

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Appel d'offres ouvert N° 011-22-AOO

**Veille et gestion de la marque ONDA
sur les réseaux sociaux**

TABLE DES MATIERES

AVIS D'APPEL D'OFFRES	1
CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES	3
ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE	3
ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS	3
ARTICLE 04 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE	3
ARTICLE 06 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES A FOURNIR	4
ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE	6
ARTICLE 08 : OFFRES TECHNIQUES	7
ARTICLE 09 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES	7
ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE	7
ARTICLE 11 : MONNAIE DE L'OFFRE	8
ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS	8
ARTICLE 13 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS	9
ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS	10
ARTICLE 15 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	11
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	11
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	11
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	12
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	12
CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES	14
ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR	1
ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE	1
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT	2
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)	1
CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES	4
CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES	4
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHE	4
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHE	4
ARTICLE 03 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE	4
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	4
ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	4
ARTICLE 06 : DOMICILE DU TITULAIRE	5
ARTICLE 07 : NANTISSEMENT	5
ARTICLE 08 : RESILIATION	5
ARTICLE 09 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION	5

ARTICLE 10 :	CAS DE FORCE MAJEURE _____	5
ARTICLE 11 :	REGLEMENT DES DIFFERENDS _____	5
ARTICLE 12 :	DROIT APPLICABLE _____	5
ARTICLE 13 :	FORMALITE D'ENREGISTREMENT _____	6
ARTICLE 14 :	DROITS ET TAXES _____	6
CHAPITRE 2 :	CLAUSES TECHNIQUES _____	7
ARTICLE 15 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	7
ARTICLE 16 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	7
ARTICLE 17 :	PREAMBULE _____	7
ARTICLE 18 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	7
ARTICLE 19 :	DUREE DU MARCHE _____	13
ARTICLE 20 :	PROPRIETE DE DOCUMENTS DE LA PRESTATION _____	13
ARTICLE 21 :	VALIDATION DES LIVRABLES PRESENTES PAR LE PRESTATAIRE _____	14
ARTICLE 22 :	CONDITIONS DE SUBSTITUTION DES INTERVENANTS DE L'EQUIPE DE PROJET _____	15
ARTICLE 23 :	CONFIDENTIALITE _____	15
ARTICLE 24 :	MODALITE DE PAIEMENT _____	15
ARTICLE 25 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF & RETENUE DE GARANTIE _____	16
ARTICLE 26 :	DELAJ DE GARANTIE _____	16
ARTICLE 27 :	RECEPTIONS DES PRESTATIONS (PROVISOIRE ET DEFINITIVE) _____	16
ARTICLE 28 :	PENALITES POUR RETARD _____	16
ARTICLE 29 :	DEFINITION DES PRIX _____	16

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

AVIS D'APPEL D'OFFRES
OUVERT SUR "OFFRES DE PRIX"
N° 011-22-AOO

Le **mardi 15 mars 2022 à 10h00**, il sera procédé, dans la salle de réunion de la Direction Financière située près du bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Mohammed V-Nouasseur) à l'ouverture des plis relatifs à l'appel d'offres **sur offres de prix** concernant : **Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux.**

Le dossier d'appel d'offres peut être retiré **gratuitement**, auprès de la cellule Interface Achats au Département des Achats situé au bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Mohammed V-Nouasseur). Il peut également être téléchargé à partir du portail des marchés publics **www.marchespublics.gov.ma** et à **titre indicatif** à partir de l'adresse électronique **www.onda.ma**.

Le cautionnement provisoire est fixé à la somme de : **6 000,00 DHS.**

L'estimation des coûts des prestations établie par le maître d'ouvrage est fixée à la somme TVA comprise de : **408 000,00 DHS.**

Le contenu, la présentation ainsi que le dépôt des dossiers des concurrents doivent être conformes aux dispositions des articles 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13 et 14 du règlement de la consultation du présent appel d'offres.

Les concurrents peuvent :

- 1) Soit déposer contre récépissé leurs plis, sur support papier, à la cellule Interface Achats au Département des Achats situé au bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Mohammed V-Nouasseur) au plus tard le **mardi 15 mars 2022 à 9h00** ;
- 2) Soit les envoyer, sur support papier, par courrier recommandé avec accusé de réception, à la cellule précitée ;
- 3) Soit les transmettre **par voie électronique**, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°20-14 du 8 kaada 1435 (04 septembre 2014) relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics ;
- 4) Soit les remettre, sur support papier, au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance et avant l'ouverture des plis.

Les plis déposés, transmis ou reçus postérieurement au jour et à l'heure fixés ci-dessus **ne sont pas admis.**

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

REGLEMENT DE CONSULTATION

Appel d'offres ouvert N° 011-22-AOO

**Veille et gestion de la marque ONDA
sur les réseaux sociaux**

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES	3
ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE	3
ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS	3
ARTICLE 04 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE	3
ARTICLE 06 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES A FOURNIR	4
ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISoire	6
ARTICLE 08 : OFFRES TECHNIQUES	7
ARTICLE 09 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES	7
ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE	7
ARTICLE 11 : MONNAIE DE L'OFFRE	8
ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS	8
ARTICLE 13 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS	9
ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS	10
ARTICLE 15 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	11
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	11
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	11
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	12
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	12
CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES	14
ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR	1
ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE	1
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT	2
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)	1

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent règlement concerne la consultation relative au projet : **Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux.**

ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE

Le maître d'ouvrage est l'Office National des Aéroports (ONDA).

ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS

Peuvent valablement participer et être attributaires des marchés publics de l'ONDA, dans le cadre des procédures prévues par le présent règlement de consultation, les personnes physiques ou morales qui répondent aux conditions de l'article 24 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

ARTICLE 04 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Le dossier d'appel d'offres comprend :

01. L'avis d'appel d'offres ;
02. Le présent règlement de consultation ;
03. Le cahier des prescriptions spéciales (CPS) ;
04. Le modèle de la caution personnelle et solidaire ;
05. Le modèle d'acte d'engagement ;
06. Le modèle de la déclaration sur l'honneur ;
07. Le modèle du bordereau des prix-détails estimatifs ;
08. Le modèle du bordereau des prix pour approvisionnements, le cas échéant ;
09. Le modèle du sous détail des prix, le cas échéant ;
10. Les plans et documents techniques, le cas échéant.
11. Le règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports, approuvé le 09 juillet 2014, téléchargeable sur le site de l'ONDA à l'adresse suivante :

<http://www.onda.ma/Je-suis-Professionnel/Appels-d'offres/Règlementation-des-marchés-de-l'ONDA> ;

NB : Tout concurrent est tenu de prendre connaissance et d'examiner toutes les instructions, modèles et spécifications contenues dans les documents de la consultation.

Le concurrent assumera les risques de défaut de fourniture des renseignements exigés par les documents de la consultation ou de la présentation d'une offre non conforme, au regard, des exigences des documents de la consultation. Ces carences peuvent entraîner le rejet de son offre.

ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE

L'offre préparée par le concurrent ainsi que toute correspondance et tout document concernant l'offre échangés entre le concurrent et l'ONDA doivent être rédigés en **LANGUE 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 par une personne/autorité compétente (Les documents en arabe ne nécessitent pas de traduction en français), des passages intéressants l'offre. Dans ce cas et aux fins de l'interprétation de l'offre, la traduction française fait foi.

Seules les offres techniques peuvent être fournies en langue **ARABE ou ANGLAISE**. Toutefois, en cas de besoin la Commission des Appels d'Offres peut demander, au concurrent et aux frais de ce dernier, la traduction des documents constituant l'offre technique en langue française.

ARTICLE 06 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIÈCES A FOURNIR

Conformément aux articles 25, 27, 28, 29 et 30 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur, chaque concurrent est tenu de présenter les pièces suivantes :

A. Le dossier administratif : Pièces exigées

Pour chaque concurrent, au moment de la présentation des offres :

- A1. Une déclaration sur l'honneur**, en un exemplaire unique, conformément au modèle joint au présent règlement de consultation ;
- A2.** L'original du récépissé du **cautionnement provisoire** ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, tel que précisé au niveau de l'avis d'appel d'offres. Le cautionnement provisoire doit être conforme à l'**ANNEXE II** tel que défini à l'article 07 du présent règlement de consultation ;
- A3.** Pour les groupements, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

Pour les établissements publics :

- A1. Une déclaration sur l'honneur**, en un exemplaire unique, conformément au modèle joint au présent règlement de consultation ;
- A2.** L'original du récépissé du **cautionnement provisoire** ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, tel que précisé au niveau de l'avis d'appel d'offres. Le cautionnement provisoire doit être conforme à l'**ANNEXE II** tel que défini à l'article 07 du présent règlement de consultation ;
- A3.** Pour les groupements, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur ;
- A4. Une copie du texte** l'habilitant à exécuter les prestations objet du marché.

B. Le complément du dossier administratif : Pièces exigées

Pour le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché, dans les conditions fixées à l'article 40 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur :

- B1. Les pièces justifiant les pouvoirs** conférés à la personne agissant au nom du concurrent. Ces pièces varient selon la forme juridique du concurrent :
 - S'il s'agit d'une **personne physique** agissant pour son propre compte :
 - Aucune pièce n'est exigée ;
 - S'il s'agit d'un **représentant**, celui-ci doit présenter selon le cas :

- Une copie conforme de la procuration **légalisée** lorsqu'il agit au nom d'une personne physique ;
- Un extrait des statuts de la société et/ou le procès-verbal de l'organe compétent lui donnant pouvoir selon la forme juridique de la société, lorsqu'il agit au nom d'une personne morale ;
- L'acte par lequel la personne habilitée délègue son pouvoir à une tierce personne, le cas échéant.

B2. Une attestation fiscale ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par l'Administration compétente du lieu d'imposition certifiant que le concurrent est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 24 du **règlement des marchés de l'ONDA en vigueur**. Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé;

B3. Une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (**CNSS**) certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme ou de la décision du ministre chargé de l'emploi ou sa copie certifiée conforme à l'originale, prévue par le dahir portant loi n° 1-72-184 du 15 jourmada II 1392 (27 juillet 1972) relatif au régime de sécurité sociale assortie de l'attestation de l'organisme de prévoyance sociale auquel le concurrent est affilié et certifiant qu'il est en situation régulière vis-à-vis dudit organisme.

NB : La validité des pièces prévus aux B2) et B3) ci-dessus est appréciée sur la base de leur date de production par rapport de la date du dépôt du complément administratif (cf. paragraphe 5 de l'article 40 du règlement des marchés de l'ONDA).

B4. Le certificat d'immatriculation au **registre de commerce** pour les personnes assujetties à l'obligation d'immatriculation conformément à la législation en vigueur ;

NB : **Pour les concurrents non installés au Maroc** l'équivalent des attestations visées aux paragraphes **B2**, **B3** et **B4** ci-dessus, délivrées par les administrations ou les organismes compétents de leurs pays d'origine ou de provenance.

A défaut de la délivrance de tels documents par les administrations ou les organismes compétents de leur pays d'origine ou de provenance, lesdites attestations peuvent être remplacées par une attestation délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produits.

Pour les établissements publics :

B1. Une attestation fiscale ou sa copie certifiée conforme à l'original délivrée depuis moins d'un an par l'Administration compétente du lieu d'imposition certifiant qu'il est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 24 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur. Cette attestation, qui n'est exigée que pour les organismes soumis au régime de la fiscalité, doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé ;

B2. Une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la Caisse nationale de Sécurité Sociale (**CNSS**) certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme conformément aux dispositions prévues à cet effet à l'article 24 ci-dessus ou de la décision du ministre chargé de l'emploi ou sa copie certifiée conforme à l'originale, prévue par le dahir portant loi n° 1-72-184 du 15 Jourmada II 1392 (27 juillet 1972) relatif au régime de sécurité sociale assortie de l'attestation de l'organisme de prévoyance sociale auquel le concurrent est affilié et certifiant qu'il est en situation régulière vis-à-vis dudit organisme.

NB : La validité des pièces prévues aux **B1** et **B2** ci-dessus est appréciée sur la base de leur date de production par rapport de la date du dépôt du complément administratif (cf. paragraphe 5 de l'article 40 du règlement des marchés de l'ONDA).

C. Le dossier technique :

Chaque concurrent est tenu de présenter un dossier technique composé des pièces détaillées dans les dispositions particulières ci-dessous (chapitre 2 du présent règlement de consultation).

Lorsqu'il est prévu, au niveau des dispositions particulières (chapitre 2 du présent règlement de consultation), la présentation d'un certificat de qualification et de classification ou d'un certificat d'agrément. Ledit certificat tient lieu du dossier technique.

Pour les groupements, il y a lieu de se conformer aux dispositions de l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur relatives au dossier technique.

D. Le dossier additif :

Il comprend toutes pièces complémentaires exigées par le présent règlement de consultation tel que détaillé dans les dispositions particulières (chapitre 2 du présent règlement de consultation).

E. Le cahier des prescriptions spéciales :

Paraphé et signé, en toutes les pages et sans réserves, par le concurrent ou la personne habilitée par lui à cet effet.

ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE

Chaque concurrent est tenu de produire un cautionnement provisoire, par un organisme marocain agréé, tel qu'indiqué sur l'avis d'appel d'offres, conformément au modèle en **ANNEXE II** du présent règlement de consultation.

NB : Le cautionnement ne doit pas être limité dans le temps, ni comporter des conditions et/ou réserves de la part de la banque et/ou du soumissionnaire.

En cas de groupement, le cautionnement provisoire peut être souscrit sous l'une des formes suivantes :

1. Au nom collectif du groupement ;
2. Par un ou plusieurs membres du groupement pour la totalité du cautionnement ;
3. En partie par chaque membre du groupement de telle sorte que le montant du cautionnement soit souscrit en totalité.

NB : Dans les cas prévus aux 2) et 3) ci-dessus, **le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire** en tenant lieu **doivent préciser la mention suivante :**

« Le présent cautionnement est délivré dans le cadre d'un groupement et, en cas de défaillance, le montant dudit cautionnement reste acquis au maître d'ouvrage abstraction faite du membre défaillant »

Le cautionnement provisoire reste acquis à l'ONDA dans les cas prévus par :

- L'article 15 du CCAG EMO ;
- L'article 18 du CCAG Travaux ;
- L'article 40 du règlement des marchés publics de l'ONDA.

ARTICLE 08 : OFFRES TECHNIQUES

Lorsque la présentation d'une offre technique est exigée conformément à l'article 28 du règlement des marchés de l'ONDA, les concurrents doivent fournir les pièces détaillées dans les dispositions particulières (**cf. chapitre 2 du présent règlement de la consultation**).

ARTICLE 09 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES

Les offres variantes ne sont pas prévues pour le présent appel d'offres.

ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE

L'offre financière comprend :

1. L'acte d'engagement, conformément à l'**ANNEXE III**, en un seul exemplaire.

Cet acte d'engagement doit être dûment rempli, et comportant **le relevé d'identité bancaire (RIB)**, est signé par le concurrent ou son représentant habilité, sans qu'un même représentant puisse représenter plus d'un concurrent à la fois pour le même appel d'offres.

Lorsque l'acte d'engagement est souscrit par un groupement tel qu'il est défini à l'article 140 du règlement des marchés publics de l'ONDA, il doit être signé soit par chacun des membres du groupement ; soit seulement par le mandataire si celui-ci justifie des habilitations sous forme de **procurations légalisées** pour représenter les membres du groupement lors de la procédure de passation du marché.

Cette dernière disposition est applicable également **s'il s'agit d'un appel d'offres alloti** dont le règlement de consultation prévoit un acte d'engagement pour chaque lot ; Abstraction faite de la répartition des lots entre les membres du groupement, qu'il soit conjoint ou solidaire.

Si le groupement est conjoint, il doit présenter un acte d'engagement unique qui indique le montant total du marché et **doit préciser** la ou les parties des prestations que chacun des membres du groupement conjoint s'engage à réaliser.

Si le groupement est solidaire, il doit présenter un acte d'engagement unique qui indique le montant total du marché et l'ensemble des prestations que les membres du groupement s'engagent solidairement à réaliser, cet acte d'engagement **peut**, le cas échéant, indiquer les prestations que chacun des membres s'engage à réaliser dans le cadre dudit marché

NB : Le montant total de l'acte d'engagement doit être libellé en **chiffres** et en toutes **lettres**.

2. Le bordereau des prix-détail estimatif, conformément à l'**ANNEXE IV**. Les concurrents **ne doivent** pas proposer plusieurs prix en monnaies différentes pour une même ligne figurant au niveau du bordereau des prix-détail estimatif.

Conformément à l'article 27 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur :

- Les prix unitaires du bordereau des prix, du détail estimatif et ceux du bordereau des prix-détail estimatif et les prix forfaitaires du bordereau du prix global et de la décomposition du montant global **doivent être libellés en chiffres**.
- En cas de discordance entre les prix unitaires du bordereau des prix et ceux du détail estimatif, les prix du bordereau des prix prévalent.
- En cas de discordance entre les montants totaux du bordereau du prix global et ceux de la décomposition du montant global, le montant total la décomposition du montant global prévaut.

- Les montants totaux du bordereau des prix-détail estimatif, du bordereau du prix global et de la décomposition du montant global **doivent être libellés en chiffres**.
- En cas de discordance entre le montant total de l'acte d'engagement, et de celui du détail estimatif, du bordereau des prix-détail estimatif ou du bordereau du prix global, selon le cas, le montant de ces derniers documents est tenu pour bons pour établir le montant réel de l'acte d'engagement.

3. Le sous détail des prix, le cas échéant.

4. Le bordereau des prix pour approvisionnements, lorsqu'il est prévu par le cahier de prescriptions spéciales.

ARTICLE 11 : MONNAIE DE L'OFFRE

Les offres financières doivent être exprimées, en Dirhams marocains (**MAD**). Lorsque le concurrent n'est pas installé au Maroc, son offre peut être exprimée strictement dans la(es) monnaie(s) suivante(s) :

- **MAD** : Dirhams marocains
- **EUR** : Euros
- **USD** : Dollars américains

Les offres exprimées en monnaies étrangères (EUR/USD) seront, pour les besoins d'évaluation et de comparaison, converties en Dirham. Cette conversion s'effectue sur la base du cours vendeur du dirham en vigueur, du premier jour ouvrable de la semaine précédant celle du jour d'ouverture des plis, donné par Bank Al-Maghrib.

NB : Un concurrent ne doit pas proposer plusieurs prix en monnaies différentes pour une même ligne figurant au niveau du bordereau des prix-détail estimatif. A défaut, son offre sera écartée.

ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS

Il est demandé aux concurrents de présenter les documents exigés, sous le **format standard A4** à l'exception des plans qui peuvent être présentés sous format A3.

Aussi, il est demandé à chaque concurrent d'accompagner chaque dossier (administratif et technique, additif, offre technique et offre financière) d'un **état des pièces** qui le constitue.

Le dossier à présenter par chaque concurrent est mis dans **un pli fermé** portant les mentions suivantes :

- Le nom, l'adresse, l'e-mail et le fax du concurrent ;
- L'objet du marché et, éventuellement, l'indication du ou des lots en cas de marché alloti ;
- La date et l'heure de la séance d'ouverture des plis ;
- L'avertissement que "le pli ne doit être ouvert que par le président de la commission d'appel d'offres lors de la séance publique d'ouverture des plis".

Ce pli contient :

1. Lorsque l'offre technique n'est pas exigée, **Deux (02) enveloppes** distinctes :
 - a. **La première enveloppe** doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**dossiers administratif et technique**", contient :
 1. Les pièces du **dossier administratif (Article 6 § A)** ;

2. Les pièces du **dossier technique** (Article 6 § C) ;
 3. Les pièces du **dossier additif** (Article 6 § D), le cas échéant ;
 4. Le **cahier des prescriptions spéciales** (Article 6 § E).
- b. **La deuxième enveloppe** contient l'offre financière. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**offre financière**" ;
2. **Lorsque l'offre technique est exigée, Trois (03) enveloppes** distinctes :
- a. **La première enveloppe** doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**dossiers administratif et technique**", contient :
 1. Les pièces du **dossier administratif** (Article 6 § A) ;
 2. Les pièces du **dossier technique** (Article 6 § C) ;
 3. Les pièces du **dossier additif** (Article 6 § D), le cas échéant.
 4. Le **cahier des prescriptions spéciales** (Article 6 § E).
 - b. **La deuxième enveloppe** contient l'offre financière. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**offre financière**" ;
 - c. **La troisième enveloppe** contient l'offre technique. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**offre technique**".

Toutes les **enveloppes** visées ci-dessus doivent indiquer de manière apparente :

- Le nom et l'adresse du concurrent ;
- L'objet du marché et, le cas échéant, l'indication du ou des lots concernés ;
- La date et l'heure de la séance d'ouverture des plis.

NB : Lorsque **l'appel d'offres est alloti** :

- Le concurrent peut participer à un ou plusieurs lots ;
- Le concurrent doit présenter les offres techniques, si elles sont exigées et les offres financières **séparément** pour chaque lot.

A défaut, son offre sera écartée.

ARTICLE 13 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS

1. Dépôt des échantillons, prospectus, notices ou autres documents techniques

Lorsque le dépôt d'échantillons et/ou la présentation de prospectus, notices ou autres documents techniques est exigé, conformément à l'article 34 du règlement des marchés de l'ONDA, les concurrents doivent déposer les échantillons/documents détaillés dans les dispositions particulières (cf. chapitre 2 du présent règlement de la consultation), dans les conditions fixées au niveau de l'avis d'appel d'offres.

2. Dépôt des plis

Les plis des concurrents doivent être déposés dans les conditions fixées dans l'avis d'appel d'offres du présent dossier d'appel d'offres.

En effet et sauf stipulations différentes dans l'avis d'appel d'offres, les concurrents peuvent :

- Soit déposer contre récépissé leurs plis, sur support papier, à la cellule Interface Achats au Département des Achats situé au bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Mohammed V-Nouasseur) ;
- Soit les envoyer, sur support papier, par courrier recommandé avec accusé de réception, à la cellule Interface Achats à l'adresse précitée ;

- Soit les **transmettre par voie électronique**, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°20-14 du 8 kaada 1435 (04 septembre 2014) relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics.
- Soit les **remettre** sur support papier au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance et avant l'ouverture des plis.

Les plis déposés, transmis ou reçus postérieurement au jour et à l'heure fixés dans l'avis d'appel d'offres ne seront pas admis.

Lorsque le concurrent opte pour **la soumission par voie électronique**, toutes les pièces contenues dans chacune des enveloppes, prévues **à l'article 12** du présent règlement de consultation, doivent être regroupées dans un fichier électronique conformément aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics.

A cet effet, lesdites pièces doivent être signées électroniquement et séparément par le concurrent ou son représentant dûment habilité, avant leur insertion dans le fichier électronique. Cette signature se fait au moyen d'un certificat électronique délivré par une autorité de certification agréée, conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

Le dépôt des plis par voie électronique fait l'objet d'un horodatage automatique, mentionnant la date et l'heure de dépôt électronique et de l'envoi de l'accusé de réception électronique à travers le portail des marchés publics au concurrent concerné.

3. Dépôt des plis complémentaires

Le pli contenant les pièces produites, suite à la demande de la commission d'appel d'offres, par le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché, doit être selon le mode de soumission choisi par le concurrent :

- soit **déposé**, sur support papier, contre récépissé, dans le bureau du maître d'ouvrage indiqué dans la demande ;
- soit **envoyé**, sur support papier, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité ;
- soit **transmis**, par voie électronique, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°20-14 du 8 kaada 1435 (04 septembre 2014) relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics.

Les plis déposés, transmis ou reçus postérieurement au délai fixé dans cette lettre **ne sont pas admis**.

NB : La conclusion du marché issu de la procédure de la réponse électronique aux appels d'offres est effectuée sur la base d'un dossier sous format papier.

ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS

Tout pli, échantillon, document technique, prospectus ou autre document déposé ou reçu peut être retiré antérieurement au jour et à l'heure fixés pour la séance d'ouverture des plis.

Le retrait du pli, sur support papier, fait l'objet d'une demande écrite et signée par le concurrent ou son représentant dûment habilité et adressée au maître d'ouvrage.

Lorsque la soumission est faite par voie électronique, le retrait du pli du concurrent s'effectue par le biais du certificat électronique cité ci-haut et les informations relatives au retrait sont enregistrées automatiquement sur le registre des dépôts des plis.

Les concurrents ayant retiré leurs plis, échantillons, documents techniques, prospectus ou autres documents peuvent les présenter de nouveau dans les conditions prévues par le présent règlement de consultation.

ARTICLE 15 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES

L'ouverture des plis des concurrents présentés sur support papier et des plis transmis par voie électronique se fait simultanément durant la même séance d'ouverture des plis.

NB : La séance d'ouverture des plis des concurrents est publique **sauf pendant la période de confinement officiel au Maroc**. Elle se tient au lieu, au jour et à l'heure prévus par le dossier d'appel d'offres ; si ce jour est **déclaré férié ou chômé**, la réunion se tient le jour ouvrable suivant à la même heure, et ce conformément à l'article 36 paragraphe 1 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

Les offres des concurrents, déposées sur support papier ou transmises par voie électronique, sont examinées et évaluées dans les conditions fixées, notamment, dans articles **36, 37, 38, 39, 40, 41 et 42** du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

Lorsqu'il s'agit d'un appel d'offres alloti, la commission procède pour l'attribution des lots à l'ouverture, l'examen des offres de chaque lot et l'attribution des lots, lot par lot, dans l'ordre de leur énumération dans le dossier d'appel d'offres.

L'adjudication d'un lot n'est pas conditionnée par l'adjudication de l'un ou des autres lots quelle que soit leur énumération dans le dossier d'appel d'offres, sauf stipulations contraires dans les dispositions particulières du présent règlement de consultation. Par conséquent, l'ouverture des plis d'un lot peut être effectuée par la commission même si le lot précédent dans l'appel d'offres n'est pas encore adjudgé.

ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTE ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE

Les critères d'admissibilité des concurrents sont détaillés dans les dispositions particulières (chapitre 2 du présent règlement de la consultation).

ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES

Le maître d'ouvrage informe le concurrent attributaire du marché de l'acceptation de son offre par lettre recommandée avec accusé de réception ou par fax confirmé ou par tout autre moyen de communication donnant date certaine. Cette lettre est adressée dans un délai de cinq (05) jours ouvrables au maximum à compter du lendemain de la date d'achèvement des travaux de la commission.

Dans le même délai, il avise également les concurrents éliminés du rejet de leurs offres, en leur indiquant les motifs de leur éviction, par **lettre recommandée avec accusé de réception** ou par **fax confirmé** ou par **tout autre moyen de communication donnant date certaine**. Cette lettre peut être accompagnée des pièces de leurs dossiers.

Les échantillons ou prototypes, le cas échéant, ils sont restitués, après achèvement du délai de réclamation auprès du maître d'ouvrage, aux concurrents éliminés contre décharge.

ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION

Les concurrents restent engagés par leurs offres pendant un délai de soixante-quinze (75) jours, à compter de la date de la séance d'ouverture des plis.

Ce délai peut être prorogé dans les conditions prévues aux articles 33 et 136 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

Toutefois, la signature du marché par l'attributaire vaut le maintien de son offre.

ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES

L'autorité compétente (ONDA) peut, sans de ce fait encourir aucune responsabilité à l'égard des concurrents et quel que soit le stade de la procédure pour la conclusion du marché, annuler l'appel d'offres. Cette annulation intervient dans les cas suivants :

1. Lorsque les données économiques ou techniques des prestations objet de l'appel d'offres ont été fondamentalement modifiées ;
2. Lorsque des circonstances exceptionnelles ne permettent pas d'assurer l'exécution normale du marché ;
3. Lorsque les offres reçues dépassent les crédits budgétaires alloués au marché ;
4. Lorsqu'un vice de procédure a été décelé ;
5. En cas de réclamation fondée d'un concurrent **sous réserve** des dispositions de l'article 152 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur;

En cas d'annulation d'un appel d'offres dans les conditions prévues ci-dessus, les concurrents ou l'attributaire du marché ne peuvent prétendre à indemnité.

ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS

Tout concurrent peut demander au maître d'ouvrage, **par courrier** porté avec accusé de réception, **par lettre recommandée** avec accusé de réception ou par **voie électronique** de lui fournir des éclaircissements ou renseignements concernant l'appel d'offres ou les documents y afférents, **exclusivement**, aux coordonnées suivantes :



Adresse : **Département des Achats**
Office National des Aéroports
Aéroport Mohammed V – Nouasseur



Boîte postale : BP 52, Aéroport Mohammed V – Nouasseur



E-mail : achats@onda.ma

NB : Cette demande **n'est recevable que** si elle parvient au maître d'ouvrage au moins **sept (7) jours** avant la date prévue pour la séance d'ouverture des plis.

Les réclamations des concurrents doivent être formulées dans les conditions fixées par l'article 152 du règlement des marchés publics de l'ONDA.

En effet, les réclamations des concurrents doivent être introduites **à partir de la date de la publication** de l'avis d'appel à la concurrence et **au plus tard cinq (05) jours** après l'affichage du résultat du présent appel d'offres.

Toutefois, la réclamation du concurrent pour contester les motifs d'éviction, doit intervenir à compter de la date de réception de la lettre d'éviction et au plus tard dans les cinq (05) jours suivants.

CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES

Article 1 : Objet de l'appel d'offres

Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux.

Article 06 § C : Liste des pièces exigées pour le dossier technique

C1. Une note indiquant **les moyens humains et techniques** du concurrent et mentionnant éventuellement,

- La date,
- Le lieu,
- La nature et l'importance des prestations à l'exécution desquelles le concurrent a participé et la qualité de sa participation.

C2. Les attestations de référence, originales ou leurs copies certifiées conformes à l'originale délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction desquels le concurrent a exécuté des prestations d'importance et de complexité similaires à celles des prestations objet du présent appel d'offres. Chaque attestation précise notamment :

- La nature des prestations ;
- Leur montant (**supérieur à 280 000,00 DHS TVA Comprise**) ;
- Le nom et la qualité du signataire et son appréciation ;
- L'année de réalisation (**Durant les trois dernières années**).

Article 06 § D : Liste des pièces exigées pour le dossier additif

La liste exhaustive des comptes gérés par le concurrent : **Seuls les comptes supérieurs à 200 000 abonnés seront pris en compte (Le concurrent doit en avoir au moins 3 comptes).**

Article 08 : Liste des pièces exigées pour l'offre technique

1. L'organigramme détaillé de l'équipe de travail ;
2. La méthodologie de travail :
 - L'organisation du travail détaillant la méthodologie de travail et les processus de validation.
 - Le planning des différentes tâches et la mise en place de contrôle adéquats pour le suivi de la réalisation des prestations.
 - Approche du concurrent pour repérer les commentaires et y répondre.
 - Un rapport détaillant une étude de cas concernant une gestion de crise ou d'e-réputation (gérée par le soumissionnaire), ainsi que les résultats et les leçons tirées.
3. Le rapport détaillant la compréhension du projet et des attentes de l'ONDA devra inclure :
 - Un Look like pour l'illustrer (au moins propositions de 5 posts : statut et visuel)
 - Quelques recommandations stratégiques
4. Un rapport sur la gestion de la relation Client social media avec process détaillé, moyens techniques, KPIs de suivi et délai de traitement des inbox et commentaires ;

Profils exigés du personnel affecté au projet :

Un (01) Chef de projet titulaire au moins d'un **master** en Digital Marketing et e.Business et/ou Communication Digitale et/ou Community management et/ou journalisme et/ou Marketing ; disposant au moins d'une expérience de **cinq (05) ans** en tant que chef de projet ;

Un (01) directeur artistique, disposant au moins d'un **bac + 2** en infographie et/ou Graphisme et /ou arts appliqués et/ou techniques son et image et/ou arts plastiques ; disposant au moins d'une expérience de **cinq (05) ans** en tant que directeur artistique ;

Un (01) social Media Manager titulaire au moins d'un master en marketing digital et réseaux sociaux et/ou digital e-business et/ou Community management et/ou e-commerce et marketing numérique et/ou marketing digital et/ou journalisme et/ou Communication et/ou Management disposant au moins d'une expérience de **trois (03) ans** en tant que social Media Manager.

Au moins 2 (deux) Community Manager titulaire au moins d'un **bac+2** en marketing digital et réseaux sociaux et/ou digital e-business et/ou Community management et/ou e-commerce et marketing numérique et/ou marketing digital et/ou journalisme et/ou Communication et/ou Marketing et commercial et/ou Master Management en relation client et/ou sciences économiques et gestion disposant au moins d'une expérience de **trois (03) ans** en tant que Community Manager.

Fournir pour les profils ci-dessus :

5. Les CV (signés et cachetés par le concurrent) détaillant l'expérience et le ou les diplômes du profil proposé et mettant en avant et en détail les missions allouées, les projets gérés par la personne concernée, ...;
6. Copie des diplômes ;
7. DVD-ROM (pas de clé USB) contenant la version numérisée de tous les documents de l'offre technique.

Article 16 : Critères d'admissibilité des concurrents et d'attribution du marché

EVALUATION TECHNIQUE DES OFFRES :

I. Critères d'évaluation des offres techniques :

Critères d'évaluation	Notation (100 points)
Les moyens humains	NT1 = Max 40 points
Le chef de projet	9 ans d'expérience et plus : 20 points 7 à 8 ans d'expérience : 15 points 5 à 6 ans d'expérience : 10 points
Le directeur artistique	9 ans d'expérience et plus : 10 points 7 à 8 ans d'expérience : 8 points 5 à 6 ans d'expérience : 5 points
Le social Media Manager	9 ans d'expérience et plus : 10 points 6 à 8 ans d'expérience : 8 points 3 à 5 ans d'expérience : 5 points
La méthodologie de travail	NT2 = Max 20 points
Méthodologie proposée pour assurer la réalisation de l'étude et garantir la fiabilité des résultats détaillant	Très bonne : 20 points Bonne : 15 points Assez bonne : 5 points

l'ensemble des prestations demandées dans le présent appel d'offres	Insuffisante : 0 point
Compréhension du projet et des attentes de l'ONDA	NT3 = Max 40 points
Compréhension du projet et des attentes de l'ONDA	Très bonne : 40 points Bonne : 30 points Assez bonne : 20 points Insuffisante : 0 point

La note Totale (Nt) = NT1+NT2+NT3

Une note de **zéro (0)** sur un critère est considérée comme éliminatoire.

A l'issue de cette évaluation, toute offre ayant obtenu une Note Totale (NT) inférieure strictement à 65 points sera écartée.

II. Critères d'évaluation des offres financières :

Le seul critère d'attribution, après admission, est l'**offre la moins-disante**.

ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

Déclaration sur l'honneur

- Référence de l'appel d'offres : **011-22-AOO**
- Mode de passation : **Appel d'offres Ouvert**
- Objet du marché : **Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux**

A – Si le concurrent est une personne physique

Je, soussigné :(prénom, nom et qualité)

Numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

-Adresse du domicile élu :

-Affilié à la CNSS sous le n° : (1)

-Inscrit au registre du commerce de.....(localité) sous le n° (1)

-N° de patente..... (1)

-N° du compte courant postal/bancaire ou à la TGR.....(RIB)

B - Si le concurrent est une personnes morale

Je, soussigné(prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise)

numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

-Agissant au nom et pour le compte de..... (raison sociale et forme juridique de la société) au capital de :

-Adresse du siège social de la société :

-Adresse du domicile élu.....

-Affiliée à la CNSS sous le n°.....(1)

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

-N° de patente.....(1)

-N° du compte courant postal-bancaire ou à la TGR.....(RIB)

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés déclare sur l'honneur :

- 1) M'engager à couvrir, dans les limites fixées dans le cahier des charges, par une police d'assurance, les risques découlant de mon activité professionnelle ;
- 2) Que je remplie les conditions prévues à l'article 24 du règlement des marchés publics de l'ONDA ;
- 3) Étant en redressement judiciaire j'atteste que je suis autorisé par l'autorité judiciaire compétente à poursuivre l'exercice de mon activité (2) ;
- 4) M'engager, si j'envisage de recourir à la sous-traitance :
 - a) À m'assurer que les sous-traitants remplissent également les conditions prévues par l'article 24 du règlement des marchés publics de l'ONDA ;
 - b) Que celle-ci ne peut dépasser 50 % du montant du marché, ni porter sur les prestations constituant le lot ou le corps d'état principal prévues dans le cahier des prescriptions spéciales, ni sur celles que le maître d'ouvrage a prévu dans ledit cahier ;
- 5) M'engager à ne pas recourir par moi-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption de personnes qui interviennent à quelque titre que ce soit dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du présent marché.

- 6) M'engager à ne pas faire, par moi-même ou par personnes interposées, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du présent marché.
- 7) Attester que je ne suis pas en situation de conflit d'intérêt tel que prévu à l'article 151 du règlement des marchés publics de l'ONDA.
- 8) Certifier l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et dans les pièces fournies dans mon dossier de candidature.
- 9) Reconnaître avoir pris connaissance des sanctions prévues par l'article 142 du règlement des marchés publics de l'ONDA, relatives à l'inexactitude de la déclaration sur l'honneur.

Fait à.....le.....

Signature et cachet du concurrent

(1) pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence aux documents équivalents lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine ou de provenance.

(2) à supprimer le cas échéant.

NB : Pour les groupements, chaque membre du groupement doit présenter sa propre déclaration sur l'honneur.

ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE

Constitution d'une caution personnelle et solidaire au titre du cautionnement provisoire

Nous soussignés, (**nom de la banque, raison sociale, domicile, tél et fax du siège social et de l'agence**), ayant décision d'agrément délivrée par le Ministre de l'Economie et des Finances **sous n°**..... ..en date du.....,

Représentée par : **[Nom(s), prénom(s) et qualité(s)]**

(Ci-après le « **Banque** ») Déclarons par le présent acte nous porter caution personnelle et solidaire sur ordre et pour :

- a) La société.....(Dénomination de la société) **(1)**
- b) La société.....(Dénomination de la société), **pour sa partie dans le groupement (1)**
- c) La société.....(Dénomination de la société) **pour le compte du Groupement de sociétés**.....(Dénominations des sociétés membres du groupement) **(1)**
- d) Le Groupement(Dénominations des sociétés membres du groupement) **(1)**
- e) Monsieur/Madame.....(Nom & Prénom de la **personne physique**) **(1)**

(Ci-après le « **Soumissionnaire** ») pour le montant du cautionnement provisoire de (Montant en chiffres et en lettres), auquel est assujéti le soumissionnaire au profit de l'Office National Des Aéroports (ONDA) (Ci-après le « **Bénéficiaire** ») dans le cadre de l'appel d'offres ouvert n° 011-22-AOO relatif à « Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux »(Ajouter le numéro et objet du lot, le cas échéant).

Nous nous engageons, par la présente, de façon inconditionnelle et irrévocable en qualité de Garant (la banque), à payer sans délai au Bénéficiaire, à sa première demande et sans s'opposer au paiement pour quelque motif que ce soit, toute somme que celui-ci pourrait réclamer au Débiteur à concurrence du montant sus-indiqué.

*[En cas de défaillance d'un membre du Groupement, le montant dudit cautionnement reste acquis à l'ONDA abstraction faite du membre défaillant dudit Groupement] **(2)**.*

La présente garantie est régie par le droit marocain et tous litiges relatifs à l'existence, la validité, l'interprétation ou l'exécution de la présente garantie seront soumis aux tribunaux compétents dans le ressort territorial de Casablanca (Maroc).

Fait à(ville)

le,.....(jj/mm/aaaa)

(1) Supprimer les paragraphes inutiles ;

(2) Mention à préciser obligatoirement en cas de groupement b), c) et d) ci-haut.

NB : Le cautionnement ne doit pas être limité dans le temps, ni comporter d'autres conditions et/ou réserves de la part de la banque ou du soumissionnaire. A défaut, l'offre sera écartée.

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT
Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **011-22-AOO** du **mardi 15 mars 2022**

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux**, passé en application des dispositions de l'alinéa 2, paragraphe 1 de l'article 16 et de l'alinéa 3, paragraphe 3 de l'article 17 du règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports en vigueur.

B - Partie réservée au concurrent
a) Si le concurrent est une personne physique

Je, soussigné :(prénom, nom et qualité)
 Numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

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) Si le concurrent est une personne morale

Je, soussigné(prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise)
 numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

- Agissant au nom et pour le compte de..... (raison sociale et forme juridique de la société) au capital de :
- Adresse du siège social de la société :
- Adresse du domicile élu.....
- Affiliée à la CNSS sous le n°.....(2)
- Inscrite au registre du commerce.....localité) sous le n°.....(2)
- N° de patente.....(2)(3)

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :

Après avoir pris connaissance du dossier de consultation 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 :

- Remets, revêtu (s) de ma signature un bordereau de prix, un détail estimatif et/ou la décomposition du montant global) établi (s) conformément aux modèles figurant au dossier de consultation ;
- M'engage à exécuter lesdites prestations conformément au cahier des prescriptions spéciales et moyennant les prix que j'ai établis moi-même, lesquels font ressortir :
 - Montant hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
 - Taux de la T.V.A. : **20%** ;
 - Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
 - Montant T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

L'Office National des Aéroports se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte (à la trésorerie générale, bancaire, ou postal) ouvert à mon nom (ou au nom de la société) à (localité), sous relevé d'identification bancaire (RIB) numéro

Fait à.....le.....
(Signature et cachet du concurrent)

- 1) Lorsqu'il s'agit d'un groupement, ses membres doivent :
 - a) Mettre : «Nous, soussignés..... nous obligeons conjointement/ou 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 groupement ».
 - c) **Préciser la ou les parties** des prestations que chacun des membres du groupement s'engage à réaliser **pour le groupement conjoint** et éventuellement pour le groupement solidaire (optionnelle).
- 2) Pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence des documents équivalents et lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine, la référence à la déclaration délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produits.
- 3) Ces mentions ne concernent que les personnes assujetties à cette obligation.

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)

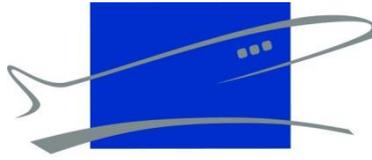
AO N° : 011-22-AOO

Objet : Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux

N°ITEMS	DESIGNATIONS DES OUVRAGES	UDM	QTE	PU HORS TVA EN CHIFFRES (*)	PT HORS TVA EN CHIFFRES
1	Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux	Trimestre	4		
TOTAL HORS TVA					
TVA 20%					
TOTAL TVA COMPRISE					

(*) Le concurrent doit préciser le libellé de la monnaie conformément au règlement de la consultation.

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

Appel d'offres ouvert N° 011-22-AOO

Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES	4
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHE	4
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHE	4
ARTICLE 03 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE	4
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	4
ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	4
ARTICLE 06 : DOMICILE DU TITULAIRE	5
ARTICLE 07 : NANTISSEMENT	5
ARTICLE 08 : RESILIATION	5
ARTICLE 09 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION	5
ARTICLE 10 : CAS DE FORCE MAJEURE	5
ARTICLE 11 : REGLEMENT DES DIFFERENDS	5
ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE	5
ARTICLE 13 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT	6
ARTICLE 14 : DROITS ET TAXES	6
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES	7
ARTICLE 15 : MAITRE D'ŒUVRE	7
ARTICLE 16 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	7
ARTICLE 17 : PREAMBULE	7
ARTICLE 18 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS	7
ARTICLE 19 : DUREE DU MARCHE	13
ARTICLE 20 : PROPRIETE DE DOCUMENTS DE LA PRESTATION	13
ARTICLE 21 : VALIDATION DES LIVRABLES PRESENTES PAR LE PRESTATAIRE	14
ARTICLE 22 : CONDITIONS DE SUBSTITUTION DES INTERVENANTS DE L'EQUIPE DE PROJET	15
ARTICLE 23 : CONFIDENTIALITE	15
ARTICLE 24 : MODALITE DE PAIEMENT	15
ARTICLE 25 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF & RETENUE DE GARANTIE	16
ARTICLE 26 : DELAI DE GARANTIE	16
ARTICLE 27 : RECEPTIONS DES PRESTATIONS (PROVISOIRE ET DEFINITIVE)	16
ARTICLE 28 : PENALITES POUR RETARD	16
ARTICLE 29 : DEFINITION DES PRIX	16

ENTRE :

L'OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS, désigné ci-après, par le sigle « O.N.D.A », représenté par sa Directrice Générale, faisant élection de domicile à l'Aéroport Mohammed V - Nouasseur.

D'une part,

ET :

(Titulaire)

Faisant élection de domicile à

Inscrite au Registre de Commerce de

sous le n°

Affiliée à la CNSS sous le n°

Représentée par _____ en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés,

D'autre part,

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES

ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet : **Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux**, tel que décrits dans le Chapitre 2 (clauses techniques) du présent Cahier des Prescriptions Spéciales.

ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ

Le présent marché est passé en application des dispositions de **l'alinéa 2, paragraphe 1 de l'article 16 et de l'alinéa 3, paragraphe 3 de l'article 17** du règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports en vigueur.

ARTICLE 03 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du présent marché sont :

- 1) L'acte d'engagement ;
- 2) Le présent cahier des prescriptions spéciales (CPS) ;
- 3) Les pièces constitutives de l'offre technique ;
- 4) Le Bordereau Des Prix – Détail Estimatif (BDP-DE) ;
- 5) Le C.C.A.G.EMO.

ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER

Les spécifications et les prescriptions techniques relatives aux prestations à réaliser sont contenues dans le présent marché, l'entrepreneur déclare :

- Avoir pris pleine connaissance de l'ensemble des prestations ;
- Avoir fait préciser tous points susceptibles de contestations ;
- Avoir fait tous calculs et sous détails ;
- N'avoir rien laissé au hasard pour déterminer le prix de chaque nature de prestations présentées par elle et pouvant donner lieu à discussion.
- Avoir apprécié toutes les difficultés qui pourraient se présenter lors de l'exécution des prestations objet du marché et pour lesquelles aucune réclamation ne sera prise en considération.

ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX

Le présent marché est soumis aux prescriptions relatives aux marchés publics notamment celles définies par :

- Le règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports approuvé le 09 Juillet 2014 et la décision de son amendement réf 01/RM/2015 du 02 avril 2015 ;
- Le décret N° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (04 juin 2002) approuvant le cahier des clauses administratives générales, applicables aux marchés d'études et de maîtrises d'œuvres (C.C.A.G. EMO) exécutés pour le compte de l'Etat ;
- Tous les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi et les salaires de la main d'œuvre ;
- Les lois et règlements en vigueur au Maroc à la date de la signature du présent marché.

Bien que non jointes au présent CPS, le titulaire est réputé connaître tous textes ou documents techniques applicables au présent marché. Le titulaire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ces textes et, d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant les prestations en question.

ARTICLE 06 : DOMICILE DU TITULAIRE

Le titulaire doit élire son domicile dans les conditions fixées par l'article 17 du C.C.A.G. EMO.

ARTICLE 07 : NANTISSEMENT

En cas de nantissement, les dispositions applicables sont celles prévues par la loi n° 112-13 relative au nantissement des marchés publics promulguée par le Dahir n°1-15-05 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015).

En vue de l'établissement de l'acte de nantissement, l'ONDA remet au titulaire du marché, sur demande et sans frais, une copie du marché portant la mention « EXEMPLAIRE UNIQUE » dûment signée et indiquant que ladite copie est délivrée en unique exemplaire destiné à former titre pour le nantissement du marché, et ce conformément aux dispositions de l'article 4 de la loi n°112-13 susmentionnée.

Le responsable habilité à fournir au titulaire du marché ainsi qu'au bénéficiaire du nantissement ou de subrogation les renseignements et les états prévus à l'article 8 de la loi n° 112-13 est le Directeur ou la Directrice Général(e) de l'ONDA.

Le Directeur ou la Directrice Général(e) de l'ONDA et le Trésorier Payeur de l'ONDA sont seuls habilités à effectuer les paiements au nom de l'ONDA entre les mains du bénéficiaire du nantissement ou de la subrogation, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 08 : RESILIATION

Dans le cas où le titulaire aurait une activité insuffisante ou en cas de la non-exécution des clauses du présent CPS, l'Office National Des Aéroports le mettrait en demeure de satisfaire à ses obligations, si la cause qui a provoqué la mise en demeure subsiste, le marché pourra être résilié sans aucune indemnité sous peine d'appliquer les mesures coercitives prévues par l'article 52 du C.C.A.G. EMO.

L'ONDA se réserve le droit de résilier le marché dans le cas de modifications importantes ne pouvant être prises en charge dans le cadre du présent marché conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 09 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION

L'entrée en vigueur, du présent marché interviendra après son approbation par l'autorité compétente, le visa du contrôleur d'Etat si le visa est requis et la notification au titulaire.

ARTICLE 10 : CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un événement de force majeure, telle que définie par les articles 268 et 269 du dahir du 9 ramadan 1331 (12 août 1913) formant code des obligations et contrats, les dispositions applicables sont celles définies par l'article 32 du C.C.A.G. EMO.

ARTICLE 11 : REGLEMENT DES DIFFERENDS

Tout litige entre l'Office National Des Aéroports et le prestataire sera soumis aux tribunaux compétents de Casablanca « MAROC ».

ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE

Le marché sera interprété conformément au droit Marocain.

ARTICLE 13 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT

Le titulaire s'engage à présenter le présent marché à la formalité d'enregistrement dans un délai de **30 jours** à compter de la date de la notification de son approbation conformément à la réglementation en vigueur. L'original du marché enregistré sera conservé par l'Office National Des Aéroports.

ARTICLE 14 : DROITS ET TAXES

Les prestations réalisées pour le compte de l'ONDA par une entreprise non résidente sont soumises :

- ❖ A l'impôt sur les sociétés au **taux de 10%** sur le prix de ces prestations. Cet impôt est prélevé sous forme de retenue à la source. Une copie de l'attestation du versement de cet impôt sera remise au titulaire du marché. Pour les Entreprises originaires de pays ayant signé avec le Maroc une convention destinée à éviter les doubles impositions, la retenue à la source est déductible des impôts dus dans leur pays d'origine.
- ❖ A la taxe sur la valeur ajoutée au **taux de 20%** sur le prix de ces prestations.

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES

ARTICLE 15 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est le **Département Communication & Relations Publiques**.

ARTICLE 16 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

Le présent marché et une prestation de **service** dont les prix applicables sont fermes et non révisables.

ARTICLE 17 : PREAMBULE

Dans le cadre de sa communication digitale, l'Office National Des Aéroports s'est doté depuis 2017 de pages et comptes officiels sur les réseaux sociaux :

- **Page Facebook « Office National Des Aéroports » :**
Créée en 2017, elle compte plus de 223K abonnés ; 895 publications (<https://www.facebook.com/OFFICENATIONALDESAEROPORTS/>).
- **Compte Instagram « @ondaeroports » :**
Créé en 2017, il compte plus de 4800 abonnés, 713 publications (<https://www.instagram.com/ondaeroports/>).
- **Compte Twitter « @ondaofficiel » :**
Créé 2017, il compte plus de 4700 abonnés, 912 publications (<https://twitter.com/ondaofficiel>).
- **Chaine Youtube « Office National Des Aéroports » :**
Créée en 2017, elle compte 1100 abonnés, 98 vidéos (<https://www.youtube.com/channel/UCjWfF9uKjaLmwI7bXAlluNQ>).
- **Page LinkedIn « Office National Des Aéroports » :**
Créée en 2017, elle compte plus de 15 K abonnés, 602 publications (<https://www.linkedin.com/company/11176926/>).

Ces plateformes de l'ONDA sont animées de façon régulière avec un contenu et des formats diversifiés (visuels, animations, vidéos motion, vidéos, live,).

L'ONDA, à travers ses plateformes digitales, a géré courant de cette année près de 19 K demandes en 2021 par rapport à l'année dernière (2,2 K) en 2020, soit une évolution (+730%).

ARTICLE 18 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Les prestations objet du présent marché incluent :

- Evaluer la présence digitale de l'ONDA ;
- Etablir une feuille de route de cadrage stratégique en ligne avec la nouvelle stratégie de l'ONDA 2021-2025 « Envol 2025 » qui permettra la consolidation des acquis et le développement futur de nos canaux ;
- Gestion et veille
- Elargir la communauté fans de l'ONDA ;
- Animer la présence de l'ONDA sur les réseaux sociaux ;
- Gérer les animations communautaires sur les réseaux sociaux (hors comptes et

pages ONDA

- Modérer les pages et comptes ONDA sur les réseaux sociaux ;
- Proposer et mettre en place une campagne de communication ;
- Proposer et mettre en place un dispositif en cas de crise ;
- Formation des équipes internes.

Le prestataire devra également, tout au long de la durée du marché, apporter conseil et accompagner l'ONDA dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché.

Cette prestation comprend le conseil, l'accompagnement et la mise en place des prestations suivantes :

Gestion et veille

Le prestataire devra proposer un plan de communication orienté « Réseaux sociaux » en phase avec la mission, l'actualité et les événements propres à l'ONDA pour accompagner et appuyer les différentes actions de communication mises en place. Le prestataire devra inclure dans sa proposition tout autre concept pertinent pouvant contribuer à mettre en avant l'établissement et ses réalisations.

1. BENCHMARK ET ETAT DES LIEUX

Durant cette phase, le prestataire devra :

- Etablir un rapport « **Etat des lieux** » :
 - Recenser l'ensemble des pages facebook, twitter et autres réseaux sociaux « ONDA » non officielles et déjà existantes sur les réseaux sociaux : nombre de fans/followers/mise à jour/type de contenu.
 - Initier les actions pour signalement et la suppression de ses pages et comptes ONDA non officiels.
- **Evaluer la présence de l'ONDA sur le digital et les réseaux sociaux** : L'évaluation devra inclure entre autres:
 - Nombre de followers, d'engagements et d'interaction, de nouveaux abonnés par semaine, de vue, de partage, etc.
 - Audit présence ONDA, contenu et communauté réseaux sociaux.
- **Réaliser un benchmarking** : Ce travail portera sur les pages et comptes des établissements/entreprises nationaux et internationaux dont les missions, le statut, les activités sont similaires à celle de l'ONDA et en relation directe avec le domaine du transport aérien et notamment le secteur aéroportuaire (dont la taille est comparable à l'ONDA)
- **Le prestataire devra également proposer une démarche pour améliorer les outils existants** :
 - Adaptation du contenu aux spécificités de chaque réseau.
 - Création d'une communauté active.
 - L'abonnement et le suivi des comptes de nos partenaires.

2. Animation et développement des réseaux sociaux existants :

L'animation doit permettre de :

- Préserver et d'améliorer le niveau d'engagement avec les communautés et d'attirer de nouveaux fans.
- Animer les plateformes digitales et inciter à la participation, identification d'opportunités de communication permettant de lancer la discussion (nouveaux réseaux, nouvelles pratiques, nouveaux concepts, ...), de susciter des échanges ou de « viraliser » la diffusion de certains contenus, fidélisation de la communauté, ...
- Adapter et appliquer les nouvelles tendances digitales au niveau des plateformes avec un focus Instagram et twitter.

Le prestataire doit fournir un calendrier éditorial trimestriel pour relayer les messages de l'ONDA sur les réseaux sociaux en veillant à préserver une cohérence d'ensemble. Il devra proposer et produire l'ensemble du contenu par canal (pages et comptes ONDA) afin de créer et maintenir l'interactivité avec les communautés.

Le prestataire devra proposer et établir une feuille de route de cadrage stratégique (étalée sur 18 mois) pour promouvoir la marque ONDA, consolider les acquis et le développement futur de nos canaux, renforcer la présence positive de la marque ONDA sur les réseaux sociaux, sites communautaires et sites de partages de vidéos et développer une communication plus interactive avec ses cibles (Réseaux sociaux, blogs, presse électronique, ...), permettre plus de proximité dans l'écoute et la prise en compte de leurs attentes.

Cette feuille de route devra :

- Être en adéquation avec le nouveau plan stratégique de l'ONDA ;
- Définir des objectifs réalistes et priorités ;
- Établir une continuité d'élargissement de l'architecture communautaire
- Être ciblée et déclinée selon l'architecture communautaire actuelle et future ;
- Être déclinée en stratégie de contenus par média social et par cible ;
- Accroître la notoriété positive et la visibilité de l'ONDA sur les réseaux sociaux ;
- Définir l'influence par rapport au secteur d'activité de l'ONDA ;
- Proposer une approche détaillée pour initier ou prendre part aux conversations ; des parties prenantes et aller à la rencontre des publics là où ils sont et s'adresser aux « communautés » ;
- Articuler une communication de proximité sur les réseaux sociaux.

Le prestataire devra établir un plan d'accompagnement et de déploiement de cette feuille de route et le soumettre à l'ONDA pour validation.

Délai de réalisation : vingt (20) jours calendaires (les délais de validations ne sont pas inclus dans le délai de réalisation).

3. Modération des réseaux sociaux :

Le prestataire doit assurer la modération des pages et comptes ONDA sur les réseaux sociaux.

La modération des pages et comptes de l'ONDA fait l'objet d'analyses régulières et implique une veille permanente, pour informer l'ONDA d'éventuelles prises de parole qui nécessitent d'être surveillées et pour lesquelles le prestataire doit être en mesure de formuler une recommandation.

Le prestataire doit élaborer sur la base des réclamations reçues un modèle-type de réponses qui sera prévalidé par l'ONDA et amené à être ajusté et mis à jour régulièrement sur la base de l'actualité et d'éventuels changements.

Le prestataire doit mettre à disposition de l'ONDA des ressources dédiées pour la gestion et traitement des réclamations. Une fréquence d'envoi du fichier sera programmée selon le besoin de l'ONDA et sur la base du nombre des réclamations reçues :

- Pour moins de 30 inbox et commentaires par jour : au moins 1 ressource dédiée.
- Plus de 30 inbox et commentaires par jour : au moins 2 ressources dédiées.

Le prestataire doit assurer de façon permanente la modération et la gestion d'inbox sur les périodes suivantes : 7j/7 de 07h00 à 23h00, jours fériés inclus.

Le prestataire devra, dans le cadre du marché :

- Mettre en place un indicateur de suivi et traitement des inbox et commentaires qui devra être validé par l'ONDA
- Etablir un rapport/Etat hebdomadaire de l'ensemble des thématiques (inbox/commentaires) et les réponses communiquées
- Etablir une charte de modération et proposer une fois par trimestre son enrichissement visant à mieux protéger l'image de marque de l'ONDA
- Établir une liste incluant les mots interdits à blacklister et le mécanisme de réponse standard.
- Modération des messages violents, haineux, appelant à la violence ou au trouble de l'ordre public.
- Modération des messages commerciaux non désirés et des messages répétitifs.
- Gestion des questions/commentaires/rumeurs posées par les fans.
- Détection et suivi de l'activité des pages non officielles. Le prestataire prendra en charge les actions nécessaires pour leurs suppressions.
- Le prestataire devra mettre en place après validation de l'ONDA, des actions visant à optimiser la présence de l'ONDA et à co-créeer avec les internautes un discours en adéquation avec les objectifs, la stratégie ONDA et avec la stratégie digitale validée dans le cadre du présent marché.

- Le prestataire devra proposer pour chaque post ou commentaire négatif un plan d'action et des propositions de réponses en adéquation avec la stratégie digitale validée dans le cadre du marché.

4. Elargissement de la communauté fans de l'ONDA :

Le prestataire devra prendre en charge les actions nécessaires pour booster la visibilité des posts/publications sur twitter et instagram avec un minimum de :

- 50 posts sponsorisés sur twitter
- 50 posts sponsorisés sur instagram

L'ONDA et le prestataire établiront d'un commun accord le nombre des posts à sponsorisés par canal (twitter et instgram) au début de chaque trimestre.

Le choix des posts à sponsoriser sera communiqué par l'ONDA lors de l'établissement lors de l'établissement du calendrier éditorial trimestriel.

Le prestataire devra fournir un rapport/état détaillé à la fin de chaque trimestre justifiant les posts sponsorisés

le nombre d'élargissement de fans trimestriel sera défini au début du trimestre d'un commun accord avec l'ONDA (l'Attestation de service fait trimestrielle ne peut être signée si l'objectif n'est pas atteint)

5. Un plan de communication pour assurer la présence de l'ONDA sur les réseaux sociaux, définition des axes de communication et élaboration du contenu

La mise en œuvre et la coordination des opérations digitales en relation avec le lancement de nouveaux produits/services/événements, en corrélation avec des temps forts et autres événements sociaux marocains, ou spécifique aux médias sociaux.

Le prestataire devra proposer un dispositif détaillé pour la couverture de l'évènement : le lancement de nouvelles lignes ou nouveaux aménagements d'espaces dans les aéroports, Célébrations... pour capturer les temps forts et les relayer sur les réseaux sociaux (à travers des lives, des albums photos, des vidéos, ...).

Le prestataire sera appelé à prendre des photos des lieux de l'évènement à la demande de l'ONDA.

Le prestataire devra se déplacer, avec une équipe dédiée, sur le lieu l'évènement (ONDA siège, L'Académie Internationale Mohammed VI de l'Aviation Civile, Aéroports, etc.)

6. Reporting

Le prestataire est tenu de préparer des reporting Bimensuels, Mensuels ou à la demande de l'activité Social Media de l'ONDA, de bilans de campagnes, de bilans d'audit ou tout autre reporting Social Media demandé par l'Office National Des

Aéroports, qui lui permettra d'analyser les stratégies, actions et les performances de son activité et celles de ses concurrents.

Le rapport doit comporter des éléments quantitatifs (KPIs) mais doit aussi privilégier l'analyse et les recommandations (si demandé)

7. La production de publications : rédaction, conception et réalisation. Sous forme de calendriers éditoriaux hebdomadaires.

Le prestataire devra élaborer une série entre 150 et 200 publications uniques par an en adéquation avec la ligne éditoriale définie par le plan de communication.

8. Création de visuels et animations type motion design :

Le présent marché inclut la production de visuels pour le rafraichissement permanent des pages de bienvenue et des visuels pour accompagner les postes. Les visuels et les conceptions seront présentés par le prestataire pour validation avec le cas échéant les ajustements et les modifications à intégrer.

Le prestataire devra élaborer des animations type motion design, il prendra en charge la conception et la réalisation de ces animations

L'ONDA reste propriétaire de l'ensemble des images, illustrations et autres contenus créés dans le cadre du présent marché.

Le prestataire s'engage à céder à l'ONDA la propriété intellectuelle de ses créations sans aucune contrepartie, qu'il s'agisse notamment des droits d'auteur et des droits de reproduction sans limite de temps.

Les images proposées par le titulaire devront être libres de droits. Le titulaire du marché devra vérifier avant toute utilisation d'image que les droits nécessaires à la bonne exploitation de l'image sont acquittés auprès de son auteur et obtenir, le cas échéant les autorisations de diffusion.

Le prestataire garantit à l'ONDA la jouissance des droits cédés contre tous troubles susceptibles de se rattacher aux visuels et aux créations qu'il aura réalisés dans le cadre des présentes, et l'assure de leur originalité de telle manière que leur exploitation ne puisse entraîner aucune responsabilité de l'ONDA envers des tiers.

9. Formation et transfert de compétences aux équipes internes : le prestataire devra former les équipes internes de l'ONDA à l'outil de veille et à opérer un transfert de compétences dans le cadre de la gestion et modération des réseaux sociaux, ainsi que la gestion de crise sur le digital et la préservation de la E-réputation :

- Formation au moins de 6 jours à étaler tout au long de la durée du marché.
- Proposition de thématiques qui seront soumis pour validation de la part de l'ONDA.

La formation devra être assurée par un expert dans le domaine (devra être validé au préalable par l'ONDA)

- Lieu : les locaux de l'ONDA ou du prestataire
- Nombre de participants : 8 personnes

10. Dispositif et gestion en cas de crise :

Le prestataire devra définir et cartographier les types de crise et spécifier le mode de déclenchement du plan/dispositif « gestion de crise » pour chaque type par l'ONDA ou le prestataire.

Le prestataire devra établir un plan/dispositif de gestion de crise, et le faire valider par l'ONDA.

Le prestataire devra :

- Élaborer le dispositif et le plan de communication de crise
- Déployer et mettre en place les plans d'action et les procédures de gestion de crise
- Anticiper le processus de sortie de crise et de normalisation
- Mettre en place une veille (temps réel) des conversations et un tracking en temps de crise.
- En temps « de paix », identifier et définir les dispositifs de veille, de repérage et de pilotage des signes annonciateurs de crises
- Évaluer les mesures engagées et les résultats, dont les conclusions serviront à leur tour de fondement pour de nouvelles prises de décision.

Dans le cadre du présent marché, le prestataire devra assurer l'ensemble des prestations détaillées ci-dessus sur les périodes suivantes : **7j/7, de 7h00 à 23h00, jours fériés inclus.**

ARTICLE 19 : DUREE DU MARCHE

Le présent marché est valable pour une durée d'**une année** à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.

ARTICLE 20 : PROPRIETE DE DOCUMENTS DE LA PRESTATION

Après approbation, les documents établis par le prestataire (documents de conception, d'analyse, de programmation et d'exploitation ainsi que le programme informatique, les bases de données et les supports d'enquête, conception graphiques et tous autres livrables et études établis par le prestataire) deviennent propriété de l'ONDA qui pourra les utiliser sans aucune redevance ni restriction.

L'ONDA reste propriétaire de l'ensemble des images, graphismes, icônes et autres contenus créés par le prestataire dans le cadre de ce marché.

Etant donné le caractère confidentiel des résultats de la présente prestation, le prestataire est tenu de ne divulguer aucune information s'y rapportant.

ARTICLE 21 : MOYENS HUMAINS

Le titulaire s'engage à affecter un chef de projet en tant que pilote du projet et unique interlocuteur de l'ONDA par rapport à la réalisation de cette prestation. Il est tenu également de se conformer aux affectations de l'équipe retenue dans le cadre du marché.

L'équipe projet :

Un (01) Chef de projet titulaire au moins d'un **master** en Digital Marketing et e.Business et/ou Communication Digitale et/ou Community management et/ou journalisme et/ou Marketing ; disposant au moins d'une expérience de **cinq (05) ans** en tant que chef de projet ;

Un (01) directeur artistique, disposant au moins d'un **bac + 2** en infographie et/ou Graphisme et /ou arts appliqués et/ou techniques son et image et/ou arts plastiques ; disposant au moins d'une expérience de **cinq (05) ans** en tant que directeur artistique ;

Un (01) social Media Manager titulaire au moins d'un master en marketing digital et réseaux sociaux et/ou digital e-business et/ou Community management et/ou e-commerce et marketing numérique et/ou marketing digital et/ou journalisme et/ou Communication et/ou Management disposant au moins d'une expérience de **trois (03) ans** en tant que social Media Manager.

Au moins 2 (deux) Community Manager titulaire au moins d'un **bac+2** en marketing digital et réseaux sociaux et/ou digital e-business et/ou Community management et/ou e-commerce et marketing numérique et/ou marketing digital et/ou journalisme et/ou Communication et/ou Marketing et commercial et/ou Master Management en relation client et/ou sciences économiques et gestion disposant au moins d'une expérience de **trois (03) ans** en tant que Community Manager.

ARTICLE 22 : VALIDATION DES LIVRABLES PRESENTES PAR LE PRESTATAIRE

Les livrables (rapports, comptes rendus, formation et tout autre document) du prestataire, doivent faire l'objet d'une séance de présentation devant le comité de suivi, qui lui fera part de ses avis et observations.

L'ONDA procédera à la validation des livrables dans un délai ne dépassant pas cinq (05) jours ouvrables. Trois situations peuvent se présenter :

- Acceptation des livrables sans réserve ;
- L'ONDA exige des modifications/améliorations : Le prestataire doit remettre les livrables modifiés/améliorés dans un délai de **trois (03) jours** ouvrables maximum à compter de la date de la communication des observations.
- Refus motivé des livrables pour insuffisance dûment justifiée, dans ce cas, le prestataire est tenu de soumettre dans un délai de **cinq (05) jours** ouvrables des nouveaux livrables.

Tous les livrables ci-dessous doivent être établis en **quatre (04) exemplaires version papiers et électronique** :

- Benchmark et état des lieux
- Calendrier éditorial trimestriel ainsi que les posts/publications
- Feuille de route de cadrage stratégique
- Rapport/état détaillé à la fin de chaque trimestre justifiant les posts sponsorisés
- Plan et dispositif de crise

ARTICLE 23 : CONDITIONS DE SUBSTITUTION DES INTERVENANTS DE L'EQUIPE DE PROJET

En cas du changement du personnel affecté, par le prestataire, à l'exécution des prestations objet du présent marché, les dispositions des paragraphes 2, 3, 4 et 5 de l'article 18 du CCAG-EMO sont applicables.

L'ONDA se réserve le droit de demander, si jugé nécessaire, le changement du chef de projet ou un membre de l'équipe affecté pour la réalisation de la prestation objet du présent appel d'offres dont la qualité de travail est jugée insatisfaisante en cours d'exécution de leur mission.

Le titulaire doit pourvoir au remplacement du chef de projet ou d'un membre de l'équipe dans un délai de **8 (Huit) jours maximum** à compter de la date de notification de leur refus par l'ONDA, par un professionnel de qualification au moins égale.

Le titulaire ne peut procéder à aucun changement de l'équipe qu'après approbation écrite de l'ONDA. Le titulaire doit adresser une demande à l'ONDA justifiant le changement et accompagnée de toutes les pièces requises permettant l'évaluation.

Le titulaire ne pourra soumettre des demandes de paiements au titre des coûts supplémentaires résultant du retrait ou remplacement du personnel.

ARTICLE 24 : CONFIDENTIALITE

Le prestataire et son personnel sont tenus au secret professionnel, pendant toute la durée de la prestation et après son achèvement, sur les renseignements et documents recueillis, ou portés à leur connaissance à l'occasion de l'exécution du projet.

Sans autorisation préalable de l'ONDA, ils ne peuvent communiquer à des tiers la teneur de ces renseignements et documents. De plus, ils ne peuvent faire un usage préjudiciable à l'ONDA des renseignements qui leur sont fournis pour accomplir leur prestation.

Toute communication publique autour de ce projet doit être précédée obligatoirement d'une autorisation écrite de l'ONDA.

En cas de violation des obligations contractuelles, et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues, l'ONDA peut résilier le marché.

ARTICLE 25 : MODALITE DE PAIEMENT

L'ONDA se libérera des sommes dues en exécution du présent marché en faisant donner crédit au compte ouvert au nom du titulaire indiqué sur l'acte d'engagement.

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum **de quatre-vingt-dix jours (90)** à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires dûment certifiées par les services de l'ONDA.

Les paiements seront effectués **trimestriellement** à terme échu sur présentation d'une attestation de service fait dûment approuvée par les responsables habilités de l'ONDA.

ARTICLE 26 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF & RETENUE DE GARANTIE

- a. Cautionnement** : Le cautionnement définitif est fixé à **Trois pour cent (3 %)** du montant initial du marché conformément aux dispositions de l'article 12 du C.C.A.G.EMO.
- b. Retenue de garantie** : Par dérogation aux dispositions l'article 40 du C.C.A.G.EMO, aucune retenue de garantie ne sera opérée au titre du présent marché.

Toutes les cautions présentées sous forme de cautions personnelles et solidaires doivent contenir la mention « à première demande de l'ONDA » et être émises par un organisme marocain agréé.

ARTICLE 27 : DELAI DE GARANTIE

Par dérogation aux dispositions de l'article 48 du CCAG-EMO et tenant compte du caractère de la prestation, aucun délai de garantie n'est prévu au titre du présent marché.

ARTICLE 28 : RECEPTIONS DES PRESTATIONS (PROVISOIRE ET DEFINITIVE)

La réception provisoire des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 49 du C.C.A.G.EMO.

Compte tenu de la nature des prestations, les réceptions provisoire et définitive seront prononcées simultanément.

ARTICLE 29 : PENALITES POUR RETARD

A défaut par le titulaire d'avoir terminé les prestations définies par le présent marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévu par ce marché, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues à l'article 42 du CCAG EMO, par jour de retard, une pénalité de **cinq pour mille (5 ‰)** du montant initial du marché éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus, par jour de retard.

La pénalité est plafonnée à **dix pour Cent (10 %)** du montant initial du marché éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures correctives prévues par l'article 52 du CCAG EMO.

Les sommes concernant les pénalités seront déduites des décomptes de l'entreprise sans qu'il ne soit nécessaire d'une mise en demeure préalable.

ARTICLE 30 : DEFINITION DES PRIX

Les prix sont définis conformément aux dispositions de l'article 34 du CCAG-EMO.

Appel d'offres ouvert N° 011-22-AOO

Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux

<p>Direction concernée</p>	<p>Direction des Achats et de la Logistique</p>
<p>Direction Générale de l'ONDA</p>	
<p>La Directrice Générale Habiba LAKLALECH</p>	
<p>Concurrent</p>	
<p>CPS lu et accepté sans réserve</p>	