



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

Appel d'Offres ouvert international N° 10/2010

**Mise en place d'un programme de
fidélisation des joueurs et des
détaillants de la MDJS**

SOMMAIRE

PARTIE I : REGLEMENT DE CONSULTATION

- ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES
 - ARTICLE 2 : DESIGNATION DES PARTIES PRENANTES A L'APPEL D'OFFRES
 - ARTICLE 3 : DOCUMENTS DE L'APPEL D'OFFRES
 - ARTICLE 4 : ECLAIRCISSEMENTS OU RENSEIGNEMENTS APPORTES AUX DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES
 - ARTICLE 5 : MODIFICATION AUX DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES
 - ARTICLE 6 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR LA CONCEPTION DE L'APPEL D'OFFRES
 - ARTICLE 7 : LANGUE DE L'OFFRE
 - ARTICLE 8 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DE L'OFFRE
 - ARTICLE 9 : DOCUMENTS ETABLISSANT QUE LE CANDIDAT EST QUALIFIE
 - ARTICLE 10 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE
 - ARTICLE 11 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES.
 - ARTICLE 12 : DATE ET HEURE LIMITE DE DEPOT DES OFFRES
 - ARTICLE 13 : OFFRE HORS DELAI
 - ARTICLE 14 : MODIFICATION ET RETRAIT DES OFFRES
 - ARTICLE 15 : OUVERTURE DES PLIS
 - ARTICLE 16: EVALUATION DES OFFRES
 - ARTICLE 17 : JUGEMENT DES OFFRES
 - ARTICLE 18 : RESULTAT DE L'APPEL A LA CONCURRENCE
 - ARTICLE 19 : CONTACT AVEC LA MAROCAINE DES JEUX ET DES SPORTS
 - ARTICLE 20 : NOTIFICATION DE L'ATTRIBUTION DU MARCHE
 - ARTICLE 21 : SIGNATURE DU MARCHE
 - ARTICLE 22 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF.
-
- ANNEXE 1 : MODELE DE L'ACTE D'ENGAGEMENT
 - ANNEXE 2 : MODELE DE LA DECLARATION SUR L'HONNEUR

PARTIE II : CONDITIONS CONTRACTUELLES

- ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE
- ARTICLE 2 : MODALITES D'INTERVENTION
- ARTICLE 3 : DELAI DE LIVRAISON
- ARTICLE 4 : CARACTERES FORFAITAIRES DES PRIX
- ARTICLE 5 : VALIDITE DU MARCHE
- ARTICLE 6: TIMBRES ET ENREGISTREMENT
- ARTICLE 7: CAUTIONNEMENT DEFINITIF
- ARTICLE 8 : RECEPTION PROVISOIRE ET RECEPTION DEFINITIVE
- ARTICLE 9 : LIEUX D'AFFECTATION
- ARTICLE 10 : ASSURANCES
- ARTICLE 11: PROPRIETE DES DOCUMENTS



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

ARTICLE 12: SECRET PROFESSIONNEL

ARTICLE 13 : PAIEMENTS

ARTICLE 14: PENALITES DE RETARD

ARTICLE 15: RESPONSABILITE DU BUREAU D'ETUDES

ARTICLE 16 : CONTRIBUTION DES TIERS

ARTICLE 17 : DUREE DES ENGAGEMENTS

ARTICLE 18 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS

ARTICLE 19 : RESILIATION DU MARCHE

ARTICLE 20 : CONTESTATIONS/ LITIGES

ARTICLE 21 : AUGMENTATION OU DIMUNITION DES QUANTITES

ARTICLE 22 : MONTANT DU MARCHE

PARTIE III :

DESCRIPTIF TECHNIQUE

BORDEREAU DES PRIX

DETAIL ESTIMATIF



PARTIE I
REGLEMENT DE LA CONSULTATION

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres n° 10/2010 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 la mise en place d'un programme de fidélisation des joueurs et des détaillants de la Marocaine Des Jeux et des Sports.

Les objectifs de l'étude, son contexte, et la consistance des prestations demandées figurent dans la troisième partie du dossier d'appel d'offres.

ARTICLE 2 : DESIGNATION DES PARTIES PRENANTES A L'APPEL D'OFFRES

Dans tout ce qui suit :

Le terme MDJS désignent : La Marocaine Des Jeux et des Sports;

Les termes « candidat », « concurrent » et « soumissionnaire » désignent la société répondant à l'appel d'offres ;

Les termes « contractant », « consultant » désignent l'attributaire du marché.

ARTICLE 3 : DOCUMENTS DE L'APPEL D'OFFRES

Outre l'avis d'appel d'offres le document inclut :

- a- le règlement de consultation (partie 1);
- b- les conditions contractuelles (partie 2);
- c- le Cahier de Prescriptions Spéciales (CPS);
- d- le bordereau des prix (partie 3);
- e- le détail estimatif ;
- f- le modèle de l'acte d'engagement ;
- g- le modèle de la déclaration sur l'honneur ;

Les textes réglementaires suivants font partie également du dossier d'appel d'offres (ils pourront être obtenus par les moyens propres du candidat auprès des organismes compétents) :

h- La loi n°69-00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes.

i- Le 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.

j- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'oeuvre passés pour le compte de l'Etat (C.C.A.G – EMO), approuvé par le décret Royal n° 2-01-2332 en date du 22 Rabii I 1423 (04 Juin 2002).

Le candidat est tenu de prendre connaissance et d'examiner toutes les instructions, modèles et spécifications contenues dans les documents d'appel d'offres. Le candidat assumera les risques de défaut de fourniture des renseignements exigés par les documents d'appel d'offres ou de la présentation d'une offre non conforme, au regard, des exigences des documents d'appel d'offres. Ces carences peuvent entraîner le rejet de son offre.

ARTICLE 4 : ECLAIRCISSEMENTS OU RENSEIGNEMENTS APPORTES AUX DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES

Un candidat à l'appel d'offres désirant obtenir des éclaircissements sur les documents pourra les demander, auprès de La Marocaine des Jeux et des Sports sise au 33, Boulevard Rachidi 20 070 Casablanca

- ✓ Téléphone : (212) (0)522 48 86 20
- ✓ Fax : (212) (0)522 48 14 36
- ✓ E-mail : h.radouani@mdjs.ma

Tout éclaircissement ou renseignement, fourni par le maître d'ouvrage à un concurrent, à la demande de ce dernier, dans un délai de 7 jours avant la date d'ouverture des plis, doit être communiqué le même jour et dans les mêmes conditions aux autres concurrents ayant retiré le dossier d'appel d'offres et ce par lettre recommandée avec accusé de réception ou par télécopie confirmée.

ARTICLE 5 : MODIFICATION AUX DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES

La MDJS peut, à tout moment avant la date limite de dépôt des offres et pour tout motif, à son initiative ou en réponse à une demande d'éclaircissement formulée par un candidat, modifier par voie d'amendements le dossier d'appel d'offres.

La modification sera notifiée par écrit à tous les candidats qui auront retiré les documents d'appel d'offres et leur sera opposable.

Pour donner aux candidats le délai nécessaire à la prise en considération de la modification dans la préparation de leurs offres, la MDJS a toute latitude, pour reporter la date limite de dépôt des offres.

ARTICLE 6 : RENSEIGNEMENT GENERAUX SUR LA CONCEPTION DE L'APPEL D'OFFRES

Les renseignements généraux donnés dans le présent dossier d'appel d'offres n'ont qu'une valeur indicative et il appartient aux soumissionnaires d'en tirer, sous leur responsabilité, les déductions quant aux choix des méthodes et au calcul des prix.

ARTICLE 7 : LANGUE DE L'OFFRE

L'offre préparée par le candidat ainsi que toute correspondance et tous documents concernant l'offre échangée entre le candidat et la MDJS seront rédigés en langues arabe ou française. Tout document imprimé fourni par le candidat peut être rédigé en une autre langue dès lors qu'il est accompagné d'une traduction en langue française ou arabe, des passages intéressants l'offre. Dans ce cas et aux fins de l'interprétation de l'offre, les traductions française ou arabe font foi.

ARTICLE 8 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DE L'OFFRE

Le soumissionnaire devra fournir, en un seul exemplaire, le dossier de l'appel d'offres constitué obligatoirement comme suit :

*** une première enveloppe cachetée, fermée à la cire et portant la mention « Dossier Administratif et Technique & N° A.O. » contenant les documents suivants :**

Dossier administratif :

- a) la déclaration sur l'honneur dûment remplie en deux exemplaires originaux ;
- b) la ou les pièces justifiant les pouvoirs conférés à la personne agissant au nom du soumissionnaire ;
- c) l'attestation fiscale délivrée depuis moins d'un an par le percepteur certifiant que le concurrent est en situation régulière et indiquant l'activité au titre de laquelle il est imposé ;
- d) l'attestation de la C.N.S.S délivrée depuis moins d'un an certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme ;
- e) la caution provisoire prévue ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu délivrée par une banque marocaine, valable au moins 30 jours au delà de la validité de l'offre ;
- f) le certificat d'immatriculation au registre de commerce ;
- g) une déclaration de solidarité en cas d'offres conjointes présentées par un groupement de sociétés ;
- h) Une attestation d'assurance ;

Outre les documents cités-ci avant, le présent cahier de charges paraphé à chaque page, signé et cacheté à la fin du document avec la mention « lu et accepté » ;

Les candidats non installés au Maroc doivent fournir les documents similaires aux pièces énumérées en c et d.

Dossier technique :

- Une note indiquant les moyens humains et techniques du concurrent, le lieu, la nature et l'importance des prestations qu'il a exécutées ou à l'exécution desquelles il a participé ;
- Les attestations délivrées par les administrations, organismes et entreprises justifiant les prestations identiques ou analogues à celles prévues par le présent cahier des charges.

Chaque attestation précise, notamment, la nature des prestations, le montant, les délais et les dates de réalisation, l'appréciation, le nom et la qualité du signataire.

Les pièces formant le dossier administratif et technique doivent être des originales ou des copies certifiées conformes.

* une deuxième enveloppe cachetée, fermée à la cire et portant la mention « **Offre Technique & N° A.O.** » contenant les documents suivants :

- Le Chiffre d'Affaires réalisé lors des trois dernières années pour des missions similaires
- Les méthodes, plan de travail, liste des processus et outils que le concurrent envisage de mettre en œuvre ; en précisant la composition et compétences des intervenants.
- Le planning envisagé
- les références des professionnels que le candidat envisage d'affecter à la réalisation de la mission
- toutes les indications utiles relatives à l'expérience générale du soumissionnaire dans le domaine objet de l'appel d'offres
- Tout autre élément permettant de mieux apprécier l'offre.

Les pièces formant le dossier administratif et technique doivent être des originales ou des copies certifiées conformes.



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

* une troisième enveloppe cachetée, fermée à la cire et portant la mention « **Offre Financière & N° A.O.** » contenant :

- ✓ L'acte d'engagement sur papier timbré ;
- ✓ Le bordereau des prix - détail estimatif visé et cacheté, établi conformément au modèle donné à l'annexe du présent dossier et complété par le soumissionnaire quant au prix unitaire en chiffres et en toutes lettres.

Les trois enveloppes suscitées seront renfermées dans une quatrième enveloppe **cachetée, fermée à la cire et portant les indications suivantes :**

<p style="text-align: center;">NOM ET ADRESSE DU CANDIDAT</p> <p style="text-align: center;">APPEL D'OFFRES OUVERT INTERNATIONAL N° 10/2010</p> <p style="text-align: center;">(Séance publique)</p> <p style="text-align: center;">Mission mise en place d'un programme de fidélisation des détaillants et joueurs de la MDJS</p> <p style="text-align: center;">LA DATE ET L'HEURE DE LA SEANCE D'OUVERTURE DES PLIS</p> <p style="text-align: center;">22/12/2010 à 10 h</p> <p style="text-align: center;">« A N'OUVRIR QUE PAR LE PRESIDENT DE LA COMMISSION DES MARCHES DE LA MDJS »</p>
--

Les dossiers des offres sont, au choix des concurrents :

- Soit déposés, contre récépissé, au siège, sise au 33 Boulevard Rachidi 20 070 Casablanca.
- Soit envoyés, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité ;
- Soit remis, séance tenante, au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance, et avant l'ouverture des plis.

Les candidats qui ne seront pas constitués en groupement à la date de remise des offres ne pourront pas être admis comme candidats conjoints et solidaires.

Dans le cas d'un groupement, les candidats membres auront à désigner un mandataire dûment habilité pour représenter le groupement auprès de la MDJS.

ARTICLE 9 : DOCUMENTS ETABLISSANT QUE LE CANDIDAT EST QUALIFIE

- Conformément aux dispositions de l'article 8 de ce CPS, le candidat fournira, comme partie intégrante de son offre, des documents établissant qu'il est qualifié pour exécuter le marché si son offre est acceptée.

- les documents apportant la preuve que le candidat est qualifié pour exécuter le marché si son offre est accepté établiront à la satisfaction de la commission d'appel d'offres que le candidat :

- a- la capacité juridique, financière, technique et de production nécessaires pour exécuter le marché;
- b- est en situation fiscale régulière ;
- c- est affilié à la CNSS et souscrit de manière régulière ses déclarations de salaires auprès de cet organisme.

ARTICLE 10 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE.

10.1 - En application de l'article 8, le candidat fournira un cautionnement provisoire qui fera partie intégrante de son offre. Le montant du cautionnement provisoire est fixé à : **Dix mille (10 000,00 dirhams).**

10.2 - Le cautionnement est nécessaire pour protéger la MDJS contre les risques présentés par une conduite du candidat qui justifierait la saisie du dit cautionnement, en application du paragraphe 10.3.

10.3 - Le cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu délivrée par une banque marocaine doit être délivré par une banque agréée, installée au Maroc et doit être valable pendant trente (30) jours au-delà de la validité de l'offre.

10.4 - Toute offre non accompagnée du cautionnement prévu au paragraphe 10.1 et 10.3 peut être écartée par la commission comme ne satisfaisant pas aux conditions de l'appel d'offres.

10.5 - Le cautionnement provisoire du candidat non retenu sera libéré ou lui sera retourné le plus rapidement possible et au plus tard trente (30) jours après expiration du délai de validité prescrit par la MDJS.

10.6 - Le cautionnement provisoire du candidat qui aura obtenu le marché sera libéré par exécution du marché, en application de l'article 21, et par dépôt du cautionnement définitif prévu par l'article 22.

10.7 - Le cautionnement provisoire peut être saisi :

a - Si le candidat retire son offre pendant le délai de validité ;

b - Au cas où le candidat obtient le marché, si ce dernier :

* Manque à son obligation de signer le marché conformément à la clause 21 ; ou

* Manque à son obligation de déposer le cautionnement définitif prévu par la clause 22.

ARTICLE 11 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES.

11.1 - Les offres seront valables pendant quatre vingt dix jours (90) à partir de la date d'ouverture des plis fixée par la MDJS, en application de la clause 15. Une offre valable pour une période plus courte peut être écartée par la commission, comme non conforme aux conditions du marché.

11.2 - La MDJS peut solliciter le consentement du candidat à une prolongation du délai de validité. La demande et les réponses seront faites par écrit (téléx, E-mail ou fax). La validité du cautionnement



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

provisoire prévu à la clause 10 sera de même prolongée autant qu'il sera nécessaire. Un candidat peut refuser de prolonger la validité de son offre sans perdre son cautionnement provisoire. Un candidat acceptant la demande de prolongation ne se verra pas demander de modifier son offre ni ne sera autorisé à le faire.

11.3 – Le soumissionnaire déclaré adjudicataire reste engagé par son offre durant un délai supplémentaire de soixante (60) jours au-delà des quatre vingt dix (90) jours précités; délai durant lequel le marché sera établi et approuvé.

ARTICLE 12 : DATE ET HEURE LIMITES DE DEPOT DES OFFRES

La MDJS recevra les offres des candidats jusqu'au avant le 22/12/10 à 10 h à l'adresse ci- après :

**La Marocaine des Jeux et des Sports
33 Boulevard Rachidi 20 070 Casablanca**

ARTICLE 13 : OFFRE HORS DELAI

Toute offre reçue par la MDJS après expiration du délai fixé à la clause 12 peut être écartée et/ou renvoyée au candidat sans avoir été ouverte.

ARTICLE 14 : MODIFICATION ET RETRAIT DES OFFRES

Le candidat peut modifier ou retirer son offre après sa soumission, à condition que la notification écrite de la modification ou du retrait soit reçue par la MDJS avant écoulement du délai prescrit pour le dépôt des offres.

La notification de modification ou de retrait de l'offre par le soumissionnaire sera préparée, cachetée, marquée et remise conformément aux dispositions de la clause 8. Les enveloppes extérieures porteront toutefois la mention « modification » ou « RETRAIT » selon le cas.

Le retrait peut être confirmé par une notification écrite dûment signée, et dont la date (le récépissé faisant foi), ne dépassera pas la date limite fixée pour le dépôt des offres.

ARTICLE 15 : OUVERTURE DES PLIS

15.1 - La MDJS ouvrira les plis, en présence des représentants des candidats qui choisiront d'assister à l'ouverture, 22/12/2010 à 10 h à l'adresse ci-après. Toutefois si ce jour est déclaré férié ou chômé, la réunion se tient le jour ouvrable suivant à la même heure.

(Siège de la MDJS)

33, Boulevard Rachidi, 20 070 Casablanca

Les représentants des candidats qui seront présents signeront un registre attestant leur présence.

15.2 – Le président ouvre la séance au lieu, au jour et à l'heure fixés.

Le président demande aux membres de la commission de formuler leurs observations sur les vices éventuels qui entachent la procédure.

Le président cite les journaux dans lesquels l'avis d'appel d'offres a été publié.

Le président dépose sur le bureau tous les plis reçus et invite les concurrents présents qui n'auraient pas déposé leurs plis à les remettre séance tenante.

Le président ouvrira les plis contenant les dossiers des candidats et vérifie dans chacun d'eux la présence des enveloppes visées à la clause 8.

Le président ouvre l'enveloppe portant la mention " Dossier Administratif et technique", vérifie la présence des pièces exigées et dresse un état des pièces fournies par chaque candidat.

Cette formalité accomplie, la séance publique est suspendue. Les candidats et le public se retirent de la salle.

La commission se réunit à huis clos. Elle écarte :

- les concurrents qui ont fait l'objet d'une exclusion temporaire ou définitive conformément aux dispositions des articles 27 et 79 ;

- les concurrents qui n'ont pas respecté les prescriptions de l'article 29 en matière de présentation de leurs dossiers ;

- les concurrents qui ont présenté des dossiers technique et éventuellement additif ne comportant pas toutes les pièces exigées ;

- les concurrents qui n'ont pas qualité pour soumissionner ;

- les concurrents dont les capacités financières et techniques sont jugées insuffisantes eu égard aux critères figurant au règlement de la consultation prévu à l'article 16 .

Lorsque la commission constate soit l'absence d'une pièce constitutive du dossier administratif, à l'exception du récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, soit des erreurs matérielles ou discordances dans les pièces dudit dossier, elle retient l'offre du (ou des) concurrent (s) concerné (s) sous réserve de la production desdites pièces ou l'introduction des rectifications nécessaires dans le délai des 3 jours qui suivent celui de la séance d'ouverture des plis.

La commission arrête alors la liste des concurrents admissibles.

Le président communique aux membres de la commission, l'estimation établie par le maître d'ouvrage.

Il rend contre décharge, aux concurrents écartés présents leurs dossiers sans ouvrir les enveloppes financières et l'offre technique.

La séance publique est reprise et le président donne lecture de la liste des soumissionnaires admissibles, sans faire connaître le motif des éliminations. Il rend, contre décharge, aux concurrents écartés présents leurs dossiers sans ouvrir les enveloppes contenant l'offre financière et l'offre technique le cas échéant.

Le président ouvre ensuite les enveloppes des soumissionnaires retenus portant la mention “ Offre financière ” et donne lecture de la teneur des actes des engagements ; il ouvre également, le cas échéant, les enveloppes portant la mention “ Offre technique ”.

Les membres de la commission paraphent les actes d'engagement ainsi que le bordereau des prix et le détail estimatif et la décomposition du montant global, le cas échéant.

Cette formalité accomplie, la séance publique prend fin ; le public et les concurrents se retirent de la salle.

ARTICLE 16 : EVALUATION DES OFFRES

Vérification ultérieure

16.1 – La MDJS déterminera si le candidat choisi pour avoir soumis l'offre la plus avantageuse, et qui est conforme aux conditions de l'appel d'offres, est apte à exécuter le marché de façon satisfaisante.

16.2 - La détermination tiendra compte des capacités financières et techniques du candidat. Elle sera fondée sur un examen des preuves des qualifications du candidat que celui-ci fournira en application de l'article 9 et sur toute autre information que la MDJS jugera nécessaire.

16.3 - Une réponse affirmative à la question de savoir si le candidat est qualifié sera une condition d'attribution du marché à ce candidat. Une réponse négative fera écarter l'offre du candidat auquel cas la MDJS examinera la seconde offre la plus avantageuse. Il procédera à la même détermination des capacités du candidat à exécuter le marché de façon satisfaisante.

Critère d'attribution du marché.

Sous réserve des dispositions de l'article 20, la MDJS attribuera le marché au candidat retenu dont on aura déterminé que l'offre satisfait substantiellement aux conditions de l'appel d'offres et qu'elle est conforme la moins disante.

Analyse préliminaire des offres :

L'objectif de cette analyse est de s'assurer de la conformité des propositions par rapport aux prescriptions du présent cahier des charges, et de l'existence des documents et attestations du dossier administratif. Il se matérialise par l'une des conclusions suivantes :

- Acceptation administrative de la proposition ;
- Rejet de l'offre pour non conformité au présent cahier des charges.

1. Analyse technique et financière des offres :

Ne sont prises en compte dans cette phase que les offres ayant été retenues à l'issue de l'analyse préliminaire.

Les critères et le système de notation utilisés pour l'évaluation technique des offres sont les suivants :

L'évaluation technique des offres sera axée sur les critères suivants :

- Profil du soumissionnaire : 30 points
- Profil des intervenants : 30 points
- Qualité du plan de travail et des méthodes proposées: 40 points

a. Profil du soumissionnaire (société) et références, compétence étendue et reconnue dans le domaine de la fidélisation. Le soumissionnaire doit en outre justifier d'une expérience minimale dans la réalisation de projets similaires à celles objet du présent appel d'offres:

Note sur 30 :

- Ancienneté du cabinet : moins de 2 ans (0 points), entre 2 ans et 5 ans, (3 points), plus de 5 ans (5 points);
- Nombre de références dans les projets fidélisation durant les 5 dernières années : 5 points par référence, à hauteur de 5 références (soit au maximum 25 points).

b. Profil des intervenants : qualification de l'équipe proposée, pour la réalisation des prestations demandées et leurs références dans le domaine de la fidélisation.

Note sur 30 :

- Profil du chef de projet : Bac+5 avec plus de 5 ans d'expérience dans le pilotage de projets fidélisation (noté sur 10 points).
- Profil des intervenants (noté sur 20 points) apportant l'expertise jugée nécessaire à l'élaboration de programmes de fidélisation.

c. Qualité de la méthodologie proposée afin d'assurer la réalisation de l'étude et d'atteindre les objectifs de la mission : **Note sur 40.**

La Méthodologie, le planning d'exécution et le chronogramme d'affectation des intervenants présentés par le soumissionnaire. Le temps passé par les différents intervenants selon leur qualification (diplômes et certificats demandés dans l'offre technique) et l'expérience. Tout particulièrement l'adéquation du nombre de Jours/Hommes, l'affectation des membres de l'équipe et le mode de répartition des tâches selon les compétences.

- Méthodologie non conforme au CPS : 0 points
- Méthodologie moyenne et conforme au CPS : entre 10 et 20 points

- Méthodologie bonne et conforme au CPS : entre 20 et 30 points
- Méthodologie conforme, cohérente, enrichie et détaillée : entre 30 et 40 points

Les candidats dont la note technique est **inférieure à 70** seront écartés

2. Evaluation financière notée sur 100 points

Seules les offres conformes seront retenues pour l'évaluation technico – financière.

Le candidat le moins disant aura la note maximale de 100 points. Les autres candidats seront notés inversement proportionnel.

Une note sera attribuée à chaque offre (Nf(i)) de la manière suivante :

$$Nf(i) = \left(\frac{1 - (C(i) - C_m)}{C_m} \right) \times 100$$

C_m = Coût de l'offre la moins disante.

C(i) = Coût de l'offre i

Il sera donné à chaque offre une valeur « Rtf » (rapport technico - financier) égale à la somme pondérée des notes techniques (70 %) et financières (30 %) comme suit :

$$Rtf(i) = 70 \% Nt(i) + 30 \% Nf(i)$$

Sera déclaré adjudicataire, le candidat ayant obtenu la note globale (note technique* 0,7 + note financière* 0,3) la plus élevée c-à-d la note Rtf la plus grande.

ARTICLE 17 : JUGEMENT DES OFFRES

Le présent appel d'offres sera adjugé à la société qui, parmi les sociétés retenues techniquement, **aura présenté la meilleure offre technico financière**, sous réserve des dispositions de l'article 41 du règlement de passation des marchés de la MDJS

ARTICLE 18 : RESULTAT DE L'APPEL A LA CONCURRENCE.

La MDJS n'est pas tenue de donner suite à la présente mise en concurrence.

Aucun soumissionnaire ne peut prétendre à une indemnité dans le cas où ses propositions ne sont pas acceptées.

ARTICLE 19 : CONTACTS AVEC LA MDJS

- Sous réserve des dispositions de l'article 16 aucun concurrent n'entrera en contact avec la MDJS sur aucun sujet concernant son offre, entre le moment où les plis administratifs seront ouverts et celui où l'étude technique est en cours par la commission d'appel d'offres.
- Toute tentative d'un concurrent pour influencer la MDJS en ce qui concerne l'évaluation de son offre, la comparaison entre offres ou les décisions d'attribution du marché pourra avoir pour résultat de faire écarter l'offre du candidat.

ARTICLE 20 : NOTIFICATION DE L'ATTRIBUTION DU MARCHE.

20.1 - Avant que n'expire le délai de validité des offres, la MDJS notifiera au candidat choisi, par écrit en courrier recommandé ou par télégramme, télex ou fax à confirmer par écrit en courrier recommandé, que son offre a été acceptée.

20.2 - La notification de l'attribution constituera la formation du contrat.

20.3 - Après que le candidat choisi aura fourni le cautionnement définitif conformément à la clause 22, la MDJS notifiera rapidement à chaque candidat dont l'offre est non retenue que son offre n'a pas été retenue et libérera, en application de la clause 10 la caution provisoire.

ARTICLE 21 : SIGNATURE DU MARCHE.

21.1- En même temps qu'il notifiera au candidat retenu l'acceptation de son offre, la MDJS qui enverra le marché incluant toutes les dispositions convenues entre les parties.

21.2- Dans les 20 jours à compter de la réception du marché, le candidat retenu signera et datera le marché et le renverra à la MDJS

ARTICLE 22 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF.

22.1- Dans les trente (30) jours à compter de la réception de la notification, par les soins de la MDJS, de l'attribution du marché, le candidat retenu fournira le cautionnement définitif conformément aux conditions du marché.

22.2- La carence du candidat retenu à satisfaire aux dispositions des clauses 21 ou 22.1 constituera un motif suffisant d'annulation de l'attribution du marché et de saisie du cautionnement provisoire auquel



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

cas la MDJS peut attribuer le marché au candidat dont l'offre est désormais la plus avantageuse. Il peut également procéder à un nouvel appel d'offres.

SIGNATURE DE L'ORDONNATEUR DE LA MDJS



ANNEXE 1 : ACTE D'ENGAGEMENT

1.1.1.1

A - PARTIE RESERVEE A L'ADMINISTRATION

Appel d'offres ouvert International sur offres des prix n° 10/ 2010.

Date d'ouverture des plis du **22/12/2010 à 10 Heures.**

Objet du marché : Réalisation d'un programme de fidélisation de la Marocaine des Jeux et des Sports.

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.

1.1.1.2

B – PARTIE RESERVEE 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 :



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

- 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 :



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

« M'engage 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 remplit 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.



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

PARTIE II

CONDITIONS CONTRACTUELLES



PROJET DE CONTRAT

Marché n° : _____ / 2010

Passé par : Appel d'Offres n°10/2010, séance publique en vertu 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.

Entre les soussignés :

d'une part : -----

LA MAROCAINE DES JEUX ET DES SPORTS (MDJS) , représentée par son
Administrateur Directeur Général,

Et,

d'autre part : -----

La société :

- Titulaire du compte bancaire :

*

- Ayant son siège au :

*

- Affiliée à la CNSS : sous le n°

- Inscrite au Registre du Commerce de sous le n°

- Représentée par :

Monsieur

agissant au nom et pour le compte de ladite société en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés,



ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE

La réalisation d'un programme de fidélisation joueurs et détaillants de la MDJS.

ARTICLE 2 : MODALITES D'INTERVENTION

La MDJS mettra à la disposition du bureau d'études toutes informations et documentations disponibles en sa possession pour les besoins de sa mission et facilitera les rapports avec les intervenants de « La société»

Le pilotage des travaux sera assuré par un Comité de pilotage. Des groupes de travail mixtes (MDJS-bureau d'études) pourront être constitués.

ARTICLE 3 : DELAI DE LIVRAISON

Le délai contractuel pour la réalisation des étapes objet du présent appel d'offres est fixé à deux mois. Les délais susvisés commenceront à courir 10 jours après la date de réception de la notification du marché.

ARTICLE 4 : CARACTERE FORFAITAIRE DES PRIX

Tous les prix sont fermes, non révisables et tiennent compte de tout frais et faux frais, ainsi que toutes suggestions.

Les frais de transport, d'assurances, taxes et tous frais d'approche pour quelques motifs que ce soit, sont à la charge du bureau d'études.

ARTICLE 5 : VALIDITE DU MARCHE

Le marché ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après notification de son approbation par l'Administrateur Directeur Général de la MDJS.

ARTICLE 6 : TIMBRES ET ENREGISTREMENT.

Le titulaire acquittera les droits de timbre et d'enregistrement auxquels donnera lieu le présent marché, tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 7 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF

Le cautionnement définitif est fixé à 3% du montant du marché.

ARTICLE 8 : RECEPTION PROVISOIRE ET RECEPTION DEFINITIVE

La réception de la prestation relative au programme de fidélisation pour la MDJS sera matérialisée par la remise des rapports d'interventions et l'établissement d'un procès-verbal de réception dûment signé par une commission de réception désignée à cet effet par l'Administrateur Directeur Général de la MDJS

La MDJS disposera d'un délai d'une semaine pour la validation des rapports à l'expiration desquels elle pourra :

- Soit prononcer les réceptions provisoires sans réserve,
- Soit prononcer les réceptions provisoires sous réserve qu'il soit procédé à des corrections ou améliorations,
- Soit encore refuser les réceptions provisoires pour insuffisances jugées graves.

Dans les deux premiers cas, la date d'achèvement de l'intervention sera celle de la remise du rapport.

Dans le dernier cas, la date d'achèvement de l'intervention sera celle de la remise par l'intervenant d'une nouvelle version du rapport accepté par la MDJS et ce à l'intérieur du délai mentionné à l'article 5 sus-visé.

ARTICLE 9 : ASSURANCES

Le bureau d'études doit souscrire à toutes assurances nécessaires pour couvrir les risques encourus par autrui et par son personnel, en raison des dommages attribués à son personnel et son matériel au cours de l'exécution de sa mission.

ARTICLE 10 : PROPRIETE DES DOCUMENTS

Tous les documents et supports établis par le bureau d'études dans le cadre de la présente étude deviennent propriété exclusive de la MDJS qui se réserve le droit d'en extraire le maximum de tirages nécessaires à ses besoins propres, sans accord préalable du prestataire de service. Ce dernier ne pouvant élever aucune réclamation.

ARTICLE 11 : SECRET PROFESSIONNEL

Lorsqu'en vue de l'exécution de la présente étude, la MDJS remet au contractant des informations relatives au domaine public, de caractère confidentiel et clairement désignées comme telles, celui-ci est tenu de faire respecter par son personnel la confidentialité absolue de ces informations.

ARTICLE 12 : PAIEMENTS

Les paiements s'effectueront après réception définitive et validation des livrables.

Le bureau d'études doit adresser à la MDJS une facture en cinq exemplaires à la réalisation de chaque phase. Le paiement des sommes dues est effectué par virement bancaire au compte de le bureau

d'études aussi bien pour la partie en dirhams que pour la partie en devises, dans les 30 jours suivant la présentation de la facture.

ARTICLE 13 : PENALITES DE RETARD

A défaut pour l'intervenant d'avoir terminé les prestations dans le délai fixé à l'article 3 ci-dessus, il lui sera appliqué sans préjudice des mesures qui pourraient être prises par la MDJS, des pénalités de retard en application des clauses de l'article 42 du C.C.A.G- E.M.O ; ces pénalités de retard sont fixées à deux mille dirhams (2.000 dirhams) par jour calendaire de retard.

Les pénalités ne pourront dépasser un plafond d'un dixième (10%) du montant du marché. Le montant des pénalités sera le cas échéant déduit d'office des décomptes des sommes dues à l'intervenant.

ARTICLE 14 : RESPONSABILITE DU BUREAU D'ETUDES

Le bureau d'études prend la responsabilité de ses prestations conformément aux usages et coutumes de sa profession et aux dispositions de la loi, de la réglementation et de la jurisprudence en la matière. Il prend également la responsabilité des conséquences dommageables qui pourraient résulter de l'exécution défectueuse de ces prestations.

Le bureau d'études s'engage pendant toute la durée de l'intervention à assurer la disponibilité des experts proposés et agréés par la MDJS conformément au chronogramme d'affectation. Dans le cas où l'un ou plusieurs des experts devraient être remplacés, le bureau d'études s'engage à fournir un (ou des) remplaçant(s) possédant les mêmes qualifications et rencontrant l'agrément de la MDJS. Ces remplacements doivent intervenir dans un délai maximum d'une semaine.

ARTICLE 15 : CONTRIBUTION DES TIERS

L'adjudicataire ne peut sous-traiter l'exécution d'une ou plusieurs parties du marché s'il n'a pas obtenu l'autorisation préalable dûment notifiée par l'Administrateur Directeur Général de la MDJS.

ARTICLE 16 : DUREE DES ENGAGEMENTS

Les concurrents seront liés par leurs offres pendant 90 jours calendaires à partir de la date limite de remise des offres. Si au terme de ce délai, l'approbation du marché n'a pas été encore notifiée au soumissionnaire dont l'offre est retenue, celui-ci est libre de retirer sa soumission. Cette renonciation doit faire l'objet d'une déclaration écrite par lettre adressée à la MDJS. S'il n'a pas usé de cette faculté avant la notification, Le concurrent reste engagé irrévocablement vis à vis de la MDJS.

La MDJS s'engage à faire connaître avant l'expiration du délai, à chaque concurrent s'il est ou non titulaire du marché.



ARTICLE 17 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS

En cas de litige entre la MDJS et le bureau d'études, il sera fait recours à la procédure prévue par les articles 52 et 54 du C.C.A.G.- E.M.O Si cette procédure ne permet pas le règlement du litige, celui-ci sera soumis aux juridictions marocaines compétentes statuant en matière administrative, conformément à l'article 55 du C.C.A.G.- E.M.O

ARTICLE 18 : RESILIATION DU MARCHE

Dans le cas où le titulaire ferait preuve d'une activité insuffisante ou en cas d'inexécution d'une des clauses du présent marché, la MDJS le mettrait en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai de vingt (20) jours.

A l'expiration de ce délai, et si la cause qui a provoqué la mise en demeure persistait, le marché serait résilié de plein droit sans indemnité pour le titulaire et sous réserve des indemnités de dommages et intérêts qui peuvent être réclamés par La MDJS

ARTICLE N°19 : CONTESTATIONS / LITIGES

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

ARTICLE N° 20 : AUGMENTATION OU DIMUNITION DES QUANTITES

Le fournisseur ne peut soulever aucune réclamation tant que l'augmentation ou la diminution des quantités évaluées aux prix initiaux n'excède pas dix pour cent (10%) du montant initial du marché.



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

ARTICLE 21 : MONTANT DU MARCHE

Arrêté le montant du présent marché à la somme de
.....DH / Toutes Taxes
Comprises

Marché n° _____/2010

Objet :

LU ET ACCEPTE

PAR LA SOCIETE

....., le

APPROUVE PAR

L'ADMINISTRATEUR DIRECTEUR GENERAL DE LA MDJS

Casablanca, le



PARTIE III

CAHIER DEFINISSANT LES SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Contexte général



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

La Marocaine des Jeux et des Sports (MDJS) est une Société Anonyme au capital de 5.000.000 Dirhams détenu par le Trésor Public pour 90 % et pour 10 % par la Caisse de Dépôt et de Gestion. Les produits de la MDJS ont atteint 823 millions de MAD en 2009.

Conformément à ses statuts et à la convention qui la lie à l'Etat, La Marocaine des Jeux et des Sports a pour objet l'organisation et l'exploitation, sur toute l'étendue du territoire national, des paris portant sur toutes les compétitions sportives organisées tant au Maroc qu'à l'étranger à l'exception des courses de chevaux et de lévriers, ainsi que l'exploitation des jeux de loteries instantanées. L'entreprise a pour mission de contribuer au financement du Fonds National de Développement du Sport (FNDS) auquel elle verse la totalité de son produit net (environ l'équivalent du quart de son chiffre d'affaires).

Par ses obligations dues à son monopole d'ordre public en matière de jeux et le choix de sa direction de faire de la MDJS une entreprise responsable, il a été érigé en valeurs fondamentales certains principes éthiques :

- Garantir l'Intégrité et la Sécurité des jeux proposés ;
- Prévenir les comportements non souhaitables des participants et promouvoir le jeu responsable.

Ainsi, l'entreprise veille à ce que le personnel à tous les niveaux de responsabilité, ainsi que tous les partenaires du réseau des espaces jeu connaissent et appliquent ces principes dans toutes leurs activités techniques et commerciales.

La Marocaine des Jeux et des Sports est placée sous la tutelle du Ministère de la Jeunesse et des Sports et administrée par un conseil d'administration dont les membres sont des représentants du Ministère de la Jeunesse et des Sports, des représentants du Ministère des Finances, la CDG, la Loterie Nationale, le Comité National Olympique et la Fédération Royale Marocaine de Football.

Outre les contrôles statutaires auxquels se soumet régulièrement La Marocaine des Jeux et des Sports (commissariat aux comptes, audit externe), la société est soumise aux contrôles exercés par les organes étatiques compétents, conformément à la réglementation en vigueur.

Le portefeuille produit est aujourd'hui composé de 3 familles de jeu : les instantanés (8% des mises), les jeux de pronostics sportifs (37%, mutuels et à cote fixe) et le jeu de Tirage instantané Chrono (55%), introduit en 2008.

La Marocaine des Jeux et des Sports, est actuellement dirigée par un administrateur directeur général, a défini récemment de nouvelles orientations stratégiques marquées par une transformation de son positionnement et le développement commercial :

1. Promouvoir le rôle citoyen de la MDJS et accompagner la réalisation de la vision du Ministère de la Jeunesse et des Sports
2. Développer le chiffre d'affaire en vue d'augmenter la contribution dans le FNDS et consolider les parts de marché
3. Bâtir une stratégie d'innovation « produit/client » basée sur la diversification et la gestion de la relation client
4. Développer davantage les partenariats institutionnels avec les acteurs majeurs du monde du sport (opérateurs, médias spécialisés,...)



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

5. Améliorer la performance opérationnelle de la MDJS à travers l'optimisation des processus, le renforcement des ressources humaines, la maîtrise des risques et la mise à niveau du système d'information

Ce programme est inscrit dans la vision stratégique 2010-2012 intitulée « CAP 50 » qui marquera en 2012 le cinquantième anniversaire de la société.

Le fonctionnement de la MDJS repose de façon opérationnelle sur le recours à un « opérateur-exploitant » chargé des activités marketing jeu, de l'exploitation des jeux et du réseau des détaillants : proposition de nouveaux concepts de jeu, recrutement des nouveaux points de vente, installation des terminaux et support technique apporté aux détaillants.

Un changement d'opérateur, opérationnel depuis août 2010, a introduit de nouvelles missions pour l'opérateur, auparavant effectuées par la MDJS :

- Le recouvrement des détaillants
- L'exploitation du jeu Cote&Foot (grilles, gestion des risques de cotation)

De plus le contrat de 5 ans qui lie le nouvel opérateur à la MDJS prévoit des engagements de résultats et de performance notamment en termes de nombre de points de vente à atteindre, de reporting sur les échanges avec les détaillants, les services de maintenance système et de formation.

Le contrat opérateur lie également la Loterie Nationale dont le portefeuille produit est exclusivement composé de jeux de loterie : Loto, Quatro, Keno et Casino.

2 PRESENTATION DE LA CONSULTATION

2.1 ENJEUX

Dans un contexte d'ouverture à la concurrence et de modernisation de l'approche, le joueur ainsi que le prescripteur à savoir le détaillant sont une problématique fondamentale pour la Marocaine des Jeux et des Sports. Le projet programme de fidélité doit permettre :

- de passer d'un acte d'achat anonyme à la connaissance des usages joueurs en point de vente,
- de motiver le détaillant à prescrire les jeux de la MDJS.

2.2 DESCRIPTIF DE L'OFFRE

La Marocaine Des Jeux et des Sports souhaite développer un programme de fidélisation à l'intention de deux cibles :

1. Son réseau de distribution : les détaillants
2. Ses clients joueurs.

Outre l'objectif d'améliorer la durée de vie Joueur, ce programme contribuera également à la satisfaction des joueurs et à développer leur préférence à la Marque MDJS.

Deux programmes de fidélisation seront mis en place :

1. *Un programme destiné aux détaillants revendeurs des produits de la MDJS*
2. *Un programme destiné aux joueurs consommateurs des produits de la MDJS*

Le programme de fidélité destiné aux détaillants consiste à inciter cette cible à vendre des produits MDJS plus que d'autres produits concurrents.

Le détaillant est ainsi récompensé à chaque vente d'un produit MDJS.

Le programme de fidélité destiné aux joueurs consiste à récompenser le joueur à chaque fois qu'il fait une mise en jeu sur les produits de la Marocaine des Jeux et des Sports.

L'implication du détaillant dans le succès du programme joueurs sera également récompensée. Par exemple sur le nombre de joueurs inscrits à travers son point de vente.

Les programmes reposent sur une promesse globale de récompense de la fidélité en proposant des avantages et privilèges réservés aux adhérents.

3 CAHIER DES CHARGES TECHNIQUE

3.1 DEFINITION MARKETING DU PROGRAMME

Le prestataire doit fournir une description complète du concept marketing de chaque programme :

- Processus d'adhésion au programme
- Processus de gain et règles de gains proposées
 - o Par exemple si la proposition consiste en un programme à points détailler comment l'adhérent pourra cumuler et convertir ses points
- Processus décrivant le mode d'accès du client à son compte fidélité (exemple : solde de points, données personnelles, ...)
- Processus de gestion du catalogue cadeaux
- Processus de protection des données confidentielles détaillants et joueurs

3.2 SOLUTION TECHNIQUE DU PROGRAMME DE FIDELITE

3.2.1 COLLECTE DES TRANSACTIONS

Pour la gestion du programme destiné aux joueurs, le prestataire doit proposer un moyen d'acquisition des transactions différent et indépendant du système d'information de MDJS.

Que ce soit une transaction de vente pour le détaillant ou d'achat pour le client, le prestataire doit fournir une solution clé en main permettant lors de la transaction d'identifier :

- o L'adhérent au programme,
- o La référence du produit vendu ou acheté,
- o La valeur en DH de la transaction
- o Le lieu de la transaction
- o etc.....

3.2.2 LA PLATEFORME DE GESTION DU PROGRAMME

Le prestataire doit fournir une plateforme technique permettant :

- o La gestion les deux programmes de façon indépendante,
- o Une flexibilité dans la spécification et la modification des règles du programme,
- o L'administration des programmes de façon intuitive par les équipes de la MDJS : la facilité d'utilisation de la solution, sa flexibilité et son évolutivité sont des critères importants pour MDJS.

- La protection des données personnelles détaillants et joueurs

La plateforme doit comporter l'ensemble des modules nécessaires pour gérer un programme de fidélisation :

- ✓ Une base de données marketing,
- ✓ Une boutique cadeau,
- ✓ Un service client : call center
- ✓ Un back office d'administration
- ✓ Un back office de reporting

3.3 INTERFACES ENTRE LE PRESTATAIRE ET LA MDJS

Le prestataire doit décrire tous les flux d'échanges à prévoir entre les différents acteurs liés au programme.

Il est à rappeler que le moyen proposé, pour la récolte des transactions des joueurs et détaillants, doit s'appuyer sur une base de données mise à disposition par la MDJS.

4 MISSIONS CONFIEES AU PRESTATAIRE

La prestation se déroulera en deux étapes:

- ✓ Phase de mise en place du programme de fidélisation
- ✓ Phase de gestion du programme de fidélisation

La simplicité du système et la facilité de son déploiement par le prestataire font partie des éléments clés pour retenir l'offre du prestataire.

4.1 PHASE DE MISE EN PLACE DU PROGRAMME

Cette phase consiste à concevoir le programme sous tous ses aspects :

1. Marketing,
2. Organisationnel
3. et Techniques.

Il s'agit d'assurer les prestations suivantes :

- ✓ Accompagnement et suivi du projet :
 - Rédaction des spécifications marketing du programme
 - Organisation des réunions hebdomadaires de suivi du projet

- Organisation des comités de pilotage pour valider les étapes clés du programme
- ✓ Fourniture du système d'information du programme
 - Fournir le back office d'administration : la MDJS doit disposer du contrôle total des deux programmes de fidélité avec la possibilité de modifier les règles de gains et les accès à tout moment.
 - Fournir des accès pour le suivi statistique du programme : le back-office doit fournir une visibilité complète à la MDJS sur l'activité des deux programmes en temps réel.
- ✓ Fourniture d'un module Service Client permettant aux opérateurs qui vont l'utiliser de :
 - Consulter les fiches des adhérents : solde, informations des clients, historique de gains
 - Gérer les commandes cadeaux des adhérents
 - Recevoir et gérer les réclamations des joueurs et des détaillants
- ✓ Fourniture du système d'acquisition des transactions des adhérents
 - Description du moyen proposé pour récolter les transactions joueurs et détaillants. Le moyen proposé doit s'appuyer sur une base de données des transactions mise à disposition par la MDJS.

Les prestataires retenus seront amenés à participer à une soutenance afin de :

- Procéder à une démonstration complète de leur solution
- Présenter des références similaires à l'actuelle demande et le modèle de gestion adoptée
- Démontrer leur capacité de gérer de tels programmes : organisation, ressources humaines... par le moyen de références au niveau national et international.

4.2 PHASE DE GESTION DU PROGRAMME

La MDJS souhaite dans un premier temps un outsourcing total de la gestion du programme.

Le prestataire retenu s'engagera cependant à assurer un transfert de compétences aux équipes MDJS afin que celle-ci puisse à terme s'approprier progressivement la gestion et l'administration du programme.

Dans le cadre de cet outsourcing le prestataire s'engage à fournir :

- Gestion opérationnelle du programme :
 - Gestion des adhésions et des inscriptions des membres,
 - Tournée des détaillants pour les faire adhérer au programme et les équiper si nécessaire et formation utilisateur

- Suivi opérationnel du programme,
 - Sourcing cadeaux et gestion de la relation avec les partenaires cadeaux,
 - Analyse et bilans réguliers du programme,
 - Recommandations d'animations du programme,
 - Mise en place, suivi et bilans des opérations spécifiques du programme.
- Hébergement de la solution technique
 - Hébergement et gestion du Service Client

5 LES HYPOTHESES DE VOLUMETRIE

La prestation devra démarrer dès le 1^{er} Avril 2011 en prenant en compte les hypothèses suivantes :

- Parc de joueurs : 800 000
- Nombre de ticket Chrono: 200 000 tickets par jour avec une mise moyenne de 6DH
- Nombre de ticket côte & foot : 30 000 Ticket par jour avec une mise moyenne de 14DH
- Selon une étude d'un échantillon, le panier moyen mensuel par produit est de 100 DH.

6 CONTENU DE LA REPONSE AU CAHIER DES CHARGES

- ✓ Détailler les prestations demandées dans le paragraphe « Missions confiées au prestataire » et de la manière dont le prestataire compte s'organiser pour les fournir,
- ✓ Présenter le détail des prestations fournies dans le cadre d'une / plusieurs demande /s similaire /s au présent cahier des charges, auxquelles le prestataire a répondu,

La réponse au cahier des charges doit contenir impérativement :

6.1 MECANIQUE

Le prestataire doit fournir le Mécanisme de gain des détaillants et des joueurs (tout en précisant les fréquences):

1. Pour les détaillants
 - Processus de récolte des transactions des détaillants
 - Processus de vérification de la transaction de vente
 - Processus de récompense des détaillants
 - Possibilité d'activer les gains (trimestrielle, mensuelle,..)

2. Pour les Joueurs

Description du moyen proposé pour récolter les transactions. Le moyen proposé doit s'appuyer sur une base de données des transactions mise à disposition par la MDJS.

- Processus de récolte des transactions des joueurs
- Processus de vérification de la transaction du joueur
- Processus de récompense des joueurs

L'ensemble des processus doivent être clairs et explicites afin que les équipes de MDJS puissent les qualifier et valider leur faisabilité sur le terrain.

6.2 GESTION DES GRATIFICATIONS/CADEAUX

- Proposition d'un exemple de sourcing des primes et gratifications au niveau national : produits, coût, disponibilité du produit....
- Processus de gestion de la logistique de ces primes : délai de livraison, suivi....

6.3 GESTION TECHNOLOGIQUE

Le prestataire doit fournir un descriptif de la solution technologique pour la réalisation de la conception annoncée :

- Un descriptif de l'architecture technique
- un descriptif détaillé de la solution technologique et des dispositifs à mettre en place au niveau du réseau de détaillants
- un descriptif détaillé de l'ensemble de ces modules
- un descriptif de l'ensemble des échanges nécessaires avec la MDJS
- un descriptif des processus mis en place pour protéger les informations personnelles et confidentielles. A l'adjudication, le prestataire signera un engagement de confidentialité proposé par la MDJS.

6.4 PROPOSITION FINANCIERE

Le prestataire doit fournir :

- une proposition financière relative à la mise en place du projet : gestion de projet, solution technologique, ...
- une estimation budgétaire pour la gestion des gratifications



AOOI N° 10/10 PROGRAMME DE FIDELIATION

- une estimation budgétaire de la gestion du programme
- le budget doit être fourni par poste séparé et par module (chaque poste est noté selon la grille d'évaluation de la MDJS)

6.5 PROJECTION

Le prestataire doit fournir une budgétisation globale, incluant l'ensemble des composantes déjà citées, du système proposé sur deux ans.

Il est recommandé de fournir une étude de rentabilité de la solution proposée.

6.6 ORGANISATION DU PROJET

Le prestataire doit fournir un retro planning détaillé de mise en place du programme ainsi que la liste des intervenants et leurs CVs.



BORDEREAU DES PRIX

PHASES	Désignation des prestations	Prix Hors Taxes
1	Phase de mise en place du programme de fidélisation	
2	Phase de gestion du programme de fidélisation	
TOTAL HT		
TVA		
TOTAL TTC		