ou son représentant dûment habilité. La date et l'heure du retrait sont enregistrées par le Maître d'ouvrage dans le registre spécial tenu à cet effet.

Les concurrents ayant retiré leurs plis peuvent présenter de nouveaux plis dans les mêmes conditions fixées à l'article 30 du décret n° 2-06-388 sur les marchés de l'État.

ARTICLE 14: OUVERTURE ET EXAMEN DES OFFRES ET APPRECIATION DES CAPACITES DES SOUMISSIONNAIRES

L'ouverture et l'examen des offres et l'appréciation des capacités des soumissionnaires s'effectuent conformément aux dispositions du règlement des marchés de la MDJS.

ARTICLE 15 : CONSTITUTION DES OFFRES et CRITERES D'EVALUATION

L'examen des offres techniques concerne les seuls candidats admis à l'issue de l'examen des dossiers administratif et technique, et ce conformément à l'article 14 ci-dessus.

Les attestations de références établies comprenant les informations concernant la nature du projet, la durée de mise en place. Seules les attestations de référence sur les projets similaires seront retenus et permettre à la société soumissionnaire d'être retenu dans la suite de la procédure;

Les spécifications fonctionnelles demandées doivent être reprise et détaillées dans un fichier Excel. Le prestataire est invité à répondre dans la case réservée à cet effet si son produit couvre ou ne couvre pas la fonctionnalité demandée.

Les 3 types de réponses possibles sont les suivants : ???

Une réponse détaillée est requise dans la colonne « commentaire »

Des séances de démonstration seront planifiées afin de présenter des cas de gestion et des fonctionnalités spécifiques. Les thèmes de ces séances vous seront communiqués ultérieurement.

Détail des prestations demandées

Les prestations doivent être suffisamment détaillées et articulées autour d'une méthodologie claire et structurée en Etapes. Chaque étape doit être sanctionnée par un livrable, autrement les travaux seront pénalisés dans la notation.

Il est donc demandé au prestataire d'exposer la démarche de déploiement des différents modules demandés dans « L'axe fonctionnel » à savoir : le domaine jeux, Détaillant, Joueur.

Le déploiement des modules peut être progressif.

Aussi, une intégration peut être envisagée notamment avec d'autres modules de gestion rattachés au périmètre défini (en amont ou en aval). De ce fait, le prestataire est invité à présenter l'ensemble des modules et une architecture applicative de sa gamme de progiciels.

Dans tous les cas, la démarche proposée doit respecter les normes standards de mise en œuvre de progiciels.

Il y a lieu de spécifier que l'autonomie du prestataire dans la mise en œuvre est un critère déterminant dans l'évaluation de son offre et que les équipes informatiques de la MDJS doivent être sollicitées essentiellement pour la préparation de la plateforme technique nécessaire aux tests et à la mise en production.

Il est demandé au prestataire d'indiquer l'ensemble des éléments caractérisant les prestations à fournir pour l'implémentation du progiciel. Il doit traiter et détailler les étapes suivantes :

Prestation	Descriptif de la prestation et des exigences de la MDJS
Cadrage et convergence	<p>Dans la phase de convergence, le prestataire est tenu de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenir les premières réunions de cadrage du projet - Proposer une méthode de convergence adaptée au contexte de la MDJS - Assurer la conduite des ateliers de convergence entre les besoins identifiant et qualifiant les écarts. - disposer d'une bonne vision de la cible organisationnelle et de la connaissance des spécificités du métier commerciale et de l'exploitation, ainsi qu'une connaissance du domaine des loteries. - Percevoir et anticiper les impacts applicatifs suite à des choix de règle de gestion qui peuvent avoir des répercussions sur d'autres volets de l'application
Paramétrage	Dans la phase de paramétrage, le prestataire est tenu de :

	<ul style="list-style-type: none"> - Structurer et intégrer les référentiels - Paramétrer les règles de gestion - Paramétrer les droits et habilitations - Intégrer les Workflows - Paramétrer les états
Développements spécifiques	<p>Le prestataire doit décrire les développements spécifiques à envisager en première analyse et évaluer la charge de travail associée.</p> <p>Le prestataire doit veiller à minimiser les développements spécifiques de façon à ne pas « dénaturer » le noyau standard du progiciel.</p> <p>Il doit également indiquer la démarche de sauvegarde des développements spécifiques en cas de changement ultérieur de version</p>
Intégration et développement des interfaces	<p>Le prestataire doit présenter le schéma d'intégration de la solution dans le système d'information de la MDJS et expliquer les possibilités d'interfaçages par l'outil.</p> <p>Il est tenu d'estimer la charge de travail pour le développement de chaque interface en entrée et/ ou en sortie et la durée de sa réalisation</p>
Recette	<p>Le prestataire doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valider le plan de recette conjointement avec l'AMOA, la MOA et la MOE - Former l'équipe de recette - Assister les utilisateurs pendant le déroulement des tests unitaire et d'intégrations - Corriger les anomalies
Reprise des données	<p>Le prestataire doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborer la méthodologie de reprise des données - Reprendre les données vers l'outil <p>Le prestataire doit détailler les outils déployés pour la reprise des données comptables et mettre en évidence les possibilités offertes par le progiciel pour enrichir les données.</p> <p>Il doit détailler les étapes et les outils de contrôle de la migration des données (simulation de bascule, bascule à blanc, bascule réelle)</p>
Formation et déploiement	<p>Dans la phase de déploiement, le prestataire est tenu de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'installation du progiciel - Assurer l'assistance au démarrage - Assurer la formation des utilisateurs et de l'administrateur

Le prestataire doit préciser pour chaque étape, les principes méthodologiques retenus, les livrables associés, les délais de réalisation en semaines, les profils des intervenants ainsi que leurs charges en JH (Jours Homme).

Pour permettre l'appropriation du système et de la démarche de conduite des inventaires par les utilisateurs, le prestataire doit s'assurer de la mobilisation des équipes à chacune des phases du projet et les accompagner dans leur montée en compétences et en autonomie.

Dans ce sens, il doit proposer, dans le cadre de la réponse à cet appel d'offre, des actions pour réaliser le transfert de Compétences.

Organisation du projet

La maîtrise d'ouvrage sera assurée par la Direction Commerciale et Opérations qui aura la responsabilité de valider les choix métiers et organisationnelles ainsi que les règles de gestion à implémenter dans le système.

La maîtrise d'œuvre sera assurée par l'informatique qui aura la responsabilité de la préparation des pré-requis techniques et l'intégration de l'outil cible avec les composantes SI fonctionnels et techniques existants.

En outre, le prestataire doit exposer les principes de qualité auxquels obéit sa méthodologie en matière :

- d'organisation du projet
- de contrôle des travaux et des délais

Le prestataire est tenu de proposer sa propre structure de projet comme suit :

- Organigramme du projet (désigner un directeur de projet, distinguer les consultants fonctionnels des consultants techniques ...). Le directeur de projet sera le responsable de l'ensemble des consultants et de leurs interventions
- Rôles et responsabilités des intervenants
- Interactions entre les acteurs

Il doit également décrire les principes directeurs de sa relation avec la MOA, l'AMOA et la MOE et estimer leurs charges de travail respectives pour chaque nature de prestation.

Il doit également déterminer les rôles et responsabilités des instances du projet comme suit :

Instances	Rôles	Fréquence des réunions
Comité de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> - Est l'instance de décision suprême du projet ; - Valide le périmètre et le planning du projet - Donne le coup d'envoi du projet - Alloue les ressources nécessaires au projet - Suit l'avancement général du projet - Statue sur les mesures à prendre en cas de modification d'objectifs ou de périmètre du projet - Prononce la validation de chaque phase - Résout les points de blocage ou d'arbitrage 	<p>Mensuellement</p> <p>En dehors des dates en cas d'arbitrages</p>
Comité de suivi / Equipe projet	<ul style="list-style-type: none"> - Définit le périmètre et les objectifs du projet - Définit les plannings du projet - Coordonne l'implication des différents intervenants - Valide les choix métiers - Valide les livrables du projet - Prend connaissance du détail des résultats des travaux - Emet toute recommandation pouvant améliorer la qualité, le délai ou le coût du projet - 	<p>Hebdomadaire</p>
Atelier de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Participe à l'expression de besoins - Elabore les processus cible et les fonctionnalités à implémenter - Elabore le plan de recette et participe à la recette - Elabore les supports de conduite de changement 	<p>Selon le calendrier planifié</p>

Profils exigés

Compte tenu de la structure de projet retenue par le prestataire ce dernier devra présenter les différents profils proposés. Pour chacun d'eux, il devra être précisé :

Les qualifications et compétences clés

Les expériences sur des projets similaires

Le curriculum Vitae de chaque ressource devra être joint afin d'assurer que son expertise correspond au poste qui lui a été affecté. Les CV doivent être émargés par la ressource et par l'employeur.

Examen des offres techniques

L'examen des offres techniques concerne les seuls candidats admis à l'issue de l'examen des dossiers administratif et technique, et ce conformément aux dispositions du règlement des marchés de la MDJS.

La commission procède, à huis clos, à l'évaluation des offres techniques sur la base des critères ci-après

1. L'expérience du concurrent dans le domaine objet de l'appel d'offres,
2. Les qualifications et la compétence du personnel dont les services seront proposés pour réaliser ces missions
3. La couverture fonctionnelle du progiciel
4. L'environnement technique du progiciel
5. Les moyens de mise en œuvre proposés (la démarche proposée par le concurrent pour répondre aux besoins de la MDJS)
6. Les références
7. La pérennité de l'intégrateur et du progiciel
8. Le service après-vente, les conditions d'utilisations du logiciel

Ces critères seront notés suivant la grille suivante :

Élément	Description	Notation
Couverture fonctionnelle du progiciel	- Fonctionnalités couvertes en standard par rapport aux besoins exprimés -Ergonomie/Navigation - Démo de la solution	40
Environnement technique du progiciel	-Architecture -Paramétrage -Souplesse de l'administration -Outil de développement -Possibilité interfaçage, import et export de données -Sécurité applicative	10
Mise en œuvre du progiciel	-Démarche d'intégration et de développement des interfaces -Démarche de reprise des données -Organisation du projet -Transfert de compétence -Planning de mise en œuvre	20
Références intervenants	-Expérience et compétences des consultants proposés	20
SAV et conditions d'utilisations du logiciel	- Mise à jour et versions du progiciel - Couverture, durée et modalités de la garantie du logiciel	10

	-Couverture et durée de la maintenance -Assistance téléphonique et délais d'intervention -Documentation du logiciel	
--	---	--

I- Couverture fonctionnelle du progiciel : / 40

1-Fonctionnalités couvertes en standard par rapport aux besoins exprimés : /35

- Couverture en standard de 100% du besoin 35 points
- Couverture en standard de 90% du besoin 30 points
- Couverture en standard de 80% du besoin 25 points
- Couverture en standard de 70% du besoin 20 points
- Couverture en standard de 60% du besoin 25 points
- Couverture en standard de 50% du besoin 20 points
- Couverture en standard inférieur à 50% du besoin 0 points

2-Ergonomie/ Navigation : /5

- Très bonne : 5/5
- Assez bonne : 2/5
-

II- Environnement technique du progiciel : / 10

- Paramétrage (intégré et facile 2/2, assez bien : ½, difficile ou inexistant : 0)
- Souplesse de l'administration (Souple : 2/2, assez bien : ½, pas souple : 0)
- Outil de développement (Standard : 2/2, assez bien : ½, mauvais : 0)
- Possibilité interfaçage, import et export de données (intégré :2/2, assez bien : ½, difficile ou impossible : 0)
- Sécurité applicative (intégré : 2/2, assez bien : ½, non prévue : 0)

III- Mise en œuvre du progiciel : /20

Qualité de la méthodologie proposée afin d'assurer la réalisation de la prestation et d'atteindre les objectifs de la Mission.

La méthodologie, le planning d'exécution et le chronogramme d'affectation des intervenants présentés par le soumissionnaire.

- Très bien : 20/20
- Assez bien : 15/20
- Moyenne : 10/20
- Médiocre : 0/20

IV- Référence des intervenants 20/20

Le chef de projet/Directeur de projet aura au maximum 8points selon les références.

Les intervenants fonctionnels et techniques seront évalués respectivement sur 6 points au maximum.**V. SAV, conditions d'utilisation et nombre de version / 10**

- Très bien : 10/10
- Assez bien : 7/10
- Moyenne : 4/10
- Médiocre : 0/10

ARTICLE16 : EXAMEN DES OFFRES FINANCIERES

Les offres financières des concurrents sont évaluées et une note financière (NF) sera attribuée à chaque offre en fonction de la formule ci-après :

Une note NF sur 100 points sera attribuée à l'offre financière. Elle est calculée comme suit :

$$NF=100 \times (MD/MI)$$

NF : Note financière attribuée à l'offre considérée;

MI : Montant de l'offre considérée ;

MD : Montant de l'offre la moins-disante

- Note technico-financière

La note technico-financière (**NTF**) de chaque concurrent sera calculée en faisant la somme de la note technique (**NT**) et de la note financière (**NF**) pondérées respectivement selon les coefficients de 30 % pour l'offre financière et de 70 % pour l'offre technique.

NOTE technico-financière (NTF) = 70 % * Note technique (NT) + 30 % * Note financière (NF)

Le soumissionnaire ayant obtenu la note technico-financière (**NTF**) la plus élevée sera déclaré attributaire du marché. Cette offre est considérée comme l'offre économiquement la plus avantageuse.

ARTICLE 17: DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Les soumissionnaires restent engagés par leurs offres pendant un délai de soixante (60) jours à compter de la date d'ouverture des plis.

Si dans ce délai le choix de l'attributaire n'est pas arrêté, le Maître d'ouvrage pourra demander aux soumissionnaires par lettre recommandée avec accusé de réception de prolonger la validité de leurs offres. Seuls les soumissionnaires qui auront donné leur accord par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au maître d'ouvrage resteront engagés pendant le nouveau délai.

ARTICLE 18 : MONNAIE DE FORMULATION DES OFFRES

Le dirham est la monnaie dans laquelle doivent être exprimés les prix des offres présentées par les soumissionnaires.

Lorsque le concurrent n'est pas installé au Maroc, son offre doit être exprimée en monnaie étrangère convertible. Dans ce cas, pour être évaluées et comparées, les montants des offres exprimées en monnaie étrangère doivent être convertis en dirham. Cette conversion doit s'effectuer sur la base du cours vendeur du dirham en vigueur le premier jour ouvrable de la semaine précédant celle du jour d'ouverture des plis donné par Bank Al-Maghreb.

ARTICLE 19 : LANGUE D'ETABLISSEMENT DES PIECES DES OFFRES

Les pièces des offres présentées par les concurrents doivent être établies en langues arabe ou française.

Fait àle

SIGNE PAR : (Ordonnateur)

A small, stylized handwritten signature or mark.A large, bold, and somewhat illegible handwritten signature, possibly consisting of multiple overlapping strokes.

Partie III

Cahier des Prescriptions Techniques

1 INTRODUCTION

1.1 OBJET DE L'EXPRESSION DE BESOIN

Dans le cadre du présent appel d'offres, la Marocaine des Jeux et des Sports (MDJS) souhaite acquérir un progiciel intégré qui permet la gestion des factures, des concours et des recrutements, ainsi que la géolocalisation des points de vente et la fidélisation des détaillants.

A travers ce projet, la MDJS ambitionne de :

- Informatiser les processus métier de la MDJS relatifs aux domaines : « Commercial & Opérationnel ». Le domaine marketing n'est pas inclus.
- Améliorer la gestion commerciale afin de mieux analyser et maîtriser les besoins des détaillants en termes d'accompagnement et de formations.
- Développer les compétences métier du personnel de la MDJS.
- Disposer de moyens et d'outils pour challenger l'opérateur.

1.2 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

N°	Titre du document	Responsable
1	Manuel de procédure	Direction Développement et de Transformation
2	Fiche de poste	Direction commercial & opération

1.3 Liste des fonctions à couvrir :

L'outil métier à mettre en place au niveau de la MDJS devra couvrir l'ensemble des fonctionnalités de la direction commerciale & opération. Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- Suivi des demandes d'agrément
- Suivi des statuts détaillants (Installé, Neutralisé, Désinstallé)
- Conception des concours
- Suivi des résultats des concours
- Suivi des réclamations joueurs et détaillants
- Conception de nouveaux produits (Conception, Test unitaire, mise en production)
- Contrôle de l'exactitude des facturations
- Suivi des paiements des factures
- Suivi des impayés
- Programmation et suivi des campagnes terrains.
- Fidélisation des détaillants
- Géolocalisation des détaillants

L'outil devra être évolutif et paramétrable afin de permettre d'intégrer dans un lot futur d'autres besoins métier tels que les besoins Marketing.

Ergonomie

Le progiciel doit disposer d'une charte graphique simple, élégante, claire et respectée dans l'ensemble des modules du progiciel.

Flexibilité

Le progiciel doit être flexible et paramétré afin de l'adapter au contexte de la MDJS avec un maximum de paramétrage et un minimum de développement

Accès progiciel

Le progiciel doit être accessible via une interface web compatible avec l'ensemble des navigateurs et à tous les types de terminaux (Ordinateur, tablette, smartphone...) quel que soit la technologie (Android, ios, Windows Mobile...)

Habilitations

Le super administrateur du système doit avoir la possibilité de gérer l'ensemble des accès des autres utilisateurs d'une façon centralisée.

L'outil doit être ineffaçable avec l'active directory afin de récupérer les utilisateurs autorisés et de fonctionner par les mots de passe unifiés.

1.4 REPORTING

En dehors des rapports standards livrés avec chaque module, le progiciel doit permettre la création et la personnalisation des nouveaux rapports selon le besoin, d'une façon simple par les utilisateurs du produit.

Interfaçabilité

Le progiciel doit permettre d'une façon native la création des tâches automatiques afin d'intégrer ou d'extraire des données via des fichiers (Excel, Texte, CSV...) ou des connexions vers des bases de données.

1.5 PISTE D'AUDIT

L'ensemble des actions au niveau de l'outil métier (connexion, enregistrement, modification, ...) doivent être enregistrés sur des logs.

Ces logs doivent être consultables uniquement par l'administrateur de l'outil.

Sécurité des données

Toutes les données du progiciel sont la propriété de la MDJS.

SAUVEGARDE BASE DE DONNÉE

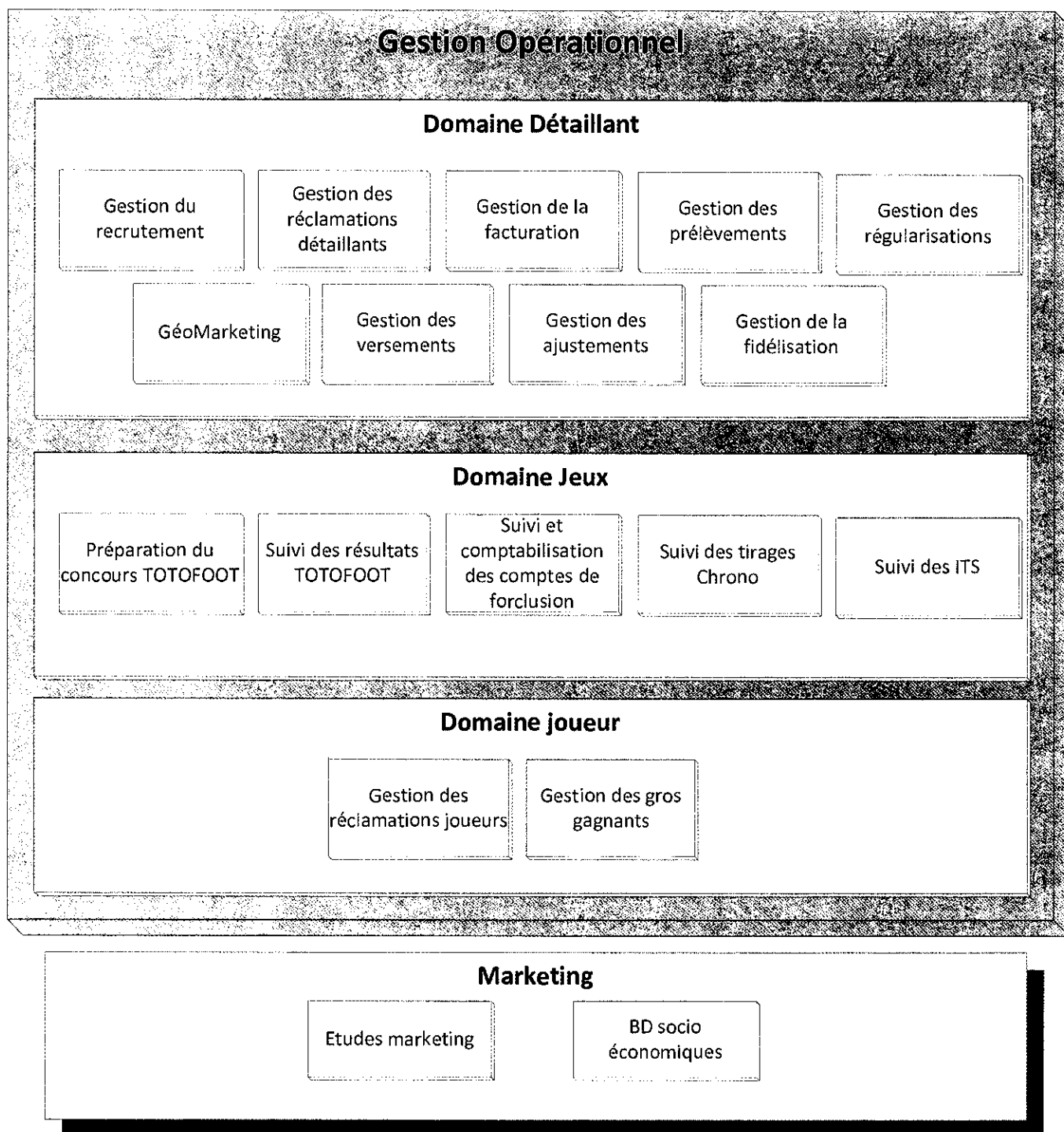
Une sauvegarde doit être faite quotidiennement de l'ensemble de la base de données et de la configuration de l'outil chaque fin de journée.

2 INVENTAIRE DES PROCESSUS (À MODIFIER OU À METTRE EN PLACE)

N°	Processus	STATUT	Entité	Observations
1	Gestion des réclamations détaillants	OK	Direction C&O	A mettre à jour
2	Gestion facturation	OK	Direction C&O Direction support	A mettre à jour
3	Gestion des prélèvements	OK	Direction C&O Direction support	A mettre à jour
4	Gestion des régularisations	OK	Direction C&O Direction support	A mettre à jour
5	Gestion des versements	OK	Direction C&O Direction support	A mettre à jour
6	Gestion des ajustements	OK	Direction C&O Direction support	A mettre à jour
7	Gestion des recrutements	KO	Direction C&O	A Mettre en place
8	Préparation concours TOTOFOOT	Ok	Direction C&O	Existant
9	Suivi des résultats des concours	OK	Direction C&O	Existant
10	Gestion de la forclusion	Ok	Direction C&O	Existant
11	Suivi et comptabilisation des comptes de forclusion	Ok	Direction Support Direction C&O	Existant
12	Fidélisation détaillant	KO	Direction C&O	A Mettre en place
13	Suivi résultat Chrono	KO	Direction C&O Direction Support Direction Marketing	A Mettre en place
14	Suivi des ITS	KO	Direction C&O Direction Support Direction Marketing	A Mettre en place

3 DESCRIPTION DU BESOIN

Le métier de la direction commerciale & opérations s'articule autour de **TROIS** domaines d'activités à savoir :



Chaque domaine comprend plusieurs activités qui sont détaillées ci-dessous :

- **Jeux**
 - Conception et mise en place de nouveaux produits
 - Préparation Suivi des résultats concours
 - Gestion et suivi des Forclusions
- **Joueur**
 - Gestion réclamation et incidents joueurs

- Gestion des paiements joueurs (Gros lots)

 - **Détaillants**
 - Gestion recrutements et contrat des détaillants
 - Gestion statuts et autorisation des détaillants
- Gestion réclamations détaillants
- Gestion de la facturation détaillants
 - Gestion des prélèvements
 - Gestion des régularisations
 - Gestion des versements
 - Gestion des ajustements
 - Gestion de la fidélisation
 - Géolocalisation

Le volet Marketing fera l'objet d'un prochain appel d'offre

3.1 Le domaine « Jeux »

La MDJS gère plusieurs typologies de jeux :

Paris Sportifs :

- TOTOFOOT 14E, TOTOFOOT 14N, TOTOFOOT 12FS, TOTOFOOT 12MS...
- COTESPORT

Jeux numériques:

- Chrono
- Jeux de grattage : Bravo, Bingo, Casino

TOTOFOOT est un jeu qui consiste à pronostiquer le résultat (1-X-2) pour chacun des matchs de la grille

COTESPORT est un jeu de paris à cotes fixes Préétabli pour chaque pronostique.

Les jeux de grattage à gain immédiat. Dès que vous grattez le ticket, vous pouvez aussitôt découvrir, si vous avez gagné et combien vous avez gagné. La MDJS lance plusieurs nouveaux jeux de grattages annuellement, parmi ces jeux figurent :

- | | |
|------------------|-------------------|
| - Roll the dice | - Fléchettes |
| - 7Boom | - Golden Fortune |
| - Royal Slots | - EuroBall |
| - Goal Kick | - World Champions |
| - X&O | - VIP BLACK |
| - Slot 777 | - Horoscope |
| - Lucky charms | - Bataille |
| - Crazy Ball | - Zodiac |
| - Alfredo | - Cash Farm |
| - Super Chance | - Shoot'n Score |
| - Golden Fortune | - Royal Slots |

Chrono est un jeu de proximité qui se joue en choisissant 8 numéros sur les 21 proposés au niveau de la grille A, et 1 numéro parmi les 4 proposés de la grille B. Le tirage s'effectue chaque 5 min d'une façon automatique.

3.1..1 Liste des processus du domaine « Jeux »

3.1..1.1 Préparation du concours TOTOFOOT

- La préparation des concours TOTOFOOT consiste à établir une première grille des matches à valider par le DCO. Le chargé des opérations propose une grille élargie, afin que le DCO puisse composer la grille la plus appropriée
- Description du processus et besoin

N°	1
ETAPE	Préparation du concours TOTOFOOT
ACTEUR(S)	<ul style="list-style-type: none"> •Chargé des opérations •DCO
DESCRIPTION	Cette procédure décrit les étapes nécessaires à la préparation des concours TOTOFOOT
DONNEES UTILISEES	<p>Données obligatoires en entrée</p> <p>Planning trimestriel</p> <p>Planning des résultats émanant de 3 sources différentes</p> <p>Données en sortie</p> <p>Programme TOTOFOOT</p>
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	<p>Planning trimestriel des concours</p> <p>PV programmation du concours signé</p> <p>PV de contrôle des informations saisies sur le système du prestataire</p> <p>Source d'informations référencées</p> <p>Support officiel de la grille de programmation des jeux</p> <p>Site web MDJS</p> <p>BOS</p> <p>Médias sportifs</p>
REGLES DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • La préparation de la grille du concours TOTOFOOT doit s'appuyer sur 3 sources d'informations au minimum lors de la préparation des concours (Espagnol et DAWLI). • La source d'informations pour la préparation du concours National reste uniquement la Fédération Royal Marocaine de Football • Pour chaque concours préparé l'ensemble des sources utilisées doivent être enregistrées. • La préparation des grilles de concours suit un planning trimestriel pré établie. • Il est possible d'avoir deux concours la même semaine, exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le concours mi- semaine concerne essentiellement les matches internationaux (Ligue des champions, coupe d'europe, éliminatoires coupe du monde-euro-CAN etc...) ○ Les concours fin de semaine concernent les matches des autres championnats européens (Calcio, Bundesliga, Première ligue) • Tous les concours doivent être préparés et envoyés à Intralot au moins 10 jours avant la date de fin de leur validation • Le support officiel de la grille de programmation des concours doit être validé par

Interface « Validation des concours »

Préparation Concours TOTOFOOT

User: TEST Test

Date debut concours :

23/05/2014

Heure debut concours

12:15

Type concours:

14

Date ouverture des mises::

18/05/2014

Nature concours:

Espagnol

Date arrêts des mises::

23/05/2014

Heure arrêts des mises

11:15

Source 1: **Source 1**

Source 2: **Source 2**

Source 3: **Source 3**

Date début match	Date fin match	Equipe 1	Equipe 2	
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Equipe 1 <input type="text"/>	Equipe 2 <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



• Règles de gestion

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
User	Texte	Non modifiable	Automatique	Le champ user est

				récupéré automatiquement du compte Windows de l'utilisateur
Date concours	Date	Calendrier	Manuel	LA date de concours doit être toujours > à la date système
Type concours	Texte	Liste déroulante modifiable	Manuel	Le type de concours TOTOFOOT 12 ne doit jamais être programmé un weekend
Nature du concours	Texte	Liste déroulante modifiable	Manuel	
Source	Texte	Saisie libre	Manuel	
Equipe 1	Texte	Saisie libre	Manuel	
Equipe 2	Texte	Saisie libre	Manuel	

Lors de la préparation des concours, le chargé des opérations choisi le type et la nature du concours ainsi que la date du concours.

L'ensemble des sources qui peuvent être utilisées pour la constitution du concours doivent être défini au préalable pour chaque nature de concours.

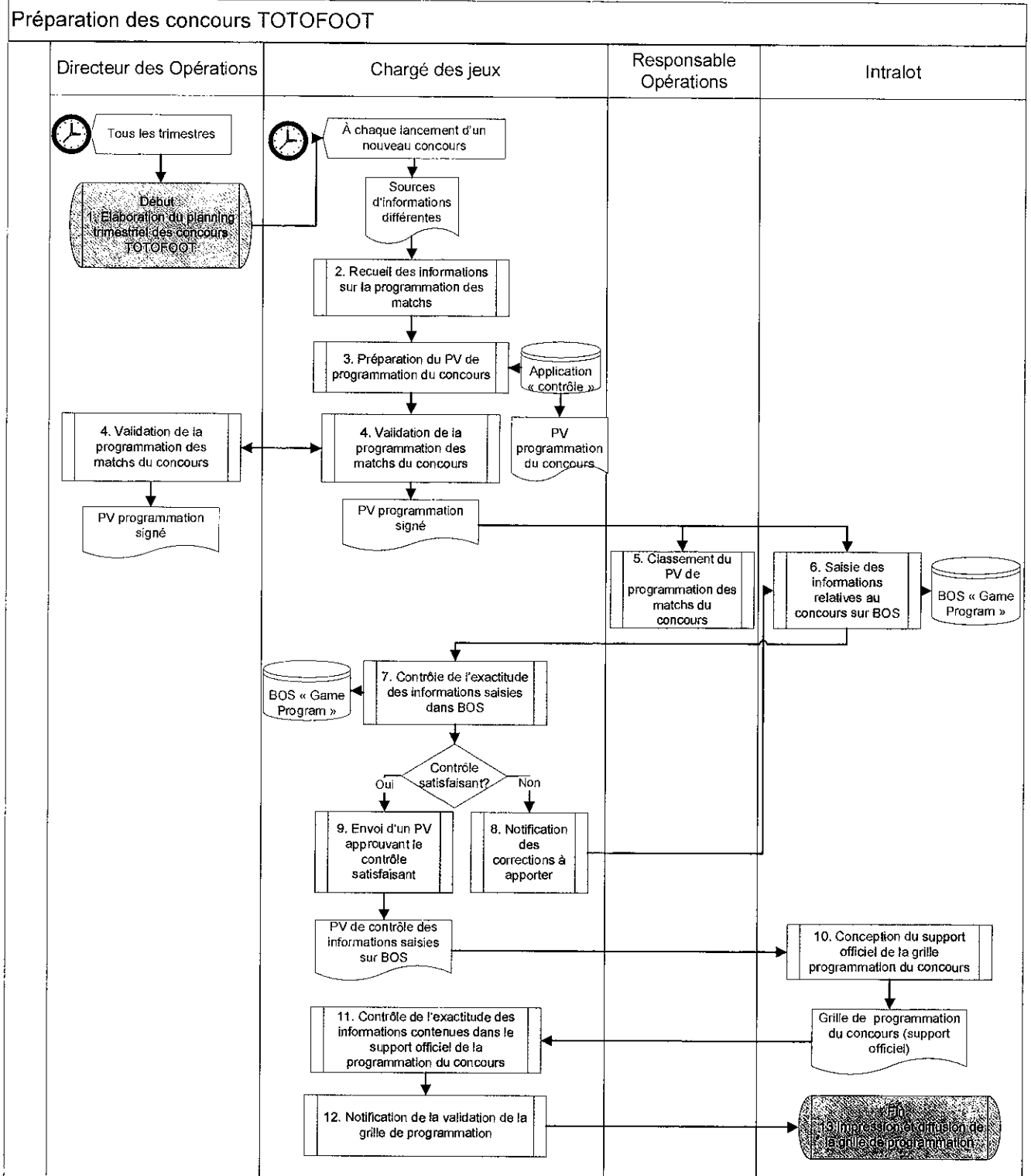
Suite au renseignement des matchs en fonction du type de jeux, le chargé des opérations transmet au DCO pour validation.

Suite à la validation un PV des concours est signé et transmis au prestataire pour impression et distribution à l'ensemble des points de ventes.

Notre prestataire est un fournisseur de systèmes de traitement de transactions et de jeux intégrés qui accompagne la MDJS dans l'ensemble de ces activités.

- Flowchart

Ci-dessous le logigramme relatif à la préparation des concours TOTOFOOT



3.1..1.2 Suivi des résultats des concours

- Description du processus et besoin

N°	2
ETAPE	Suivi et diffusion des résultats du concours TOTOFOOT
ACTEUR(S)	• Chef de projet informatique • RSSI

	<ul style="list-style-type: none"> •Chargé des opérations •DCO
DESCRIPTION	Cette procédure décrit les étapes nécessaires au suivi et à la diffusion des résultats des concours TOTOFOOT
DONNEES UTILISEES	<p>Données obligatoires en entrée</p> <p>Résultat des concours</p> <p>Montant des concours</p> <p>Données en sortie</p> <p>Nombre de gagnants par concours</p> <p>Répartition des gains entre les joueurs</p>
PROCESSUS IMPACTES	Préparation du planning mensuel de permanence
SUPPORT / OUTIL	<p>Planning de permanence</p> <p>Planning trimestriel des concours</p> <p>PV du constat des résultats du concours</p> <p>Rapport des gagnants</p> <p>Etat de la répartition des gains</p> <p>Support officiel des résultats du concours</p> <p>Dossier de concours</p> <p>Site web MDJS</p> <p>BOS</p> <p>Système de contrôle</p>
REGLES DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> •Les membres de permanence préalablement défini conformément au planning mensuel de permanence suivent l'ensemble des résultats des concours •Les résultats des concours doivent être récupérés par l'opérationnel en permanence à partir des sources d'information préalablement identifiées •Les résultats des concours doivent être communiqués à Intralot au plus tard le lendemain matin (8h30) suivant la fin du dernier match du concours •Les résultats des concours ne sont activés par Intralot au niveau du système d'information des détaillants qu'après une double validation d'Intralot et MDJS des résultats saisis au niveau du système mis en place par Intralot •Génération du rapport des gagnants à partir du système d'Intralot •Génération du rapport de répartition des lots gagnants à partir d'un système de contrôle <p>Signature et envoi du fichier de répartition des lots gagnants à Intralot</p>
BESOINS FONCTIONNELS	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de l'exactitude du calcul de répartition des gains entre les joueurs gagnants du concours TOTOFOOT. • S'assurer de l'exactitude des résultats publiés des concours TOTOFOOT

- Interface homme machine

User: **TEST Test**


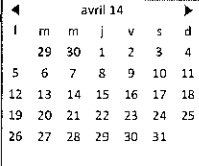
Résultat Concours TOTOFOOT

N° Concours :

Type concours: **14**

Date: **10/04/2014**

Nature concours: **ESPAGNOL**

Date résultat:  

Equipe de permanence :

Source 1:

Source 2:

Source 3:

N° match	Equipe 1	Equipe 2	Score	Résultat source 1	Résultat source 2	Résultat source 3	Résultat Final
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							



Grille Gagnant

- Règles de gestion

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
User	Texte	Non modifiable Les droits	Automatique	Le champ user est récupéré

		doivent être affectés		automatiquement du compte Windows de l'utilisateur
Date	Date	Non modifiable	Automatique	La date du concours est récupérée automatiquement une fois le numéro du concours est renseigné Source : Interface de préparation des concours
Type concours	Texte	Liste déroulante	Automatique	Le type de concours TOTOFOOT 12 ne doit jamais être programmé un weekend Source : Interface de préparation des concours
N° Concours	Texte	Liste déroulante	Manuel	Choisir le concours pour entrer les résultats correspondants
Equipe permanence	Texte	Liste déroulante	Manuel	Les noms des équipes de permanence se trouve dans la base de données
Date résultat	Date	Calendrier	Manuel	La date du résultat doit être > date concours
Nature du concours	Texte	Non modifiable	Automatique	Source :Interface de préparation des concours
Source	Texte	Saisie libre	Manuel	
Equipe 1	Texte	Non modifiable	Automatique	Source :Interface de préparation des concours
Equipe 2	Texte	Non modifiable	Automatique	Source : Interface de préparation des concours

Résultat source	Texte	Saisie libre	Manuel	le résultat source correspond au résultat en provenance de la source Source : l'ensemble des sites référence par la DCO
-----------------	-------	--------------	--------	--

- Interface homme machine

User: **TEST Test**
 N° Concours : **517N**
 Date: **10/04/2014**

Résultat Concours TOTOFOOT

Type concours: **14**

Date résultat: **14/04/2014**

Nature concours: **ESPAGNOL**

Equipe de permanence : **Permanence**

Source 1: **Source 1**

Source 2: **Source 2**

Source 3: **Source 3**

N° match	Equipe 1	Equipe 2	Score	Résultat source 1	Résultat source 2	Résultat source 3	Résultat Final	
1								<input checked="" type="checkbox"/>
2								<input checked="" type="checkbox"/>
3								<input checked="" type="checkbox"/>
4								<input checked="" type="checkbox"/>
5								<input checked="" type="checkbox"/>
6								<input checked="" type="checkbox"/>
7								<input checked="" type="checkbox"/>
8								<input checked="" type="checkbox"/>
9								<input checked="" type="checkbox"/>
10								<input checked="" type="checkbox"/>
11								<input checked="" type="checkbox"/>
12								<input checked="" type="checkbox"/>
13								<input checked="" type="checkbox"/>
14								<input checked="" type="checkbox"/>



Grille Gagnant

Répartition du montant des lots

N° Concours:

Date concours : 13/04/2014

Recette : 617715.00

Prime 14 528838.75

Résultat : 1XX21X112X112X

Rang 1(14)	<input type="text" value="0"/>	Montant	<input type="text" value="0"/>
Rang 2(13)	<input type="text" value="1"/>	Montant	<input type="text" value="1"/>
Rang 3(12)	<input type="text" value="90"/>	Montant	<input type="text" value="90"/>
Rang 4(11)	<input type="text" value="839"/>	Montant	<input type="text" value="839"/>
Rang 5(10)	<input type="text" value="4211"/>	Montant	<input type="text" value="4211"/>



Editer l'état de répartition TOTOFOOT

Numéro concours

Pas de match gagnant

> = 1 match gagnant



Le 14 est tombé



Avec un complément du 10



Prochaine prime

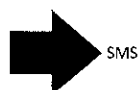
Prime :



Concours annulé



Rapport exeptionnel



- Règles de gestion

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
User	Texte	Non modifiable	Automatique	Le champ user est récupéré automatiquement du compte Windows de l'utilisateur
Date	Date	Non modifiable	Automatique	La date du concours est récupérée une fois le numéro du concours est renseigné Source :Interface de préparation des concours
Type concours	Texte	Non modifiable	Automatique	Le type de concours TOTOFOOT 12 ne doit jamais être programmé un weekend Source :Interface de préparation des concours
N° Concours	Texte	Liste déroulante	Manuel	Choisir le concours pour entrer les résultats correspondants
Equipe permanence	Texte	Non modifiable	Manuel	Les noms des équipes de permanence se trouve dans la base de données
Date résultat	Date	Non modifiable	Automatique	La date du résultat doit être => date concours
Nature du concours	Texte	Non modifiable	Automatique	Source :Interface de préparation des concours
Source	Texte	Non modifiable	Automatique	
Equipe 1	Texte	Non modifiable	Automatique	Source : Interface de préparation des concours
Equipe 2	Texte	Non modifiable	Automatique	Source : Interface

				de préparation des concours
Résultat source	Texte	Non modifiable	Automatique	le résultat source correspond au résultat en provenance de la source
Résultat Final	Texte	Non modifiable	Automatique	Le résultat final est une concaténation des différents résultats sources
Case de validation	Checkbox	Saisie libre	Manuel	Le check box doit être coché pour valider le résultat d'un match

Le chargé des opérations sélectionne le numéro du concours et la date de résultat, et enfin que l'équipe en permanence.

Par la suite il doit renseigner les résultats de l'ensemble des matchs à partir des sources préalablement définies.

Une concaténation de l'ensemble des résultats devra permettre un contrôle. Si l'ensemble des résultats est le même le résultat est validé. Dans le cas inverse la validation du DCO est requise.

Après validation de l'ensemble des résultats, un PV est envoyé au prestataire pour intégration.

Pour chaque concours dont les résultats sont validés une répartition des gains est effectuée.

Le chargé des opérations renseigne uniquement le numéro de concours, l'ensemble des données seront importées depuis l'outil du prestataire. L'ensemble de la répartition fait l'objet d'une validation par le DCO avant l'impression de l'état des répartitions des gains.

Lors de l'édition de l'état des répartitions des gains TOTOFOOT, le chargé des opérations effectue les actions suivantes

Saisi le numéro de concours

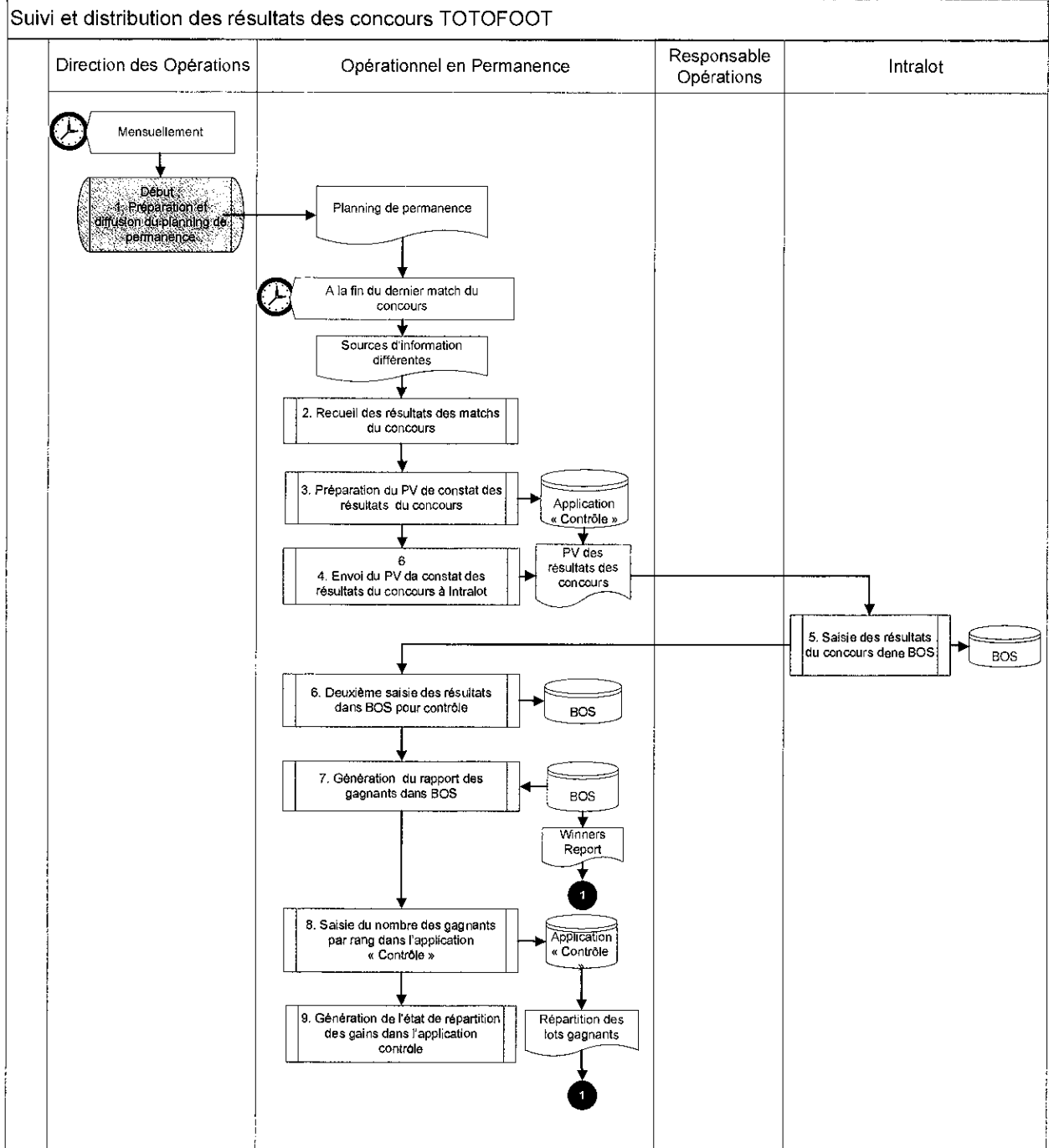
Indique si il y a un match gagnant (Match gagnant = tous match annulé ou reporté)

Indique si le 14 est tombé (indique si un joueur a peu réaliser les 14 bons pronostics)

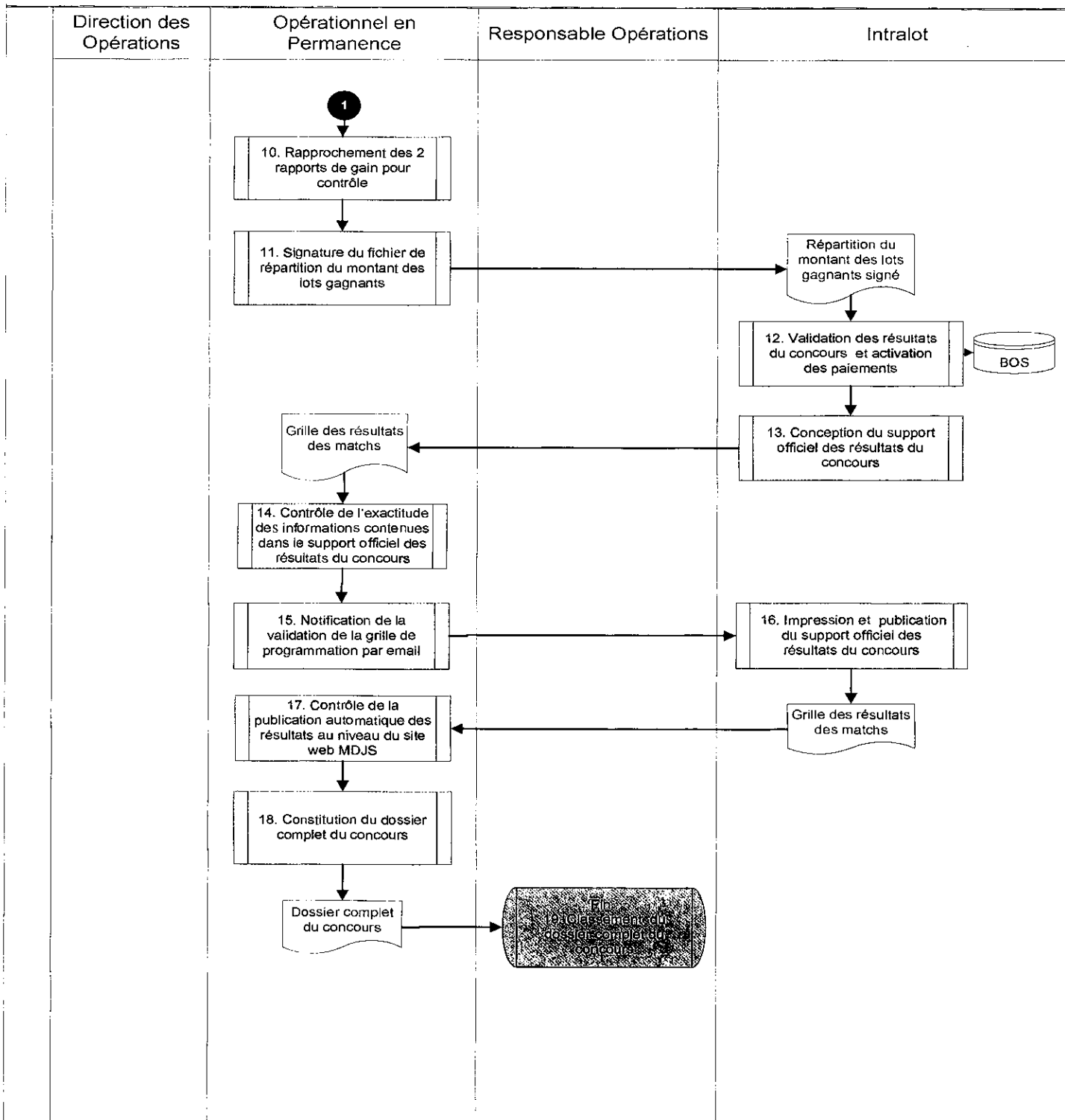
L'interface qui permet d'éditer l'état de répartition des gains permet également la transmission par sms des de l'état à différents utilisateurs préalablement définis.

Ci-dessous le logigramme relatif au Suivi et diffusion des résultats du concours TOTOFOOT

- Flowchart



Suivi et distribution des résultats des concours TOTOFOOT



3.1.1.3 Gestion de la forclusion

- Description du processus et besoin

N°	3
ETAPE	Gestion de la forclusion
ACTEUR(S)	Chargé des opérations DCO Chargé de comptabilité Responsable comptabilité Directeur Support
DESCRIPTION	Les différentes étapes de traitement des forclusions relatives aux jeux instantanés
DONNEES UTILISEES	Données obligatoires en entrée Lot à payer Lots payés N° Concours Date forclusion Données en sortie Statut concours Montant de la forclusion
PROCESSUS IMPACTES	Comptabilité
SUPPORT / OUTIL	Décision de forclusion d'un jeu instantané signé par la DG BOS SAGE Etat des gains échus et non payés Fichier des gains échus et non payés Fichier mensuel des forclusions signé
REGLES DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • La date limite de paiement des lots gagnants doit avoir lieu 30 jours après la date de forclusion • Intralot doit récupérer et assigner au point de vente tous les paquets ayant le statut « GOOD » avant le 2^{ème} lundi à partir de la date de la prise de décision de forclusion. L'ensemble de ces paquets devront être confirmés avant le 3^{ème} lundi à partir de la prise de décision de la date de forclusion
BESOINS FONCTIONNELS	Assurer le bon déroulement du processus de forclusion d'une émission instantanée

- Interface homme machine

Formulaire forclusion

N° Concours:

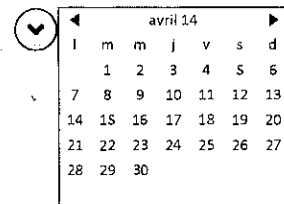
Date fin concours : **13/04/2014**

Lot à payer: **617715.00**

Lots payés : **528838.75**

Forclos (Dui/Non)

Date forclusion: Date



- Règles de gestion

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
N° Concours	Texte	Saisie libre	Manuel	
Date fin de concours	Date	Non modifiable	Automatique	La date du concours est récupérée une fois le numéro du concours est renseigné
Lots à payer	Numérique	Non modifiable	Automatique	
Lots payés	Numérique	Non modifiable	Automatique	
Forclusion (Oui/Non)	Checkbox	choix libre	Manuel	Forclusion « oui » si lots payés < lots a payé
Date forclusion	Date	Calendrier	Manuel	La date de forclusion doit être correspondante à

				la fin du mois actuel
Recherche concours forclos	Texte	Liste déroulante	Manuel	

Mensuellement le chargé des opérations sélectionne le numéro du concours, ainsi que le statut du concours (forclos ou pas). Au même moment il saisit la date de forclusion

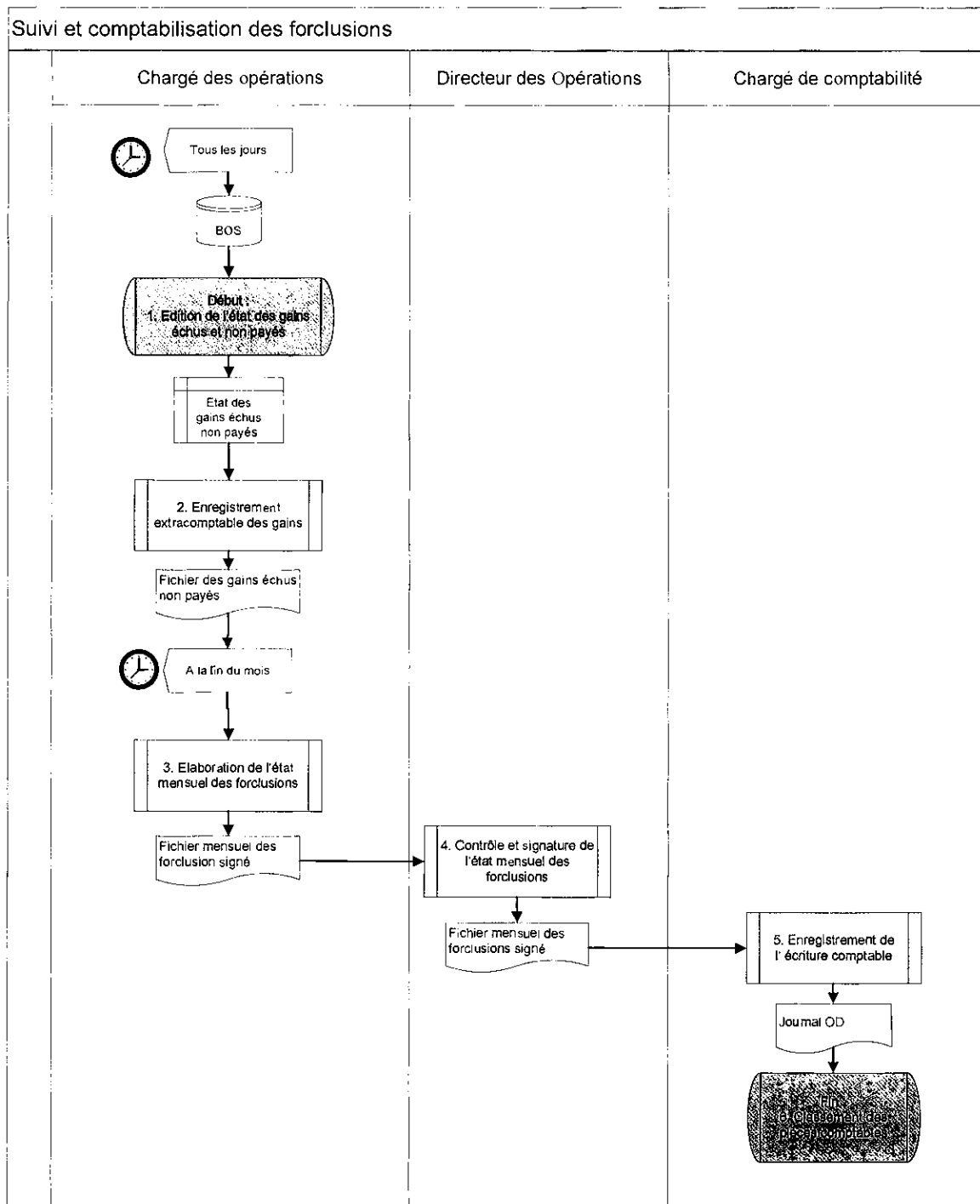
Cette interface récupère les données directement de la base de données métier figurant au niveau de l'interface de réparation des gains, ainsi que les paiements effectués par les détaillants des tickets gagnants. Ce qui permet de suivre le paiement des lots gagnés et déterminer les concours qui seront concernés par la forclusion.

3.1..1.4 Suivi et comptabilisation des comptes de forclusion

- Description du processus et besoin

N°	5
ETAPE	Suivi et comptabilisation des comptes de forclusion
ACTEUR(S)	Chargé des opérations DCO Chargé de comptabilité Responsable comptabilité Directeur Support
DESCRIPTION	les étapes de traitement des forclusions
DONNEES UTILISEES	Données obligatoires en entrée Date forclusion Montant de la forclusion Données en sortie Ecriture comptable des montant forclos
PROCESSUS IMPACTES	Comptabilité
SUPPORT / OUTIL	Décision de forclusion d'un jeu instantané signé par la DG BOS SAGE Etat des gains échus et non payés Fichier des gains échus et non payés Fichier mensuel des forclusions signé Journal des opérations Diverses
REGLES DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • La forclusion désigne que le joueur gagnant perd la faculté de réclamer le gain en raison de l'expiration du délai spécifié dans le règlement de jeu. En effet, passé le délai de forclusion MDJS n'est pas tenu de Produire les tickets de jeu Payer le joueur • La forclusion s'applique à tous les jeux qu'elle que soit leur nature et le montant des gains • Le suivi des forclusions est placé sous la responsabilité de la Direction Commerciale et des Opérations • L'enregistrement comptable des gains forclos est effectué par la Direction Support sur instruction de la Direction Commerciale et des Opérations
BESOINS FONCTIONNELS	S'assurer que tous les gains « forclos » sont suivis et comptabilisés mensuellement dans le chiffre d'affaires de MDJS

• Flowchart



3.1.1.5 Suivi des tirages Chrono

- Description du processus et besoin

N°	5
ETAPE	Suivi des tirages Chrono
ACTEUR(S)	Chargé des opérations DCO
DESCRIPTION	Description des différentes étapes du suivi des tirages Chrono qui est déclenchée par la mise à disposition par Intralot des fichiers de facturation sur BOS.
DONNEES UTILISEES	Données obligatoires en entrée Date tirage Heure tirage Résultat tirage Recette Nombre de gagnants Données en sortie
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	BOS Fichiers scripts de facturation Analyseur de requête SQL SAGE Fichier de rapprochement de la facturation sous Excel Etat « Récapitulatif de la facturation par produit du J/M/N » Etat « Contrôle de la facturation de la semaine X à X » Etat de la vérification de la facturation du J/M/N)
REGLES DE GESTION	1. La facturation des détaillants est du ressort d'Intralot conformément au contrat de gestion tripartite signé entre la MDJS, la Loterie Nationale et Intralot. 2. La facturation des détaillants est hebdomadaire. Ainsi, l'état de facturation regroupe toutes les transactions effectuées par les détaillants, les agences propres et le site internet de la période allant du dimanche matin (Dimanche 00h00 minutes) au samedi soir (23h59) de la semaine précédente. 3. Le suivi des tirages chrono par la MDJS devra être réalisé par le chargé des opérations en intégrant l'ensemble des tirages de la veille au niveau de l'outil métier. 5. Le chargé des opérations, ainsi que le DCO suivent l'évolution des ventes au niveau de l'interface répartition des gains 6.
BESOINS FONCTIONNELS	s'assurer de l'exactitude, la réalité et l'exhaustivité des tirages chrono

- Interface homme machine

Intégration Tirage Chrono

C:\bureau\ILOT\Instant Liability per Product



Date Tirage : **26/04/2014**

Nombre de tirage : **208**

Net facturation : **1 018 265,15 DH5**

Intégrer

Fermer

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Pièce jointe	Texte	Texte	Manuel	Fichier facturation issu du logiciel BOS
Date Tirage	Date	Date	Manuel	Correspond à la date du tirage
Nombre de Tirage	Numérique	Numérique	Fixe	Quotidiennement 208 tirage sont effectués
Net facturation	Numérique	Numérique	Automatique	Issu du fichier de facturation

Répartition des gains Chrono

N° Concours:

Date concours : **13/04/2014**

Heure concours : **13h05min**

Recette: **617715.00**

Résultat : Grille A **21,3,8,10,5,18,4,15** Grille B **3** Multiplicateur **XX**

	Nombre de gagnants	Montant des gagnés
Rang 1(8)	<input type="text" value="X"/>	Montant <input type="text" value="XXXX"/>
Rang 2(7)	<input type="text" value="XX"/>	Montant <input type="text" value="XXXXX"/>
Rang 3(6)	<input type="text" value="XXX"/>	Montant <input type="text" value="XXXX"/>
Rang 4(5)	<input type="text"/>	Montant <input type="text"/>
Rang 5(4)	<input type="text"/>	Montant <input type="text"/>
Rang 6(3)	<input type="text" value="X"/>	Montant <input type="text" value="XX"/>
Rang 7(2)	<input type="text" value="XXXX"/>	Montant <input type="text" value="XXX"/>
Rang 8(1)	<input type="text" value="XXXX"/>	Montant <input type="text" value="XXXX"/>



Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Date	Date	Non modifiable	Automatique	La date du concours est récupérée une fois le numéro du concours est renseigné Source : Fichier tirage Chrono
Heure concours	Heure	Non modifiable	Automatique	La date du concours est récupérée une fois le numéro du concours est renseigné Source : Fichier tirage Chrono
N° Concours	Texte	Liste déroulante	Manuel	Choisir le concours pour

				entrer les résultats correspondants
Grille A	Numérique	Non modifiable	Automatique	La date du concours est récupérée une fois le numéro du concours est renseigné Source : Fichier tirage Chrono
Grille B	Numérique	Non modifiable	Automatique	La date du concours est récupérée une fois le numéro du concours est renseigné Source : Fichier tirage Chrono
Multiplicateur	Numérique	Non modifiable	Automatique	La date du concours est récupérée une fois le numéro du concours est renseigné Source : Fichier tirage Chrono
Nombre de gagnants	Numérique	Non modifiable	Automatique	La date du concours est récupérée une fois le numéro du concours est renseigné Source : Fichier tirage Chrono
Montant gagnés	Numérique	Non modifiable	Automatique	La date du concours est récupérée une fois le numéro du concours est renseigné Source : Fichier tirage Chrono

3.1.1.6 Suivi des ITS

- Description du processus et besoin

N°	6
ÉTAPE	Suivi des ITS
ACTEUR(S)	Chargé des opérations DCO
DESCRIPTION	Description des différentes étapes du suivi des ITS qui est déclenchée par la mise à disposition par Intralot des fichiers de facturation sur BOS.
DONNEES UTILISEES	Données obligatoires en entrée Recette Nombre de tickets gagnants Nombre de tickets restants Total gains Pourcentage restant Données en sortie
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	BOS Fichiers scripts de facturation Analyseur de requête SQL SAGE Etat « Instant Liability per product » sous BOS Fichier de rapprochement de la facturation sous Excel Etat « Récapitulatif de la facturation par produit du J/M/N » Etat « Contrôle de la facturation de la semaine X à X » Etat de la vérification de la facturation du J/M/N)
REGLES DE GESTION	<ol style="list-style-type: none"> 1. La facturation des détaillants est hebdomadaire. Ainsi, l'état de facturation regroupe toutes les transactions effectuées par les détaillants, les agences propres et le site internet de la période allant du dimanche matin (Dimanche 00h00 minutes) au samedi soir (23h59) de la semaine précédente. 2. Le suivi des ITS par la MDJS devra être réalisé par le chargé des opérations en intégrant l'ensemble des tirages de la veille au niveau de l'outil métier. 3. Le chargé des opérations, ainsi que le DCO suivent l'évolution des ventes au niveau de l'interface Suivi ITS
BESOINS FONCTIONNELS	s'assurer de l'exactitude, la réalité et l'exhaustivité des gains ITS

- Interface homme machine

Intégration ITS

C:\bureau\ILOT\Instant Liability per Product



Net facturation : 1 018 265,15 DHS

Intégrer

Fermer

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Pièce jointe	Texte	Texte	Manuel	Fichier facturation issu du logiciel BOS
Net facturation	Numérique	Numérique	Automatique	Issu du fichier de facturation

Evolution des ventes ITS

Jeux

Bravo PLUS

Valeur ticket	Nbre ticket	Valeur totale	Vente quotidienne		Total vente		Reste à gagner		
			Nbre ticket	Valeur totale	Nbre ticket	Valeur totale	Nbre ticket	Montant total	Pourcentage
10,00	40 000	400 000,00	0	0,00	39 332	393 320,00	668,00	6 680,00	1,67%
12,00	10 000	120 000,00	0	0,00	9 835	118 020,00	165,00	1 980,00	1,65%
15,00	10 000	150 000,00	0	0,00	9 833	147 495,00	167,00	2 505,00	1,67%
20,00	15 000	300 000,00	0	0,00	14 812	296 240,00	188,00	3 760,00	1,25%
50,00	10 000	500 000,00	0	0,00	9 915	495 750,00	85,00	4 250,00	0,85%
100,00	1 000	100 000,00	0	0,00	990	99 000,00	10,00	1 000,00	1,00%
200,00	100	20 000,00	0	0,00	99	19 800,00	1,00	200,00	1,00%
500,00	50	25 000,00	0	0,00	49	24 500,00	1,00	500,00	2,00%
5000,00	5	25 000,00	0	0,00	5	25 000,00	-	-	0,00%
100000,00	1	100 000,00	0	0,00	1	100 000,00	-	-	0,00%

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Jeux	Texte	Liste déroulante	Manuel	Une liste préalablement définie des différents jeux instantanés qui doit être modifiable pour Ajout/Suppression de jeux
Valeur ticket	Numérique	Numérique	Automatique	
Nbre ticket	Numérique	Numérique	Automatique	
Valeur totale	Numérique	Numérique	Automatique	
Nbre ticket (vente quotidienne)	Numérique	Numérique	Automatique	
Valeur totale ticket (vente quotidienne)	Numérique	Numérique	Automatique	
Nbre ticket (total vente)	Numérique	Numérique	Automatique	
Valeur totale (total vente)	Numérique	Numérique	Automatique	
Nbre ticket (reste à gagner)	Numérique	Numérique	Automatique	
Montant total (reste à gagner)	Numérique	Numérique	Automatique	
Pourcentage (reste à gagner)	Numérique	Numérique	Automatique	

3.2 Le domaine « Joueur »

Ce domaine traite des réclamations et des incidents joueurs.

3.2..1 **Gestion des réclamations Joueurs**

- Description du processus et besoin

N°	1
ÉTAPE	Traitement des incidents et réclamations joueurs
ACTEUR(S)	Chargé de la relation joueur Responsable Marketing Directeur Commercial et Opérations Directeur Support
DESCRIPTION	L'organisation mise en place et les règles de gestion retenues afin d'asseoir un processus de traitement des réclamations des joueurs dans les meilleures conditions de délai et de maîtrise du risque opérationnel et juridique Elle est déclenché par la réception d'une réclamation écrite ou verbale du joueur au siège de la MDJS. Les différentes étapes du

	<p>traitement sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La réception de la réclamation du joueur • L'enregistrement de la réclamation dans la base Incidents • La qualification de la réclamation • Le traitement de la réclamation et le recueil des validations nécessaires en fonction de la nature de l'incident • La clôture de la réclamation dans la base Incidents
DONNEES UTILISEES	<p>Données obligatoires en entrée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom du joueur • Téléphone • N° du ticket • Nature de l'incident (Liste déroulante de choix) • Description de l'incident • Joindre le fonds de dossier (réclamation, scan CIN et ticket gagnant et reçu de paiement le cas échéant) • Date et heure début (généralisé automatiquement) • Causes identifiées • Actions • Statut de l'incident : Ouvert <p>Données en sortie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Date et heure de clôture • Statut de traitement • Taux de résolution • Répartition des réclamations reçues/ traitées par nature • Délais de résolution • Commentaires
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	<p>TSP Courrier Base Incidents</p>
REGLES DE GESTION	<p>1- La réception et l'enregistrement des réclamations et des incidents des joueurs sont placée sous la responsabilité du "chargé de la relation avec les joueurs" qui dépend du marketing. L'affectation de cette tâche au marketing est motivée par la nécessité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préserver l'image de MDJS vis à vis des clients finaux (les joueurs) - Gérer la relation avec les gagnants selon une logique Customer Relationship management <p>2- Les réclamations reçus sur présentation physique du joueur ou par courrier doivent être enregistrées dans la base Lotus de MDJS. Les courriers doivent être scannés et attachés aux incidents créés dans la base documentaire Lotus</p> <p>3- Le traitement des réclamations des joueurs obéit à un workflow de gestion, selon la nature de l'incident :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidents liés au paiement du gain : carte imtiaz capturé, montant chargé différent du montant gagné, carte perdue par le joueur, code confidentiel oublié, perdu ou non conforme, retard dans le

	<p>chargement de la carte, demande relevé bancaire</p> <p>Ces incidents doivent être soumis à la Direction Support/ Trésorerie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidents liés aux justificatifs du gain : ticket froissé, ticket déchiré, ticket falsifié, ticket perdu, ticket dépasse 1 mois, carte nulle si découverte grattée <p>Ces incidents doivent être soumis à la Direction Support, au Responsable du Marketing et à la Direction commerciale et de suivi des opérations.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidents de gestion MDJS : problème relationnel avec un détaillant ou refus de paiement, incident dans les grilles (match annulé, résultat erroné) <p>Ces incidents doivent être soumis à la Direction Commerciale et suivi des opérations.</p> <p>Les incidents liés aux justificatifs de gain, les incidents dans les grilles et les différences de montant doivent être notifiés à la DG. Le sort de la réclamation doit faire l'objet d'un PV signé par le comité de traitement.</p> <p>4- Le chargé de la relation avec les joueurs est tenu de suivre et classier les types d'incident les plus fréquentes afin d'en identifier les causes et proposer des plans d'actions correctifs</p> <p>5- Les incidents joueurs font l'objet d'un suivi hebdomadaire au niveau du comité de domaine "Marketing"</p> <p>Lors de ce comité, le chargé de relation avec les joueurs présente au Directeur Marketing les principaux indicateurs de suivi des réclamations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux de résolution - Répartition des réclamations reçues/ traitées par nature - Délais de résolution
<p>BESOINS FONCTIONNELS</p>	<p>Améliorer la satisfaction des joueurs</p> <p>Sécuriser le traitement des réclamations des joueurs</p>

- Interface homme machine

Gestion des incidents joueurs

Participant

Titre incident : *

Nom du joueur : *

Téléphone :

Produit : * ▾

Numéro ticket :

Incident

Numéro incident :

Nature incident : * ▾

Description de l'incident :

Sous catégorie de l'incident : * ▾

Date début incident:

Date ▾

avril 14						
l	m	m	j	v	s	d
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Pièce jointe:



Priorité : ▾

Suivi de l'incident

Satisfaction client : ▾

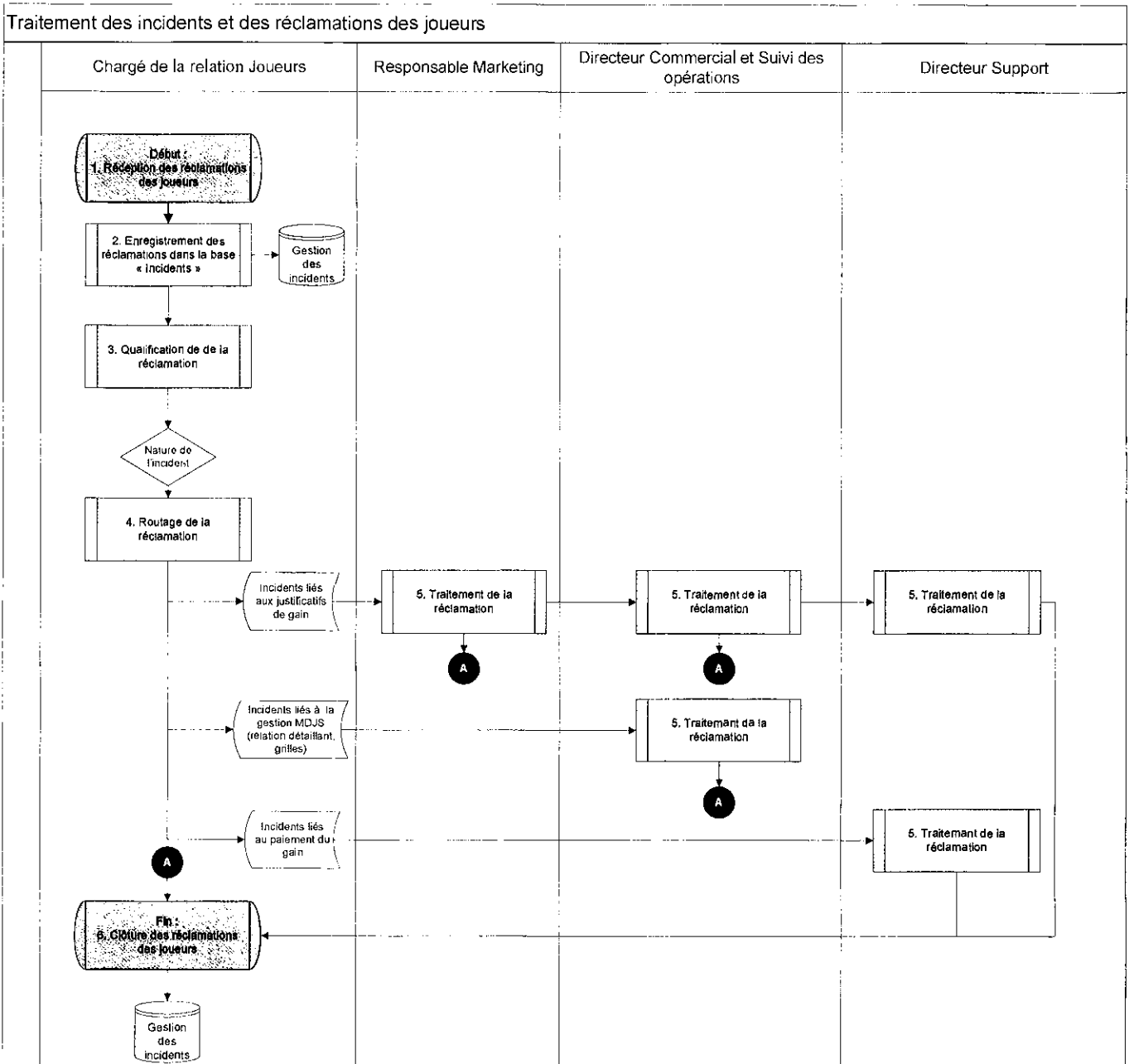
Remarques :

- Règles de gestion

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Titre incident	Texte	Texte	Manuel	
Nom du joueur	Texte	Texte	Manuel	
Téléphone	Numérique	Numérique	Manuel	
Produit	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Numéro ticket	Numérique	Numérique	Manuel	
Numéro incident	Numérique	Numérique	Automatique	
Nature incident	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Description de l'incident	Texte	Texte	Manuel	
Sous-catégorie de l'incident	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Date début incident	Date	Calendrier	Manuel	
Pièce jointe	Texte	Pièce jointe	Manuel	
Priorité	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Satisfaction client	Texte	Texte	Annulé	
Remarques	Texte	Texte	Annulé	

- Flowchart

« Logigramme de gestion des incidents et des réclamations des joueurs »



3.2.2 Gestion des gros gagnants

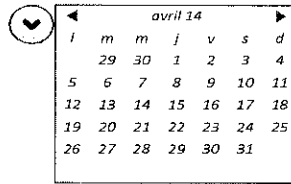
- Description du processus et besoin

N°	1
ETAPE	Gestion des gros gagnants
ACTEUR(s)	Chargé de la relation joueur Directeur Commercial et Opérations
DESCRIPTION	L'organisation mise en place et les règles de gestion retenues afin d'asseoir un processus de traitement des gros gagnants dans les meilleurs conditions de délai et de maîtrise du risque opérationnel et juridique Elle est déclenchée par la réception d'une demande du joueur au siège de la MDJS. Les différentes étapes du traitement sont :

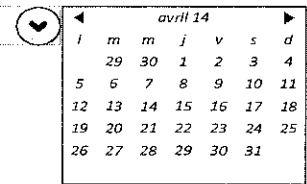
	<ul style="list-style-type: none"> • La réception de la demande de paiement du joueur • Le contrôle au niveau du système de l'exactitude du ticket • Le renseignement des informations du joueur • La transmission des paiements au DCO pour validation • La transmission au DG pour validation • La transmission à la direction support pour édition des chèques de paiement • La signature des chèques de paiement par le DG
DONNEES UTILISEES	<p>Données obligatoires en entrée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom du joueur • Adresse • N°CIN • N° du ticket • Joindre le fonds de dossier (Copie ticket gagnant, Copie CIN) • Date et heure de la demande (génééré automatiquement) <p>Données en sortie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecriture comptable relatif au paiement
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	<p>TSP Courrier Base gros gagnants</p>
REGLES DE GESTION	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le chargé de la relation client réceptionne une demande de paiement d'un gros gain. 2. LE chargé de la relation vérifie au niveau du système l'exactitude du ticket en : <ul style="list-style-type: none"> • Scannant le ticket • Vérifier la présence du numéro de ticket et les tickets au niveau du de l'interface des gros gagnants 3. Le chargé de clientèle sélectionne le numéro du ticket au niveau de l'interface gros gagnants. 4. LE chargé de clientèle renseigne les informations relatives au joueurs : <ul style="list-style-type: none"> • Nom • Prénom • N°CIN • Ville • Montant • Tirage • Type de jeux 5. Le chargé de clientèle imprime la demande et la transmet au DCO pour validation. 6. Le DCO transmet à la direction Général la demande pour validation 7. La direction support après validation du DG édit le chèque de paiement, et renseigne le paiement au niveau du grand livre 8. Le chargé de clientèle contact le gagnant pour lui transmettre le chèque
BESOINS FONCTIONNELS	

Jeux

Date début :



Date fin :



Terminal	Adresse	N° tirage	Coupon	Statut	Date d'expiration	Montant ▼
228	11,Rue Madagascar, Rabat	606	2419	UNPAID	09/07/2014	23567,50

Nom	Prénom	CIN	Ville	Montant	Tirage	Type jeux
<input type="text" value="Nom"/>	<input type="text" value="Prénom"/>	<input type="text" value="CIN"/>	<input type="text" value="Ville"/>	23567,50	606	TOTOFOOT

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Jeux	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Date début	Date	Calendrier	Manuel	
Date début	Date	Calendrier	Manuel	

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Nom	Texte	Texte	Manuel	
Prénom	Texte	Texte	Manuel	
CIN	Texte	Texte	Manuel	
Ville	Texte	Texte	Manuel	
Montant	Numérique	Numérique	Automatique	Ce champ est renseigné après avoir sélectionné un gagnant
Tirage	Numérique	Numérique	Automatique	Ce champ est renseigné après

				avoir sélectionné un gagnant
Type jeux	Texte	Texte	Automatique	Ce champ est renseigné après avoir sélectionné un gagnant

A chaque demande de paiement, le chargé de clientèle vérifie l'originalité du ticket présenté. Au niveau de l'interface gros gagnant le chargé de clientèle sélectionne le jeux et la date figurants au niveau du ticket, et par la suite le numéro de ticket correspondant. Ensuite il renseigne les informations relatives aux gagnants et transmet au DCO pour validation, ensuite la demande est transmise au DG pour validation et autorisation pour l'édition du chèque de paiement.

3.3 Le domaine « Détaillant »

Ce volet traite l'ensemble des activités relatives à la gestion de la relation entre MDJS et l'ensemble de ces détaillants. Ce domaine est composé des activités suivantes :

- Gestion des recrutements
- Gestion réclamations détaillants
- Gestion de la facturation détaillants
- Gestion des prélèvements détaillants
- Gestion des régularisations détaillants
- Gestion des versements
- Gestion des ajustements
- Gestion de la fidélisation des détaillants
- Gestion des contrats (GED)

3.3..1 Liste des processus du domaine « Détaillant »

3.3..1.1 Gestion des recrutements

- Description du processus et besoin

N°	1
ETAPE	Gestion des recrutements
ACTEUR(s)	INTRALOT Loteries
DESCRIPTION	
DONNEES UTILISEES	<p>Données obligatoires en entrée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une copie certifiée conforme de l'attestation d'inscription à la taxe professionnelle (patente) au nom du prospect ou le certificat récent d'inscription à cette taxe professionnelle ou l'avis d'imposition à la taxe professionnelle. • Une copie certifiée conforme du registre de commerce au nom du prospect. • Une copie certifié conforme de la carte d'identité nationale (CIN du prospect) • Une copie de la première page du contrat signé par le prospect ainsi qu'une copie de la fiche de prospection signée par le détaillant et/ou INTRALOT. • Document original de l'ordre de prélèvement (OP) irrévocable et permanent signé par le détaillant et par la banque ; banque agréée par les loteries. L'OP

	<p>devra contenir le numéro du contrat d'agrément ainsi que les informations relatives au détaillant.</p> <p>Données en sortie Numéro de contrat Statut du contrat Code détaillant (pour les dossiers approuvés)</p>
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	Fiche de prospection PV de réception Contrat PV
REGLES DE GESTION	<p>-L'ensemble des documents doivent être scanné est importé au niveau de l'outil métier.</p> <p>- Un contrôle doit être fait sur la base de la CIN du demandeur ou du RC afin de déterminer si le demandeur a encore des impayés.</p> <p>- Les demandeurs d'agrément ne doivent pas être un débit de boisson, ni être à proximité d'une mosquée, ni d'une école.</p> <p>- L'ensemble des informations relatives aux demandeurs d'agrément doivent être sauvegardés même si la candidature est rejetée.</p>
BESOINS FONCTIONNELS	

- Interface homme machine
 « Interface Gestion de Recrutement »

Gestion recrutement

Numéro Contrat :
 Numéro avenant :

Code détaillant :
 Montant autorisation :

Nom :

Prénom :

Activité :

Ville :

Statut :

Motif :

Pièce manquante :

Date création : Date

 Date modification : Date



- Règles de gestion

Pour chaque demande d'agrément le demandeur doit fournir un ensemble de documents au chargé de recrutement détaillants. Ce dernier doit renseigner l'ensemble des informations figurant dans le tableau ci-dessus afin de lui affecter un numéro de contrat.

Hebdomadairement, les équipes chargées du recrutement détaillants au niveau des deux loteries se réunissent avec le prestataire afin d'octroyer les agréments aux demandeurs qui remplissent l'ensemble des conditions demandées.

Suite à l'octroi de l'agrément, le statut du détaillant est renseigné ce qui génère automatiquement un code détaillant.

Si le détaillant lors de la réunion n'est pas validé, cela s'explique par deux cas de figures :

- Le demandeur a encore des impayés avec l'une des loteries
- Le demandeur devra compléter son dossier

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Numéro contrat	Numérique	Numérique	Automatique	Incrémentale pour chaque nouvelle demande de contrat
Numéro avenant	Numérique	Numérique	Automatique	
Code détaillant	Numérique	Numérique	Automatique	Pour chaque détaillant d'une région spécifique son code détaillant débute par le numéro de la région à laquelle il appartient
Nom	Texte	Texte	Manuel	
Prénom	Texte	Texte	Manuel	
Activité	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Ville	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Statuts	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Motif	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Pièces manquantes	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Date création	Date	Calendrier	Automatique	
Date modification	Date	Calendrier	Automatique	

3.3..1.2 Gestion des réclamations détaillants

- Description du processus et besoin

N°	2
ÉTAPE	Gestion des réclamations détaillants

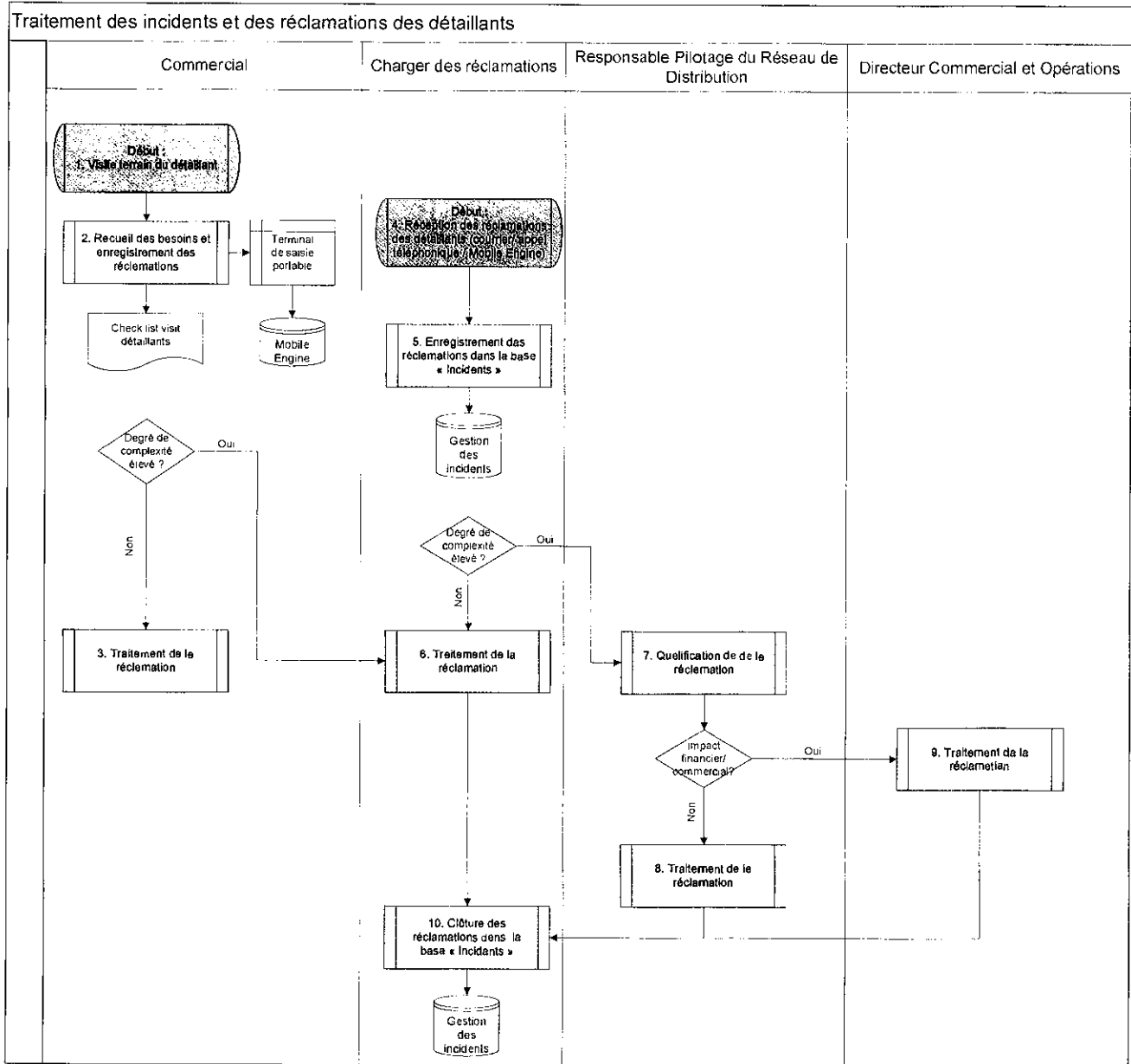
ACTEUR(S)	Commercial Chargé du Suivi Administratif des Détaillants Responsable du Pilotage du Réseau de Distribution Directeur Commercial et Opérations
DESCRIPTION	Description de l'organisation mise en place et les règles de gestion retenues afin d'asseoir un processus d'instruction et de traitement des réclamations dans les meilleurs délais. Elle est déclenché par la réception d'une réclamation écrite ou verbale du détaillant. Les différentes étapes du traitement sont : <ul style="list-style-type: none"> • La qualification de la réclamation • L'envoi de la réclamation à INTRALOT • L'envoi de la lettre de réponse au détaillant en cas de réclamation écrite
DONNEES UTILISEES	Données obligatoires en entrée <ul style="list-style-type: none"> • Code agent • Nombre de terminal • Région • Ville • Type détaillant • Code détaillant → Informations générées : adresse, nom du détaillant, téléphone (peut être modifié) • Localisation proche : mosquée, PMU, école • Statut PLV • Statut Enseigne • Statut programme • Statut Chrono • Statut Billets instantanés Données en sortie <ul style="list-style-type: none"> • Date et heure de clôture • Statut de traitement • Commentaires
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	TSP Courrier CRM Base Incidents
REGLES DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • Le détaillant doit contacter INTRALOT en cas de réclamations. Néanmoins, MDJS continue de recevoir les réclamations qu'elle doit enregistrer, qualifier et router à INTRALOT pour traitement. • Les réclamations reçus par téléphone ou par courrier doivent être enregistrées dans la base documentaire de la MDJS " Gestion des Incidents" même s'elles sont déjà enregistrées dans la base CRM de INTRALOT • Le traitement des réclamations suit un workflow d'escalade de 3 niveaux: <ul style="list-style-type: none"> • Niveau 1 : Chargé du Suivi Administratif des Détaillants

	<p>(réception appel) et animateur commercial (recueil des réclamations lors d'une visite terrain)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau 2 : Responsable du Pilotage du Réseau de Distribution, si la réclamation n'a pas pu être traitée par le niveau 1 • Niveau 3 : Directeur Commercial et Opérations, si la réclamation n'a pas pu être traitée par le niveau 2 ou a un impact financier ou commercial important sur la relation avec le détaillant. <p>L'enregistrement des réclamations au niveau de la base " incidents" est centralisé au niveau du Chargé du Suivi Administratif des Détaillants.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les incidents sont classifiés sous deux natures : <ul style="list-style-type: none"> • Les incidents opérationnels : autorisations, billets instantanées, tickets de jeu, PLV... • Les incidents techniques : problème de terminal ou de fonctionnement du matériel, de réseau... <p>La classification et le suivi de ces réclamations incombe au Chargé du Suivi Administratif des Détaillants afin d'en identifier les causes et proposer des plans d'actions correctifs (besoin de formation, amélioration d'un processus existant...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs de suivi de gestion des réclamations sont présentés hebdomadairement au niveau du comité de domaine "Commercial et Suivi des Opérations". <ul style="list-style-type: none"> • Taux de résolution : nombre de réclamations traitées/ nombre de réclamations reçues dans la semaine • Répartition des réclamations reçues/ traitées par nature • Répartition des réclamations reçues/ traitées par région • Délais de résolution des anomalies : vérifier le respect des délais pour les réclamations relatives aux pannes des terminaux : <ul style="list-style-type: none"> -3 heures pour les détaillants situés dans des villes à plus de 200 000 habitants -6 heures pour les détaillants situés dans des villes à plus de 50 000 à 200 000 habitants -24 heures pour les détaillants situés dans les autres zones (villes et villages de moins de 50 000 habitants) <p>En cas de non-respect des délais contractuels, le Direction Commercial et Opération est tenu d'informer le Contrat Manager.</p>
BESOINS FONCTIONNELS	Améliorer la satisfaction du détaillant

	Sécuriser le traitement des réclamations
--	---

- Flowchart

« Logigramme Gestion des réclamations détaillants »



3.3..1.3 Gestion de la facturation détaillants

- Description du processus et besoin

N°	3
-----------	---

ETAPE	Gestion de la facturation détaillants
ACTEUR(S)	Intralot Chargé des opérations Chargé de comptabilité Responsable comptable Directeur Support
DESCRIPTION	Description des différentes étapes de la facturation des détaillants qui est déclenchée par la mise à disposition par Intralot des fichiers de facturation sur BOS et s'achève par la validation des Etats de Facturations sur CODA(SAGE).
A	Données obligatoires en entrée Données en sortie
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	BOS GID Application Suivi CA Interpréteur Intralot_SAGE V10 Fichiers scripts de facturation Analyseur de requête SQL SAGE Etat « Balance Report » sous BOS Fichier de rapprochement de la facturation sous Excel Etat « Récapitulatif de la facturation par produit du J/M/N » Etat « Contrôle de la facturation de la semaine X à X » Etat de la vérification de la facturation du J/M/N
REGLES DE GESTION	<ol style="list-style-type: none"> 1. La facturation des détaillants est du ressort d'Intralot conformément au contrat de gestion tripartite signé entre la MDJS, la Loterie Nationale et Intralot. 2. La facturation des détaillants est hebdomadaire. Ainsi, l'état de facturation regroupe toutes les transactions effectuées par les détaillants, les agences propres et le site internet de la période allant du dimanche matin (Dimanche 00h00 minutes) au samedi soir (23h59) de la semaine précédente. 3. Le suivi de la facturation par la MDJS est réalisé par le chargé des opérations qui intègre - tous les lundis matin avant 9h30 - les fichiers de facturation des détaillants dans GID et dans CODA(SAGE) (mode corbeille). 4. L'intervention de la comptabilité dans le processus de facturation reste limitée du fait de l'informatisation de ce processus. Toutefois, le chargé de comptabilité intervient après la phase d'intégration afin de contrôler la bonne intégration des factures issues de BOS dans CODE(SAGE) et GID et cela, à l'aide d'un

	<p>état de rapprochement extracomptable.</p> <p>5. La Direction Support est le service responsable et garant du bon traitement comptable de la facturation. En effet, l'imputation comptable ne se fait jamais directement sur le réel du système comptable SAGE. Le chargé des opérations intègre la facturation sur la « corbeille » de CODA(SAGE) et c'est le Directeur Support qui est habilité à valider les imputations pour les faire passer du mode corbeille au mode réel. Ce principe de séparation des tâches doit être toujours respecté.</p> <p>6. Les états de facturations de la Loterie Nationale sont aussi importés de BOS et intégrées dans une application dédiée pour des besoins de suivi de la performance.</p> <p>7. Chaque semaine vient se rajouter au stock existant des factures impayées, les nouvelles factures impayées de la semaine écoulée.</p> <p>8. Le processus de suivi de la facturation des détaillants est régi par les règles de gestion suivantes :</p> <p>☐ Si le solde de la facture est positif alors la facture fait l'objet d'un prélèvement automatique (Cf procédures OPR 05 : Gestion des prélèvements de factures)</p> <p>☐ Si le solde de la facture est négatif et qu'il existe des factures positives (c'est-à-dire de factures impayées) pour ce même détaillant, alors la facture fait l'objet d'une régularisation. Il s'agira d'imputer la facture négative sur la facture positive. (Cf procédures OPR 02 : Gestion des régularisations de factures négatives des détaillants).</p> <p>☐ Si le solde de la facture est négatif et qu'il n'existe pas de factures positives pour ce même détaillant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un virement est réalisé le jour même si le montant de la facture est supérieur à 200 MAD. Cf procédure OPR 03 : Gestion des virements sur factures négatives des détaillants. - Un ajustement sur la facture du détaillant est réalisé en fin de semaine (vendredi) si le montant de la facture est inférieur à 200 MAD. Cf procédure OPR 06 : Gestion des ajustements de factures négatives des détaillants.
<p>BESOINS FONCTIONNELS</p>	<p>s'assurer de l'exactitude, la réalité et l'exhaustivité de la facturation des détaillants.</p>

- Interface homme machine

L'image ci-dessous représente une capture écran de l'intégration de la facturation.

Intégration de la facturation

C:\bureau\ILOT\facture.txt

Date facturation : **26/04/2014**

Nombre facture : **1188**

Net facturation : **11 018 265,15 DHS**

Intégrer Fermer

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Pièce jointe	Texte	Texte	Manuel	Fichier facturation issu du logiciel BOS
Date facturation	Date	Date	Automatique	Issu du fichier de facturation
Nombre de facture	Numérique	Numérique	Automatique	Issu du fichier de facturation
Net facturation	Numérique	Numérique	Automatique	Issu du fichier de facturation

L'image ci-dessous représente une capture écran pour afficher l'état des factures impayées.

Etat des factures impayés

Banque :

Nombre facture : 752

Net facturation : 6 977 530,00

Aperçu

Fermer

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Banque	Texte	Liste déroulante	Manuel	Choisir la banque pour laquelle il faut afficher les factures impayées
Nombre de facture	Numérique	Numérique	Automatique	Nombre de facture est récupéré à partir du fichier de facturation
Net facturation	Numérique	Numérique	Automatique	Net facturation est récupéré à partir du fichier de facturation

La facturation s'effectue par le chargé des opérations chaque lundi matin avant 9h30.

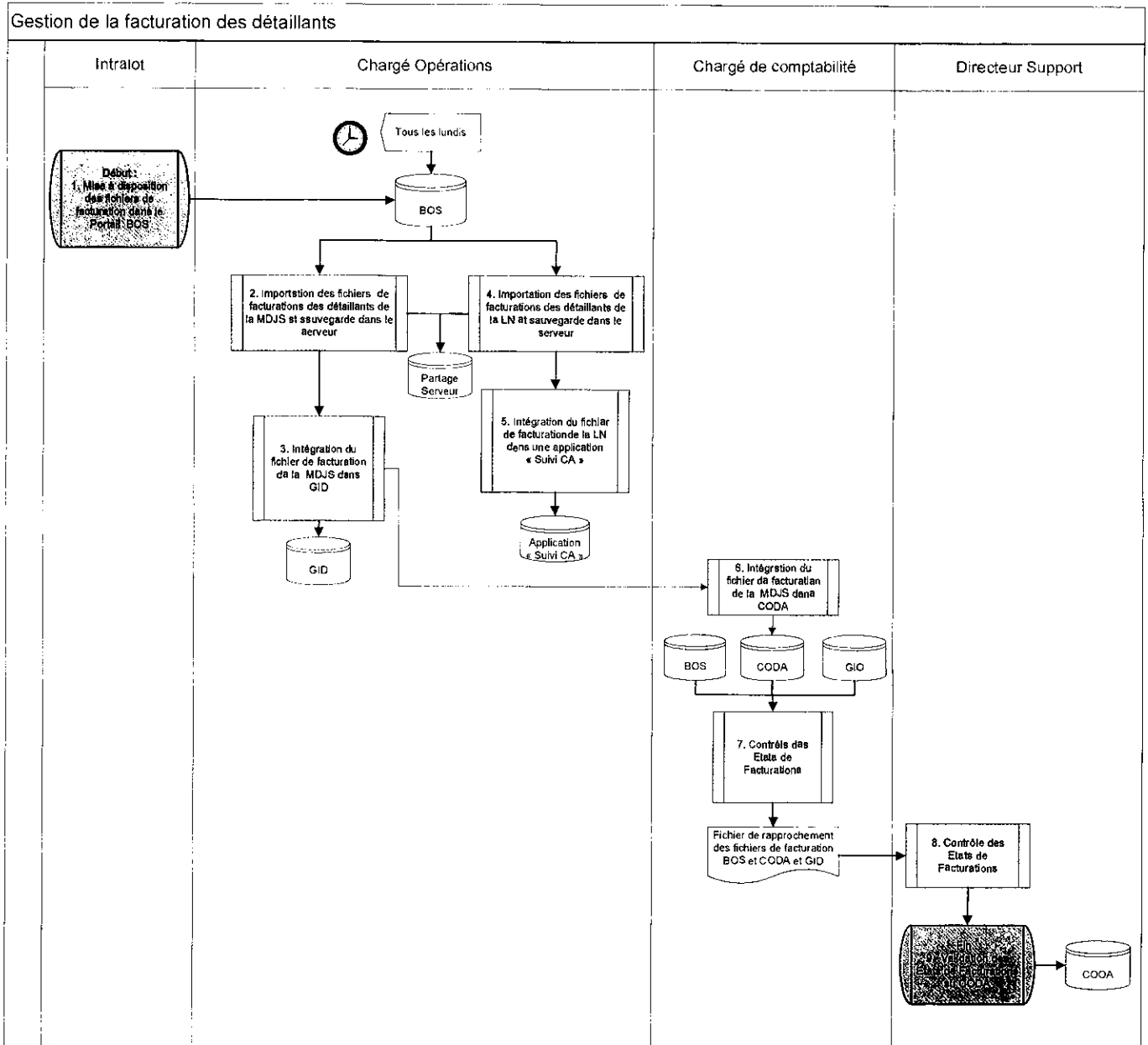
Pour ce faire le chargé d'opération doit récupérer le fichier de facturation de la semaine précédente à partir de l'outil fourni par le prestataire à savoir « BOS ».

Après avoir récupérer le fichier de facturation, il l'intègre à l'outil métier en choisissant de joindre ce fichier. Une fois le fichier est joint le nombre de facture ainsi que le montant de la facture sont affichés.

Le chargé d'opération peut aussi avoir un état des factures impayées. Cet état affiche les différentes factures impayées par banque. Pour ce faire le chargé d'opération doit choisir la banque dont il veut l'état et appuyer sur le bouton aperçu. Les champs nombre de factures et net facturation sont renseignés automatiquement après le choix de la banque.

- Flowchart

« Logigramme Gestion de la facturation détaillants »



3.3..1.4 Gestion des prélèvements

- Description du processus et besoin

N°	4
ETAPE	Gestion des prélèvements
ACTEUR(S)	Chargé des Opérations Responsable Trésorerie Directeur Support
DESCRIPTION	Description des différentes étapes de la gestion des prélèvements des détaillants qui est déclenchée par la génération sous GID des

	états de prélèvement AWB et BMCE et s'achève par l'intégration des fichiers de sorts dans GID et CODA et le contrôle de la facturation au moment de l'arrêté des 2 banques
DONNEES UTILISEES	Données obligatoires en entrée Données en sortie
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	GID Serveur Etat des factures Impayées AWB Etat des factures Impayées BMCE Etat de la vérification de la facturation Etat récapitulatif de la facturation XRT Fichier de prélèvement AWB EDIFIN GNS EDICOM SAGE Fichier Excel de suivi des encaissements Fichier de contrôle de la facturation
REGLES DE GESTION	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les comptes détaillants font l'objet d'un prélèvement automatique du montant de la facturation due, conformément aux clauses contractuelles convenues avec la MDJS, la LN et les détaillants. 2. Le montant prélevé correspond à la différence entre le CA réalisé par le détaillant net de la commission de vente et le montant des paiements effectués par le détaillant. 3. Le montant de la commission de vente des détaillants s'élève à 5% du CA réalisé. 4. La génération des fichiers des prélèvements bancaires et leur envoi aux banques doivent intervenir obligatoirement après traitement successifs des virements et des régularisations (Cf OPR 02) et des versements (Cf OPR 04) et de la validation de ces traitements sur l'état de facturation initial importé à partir de BOS. 5. La fréquence de traitement et d'envoi des fichiers de prélèvements bancaires aux banques diffèrent selon l'établissement bancaire : <ul style="list-style-type: none"> ○ AWB : envoi hebdomadaire (tous les lundis matins) via XRT ○ BMCE : envoi quotidien (tous les matins) du fichier de prélèvement à GNS via EDIFIN (pour le chargement et signature du fichier) et Edicom (et pour l'envoi du fichier) <p>Les fichiers doivent être envoyés au plus tard à 15h30</p> 6. La fréquence de traitement des avis de sort diffèrent selon l'établissement bancaire : AWB envoie l'avis de sort des payés tous les mardis, mercredis, jeudis et vendredis matins et l'avis de sort des impayés

	uniquement le vendredi matin BMCE envoie le fichier de sort des payés et des impayés tous les mardis, mercredi, jeudi et vendredi matin
BESOINS FONCTIONNELS	- S'assurer du correct traitement des prélèvements bancaires des détaillants - Fluidifier et optimiser le traitement des prélèvements des détaillants

- Interface homme machine

L'image ci-dessous représente une capture écran de la gestion des prélèvements détaillants.

Gestion prélèvement

Banque : AWB

Nombre factures : 28

Montant factures : 159 729,00 DHS

- Règles de gestion

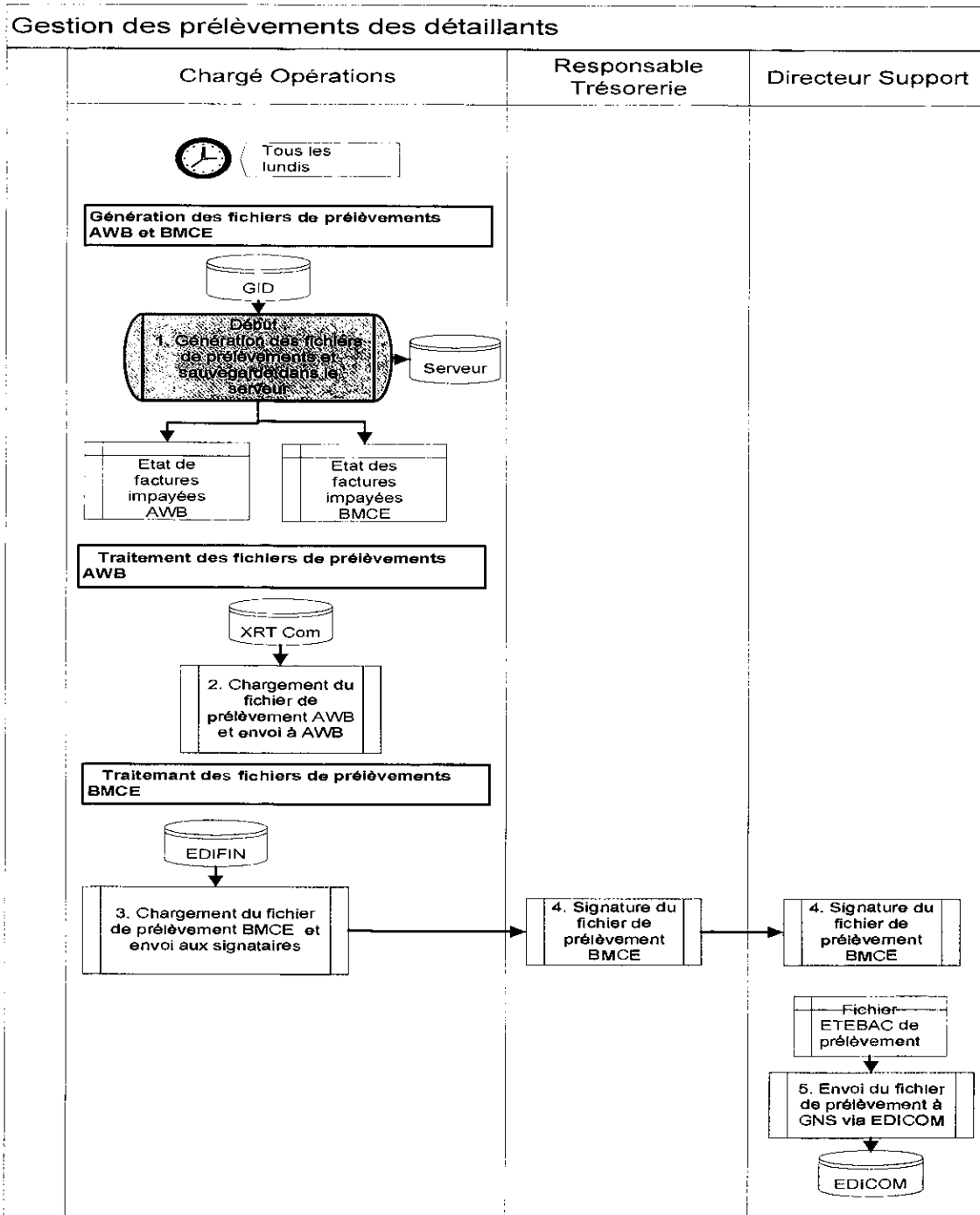
Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Banque	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Nombre de facture	Numérique	Numérique	Automatique	
Montant facture	Numérique	Numérique	Automatique	

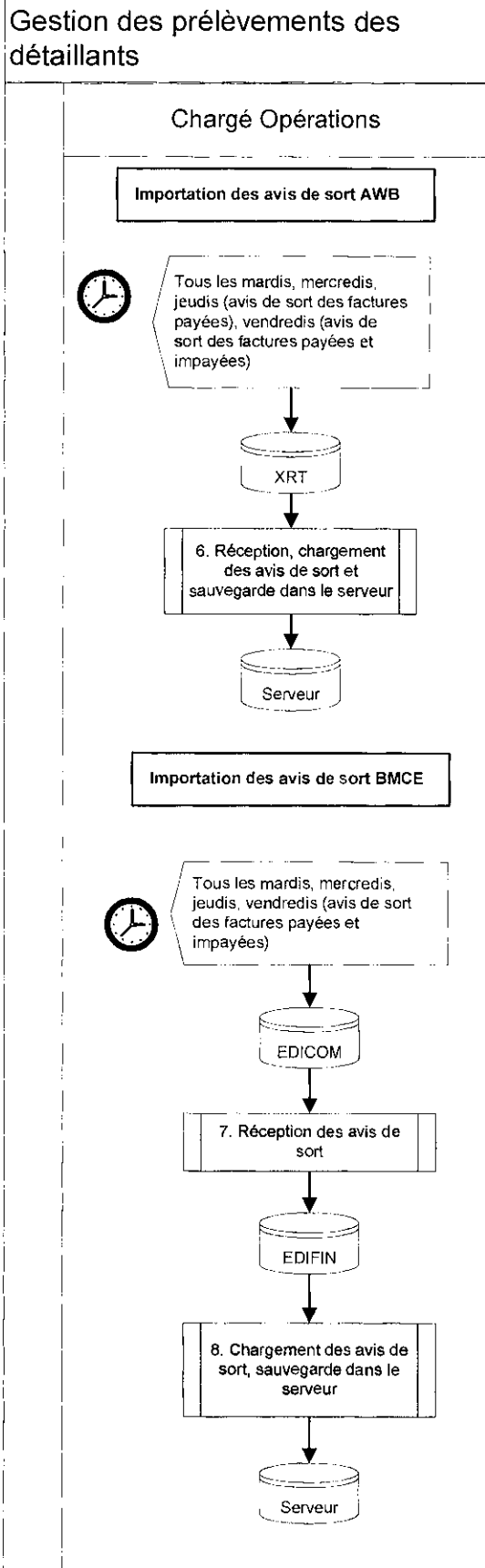
Pour effectuer un prélèvement, le chargé d'opération doit générer les fichiers de prélèvement destiné à chacune des banques partenaire de la MDJS. Pour ce faire il doit choisir dans la liste déroulante la banque correspondante puis appuyer sur « Générer ».

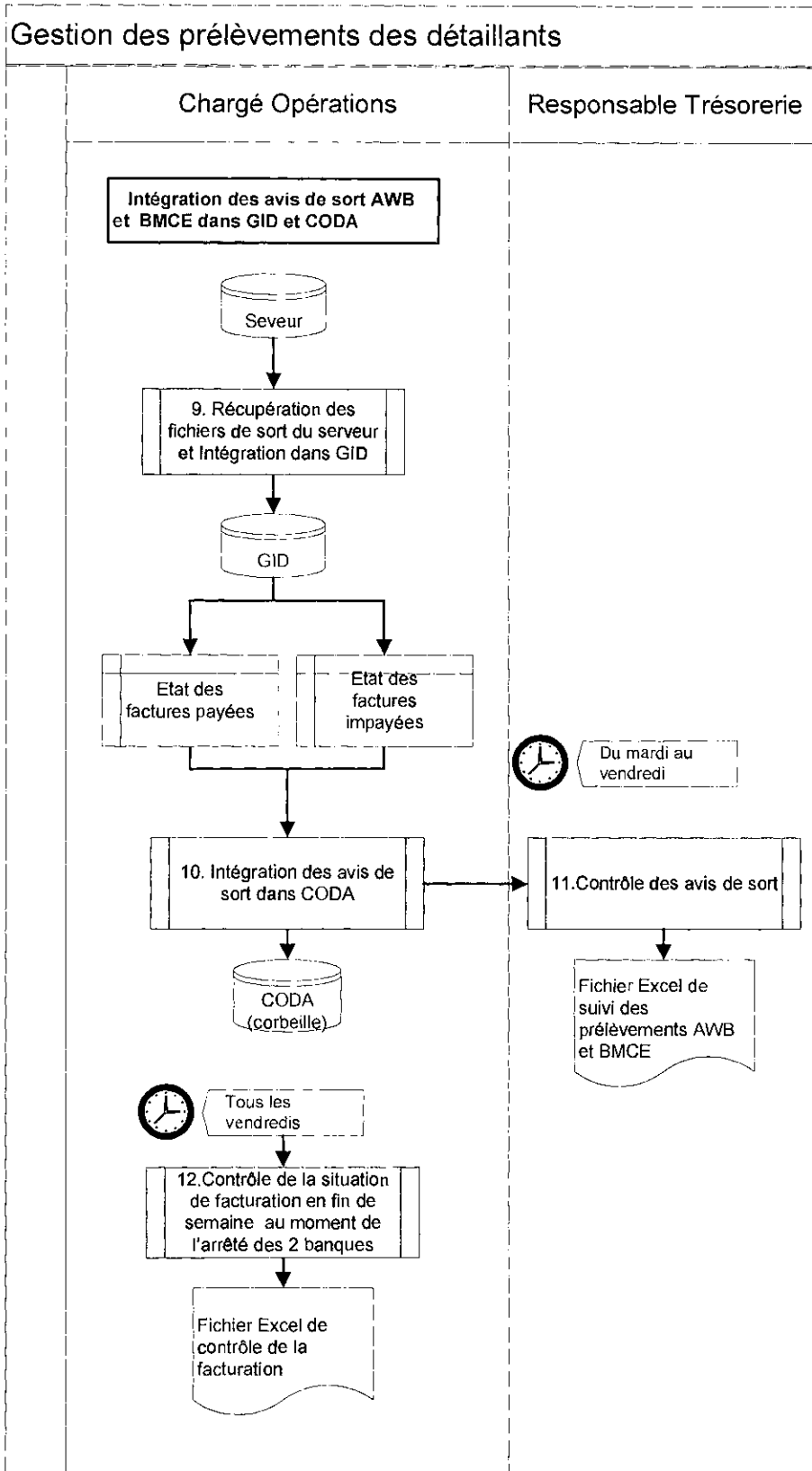
Les champs nombre de facture et montant facture sont récupérés automatiquement au moment du choix de la banque.

Un fichier texte est généré pour chacune des banques partenaire de la MDJS puis est envoyé via différents outils fourni par les banques pour effectuer le prélèvement des montants des factures.

- Flowchart







3.3..1.5 Gestion des régularisations

- Description du processus et besoin

N°	5
ETAPE	Gestion des régularisations
ACTEUR(S)	Chargé des Opérations Directeur des Opérations Chargé de comptabilité Directeur Support
DESCRIPTION	Description des différentes étapes de la gestion des régularisations des factures des détaillants qui est déclenchée par la génération sous GID de l'Etat des régularisations en instance d'affectation et s'achève par la validation et l'intégration de l'Etat des régularisations dans CODA(SAGE)
DONNEES UTILISEES	Données obligatoires en entrée Données en sortie
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	GID Etat des régularisations affectées Etat des virements Etat des ajustements PV d'affectation des régularisations Pièces justificatives Etat des versements affectés CODA(SAGE) PV d'affectation des régularisations
REGLES DE GESTION	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les régularisations des factures des détaillants correspondent à un traitement qui consiste à payer une facture positive (facture impayée) par une facture négative et de « netter » ainsi le compte du détaillant. 2. La gestion des régularisations relève d'un traitement hebdomadaire fixé au lundi matin. 3. La Direction Commerciale et Opérations est le service responsable et garant du bon traitement des régularisations. 4. La cellule comptabilité n'intervient qu'au niveau de la validation de l'intégration dans CODA(SAGE) de l'état des régularisations affectées sur les factures détaillants à partir de GID. 5. L'affectation sous GID des régularisations sur les factures des détaillants doit faire l'objet d'une validation préalable par le Directeur des Opérations avant intégration sous CODA(SAGE). 6. Dans le cas où après affectation de la facture négative sur la facture positive il reste un solde négatif (cas où facture négative > facture positive), alors le solde restant fera : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> l'objet d'un virement si le montant est > 200 DH <input type="checkbox"/> l'objet d'un ajustement si le montant est < 200 MAD.

	7. La réception du PV de validation de l'affectation des régularisations est une condition essentielle à l'intégration des régularisations dans CODA(SAGE). Ce PV signé par le Directeur Des Opérations constitue une pièce comptable.
BESOINS FONCTIONNELS	-S'assurer du correct traitement des régularisations des factures des détaillants -Fluidifier le processus de traitement des régularisations des détaillants

- Interface homme machine

L'image ci-dessous représente une capture écran de la gestion des régularisations détaillants.

Gestion des régularisations

Numéro Facture :	<input type="text" value="Entrer le texte"/>	N° détaillant :	20787652
Débit :	0,00 DHS	Nom Prénom :	TEST Test
Crédit :	212,00 DHS	Activité :	Téléboutique
Date facture:	26/04/2014	Téléphones :	0657-453564
Total impayés :	0,00 DHS	Adresse :	11, rue madagascar, Rabat

Facture	<input type="button" value="Pop-up"/>	<input type="button" value="Bloquer paiement"/>	<input type="button" value="Ajustement"/>	<input type="button" value="Virement"/>
---------	---------------------------------------	---	---	---

Code écriture	Date opération	N° facture	Libellé	débit	crédit	Montant règlement	Remarque

<input type="button" value="Valider"/>	<input type="button" value="Femer"/>	Reste : 212,00 DHS
--	--------------------------------------	---------------------------

- Règles de gestion

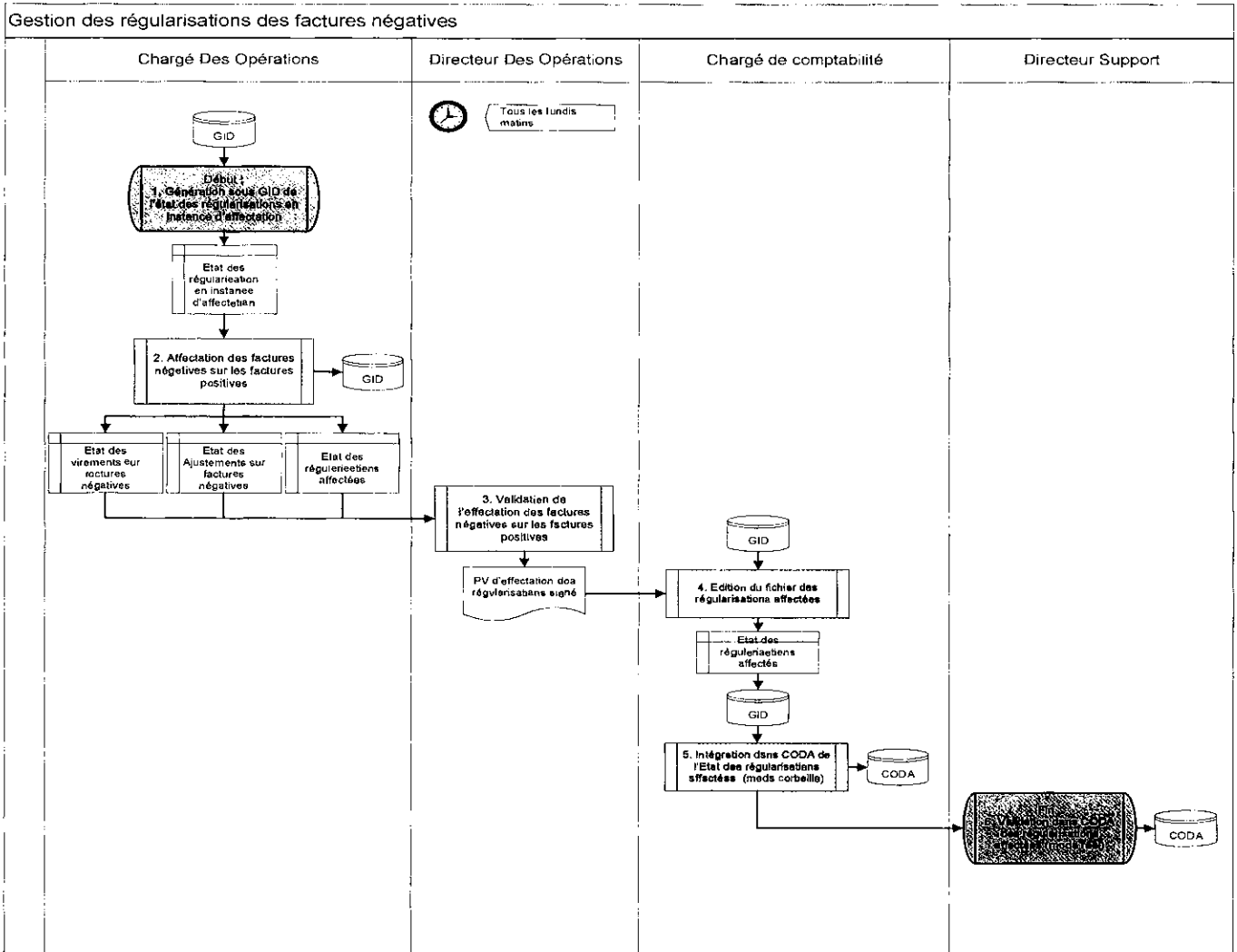
Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Numéro facture	Numérique	Pop-up (facture	Manuel	

		à régulariser)		
Débit	Numérique	Numérique	Automatique	
Crédit	Numérique	Numérique	Automatique	
Date facture	Date	Date	Automatique	
Total impayés	Numérique	Numérique	Automatique	
N° détaillant	Numérique	Numérique	Automatique	
Nom prénom	Texte	Texte	Automatique	
Activité	Texte	Texte	Automatique	
Téléphones	Numérique	Numérique	Automatique	
Adresse	Texte	Texte	Automatique	

Dans le cas où les paiements des joueurs gagnants est supérieur au montant dû à la MDJS. Ce dernier effectue une régularisation au profit des détaillants concernés.

Pour ce faire la charge d'opération valide les régularisations qui sont remontées automatique à partir du système de facturation. Suite à cela il sélectionne la facture en question est valide la régularisation. L'ensemble des champs figurants sur cet écran sont récupérés automatiquement depuis le système de facture.

• Interface homme machine



3.3..1.6 Gestion des versements

- Description du processus et besoin

N°	6
ETAPE	Gestion des versements
ACTEUR(S)	Responsable Trésorerie Chargé des Opérations Intralot Directeur Commercial et Opérations
DESCRIPTION	Cette procédure a pour objet de décrire les différentes étapes de la gestion des versements effectués par les détaillants sur le compte de la MDJS. Elle est déclenchée par l'importation des écritures des versements des détaillants des relevés bancaires et leur intégration dans GID. Elle s'achève par la validation et l'intégration des versements dans CODA(SAGE).
DONNEES UTILISEES	Données obligatoires en entrée Données en sortie
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	XRT GID Etat des versements en instance d'affectation Fichier Excel des versements en instance d'affectation Fichier Excel des versements en instance d'affectation traité Bordereaux bancaires d'affectation Fichier Excel des versements non identifiés Etat des versements affectés Etat des virements sur versement Etat des ajustements sur versement PV d'affectation des versements Etat des versements affectés SAGE Bordereaux de versements
REGLES DE GESTION	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les commerciaux de la MDJS et de INTRALOT doivent entreprendre des actions de sensibilisation auprès des détaillants afin de ne plus procéder aux versements des espèces sur le compte de la MDJS et de se conformer aux dispositions contractuelles qui les obligent à alimenter leur compte bancaire afin de se faire prélever automatiquement du montant de la facturation due. 2. La gestion des versements relève d'un traitement quotidien entre la MDJS et le service recouvrement d'Intralot. 3. Le fichier des versements en instance d'affectation doit être envoyé par le chargé d'opération au service recouvrement d'Intralot tous les matins avant 9h30 pour identification des versements espèces effectués la veille par le détaillant. 4. Le service recouvrement d'Intralot doit retourner (selon le

	<p>format requis) tous les matins avant 11h30, le fichier des versements traités ainsi que les bordereaux bancaires de versements reçus.</p> <p>5. En plus de l'affectation des versements des détaillants sous GID, le chargé des opérations doit réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tous les 15 jours une analyse des détaillants qui procèdent régulièrement aux versements espèces afin d'en informer le service recouvrement/commercial d'Intralot. Ce dernier doit à son tour contacter les détaillants concernés et les sensibiliser au mode de prélèvement. - Toutes les semaines une relance d'Intralot sur le traitement des versements qui ne sont pas toujours identifiés <p>6. L'affectation des versements des détaillants sous GID doit faire l'objet d'une validation par le Directeur support avant comptabilisation sous CODA(SAGE).</p> <p>7. La réception du PV d'affectation des versements et des bordereaux de versements par la trésorerie est une condition essentielle à l'intégration sous CODA(SAGE) des versements affectés car ces 2 documents font office de pièces comptables.</p>
<p>BESOINS FONCTIONNELS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - s'assurer du correct traitement des versements espèces effectués par les détaillants et cela, avant génération du fichier de prélèvement des détaillants et éviter tout risque de double règlement - Fluidifier le processus de traitement des versements des détaillants

- Interface homme machine

L'image ci-dessous représente une capture écran de la gestion des versements détaillants.

Gestion des versements

Numéro Facture : N° détaillant : **20787652**
 Banque : **AWB** Nom Prénom : **TEST Test**
 Date facture: **26/04/2014** Banque/ Activité : **Téléboutique**
 Montant **11 179,50 DHS** Téléphones : **0657-453564**
 Remarques : **RAS** Adresse : **11, rue madagascar, Rabat**

Code écriture	Date opération	N° facture	Code détaillant	Libellé	Débit	Crédit	Montant de règlement	Statut	autorisation

Montant : **11 179,50 DHS**

- Règles de gestion

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Numéro facture	Numérique	Pop-up (facture à régulariser)	Manuel	
Date facture	Date	Date	Automatique	
Total impayés	Numérique	Numérique	Automatique	
Montant	Numérique	Numérique	Automatique	
Remarques	Texte	Texte	Automatique	
N° détaillant	Numérique	Numérique	Automatique	
Nom prénom	Texte	Texte	Automatique	
Activité	Texte	Texte	Automatique	
Téléphones	Numérique	Numérique	Automatique	
Adresse	Texte	Texte	Automatique	
Autorisation	Numérique	Numérique	Automatique	L'autorisation est le seuil de

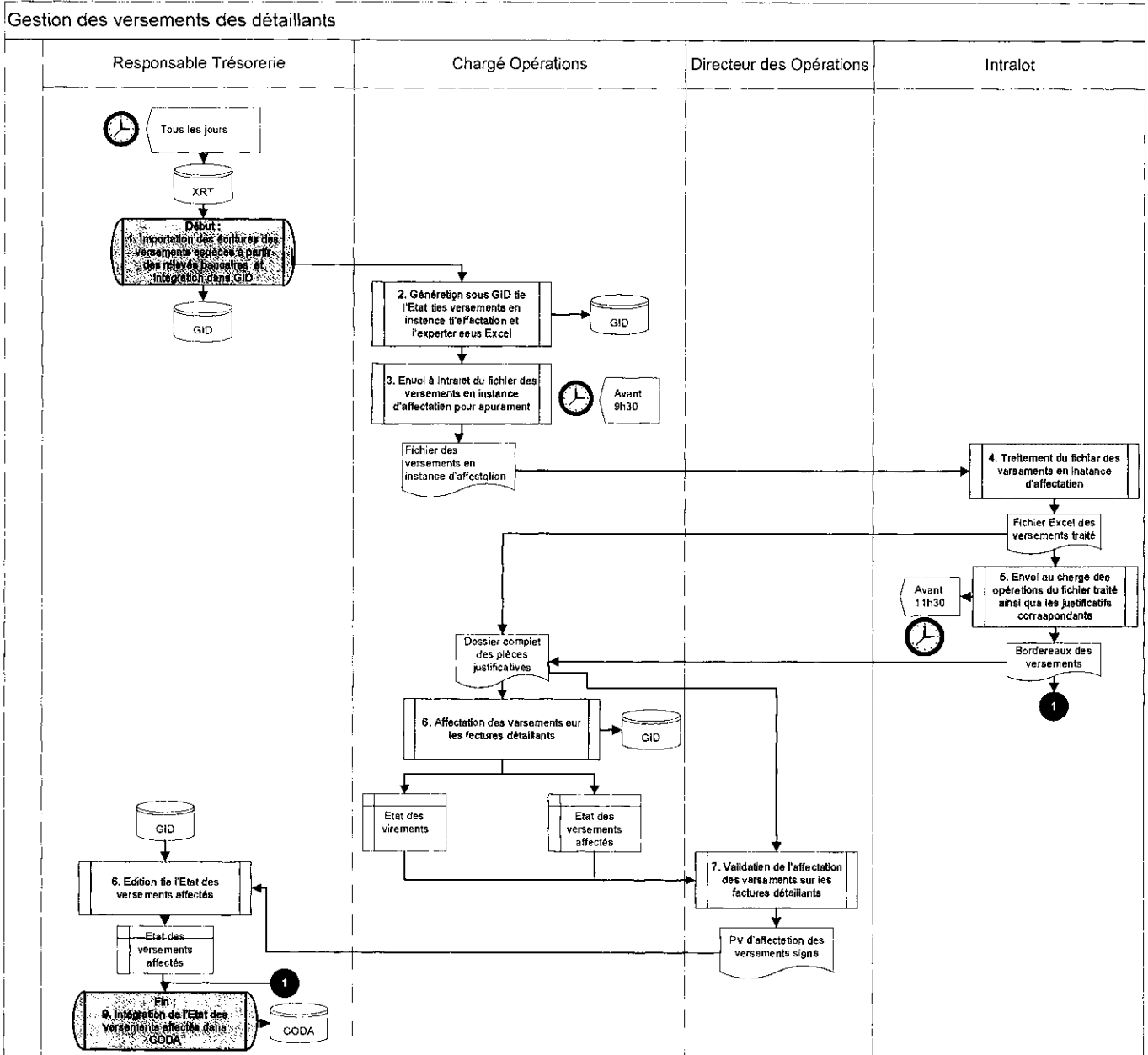
				<p>payement joueur autorisé au détaillant, le seuil par détaillant est prédéfini au niveau du système, ce dernier est modifiable à la demande du DCO</p>
Statut	Texte	Texte	Automatique	Statut du détaillant

Le détaillant effectué un versement au profit de la MDJS et envoi un accusé de ce versement au prestataire qui, à son tour le transfère à la MDJS pour vérification.

Une fois que le chargé d'opération confirme la correspondance entre l'accusé et le versement, ce dernier valide le paiement de la facture au niveau du système.

Chaque détaillant dispose d'un seuil auquel il n'est plus autorisé à payer des joueurs. Ce seuil est défini par la MDJS et peut être modifiable à la demande de la DCO.

- Flowchart



3.3..1.7 Gestion des ajustements

- Description du processus et besoin

N°	7
ETAPE	Gestion des ajustements
ACTEUR(S)	Chargé des Opérations Directeur des Opérations Chargé de comptabilité Intralot
DESCRIPTION	Description des différentes étapes de la gestion des ajustements des factures des détaillants qui est déclenchée par le chargé des opérations qui génère sous GID de l'Etat des ajustements et s'achève par le contrôle de la prise en compte des ajustements dans

	le nouvel état des facturations de la semaine suivante
DONNEES UTILISEES	Données obligatoires en entrée Données en sortie
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	GID Etat des ajustements sur versements Etat des ajustements sur factures négatives PV de validation des ajustements PV de validation des ajustements signé Etat des ajustements BOS SAGE BOS « Balance Report » Fichier de rapprochement de la facturation sous Excel Etat « Récapitulatif de la facturation par produit » Etat « Contrôle de la facturation de la semaine X à X »
REGLES DE GESTION	<p>1. L'ajustement des factures est un traitement comptable qui consiste à imputer sur le prochain état de facturation hebdomadaire du détaillant, le montant de sa facture négative de la semaine précédente. Le montant de la facture négative vient alors en déduction du montant de la facture restant à payer.</p> <p>2. Le choix de l'ajustement sur facture est opéré lorsque le montant du solde négatif détaillant est < 200 MAD. Pour les autres cas, on procède au virement ou à la régularisation selon les règles de gestion prédéfinies. Voir successivement les procédures OPR 02 et OPR 03.</p> <p>3. La gestion des ajustements relève d'un traitement hebdomadaire fixé au vendredi matin.</p> <p>4. La Direction des Opérations est le service responsable et garant du bon traitement des ajustements. Les ajustements sont contrôlés par la comptabilité avant envoi à Intralot.</p> <p>5. L'intervention d'Intralot dans le processus d'ajustement se limite à l'enregistrement du fichier d'ajustements dans le système de facturation de BOS conformément au fichier d'ajustement envoyé par la Comptabilité de la MDJS.</p> <p>6. La cellule comptabilité intervient également au niveau du contrôle de l'exactitude du montant des ajustements. Ce contrôle intervient le lundi, à la suite de l'intégration dans CODA(SAGE) de l'état de facturation. Voir procédure OPR1.</p>
BESOINS FONCTIONNELS	- S'assurer du correct traite S'assurer du correct traitement des ajustements des factures des détaillants

	<ul style="list-style-type: none"> - Fluidifier le processus de traitement des ajustements des détaillants - - ment des ajustements des factures des détaillants - Fluidifier le processus de traitement des ajustements des détaillants
--	--

- Interface homme machine

L'image ci-dessous représente une capture écran de la gestion des ajustements impayés des détaillants.

Etat des ajustements impayés

Banque : AWB ▼

Nombre facture : 9

Net facturation : -683,50 DH5

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Banque	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Nombre facture	Numérique	Numérique	Automatique	
Net facturation	Numérique	Numérique	Automatique	

L'image ci-dessous représente une capture écran de la gestion des fichiers d'ajustements des détaillants.

Gestion fichiers ajustement

Banque : AWB ▼

Date prélèvement : Date ▼

Nombre factures : 0

Montant factures : 0

avril 14

l	m	m	j	v	s	d
	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Champs	Typologie	Nature du champ	Mode de remplissage	Règle de gestion
Banque	Texte	Liste déroulante	Manuel	
Date prélèvement	Date	Calendrier	Manuel	
Nombre facture	Numérique	Numérique	Automatique	
Montant factures	Numérique	Numérique	Automatique	

- Règles de gestion

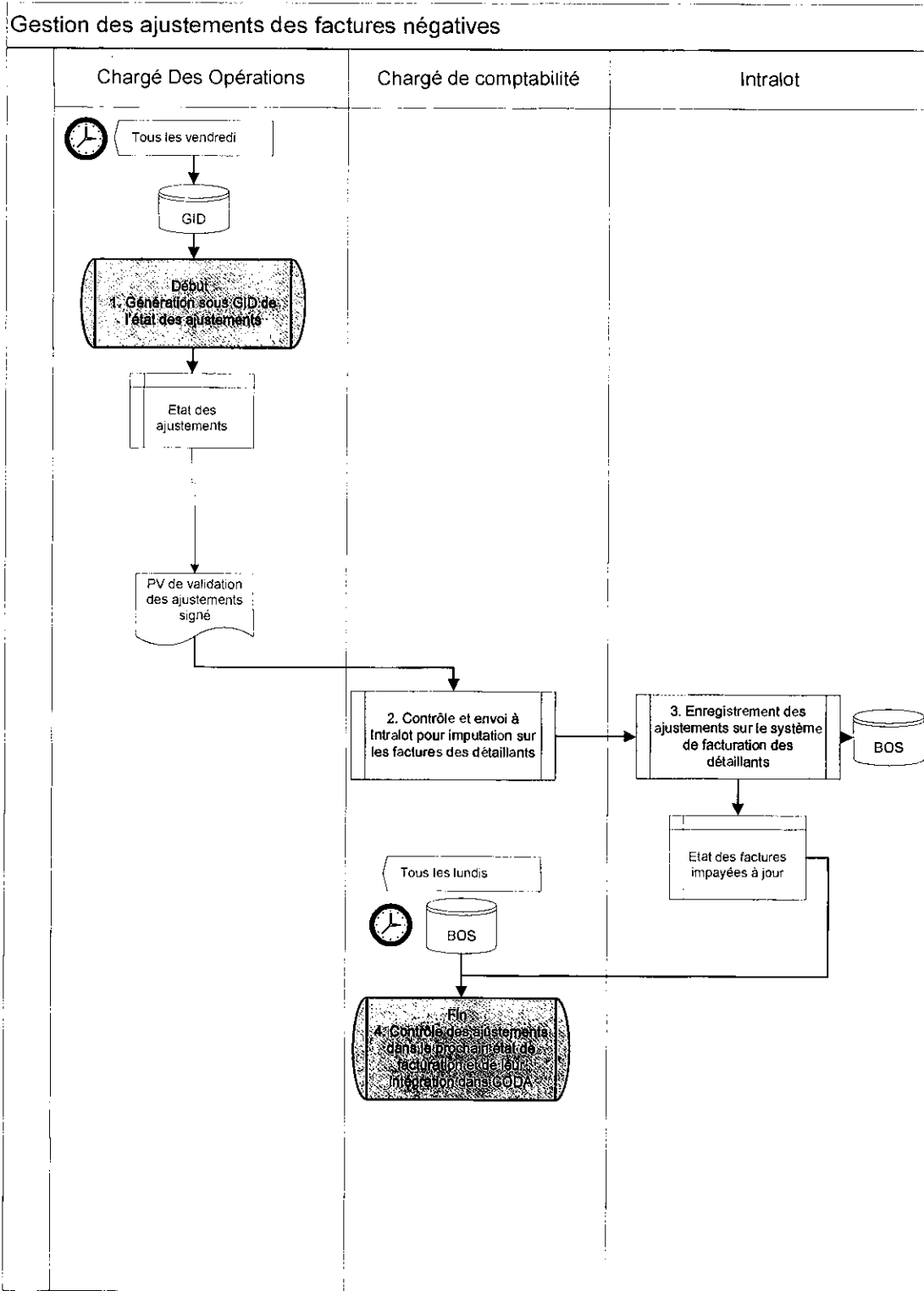
L'ajustement des factures est un traitement comptable qui consiste à imputer sur le prochain état de facturation hebdomadaire du détaillant, le montant de sa facture négative de la semaine précédente. Pour visualiser l'état des ajustements à effectuer le chargé d'opération doit choisir pour la banque laquelle il veut visualiser l'état et appuyer sur le bouton « aperçu ».

Les champs « nombre facture » et « net facturation » sont récupérés automatiquement après le choix de la banque.

Pour ce qui est de la génération du fichier d'ajustement, le chargé d'opération doit choisir dans un premier temps la banque pour laquelle il souhaite générer ce fichier, puis il doit choisir une date de prélèvement et appuyer sur le bouton « Générer ».

Les champs « nombre facture » et « montant factures » sont récupérés automatiquement après le choix de la banque.

- Flowchart



3.3..1.8 Gestion de la fidélisation des détaillants

- Description du processus et besoin

N°	7
ETAPE	Gestion de la fidélisation des détaillants
ACTEUR(s)	Chargé des Opérations

	Directeur des Opérations Prestataire
DESCRIPTION	Ce programme contribuera à la satisfaction des détaillants et à développer leur préférence à la MDJS et à ses produits
DONNEES UTILISEES	<p>Données obligatoires en entrée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de points par DH misé / vendu, par type de jeu, pour chaque statut • Modification du plafond de nombre de points • Modification de la durée • Date de mise en application <p>Données en sortie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Point de fidélisation
PROCESSUS IMPACTES	
SUPPORT / OUTIL	<ul style="list-style-type: none"> • Etat des nombre de points en cours globalement et par date d'échéance • Etat des nombre de points distribués par mécanique (Principale ou BONUS) comparé au budget prévisionnel de points dans le cas de BONUS promotionnels • Etat des nombre de points en cours d'acquisition (avant promulgation des résultats) • Etat des nombre de points expirés (à 2 ou 3 semaine d'expirations afin d'informer le détaillant) • Etat des nombre de points résiliés
REGLES DE GESTION	<p>1. A chaque vente d'un produit MDJS effectuée par un détaillant, celui-ci gagne des points qui sont attribués en fonction de la valeur de la vente et du jeu vendu.</p> <p>2. Les points ont une durée de limite de validité</p> <p>3. Des prises de jeu pourront être annulées et donner lieu à un remboursement des mises. En cas de remboursement des mises, les points de fidélités ne seront pas attribués.</p> <p>4. Des points bonus peuvent être attribués au détaillant tout au long de son cycle de vie d'adhérent. Ce BONUS des points sont distribués de manière systématique en fonction d'évènement liés au détaillant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonus à la 1ère adhésion : X points offerts à l'adhésion. • Bonus « Anniversaire » : Des points supplémentaires à l'anniversaire du détaillant (ou à la date de l'adhésion) en fonction de son statut <p>Les points sont crédités dans un délai maximum J+1 sur le compte du détaillant</p> <p>5. Pour chacun des BONUS promotionnels, l'opérateur pourra</p>

	<p>définir un budget prévisionnel de points dans le but d'assurer le suivi de distribution de points au cours de l'opération</p> <p>6. La cellule comptabilité intervient également au niveau du contrôle de l'exactitude du montant des ajustements. Ce contrôle intervient le lundi, à la suite de l'intégration dans CODA(SAGE) de l'état de facturation. Voir procédure OPR1.</p>
<p>BESOINS FONCTIONNELS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de points en cours d'acquisition (avant échéances des prises de jeu correspondantes) • Nombre de points utilisables • Nombre de points arrivant le 1er à échéance + Date d'échéance (Les points acquis durant l'année N-1) • Fonction de régularisation des points du détaillant (débit ou crédit), l'accès à cette fonction pourra être restreinte selon le profil du chargé de clientèle • Historique des points (Crédit/Débit) • Gestion des fournisseurs et de leurs produits : coordonnées, produits, tarif achats, stocks • Automatisation des commandes et suivi de certaines catégories de livraison via la Poste ou DHL ou autre prestataire • Gestion des assortiments : prix de ventes, affectation à des cibles de clients (gestion des profils de participant), conditions de livraison • Gestion de la mise en ligne des visuels des cadeaux, gestion de tous les paramètres d'affichage (gestion des profils de participant).

3.3..1.9 Géomarketing

Une interface sera mise en place au niveau de l'outil métier MDJS.

Cette interface sera alimentée par des données en provenance de l'application Géomarketing.

Lors des visites des agents commerciaux, ces derniers renseignent l'ensemble des informations figurants sur les interfaces ci-dessous.

Ces interfaces seront alimentées quotidiennement par l'application Géomarketing

Suivi opérations commerciales
Suivi visites agent commercial
Suivi opérations commerciales
Animation et interventions commerciales sur les produits MDJS

Commerciaux
K.A
M.A
T.O
K.M

		dernière date de visite	semaine		N		N-1
			objectif	réalisé	objectif	réalisé	réalisé
suivi opérations commerciales	nombre de visites en clientèle						
	dont nombre visites de clients nouveaux						
	nombre de visites par PDV						
	Moyenne de visite par PDVS						
	villes non visitées par région						
	Taux de couverture des villes visitées						

		nombre visite					frais visite	semaine		N		N-1
		région	ville	pologie	catégorie de pdv	ancienneté	débourisé	objectif	réalisé	objectif	réalisé	réalisé
suivi visites agent commercial	Agent 1											
	Agent 2											
	Agent 3											
	Agent 4											
	Total des visites											

						semaine		N		N-1
						objectif	réalisé	objectif	réalisé	réalisé
animation et interventions commerciales sur les produits MDJS	nombre de plv installées		par Intraiot	par MDJS						
	nombre de plv non installées	manque stock	abimée	ancienne						
	entretien local pdv	mauvais	moyen	bien						
	ITS	dotation insuffisante	rupture de stock	formation et motivation PDV						
	ANA FAYZ	modification	formation	remise cadeau	communication points					
	Goodies	nombre de tous les articles de la semaine								
	Pack accueil nouveau PDV	remis	formation sur les produits MDJS							
	reclamations résolues par MDJS	techniques	besoins consommable							

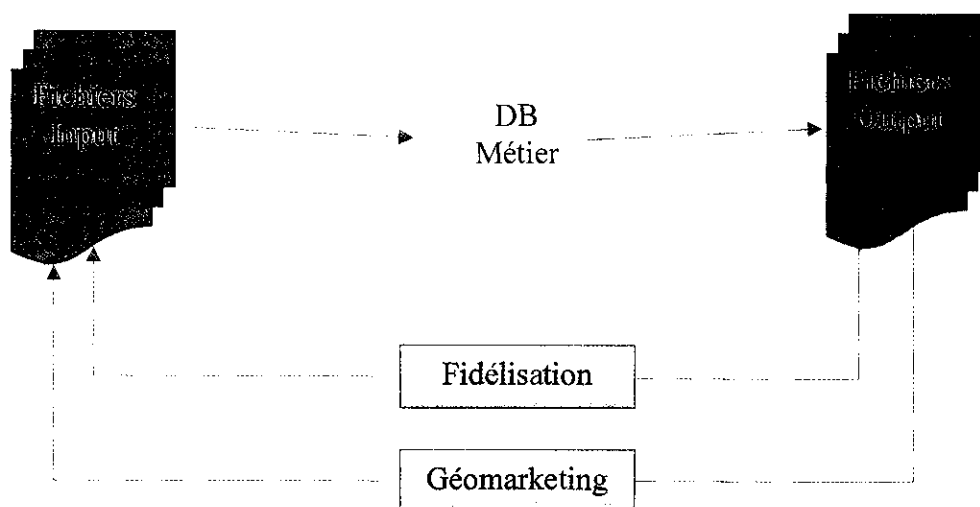
3.4 PÉRIMÈTRE INFORMATIQUE

Le système métier aura les mêmes sources de données utilisées actuellement, et devra être la source de plusieurs autres outils utilisés par la MDJS.

Ci-dessous un descriptif de l'architecture, ainsi que de l'ensemble des INPUT et OUPUT que devra avoir le nouvel outils métiers

Systeme métiers

Entrées / Sorties



DB Métier : SQL server 2012**Input**

<u>Entrées</u>	<u>Type</u>	<u>Fréquence</u>
Facturation	Fichier texte	Hebdomadaire
Fidélisation	Fichier texte	Quotidien
Détaillant Intralot / statuts	Fichier texte	Quotidien
Prospection	Fichier texte	Quotidien
Détaillant Géo	Fichier texte	Quotidien

Output

<u>Sorties</u>	<u>Type</u>	<u>Fréquence</u>
BI	Vues SQL	Quotidien
Sage	Vues SQL	Quotidien
Géomarketing	Fichier texte	Quotidien
Fidélisation	Fichier texte	Quotidien

Input**Fichier facturation**

Séparateur : point-virgule

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
Numéro_Facture	Numérique
Clé_Facture	Numérique
Date_Facture	Numérique
Code_Détaillant	Numérique
Mode_Payment	Numérique
Vente_TotoFoot	Numérique
Annulation_TotoFoot	Numérique
Paielement_TotoFoot	Numérique
Remise_TotoFoot	Numérique
Vente_instantanés	Numérique
TVA_TotoFoot	Numérique
Total_TotoFoot	Numérique
Paielement_Instantanés	Numérique
Remise_Instantanés	Numérique
TVA_Instantanés	Numérique
Total_Instantanés	Numérique
Vente_CoteFoot	Numérique
Annulation_CoteFoot	Numérique
Paielement_CoteFoot	Numérique
Remise_CoteFoot	Numérique
TVA_CoteFoot	Numérique

Total_CoteFoot	Numérique
Vente_Chrono	Numérique
Annulation_Chrono	Numérique
Paielement_Chrono	Numérique
Remise_Chrono	Numérique
TVA_Chrono	Numérique
Total_Chrono	Numérique
TVA_Facture	Numérique
Total_Commission	Numérique
Ajustement	Numérique
Net_Facture	Numérique

Fichier Fidélisation

Séparateur : point-virgule

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
Code_détaillant	Numérique
Points	Numérique
Points_en_instance	Numérique
Points_annulés	Numérique
Commande	Texte

Fichier Détaillant Intralot / statuts

Séparateur : point-virgule

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
RETAILER_CODE	Numérique
OTT_ID	Numérique
TERMINAL_CODE	Numérique
STATUS	Numérique
LISENCE_NO	Numérique
TRADING_NAME	Texte
ADDRESS	Texte
REGION	Numérique
CITY	Numérique
PHONE_1	Numérique
PHONE_2	Numérique
EMAIL	Texte
SALES_LIMIT	Numérique
RETAILER_TYPE	Numérique

Fichier facturation

Séparateur : point-virgule

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
Code_Commercial	Numérique
Code_Détaillant	Numérique
Date_prospection	Date
Objet_prospection	Texte

Fichier Détaillant Géo

Séparateur : point-virgule

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
Code_Détaillant	Numérique
Nom	Texte
Prénom	Texte
Adresse1	Texte
Adresse2	Texte
Ville	Numérique
Activité	Numérique
Région	Numérique
RIB	Numérique
GPS_Alt	Numérique
GPS_Lng	Numérique
GPS_Lat	Numérique

Output

Les données exportées vers le BI sont :

- Impayées Des Factures Positives
- Impayées Des Factures a Ajuster
- Impayées Des Factures a virer
- Payées Ajustement
- Payées Prélèvement
- Payées Versement
- Payées Virement
- Payées Régularisation
- Versements Du Jour
- Versements Clôturés
- Net Facture
- Taxe facture
- CA_HT
- Ajustement

- Remise
- Paiements détaillants

Canevas d'importation :

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
Code	Numérique
Date	Texte
Nombre	Texte
Montant	Texte

Les données exportées vers sage sont :

- Les détaillants
- La facturation hebdomadaire des détaillants
- Les paiements par prélèvements
- Les paiements par versement
- Les paiements par virement

Canevas d'importation :

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
Date_Facture	Date
Journal	Numérique
N° Piece	Numérique
Référence	Numérique
N° Compte	Numérique
N° Compte Auxiliaire	Numérique
Description	Texte
Devise	Texte
Montant en Devise	Numérique
Montant en DH	Numérique
Sens	Texte

Canevas d'importation des détaillants:

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
Code_détaillant	Numérique
Nom_Prénom	Texte

Les données exportées vers 2WLS/Fidélisation sont :

Fichier: MDJS_MEMBERS_jj_mm_aa.txt

Séparateur : Tabulation

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
Retailer_code	Numérique
Login/CIN	Texte
status	Texte
nom	Texte
prénom	Texte
date de naissance	Date
adresse	Texte
code postal	Numérique
TR1	Numérique
TR2	Numérique
TR3	Numérique
TR4	Numérique

Fichier: MDJS_PAY_jj_mm_aa.txt

Séparateur : point-virgule

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
RETAILER_CODE	Numérique
Facture_CODE	Numérique
Montant	Numérique
Date_Facture	Date
Date_paiement	Date
Nombre de passage	Numérique

Fichier: MDJS_STATUT_jj_mm_aa.txt

Séparateur : point-virgule

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
RETAILER_CODE	Numérique
TERMINAL_CODE	Numérique
Statut	Numérique

Les données exportées vers Géomarketing sont :

Séparateur : point-virgule

<u>Champ</u>	<u>Type</u>
Code_Détaillant	Numérique

Nom	Texte
Prénom	Texte
Adresse1	Texte
Adresse2	Texte
Ville	Numérique
Activité	Numérique
Région	Numérique
RIB	Numérique
GPS_Alt	Numérique
GPS_Lng	Numérique
GPS_Lat	Numérique
CA	Numérique
Remise	Numérique
Statut	Texte
Banque	Texte

3.4.1 Gestion des habilitations

<u>Domaine</u>	<u>Interface</u>	<u>Nombre utilisateurs</u>	<u>Personnel habilité</u>
Jeux	Préparation concours TOTOFOOT	2	- Chargé des opérations - DCO
	Validation des concours	2	- Chargé des opérations - DCO
	Résultat des concours TOTOFOOT	3	- Chef de projet informatique -RSSI -Chargé des opérations
	Validation résultat concours TOTOFOOT	1	-DCO
	Répartition du montant des lots TOTOFOOT	2	- Chargé des opérations - DCO
	Etat de répartition des lots TOTOFOOT	2	- Chargé des opérations - DCO
	Formulaire forclusion	2	-Chargé des opérations -DCO
Joueur	Gestion réclamations joueurs	3	-Chargé de relation joueur -DCO -Directeur marketing
Détaillant	Gestion des recrutements	3	-Chargé de recrutement - Responsable du pilotage du réseau de distribution -DCO
	Gestion des réclamations détaillants	4	-Commercial -Chargé du suivi administratif des détaillants -Responsable du pilotage du réseau de distribution -DCO

Intégration de la facturation	2	-Chargé des opérations -DCO
Etat de factures impayées	2	-Chargé des opérations -DCO
Gestion prélèvement	2	-Chargé des opérations -DCO
Gestion des régularisations	2	-Chargé des opérations -DCO
Gestion des versements	2	-Chargé des opérations -DCO
Etat des ajustements impayés	2	-Chargé des opérations -DCO
Gestion fichiers ajustement	2	-Chargé des opérations -DCO

Récapitulatif

Nombre de licence	Utilisateurs
1	DCO
1	Directeur Marketing
1	Chargé opération
1	Chef de projet informatique
1	RSSI
1	Chargé du recrutement
1	Responsable du pilotage du réseau de distribution
1	Chargé du suivi administratif
1	Chargé de la relation joueur
6	Commerciaux

Glossaire :

AO : Appel d'Offre

DPPC : Direction Pilotage Projets et Contrat

DCO : Direction Commerciale & Opérations

MO : Maitrise d'Ouvrage

ME : Maitrise d'Œuvre

MDJS : la Marocaine Des Jeux et des Sports

PMO : Project Management Office

MAJ : Mise à jour

PV : Procès-verbal

BOS :

RSSI : Responsable Sécurité & Système d'information

DG : Direction Générale

OP : Ordre de Prélèvement

CIN : Carte d'Identité Nationale

PLV : Publicité sur Lieu de Vente

PMU : Pari Mutuel Urbain

CRM : Customer Relationship Management

TSP : Terminal de Saisie Portable

GID : Gestion Intégrée des Détaillants

CA : Chiffre d'Affaires

SQL : Structured Query Langage

AWB : Attijari Wafa Bank

BMCE : Banque Marocaine du Commerce Extérieur

Bordereaux des prix et détails estimatifs

BORDEREAU DES PRIX

PHASES	Désignation des prestations	Prix mensuel Hors Taxes
1	Acquisition et mise en œuvre d'un logiciel de loterie	
TOTAL HT		
TVA		
TOTAL TTC		

MARCHE N°...../...../.....

OBJET :.....
.....
.....

POUR UN MONTANT DE (en chiffres et en lettres) :.....
.....
....

PRESENTE PAR :

A....., LE :...../...../.....

LU ET ACCEPTE PAR :
(Le titulaire)

A....., LE :...../...../.....

LE MAITRE D'OUVRAGE :

A....., LE :...../...../.....

WISE par :

A....., LE :...../...../.....

APPROUVE PAR :

A....., LE :...../...../.....

ANNEXE 1 : ACTE D'ENGAGEMENT

A - Partie réservée à l'Administration

Appel d'offres ouvert International sur offres des prix n° 04/2014.

Date d'ouverture des plis du 15/10/14 à 10 Heures.

Objet du marché : Acquisition et mise en œuvre d'un logiciel de loterie

Passé en application de l'alinéa 2, § 2 de l'article 19 et l'alinéa3, § 3 de l'article 20 du règlement relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Marocaine des Jeux et des Sports ainsi que certaines dispositions relatives à leur contrôle et à leur gestion.

B – Partie réservée au candidat

a) Pour les personnes physiques

Je (1), 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° :.....(2)

Inscrit au registre du commerce de(localité) sous le n°(2)

N° de patente(2)

b) Pour les personnes morales

Je (1), 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 sociale de la société.....

Adresse du domicile élu

Affilié à la CNSS sous le n° :.....(2)

Inscrite au registre du commerce(localité) sous le n°(2)

N° de patente(2)

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 et un détail estimatif ou la décomposition du montant global) établi (s) conformément aux modèles figurant au dossier d'appel d'offres ;

2) m'engager 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 TVA : (en lettres et en chiffres)

- Montant de la TVA (taux en %).....(en lettres et en chiffres)
- Montant TVA comprise.....(en lettres et en chiffre)

L'organisme se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte(à la trésorerie général, bancaire, ou postal) ouvert à mon nom (ou au nom de la société) à(localité), sous le numéro.....

Fait àle

(signature et cachet du candidat)

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

- a) mettre " Nous soussigné nous obligeons conjointement – solidairement (choisir la mention adéquate et ajouter au reste de l'acte d'engagement les rectifications grammaticales correspondantes) ;
- b) ajouter l'alinéa suivant " désignons.....(prénoms, noms et qualité) en tant que mandataire du programme "

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

(3) En cas d'appels d'offres au rabais, cet alinéa doit être remplacé par ce qui suit :

« M'e

ngage à exécuter les dites 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 ».

(4) En cas de concours, les alinéa a) et b) doivent être remplacé 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 la maître d'ouvrage, à exécuter les dites prestations conformément aux conditions des pièces produites par(moi ou notre société), en exécution du programme du concours et moyennant les prix établis par moi-même dans le bordereau des prix-détail estimatif – ou décomposition du montant global) que j'ai dressé, après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma responsabilité la nature et la difficulté des prestations à exécuter , dont j'ai arrêté :

- Montant hors TVA : (en lettres et en chiffres)
- montant de la TVA (taux en %).....(en lettres et en chiffres)
- montant TVA 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 attribué à mon projet, à me conformer aux stipulations du dit programme relatives aux droits que se réserve la 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) ».

ANNEXE 2 : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

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 sociale de la société.....

Adresse du domicile élu

Affilié à la CNSS sous le n° :.....(1)

Inscrite au registre du commerce(localité) sous le n°(1)

N° de patente(1)

N° de compte bancaireBanque.....Agence.....

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 25 du règlement relatif aux conditions et formes de passation des marchés pour la Marocaine des Jeux et des Sports ;
- 3- M'engager, si j'envisage de recourir à la sous-traitance, que celle-ci ne peut porter sur la totalité du marché ; et m'assurer que les sous-traitants remplissent également les conditions prévues par l'article 25.

Je certifie l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur.

Je reconnais avoir pris connaissance des sanctions prévues par l'article 27 du règlement précité, relatives à l'inexactitude de la déclaration sur l'honneur.

Fait àle

Signature et cachet du candidat (2)

(1) : Ces mentions ne concernent pas les candidats non installés au Maroc

(2) : En cas de groupement, chacun des membres doit présenter sa propre déclaration sur l'honneur.