



# **Appel d'Offres ouvert**

## **N° 04/2015**

Mise en place d'un programme de fidélisation pour le compte  
de la Marocaine des Jeux et des sports

**Date de remise des plis : 23/12/2015 à 12 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 la mise en place d'un programme de fidélisation pour le compte de 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***

M .....qualité .....  
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 « **FOURNISSEUR** »

**D'AUTRE PART**



IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIIT

**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 :

M .....qualité .....  
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 « FOURNISSEUR »

D'AUTRE PART

IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIIT

**ARTICLE 1: OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet le choix d'un prestataire pour la mise en œuvre d'un programme de fidélisation pour le compte de la Marocaine des Jeux et des Sports.

**ARTICLE 2: CONSISTANCE**

Les prestations objet du présent marché sont considérées en lot unique consistant en ce qui suit :

- Mise en place d'un programme de fidélisation
- Gestion du programme.

**ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHÉ**

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 MARCHÉ**

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 MARCHÉ**

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 d'une année renouvelable par tacite reconduction sur une durée maximale de trois ans.

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 notifié 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.....2015.

**ARTICLE 10 : NATURE DES PRIX**

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

Les prestations à réaliser sur la base des prix globaux sont celles prévues au niveau du 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 fournisseur une marge pour bénéfice et risques et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe de la livraison des fournitures. »

**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 Vingt mille (10.000) 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**

Il n'est pas prévu de retenue de garantie.

**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 faire l'objet d'un rapport détaillé mensuel sur la réalisation de la mission conformément au CPS joint au présent appel d'offres.

Les bordereaux de livraisons des rapports doivent être adressés à la MDJS accompagnés des rapports finaux.

**ARTICLE 17 : MODALITÉS DE RÈGLEMENT**

Le règlement des prestations réalisées sera effectué sur la base de la facture mensuelle accompagnée des rapports.

Le montant de chaque facture est réglé au prestataire après réception par le maître d'ouvrage des rapports objet du marché.

Seules sont réglées les prestations prescrites par le présent cahier des prescriptions spéciales ou par ordre de service notifié par le maître d'ouvrage.

Sur ordre du maître d'ouvrage, les sommes dues au prestataire seront versées au compte n° (RIB sur 24 positions).....ouvert auprès de.....(la banque, la poste ou la trésorerie générale du Royaume).

**ARTICLE 18 : RÉCEPTIONS PROVISOIRE ET DÉFINITIVE**

Conformément aux stipulations de l'article 49 du CCAG-EMO, 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 19 : PÉNALITÉS POUR RETARD**

A défaut d'avoir terminé la mission dans les délais prescrits (ou à la date d'achèvement prescrite lorsque le marché fixe ladite date), il sera appliqué au titulaire une pénalité par jour calendaire de retard de 1 pour 1000 du montant global du marché.

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.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable et sans préjudice de l'application des mesures coercitives conformément aux dispositions du règlement des marchés de la MDJS.

#### **ARTICLE 20 : 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 21 : 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 22 : 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 23: 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 24 : 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 25 : 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 26 : 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 27 : 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 28 : 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 29 : 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 M.....qualité .....

3°) les paiements prévus au présent marché seront effectués par..... (désignation du 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° 04/2015 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 la mise en œuvre d'un programme de fidélisation pour le compte 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: REPARTITION EN LOTS**

Les prestations sont livrées au titre du présent marché en lot unique.

### **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](http://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](http://www.marchespublics.gov.ma)) et sur le site [www.mdjs.ma](http://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<sup>ème</sup> 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. 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 tel qu'il est stipulé dans l'article 78 du règlement des marchés de la MDJS.

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

**Les pièces formant le dossier administratif et technique doivent être des originales ou des copies certifiées conformes à l'original.**

Le CPS ainsi que le présent règlement de consultation paraphé et signé à la dernière page par le représentant du soumissionnaire est à inclure dans l'enveloppe comprenant le dossier administratif et technique

**ARTICLE 9 : OFFRE TECHNIQUE**

Les concurrents doivent présenter une offre technique faisant ressortir leur capacité à gérer et mettre en place un programme de fidélisation. 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 démarche doit être suffisamment détaillée pour informer le maître d'ouvrage des dispositions que compte prendre le soumissionnaire pour réaliser la mission dans les délais prescrits. Ainsi, le prestataire devra mettre un accent particulier sur la définition des procédures d'achats, de gestion de stock et de livraison de marchandises.

**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 : CRITERES D'EVALUATION 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 à l'article 14 ci-dessus.

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

- L'expérience du concurrent dans le domaine objet de l'appel d'offres,
- Les qualifications et la compétence du personnel dont les services seront proposées pour réaliser ces missions,
- La démarche et la conformité des articles proposés par le concurrent pour répondre aux besoins de la MDJS.

Ces critères seront notés suivant la grille suivante :

**Expérience du soumissionnaire /30 :**

Le prestataire sera jugé sur la base des attestations de références pour des missions similaires :

- Nombre de références dans les projets fidélisation durant les 5 dernières années : 4 points par référence, à hauteur de 5 références (soit au maximum 20 points).
- Nombre de références dans le secteur des jeux : 5 points par référence, à hauteur de 2 références (soit au maximum 10 points).

**Profil des intervenants / 30:**

Qualification de l'équipe proposée, pour la réalisation des prestations demandées et leurs références dans le domaine de la fidélisation :

- Profil du chef de projet : Bac+5 avec plus de 8 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.

**Méthodologie /40**

Qualité de l'outil proposé et son adéquation avec les objectifs visés par le présent appel d'offres. Note sur 20.

La Méthodologie, le planning d'exécution et le chronogramme d'affectation des intervenants présentés par le soumissionnaire. Note sur 20.

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

**ARTICLE16 : EXAMEN DES OFFRES FINANCIERES**

Seuls les candidats ayant obtenus une note technique supérieure à 70 seront retenus pour l'évaluation financière.

Tout concurrent ayant obtenu la dite note minimale d'admissibilité et ayant remis une offre financière évaluée la moins disante est désigné attributaire du marché.

**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 la quelle 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

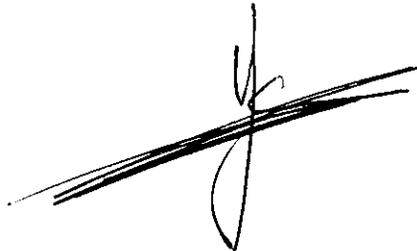
monnaie étrangère doivent être convertis en dirham. Cette conversion doit s'effectuer sur la base du cours vendeur du dirham en vigueur le premier jour ouvrable de la semaine précédant celle du jour d'ouverture des plis donné par Bank Al-Maghreb.

**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 à .....le .....

7

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping strokes.A small handwritten mark or symbol in the bottom left corner, resembling a stylized arrow or the letter 'A'.

# **Partie III**

## **Cahier des Prescriptions Techniques**



## 1. Présentation de la MDJS

---

Depuis sa création en 1962, la MDJS détient le monopole de l'organisation et de l'exploitation des concours de pronostics portant sur les compétitions sportives. C'est le point de départ d'un long parcours, avec pour défi de consolider année après année sa position centrale dans le secteur de la loterie au Maroc et s'affirmer en tant qu'opérateur moderne.

Elle offre des produits qui répondent à la fois aux objectifs marketing, et aux fondements de la politique de jeu responsable.

L'histoire de l'institution est intimement liée à celle du sport. En 1987, la création du FNDS ou Fonds National de Développement du Sport, a permis à la Marocaine des Jeux et des Sports de matérialiser sa mission. Sa mise sous tutelle du Ministère de la Jeunesse et des Sports en 1995 a marqué un tournant décisif dans le parcours de l'institution et a confirmé son orientation sportive.

Offrant dès ses débuts une importante variété de jeux, la MDJS innove régulièrement, choisissant de nouveaux produits répondant à ses objectifs commerciaux et toujours conformes à l'éthique de jeu responsable. Comptant parmi les plus populaires : le Cote&Foot datant de 2005 (devenu cote&sport), divers jeux de grattage et surtout le lancement en 2008 du jeu Chrono.

Aujourd'hui, La MDJS est une réelle institution, distinguée par une vision claire et une réelle implication dans son environnement. D'année en année, ses choix et orientations la portent vers une amélioration continue de ses accomplissements et résultats.

La société garantit la protection des participants, en soutenant la sécurité, la fiabilité et la transparence des opérations de jeu par la prévention des excès, la protection des mineurs, et la sensibilisation des participants. Ces efforts ont valu à La MDJS l'obtention de la certification niveau 1 en matière de « Jeu Responsable » délivré par la WLA (World Lottery Association).

En 2010, La MDJS a intégré l'Européen Loteries Sports qui, avait à l'origine pour mission d'organiser, durant la période estivale, une compétition appelée « Intertoto Cup » en partenariat avec l'UEFA. Aujourd'hui, EL Sports se positionne en tant que pôle de réflexion autour des services favorisant le développement des paris sportifs à l'échelle européenne et mondiale.

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.

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.



## 2. Cahier des charges techniques

### Définition marketing du programme

---

#### Les principaux objectifs

La Marocaine Des Jeux et des Sports souhaite reconduire le programme de fidélisation à l'intention de son réseau de distribution : les détaillants

Ce programme contribuera à la satisfaction des détaillants et à développer leur préférence à la MDJS et à ses produits.

En plus, la MDJS désire lancer un programme de fidélisation au profit de ces joueurs.

#### Les promesses du programme

Le programme repose sur une promesse globale de récompense de la fidélité en proposant des avantages et privilèges réservés aux adhérents.

#### Une adhésion au programme gratuite et volontaire

L'adhésion au programme est volontaire et gratuite.

- L'adhésion du détaillant se fait via un recrutement one to one. Une tournée sera prévue pour recruter le détaillant, lui faire signer le contrat d'adhésion et le former à l'utilisation et aux supports du programme. Elle peut se faire également via tablette à l'occasion des tournées des commerciaux de la MDJS.

- Adhésion du joueur sur PDV ou internet :

Adhésion au niveau du point de vente : Via un formulaire à récupérer au niveau du point de vente.

Adhésion via des médias digitaux : le joueur remplit un formulaire d'inscription en ligne. Il reçoit la confirmation de la création de son compte par sms ou par e-mail.

#### Une résiliation du programme

- L'adhérent peut résilier en appelant le service client du programme ou via les médias digitaux du programme.
- MDJS pourra également procéder à des résiliations administratives du programme de fidélité, en cas de résiliation du compte du détaillant ou joueur à l'initiative de MDJS par exemple.

#### La mécanique générale de GAIN de points

- Le Détaillant
  - 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.
  - Les points ont une durée de limite de validité (par exemple jusqu'au 31/12 de l'année N+1), qui s'applique à partir de la date effective de l'acquisition (donc après la date de promulgation des résultats).
- Le Joueur
  - A chaque dirham dépensé à l'achat d'un produit MDJS, le joueur acquiert des points. Les points sont attribués en fonction de la mise et du jeu choisi par le Joueur.

Les règles de gain des joueurs et des détaillants ne seront pas les mêmes.

#### Cas particuliers :

Des prises de jeu pourront être annulées et donner lieu à un remboursement des mises. En cas de remboursement des mises, les points fidélité ne seront pas attribués.

### **Des bonus de points attribués**

#### **Le détaillant :**

Des BONUS de points peuvent être attribués au détaillant tout au long de son cycle de vie Adhérent.

Ces BONUS de points sont distribués de manière systématique en fonction d'évènements liés au détaillant :

- **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

Les points sont crédités dans un délai maximum J+1 sur le compte du détaillant.

#### **Le joueur :**

Des bonus de points attribués en fonction du joueur ou de ses actions

#### **1. Des BONUS de points peuvent être attribués au joueur tout au long de son cycle de vie Adhérent.**

Ces BONUS de points sont distribués de manière systématique en fonction d'évènements liés au joueur :

- **Bonus à la 1ère adhésion** : X points offerts à l'adhésion. (Ne peut être obtenu qu'une seule fois par joueur)
- **Bonus « Anniversaire »** : Des points supplémentaires à l'anniversaire du joueur (ou à la date de l'adhésion) en fonction de son statut

Les points sont crédités dans un délai maximum J+1 sur le compte du joueur.

#### **2. Des BONUS de points sur des opérations promotionnelles**

Ces BONUS de points sont distribués dans le cadre d'opérations promotionnelles administrées par MDJS :

- **Bonus de régularité de jeu** : X points offerts pour un adhérent réalisant X prises de jeux par semaine pendant Y semaines ;
- **Bonus « Happy Hours »** : X points offerts pour un adhérent réalisant une prise de jeu pendant l'évènement Happy Hours ;
- **Bonus "jeu spécial"** : doublement de points sur un jeu en particulier.

Le prestataire devra définir les différents types de bonus susceptibles d'être paramétrés.

Les bonus peuvent être attribués sur une cible de joueurs spécifique définie par MDJS (une liste de joueurs, en fonction du statut, ...).

#### **3. Des BONUS attribués par ciblage externe**

MDJS souhaite pouvoir attribuer un nombre de points donné à une liste de joueurs fournie dans un format à définir.

### **Une mécanique de statut pour mieux récompenser les adhérents.**

Les points acquis sont également fonction du statut de l'adhérent, avec un barème de points spécifique pour chaque statut. Ces statuts permettent à l'adhérent d'augmenter sa vitesse de gain de points, dans le cadre de la mécanique d'acquisition principale uniquement.

Plusieurs niveaux d'adhérents sont définis dans le programme. Le niveau est calculé le 1er de chaque mois calendaire en fonction du nombre de points « acquis » cumulés dans les 3 derniers mois. Par exemple :

- Niveau 1, niveau par défaut à l'adhésion (*nom à définir*) : entre 0 et X points « acquis » cumulés
- Niveau 2 (*nom à définir*) : entre X et Y points « acquis » cumulés
- Niveau 3 (*nom à définir*) : entre Y et Z points « acquis » cumulés

Chaque mois, l'adhérent peut passer d'un niveau inférieur à un niveau supérieur s'il a acquis suffisamment de points, ou d'un niveau supérieur à un niveau inférieur s'il n'a pas acquis suffisamment de points.

### **La mécanique générale d'utilisation des points**

Les détaillants et les joueurs auront accès à deux catalogues des cadeaux différents.

L'adhérent doit pouvoir convertir ses points sur un catalogue cadeaux comportant divers univers : Electroménagers, Bijoux et Accessoires, voyages sportif pour assister à un match (classico d'Espagne...)

Le catalogue lui sera fourni lors de son adhésion et sera disponible sur Internet. Pour convertir ses points, l'adhérent peut utiliser deux médias :

- ✓ appeler le centre d'appel du programme,
- ✓ commander son cadeau sur la boutique en ligne

### **Gestion du Compte**

L'adhérent au programme peut accéder à son compte via deux médias via une hotline téléphonique (numéro spécial disponible de 9h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés).

Ceci permettra à l'adhérent de :

- ✓ Demander et recevoir de l'information sur le programme
- ✓ Consulter son compte de points,
- ✓ Consulter ses historiques de gains de points et de cadeaux sur les 5 derniers jours,
- ✓ Modifier ses données personnelles,
- ✓ Convertir ses points de fidélité par la commande d'un cadeau,
- ✓ Emettre une réclamation.

En plus de ces fonctionnalités, l'interface web doit permettre également l'inscription au programme.

## **Administration du programme de fidélité**

---

### **Mécanique d'acquisition principale**

1. La gestion de la mécanique d'acquisition principale :
  - Modification des paramètres de distribution de points :
    - Nbre de points par DH misé / vendu ou acheté, par type de jeu, pour chaque statut

- Date de mise en application des modifications
- 2. La gestion du plafond d'acquisition de points
  - Modification du plafond de nombre de points
  - Modification de la durée
  - Date de mise en application

### **Les bonus**

1. La gestion des BONUS permanents :
  - Possibilité de créer/supprimer des bonus
  - Possibilité de modifier les critères d'un BONUS :
    - Date ou périodicité d'application, nombre d'occurrences d'attribution du bonus (1 fois / an, 1 fois seulement par adhérent), conditionné à une prise de jeu (O/N), bonus de points (+N points ou points xN), ...
2. La création de BONUS promotionnels : possibilité de créer un BONUS sur la base de BONUS types existants en ajustant les paramètres.

Pour chacun des BONUS promotionnels, l'opérateur pourra définir un budget prévisionnel de points dans le but d'assurer le suivi de distribution de points au cours de l'opération

La gestion des BONUS permanents ou promotionnels : possibilité de modifier les critères d'un BONUS potentiellement sur une période limitée, possibilité d'arrêter un BONUS.

### **Gestion des réclamations / Service Clients**

Le Service Client doit être doté d'une interface permettant de visualiser :

- Bloc de suivi
  - Nombre de points en cours d'acquisition (avant échéances des prises de jeu correspondantes)
  - Nombre de points utilisables
  - Nombre de points arrivant les 1er à échéance + Date d'échéance (les points acquis durant l'année N-1)
  - Fonction de régularisation des points du détaillant ou le joueur (débit ou crédit), l'accès à cette fonction pourra être restreint selon le profil du chargé de clientèle.
- Historique des points: une interface présentant les crédits, un onglet pour les débits.  
Pour chaque ligne on affiche les informations:
  - Date/Heure
  - Description (Prise de jeu, conversion points/e-crédit, régularisation, ...)
  - Montant
  - Nombre de points
  - Statut (en cours avant échéance de la prise de jeu, terminé, annulé)
  - N° transaction
  - lien vers le détail
- Limite en cours du compteur de points

Cette interface permettra en outre la gestion et la régularisation manuelle de points suite à un incident ou à l'initiative du Service Client (geste commerciale en points). Cette régularisation pourra s'opérer en masse via l'import d'un fichier ou de façon individuel.

**Reporting :**

**1. Indicateurs**

- nombre de points en cours globalement et par date d'échéance
- nombre de points distribués par mécanique (Principale ou BONUS) comparé au budget prévisionnel de points dans le cas de BONUS promotionnels
- nombre de points acquis par date d'expiration
- nombre de points en cours d'acquisition (avant promulgation des résultats)
- nombre de points expirés ( à 2 OU 3 semaines d'expirations afin d'informer le détaillant ou le joueur )
- nombre de points résiliés

**2. Axes d'analyse : détaillant et joueur, Statut, prise de jeu (en cours, terminé), Jour, Semaine, Mois**

• **La conversion de points**

1. **La gestion du catalogue cadeaux :**

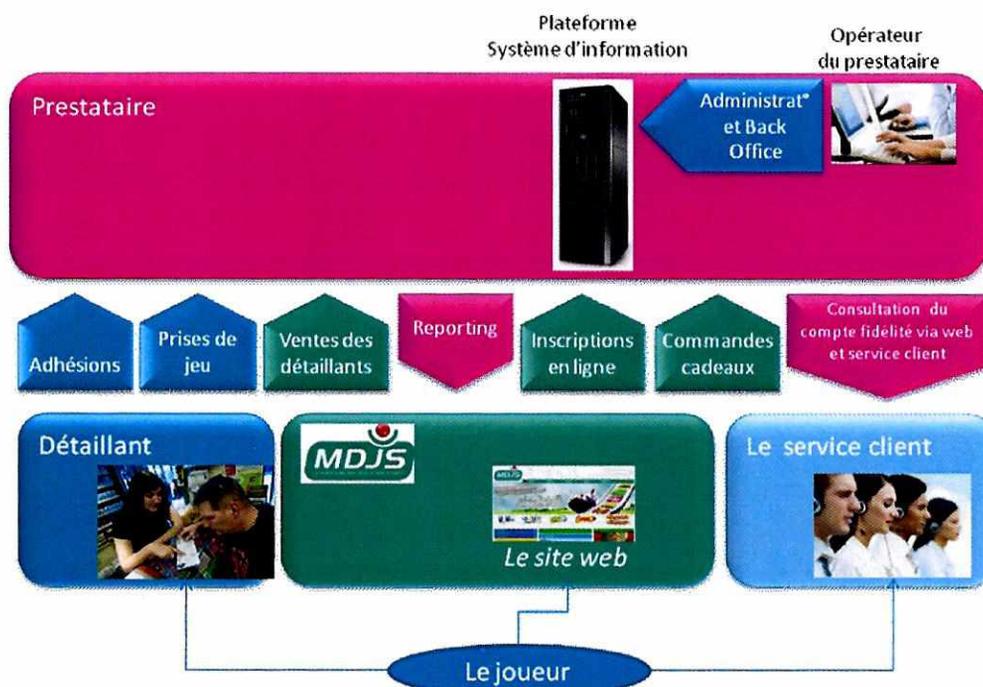
- ✓ Gestion des fournisseurs et de leurs produits : coordonnées, produits, tarif achats, stocks
- ✓ Automatisation des commandes et suivi de certaines catégories de livraison via La Poste ou DHL ou autre prestataire
- ✓ Gestion des assortiments : prix de ventes, affectation à des cibles de clients (gestion 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).

2. **Reporting :**

- Nombre de points convertis globalement
- Nombre de cadeaux commandés : globalement, par catégorie, par cadeau

3. **Axes d'analyse : Détaillant, joueur : Jour, Semaine, Mois**

## Interfaces entre le Prestataire et MDJS



### a) MDJS → Prestataire :

- **Ventes des détaillants** : ce flux contiendra toutes les données nécessaires au calcul des points du détaillant (description de la vente : produit vendu, valeur ; identifiant du détaillant ; ...). Il s'agit d'un échange de fichier avec MDJS à spécifier par le prestataire.
- **Achat joueur** : ce flux contiendra toutes les données nécessaires au calcul des points du joueur (description de l'achat : produit acheté, valeur ; heure, identifiant du détaillant ; ...). Il s'agit d'un échange de fichier avec MDJS à spécifier par le prestataire.
- **Consultation compte** : les détaillants (depuis le site de gestion de compte MDJS) pourront accéder via une interface web dédiée au suivi et à la gestion de leurs données personnelles.
- **Commande cadeau** : ce flux contiendra les commandes cadeaux que les détaillants ou les joueurs ont faites via le site de la MDJS

### b) Prestataire → MDJS :

- **Batch Reporting + Données adhérent (1 fois par jour)** : toutes les données concernant les adhérents (statut, solde de points, ...) seront transmises à MDJS
- **Consultation compte** : le détaillant ou le joueur (depuis le site de gestion de compte) ainsi que les opérateurs Service Client pourront accéder via une interface dédiée au suivi et à la gestion des données des adhérents

**c) Prestataire → Le service client :**

- **Consultation compte** : les opérateurs Service Client pourront accéder via une interface dédiée au suivi et à la gestion des données des adhérents

**d) Le Service Client → Prestataire:**

- **Commande cadeaux** : ce flux contiendra les commandes cadeaux que les adhérents ont faites via le site du service client.

## **Missions confiées au prestataire**

### **GESTION DU PROGRAMME**

Cette phase consiste en un outsourcing total de la gestion du programme :

- Gestion opérationnelle du programme :
  - Gestion des adhésions et des inscriptions des membres,
  - Suivi opérationnelle du programme,
  - 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

### **Contenu de la réponse au cahier de 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 similaires fournies à d'autres clients.

La réponse au cahier des charges doit contenir impérativement :

### **Mécanique**

Le prestataire doit fournir le Mécanisme de gain des détaillants et des joueurs :

- Processus de récolte des transactions des détaillants et joueurs
- Processus de vérification de la transaction de vente et achat
- Processus de récompense des détaillants et 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.

### **Gestion Technologique**

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

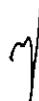
- Un descriptif de l'architecture technique
- un descriptif détaillé de la solution technologique et des dispositifs à mettre en place au niveau du réseau de détaillants et joueurs
- un descriptif détaillé de l'ensemble de ces modules
- un descriptif de l'ensemble des échanges nécessaires avec MDJS.

7

## Bordereaux des prix et détails estimatifs

**BORDEREAU DES PRIX**

<b>PHASES</b>	<b>Désignation des prestations</b>	<b>Prix mensuel Hors Taxes</b>
1	Gestion du programme de fidélisation	
TOTAL HT		
TVA		
TOTAL TTC		



**MARCHE PLURIANNUEL N° ...../...../.....**

**OBJET :**.....  
.....  
.....

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

**PRESENTE PAR :**

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

**LU ET ACCEPTE PAR :**  
**(Le fournisseur)**

**LE MAITRE D'OUVRAGE :**

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

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

## ANNEXE 1 : ACTE D'ENGAGEMENT

### A - Partie réservée à l'Administration

Appel d'offres ouvert International sur offres des prix n° 04/2015.

Date d'ouverture des plis du 23/12/15 à 12 Heures.

Objet du marché : Gestion du programme de fidélisation pour le compte de la MDJS

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 à .....le .....

(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'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 bancaire .....Banque.....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 à .....le .....  
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.