

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Appel d'offres ouvert N° 232/18/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 :	EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	10
ARTICLE 16 :	CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	10
ARTICLE 17 :	RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	10
ARTICLE 18 :	DELAJ DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	11
ARTICLE 19 :	ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	11
ARTICLE 20 :	INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	11

CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES	13
--	-----------

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 : 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 :	NANTISSEMENT	5
ARTICLE 07 :	ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION	5
ARTICLE 08 :	DOMICILE DU TITULAIRE	5
ARTICLE 09 :	RESILIATION	6
ARTICLE 10 :	REGLEMENT DES CONTESTATIONS	6

ARTICLE 11 :	CAS DE FORCE MAJEURE.	6
ARTICLE 12 :	DROIT APPLICABLE	6
ARTICLE 13 :	DROITS ET TAXES	6

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES **7**

ARTICLE 14 :	MAITRE D'ŒUVRE	7
ARTICLE 15 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	7
ARTICLE 16 :	PREAMBULE	7
ARTICLE 17 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS	7
ARTICLE 18 :	GESTION ET VEILLE	7
ARTICLE 19 :	DELAJ DE REALISATION DE LA PRESTATION	10
ARTICLE 20 :	PROPRIETE DE DOCUMENTS DE LA PRESTATION	11
ARTICLE 21 :	VALIDATION DES LIVRABLES PRESENTES PAR LE PRESTATAIRE	11
ARTICLE 22 :	CONDITIONS DE SUBSTITUTION DES INTERVENANTS DE L'EQUIPE DE PROJET	12
ARTICLE 23 :	CONFIDENTIALITE	12
ARTICLE 24 :	MODE DE PAIEMENT	13
ARTICLE 25 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF & RETENUE DE GARANTIE	13
ARTICLE 26 :	DELAJ DE GARANTIE	14
ARTICLE 27 :	RECEPTIONS DES PRESTATIONS (PROVISOIRE ET DEFINITIVE)	14
ARTICLE 28 :	PENALITES POUR RETARD	14
ARTICLE 29 :	DEFINITION DES PRIX	14

**ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS**

**AVIS D'APPEL D'OFFRES
OUVERT SUR "OFFRES DE PRIX"
N°232/18/AOO**

Le **lundi 26 novembre 2018 à 10 heures**, 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 : **5 000,00 DHS**

L'estimation des coûts des prestations établie par le maître d'ouvrage est fixée à la somme TVA comprise de : **348 000,00 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 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 **lundi 26 novembre 2018** avant **9h30**;
- 2) Soit les envoyer, par courrier recommandé avec accusé de réception, à la cellule précitée ;
- 3) Soit les remettre au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance et avant l'ouverture des plis.

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

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



REGLEMENT DE CONSULTATION

Appel d'offres ouvert N° 232/18/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 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	10
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	10
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	10
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	11
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	11
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	11
CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES	13
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 d'acte d'engagement ;
05. Le modèle de la déclaration sur l'honneur ;
06. Le modèle du bordereau des prix-détails estimatifs ;
07. Le modèle du bordereau des prix pour approvisionnements, le cas échéant ;
08. Le modèle du sous détail des prix, le cas échéant ;
09. Les plans et documents techniques, le cas échéant.
10. 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, 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 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 ; **Pour les groupements**, l'attestation de la caution personnelle et solidaire 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. Une copie du texte** l'habilitant à exécuter les prestations objet du marché ;
- A3.** L'original du récépissé du **cautionnement provisoire** ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu ; **Pour les groupements**, le cautionnement doit être conforme à l'**ANNEXE II** tel que défini à l'article 07 du présent règlement de consultation.
- A4.** 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 ;

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 joumada 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 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 Joumada 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 bon 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 : Les concurrents ne doivent pas proposer plusieurs prix en monnaies différentes pour une même ligne figurant au niveau du bordereau des prix-détail estimatif.

ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS

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

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Le nom et l'adresse 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 et financières** séparément **pour chaque lot**.

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.

3. Dépôt des plis complémentaires

Le pli contenant les pièces produites par le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché, suite à la lettre de la commission d'appel d'offres, doit être soit déposé,

contre récépissé, dans le bureau du maître d'ouvrage indiqué dans cette lettre, soit envoyé, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité. Les plis déposés ou reçus postérieurement au délai fixé dans cette lettre **ne sont pas admis**.

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 fait l'objet d'une demande écrite et signée par le concurrent ou son représentant dûment habilité et adressée au maître d'ouvrage.

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 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES

Les offres des concurrents 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 particulière 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 adjugé.

ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHÉ

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. Fournir **au moins trois (3) attestations de référence**, originales ou leurs copies certifiées conformes à l'original délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction desquels le concurrent a exécuté les prestations objet desdites attestations. Chaque attestation précise notamment :

- La nature des prestations ;
- Leur montant ;
- Le nom et la qualité du signataire et son appréciation.
- L'année de réalisation (**Durant les cinq dernières années**);

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

Fournir la liste exhaustive des comptes gérés par le soumissionnaire : seuls les comptes supérieurs à 100 000 abonnés seront pris en compte (au moins 3 comptes)

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

Le prestataire devra fournir et détailler dans son offre :

- **Les moyens humains** : L'organigramme détaillé de l'équipe de travail :
 - Chef de projet (Cv + expérience minimum 4 ans en tant que chef de projet)
 - Un directeur artistique (Cv + expérience minimum 4 ans en tant que directeur artistique)
 - Un social Media Manager
 - Un webdesigner
- **La méthodologie de travail** :
 - L'organisation du travail
 - Le planning des différentes tâches et la mise en place de contrôle adéquats pour le suivi de la réalisation des prestations,
 - Approche du soumissionnaire pour repérer les commentaires et y répondre
- **Démarche de surveillance de l'e-réputation et les réseaux sociaux** (outils, méthodologie, technologie...). Le prestataire doit aussi fournir un exemple du format de rapport de surveillance
- **Compréhension du projet et des attentes de l'ONDA** : le prestataire doit fournir un rapport détaillant sa compréhension du projet et des attentes de l'ONDA

- **Propositions de création graphique** : le prestataire doit fournir une proposition de création graphique :
 - o Habillage de la page facebook
 - o Habillage de la page twitter
 - o 2 propositions de post
- Détailler 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.
- L'offre technique sur DVD-ROM.

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 10 points
Chef de projet disposant d'un master : Digital Marketing et e.Business/et, ou/Communication Digitale/ et, ou/ Community management	9-10 ans d'expérience : 10 points 5-8 ans d'expérience : 7 points <5 ans d'expérience : 3 points
La méthodologie de travail	NT2= Max 10 points
Méthodologie proposée pour assurer la réalisation de l'étude et garantir la fiabilité des résultats	Planning et méthodologie détaillant l'ensemble des prestations demandées dans le présent marché : 10 points Méthodologie sommaire : 05 points
Compréhension du projet et des attentes de l'ONDA	NT3= Max 20 points
Compréhension du projet et des attentes de l'ONDA	Très bonne : 20 points Bonne : 16 points Assez bonne : 10 points Insuffisante : 0 point
Démarche de surveillance de l'e-réputation et les réseaux sociaux	NT4 = Max 30 points
Démarche de surveillance	Très bonne : 20 points Bonne : 15 points Assez bonne : 10 points

		Insuffisante : 0 point Méthodologie
	Rapport de surveillance	Rapport de surveillance détaillé, clair et compréhensible : 10 points Rapport de surveillance sommaire : 05 points
	Propositions de création graphique	NT5 = Max 20 points
	Qualité et pertinence des créations proposées	Très bonne : 20 points Bonne : 16 points Assez bonne : 10 points Insuffisante : 0 point
	Etude de cas concernant une gestion de crise ou d'e-réputation	NT6 = Max 10 points
	Analyse, approche et réactivité	Très bonne : 10 points Bonne : 8 points Assez bonne : 5 points Insuffisante : 0 point

La note technique globale (Nt)= NT1+NT2+NT3+NT4+NT5+NT6

0 point sur un critère est considéré comme note éliminatoire

Total des points = 100 points

Seuil d'acceptabilité = 70 points

II. Critères d'évaluation des offres financières :

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

ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

Déclaration sur l'honneur

- Référence de l'appel d'offres : **232/18/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 remplit 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° 232/18/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.

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT

Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° 232/18/AOO du **lundi 26 novembre 2018**.

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° : 232/18/AOO****Objet : Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux**

Prix	Désignation des prestations	Unité de mesure	Qté	PU HORS TVA EN CHIFFRES	PT HORS TVA EN CHIFFRE
1	Gestion et veille	Trimestre	4		
TOTAL HORS TVA					
TVA 20%					
TOTAL TVA COMPRISE					

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

Appel d'offres ouvert N° 232/18/AOO

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

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES 4

ARTICLE 01 :	OBJET DU MARCHÉ	4
ARTICLE 02 :	MODE DE PASSATION DU MARCHÉ	4
ARTICLE 03 :	PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	4
ARTICLE 04 :	CONNAISSANCE DU DOSSIER	4
ARTICLE 05 :	REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	4
ARTICLE 06 :	NANTISSEMENT	5
ARTICLE 07 :	ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION	5
ARTICLE 08 :	DOMICILE DU TITULAIRE	5
ARTICLE 09 :	RESILIATION	6
ARTICLE 10 :	REGLEMENT DES CONTESTATIONS	6
ARTICLE 11 :	CAS DE FORCE MAJEURE.	6
ARTICLE 12 :	DROIT APPLICABLE	6
ARTICLE 13 :	DROITS ET TAXES	6

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES 7

ARTICLE 14 :	MAITRE D'ŒUVRE	7
ARTICLE 15 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	7
ARTICLE 16 :	PREAMBULE	7
ARTICLE 17 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS	7
ARTICLE 18 :	GESTION ET VEILLE	7
ARTICLE 19 :	DELAÏ DE REALISATION DE LA PRESTATION	10
ARTICLE 20 :	PROPRIETE DE DOCUMENTS DE LA PRESTATION	11
ARTICLE 21 :	VALIDATION DES LIVRABLES PRESENTES PAR LE PRESTATAIRE	11
ARTICLE 22 :	CONDITIONS DE SUBSTITUTION DES INTERVENANTS DE L'EQUIPE DE PROJET	12
ARTICLE 23 :	CONFIDENTIALITE	12
ARTICLE 24 :	MODE DE PAIEMENT	13
ARTICLE 25 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF & RETENUE DE GARANTIE	13
ARTICLE 26 :	DELAÏ DE GARANTIE	14
ARTICLE 27 :	RECEPTIONS DES PRESTATIONS (PROVISOIRE ET DEFINITIVE)	14
ARTICLE 28 :	PENALITES POUR RETARD	14
ARTICLE 29 :	DEFINITION DES PRIX	14

ENTRE :

L'OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS, désigné ci-après, par le sigle « O.N.D.A », représenté par son Directeur Général, 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,

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) Le Bordereau Des Prix – Détail Estimatif : (BDP-DE) ;
- 4) Les pièces constitutives de l'offre technique ;
- 5) Le CCAG-EMO

ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER

Les spécifications techniques relatives aux prestations à réaliser sont contenues dans le présent marché; le prestataire 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 les prix des prestations.
- Avoir apprécié toutes les difficultés qui pourraient se présenter lors de l'exécution du marché et pour lesquelles aucune réclamation ne sera prise en considération.

ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GÉNÉRAUX

Pour l'exécution du présent marché, le prestataire reste soumis aux prescriptions 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 (CCAG EMO) exécutés pour le compte de l'Etat;
- les lois et règlements en vigueur au Maroc à la date de la signature du présent contrat.

Bien que non jointes au présent CPS, le titulaire est réputé connaître tous textes ou documents techniques applicables au présent marché. Le concurrent 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 : 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, le maître d'ouvrage 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 Général de l'ONDA.

Le Directeur Général 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 07 : 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 08 : DOMICILE DU TITULAIRE

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

ARTICLE 09 : RESILIATION

Dans le cas où le titulaire aurait une activité insuffisante ou en cas de la non-exécution des clauses du présent marché, 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 CCAG 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 10 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS

Tout litige entre l'Office National Des Aéroports et le titulaire sera soumis aux tribunaux de Casablanca statuant en matière administrative.

ARTICLE 11 : 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 12 : DROIT APPLICABLE

Le marché sera interprété conformément au droit Marocain.

ARTICLE 13 : 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 14 : MAITRE D'ŒUVRE

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

ARTICLE 15 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 16 : PREAMBULE

L'Office National Des Aéroports a conçu un plan stratégique qui assoie l'ONDA en tant qu'entreprise de services, et érige de ce fait, la satisfaction du passager au rang de priorité. Cette nouvelle feuille de route qui se décline sur tous les aspects communicationnels de notre entreprise est à la base de ce projet, qui doit traduire au mieux l'ambition d'être à l'écoute de nos « passagers-internautes ».

L'ONDA voudrait établir une véritable proximité avec ses clients et entretenir une relation directement avec ses « passagers-internautes » pour permettre d'améliorer sa e-réputation et la perception qu'ont les « passagers-internautes » de l'ONDA.

ARTICLE 17 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Les prestations objet du présent marché incluent :

- Animer la présence de l'ONDA sur les réseaux sociaux ;
- Gérer les animations communautaires ;
- Modérer les pages et comptes ONDA sur les réseaux sociaux
- Campagne de communication
- Création graphiques et visuels ;
- Suivre, mesurer et contrôler la e-réputation de l'ONDA et veille active sur les réseaux sociaux ;
- Mettre en place un dispositif en cas de crise.

ARTICLE 18 : GESTION ET VEILLE

Le prestataire devra proposer un plan de communication en phase avec l'actualité et les événements propres à l'ONDA pour accompagner et appuyer les différentes

actions de communication mise en place. Le prestataire devra inclure dans sa proposition tout autre concept pertinent pouvant contribuer à mettre en avant les actions de communication de l'ONDA.

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

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

1. Une recommandation pour l'amélioration des outils existants

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

3. Campagnes de Communication 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 se déplacer sur le lieu de l'évènement (ONDA siège, L'Académie Internationale Mohammed VI de l'Aviation Civile, Aéroports,)

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

- Le prestataire devra élaborer une série de 300 publications en adéquation de la ligne éditoriale définie par le plan de communication.

5. Création de visuels :

- 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 au comité du projet pour validation avec le cas échéant les ajustements et les modifications à intégrer.
- L'ONDA reste propriétaire de l'ensemble des images, illustrations et autres contenus créés dans le cadre du présent.
- 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.

6. Modération des réseaux sociaux :

- - Etablir la FAQ qui permettra de répondre aux questions/demandes redondantes et des réponses de courtoisie et de mise en attentes pour les questions/demandes complexes. Le prestataire devra mettre à jour la FAQ chaque mois
 - Etablir une charte de modération et proposer une fois par trimestre son enrichissement visant à mieux protéger l'image de marque de l'ONDA tout en veillant à la liberté de communication des fans qui n'impacte pas cette image
 - Établir une liste de modération incluant les mots interdits à blacklister et le mécanisme de réponse standard. Modération des messages publicitaires.
 - 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/rumeurs posées par les fans
 - Détection et suivi de l'activité des pages non officiels en déclenchant le processus pour les supprimer.

7. Suivi, mesure et contrôle l'e-réputation de l'ONDA et veille effective sur les réseaux sociaux :

- Le prestataire devra mettre en place une veille (temps réel) des conversations et un tracking de tous les sujets en rapport avec L'ONDA.
- Le prestataire devra mettre en place après validation de l'ONDA, des actions visant à optimiser la présence de l'ONDA sur le web et à co-crée 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.

- Ainsi, le prestataire devra fournir à l'ONDA une vue sur les échanges et communications impliquant l'ONDA sur la toile (blogs, réseaux sociaux, forums, ...) dans le but de faire un suivi, mesurer l'écoute, la prise en compte et de réponse aux interrogations et éventuelles informations fausses ou tendancieuses pouvant nuire à l'image de l'ONDA.
- Le prestataire devra établir un rapport récapitulatif hebdomadaire à soumettre à l'ONDA.
- Pour permettre une meilleure coordination avec les équipes de l'ONDA et une grande réactivité, le prestataire devra présenter en détail le dispositif qui sera mis en œuvre incluant la localisation des équipes.

8. Dispositif en cas de crise :

- Le prestataire devra définir et cartographier les types de crise et spécifier le mode déclenchement du plan/dispositif « gestion de crise » pour chaque type
- Le prestataire devra établir un plan/dispositif de gestion de crise, et le faire valider par l'équipe projet ONDA, pour informer les abonnés en temps réel de l'évolution de la situation et des actions mises en place.

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
- 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.

Le prestataire devra assurer une prestation permanente sur les périodes suivantes :
lundi-samedi, de 9h à 21h, jours fériés inclus.

ARTICLE 19 : DELAI DE REALISATION DE LA PRESTATION

Le délai de réalisation des prestations est fixé comme suit :

PRESTATION	DELAIS D'EXECUTION
GESTION ET VEILLE	1 (une) année à compter de la date l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations « GESTION ET VEILLE ».

Les délais d'approbation et de validation des rapports/livrables/conception ne seront pas pris en considération dans le délai contractuel du présent marché.

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 : 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 procèdera à la validation des livrables. 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 05 jours ouvrables maximum à compter de la date de la communication des observations. Ces délais de validation ne sont pas inclus dans les délais d'exécution du présent marché ;
- Refus motivé des livrables pour insuffisance dûment justifiée, dans ce cas, le prestataire est tenu de soumettre dans un délai de 10 jours ouvrables des nouveaux livrables. Ces délais de validation ne sont pas inclus dans les délais d'exécution du présent marché.

Les délais de validation du comité de suivi de l'ONDA ne sont pas inclus dans les délais d'exécution du présent marché.

Tous les livrables doivent être établis en quatre (04) exemplaires version papiers et électronique.

ARTICLE 22 : 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.

Les experts du prestataire agréés par l'ONDA au début de la prestation ne peuvent être remplacés par de nouveaux experts qu'après accord écrit de l'ONDA.

Si pour des raisons indépendantes de la volonté du Titulaire, il s'avère nécessaire de remplacer un des membres du personnel, le prestataire mobilisera une personne de qualification égale ou supérieure qui doit recevoir l'approbation de l'ONDA.

Si l'ONDA n'est pas satisfait de la performance d'un membre de l'équipe ou découvre qu'un des membres du personnel s'est rendu coupable d'un manquement sérieux ou est poursuivi pour crime ou délit, le Titulaire devra, sur demande de l'ONDA, désigner dans un délai de cinq (05) jours au maximum, un remplaçant dont les qualifications et l'expérience seront soumises à l'approbation de l'ONDA.

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

ARTICLE 23 : 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 24 : MODE 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 25 : 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.

Le cautionnement définitif sera libéré sur présentation du Procès-verbal d'achèvement de l'ensemble des prestations objet du présent marché.

Toutes les cautions présentées sous forme de cautions personnelles et solidaires doivent être émises par un organisme marocain agréé.

ARTICLE 26 : 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 27 : 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 28 : 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, une pénalité de **un pour mille (1 ‰)** du montant initial du marché par jour de retard. La pénalité est plafonnée à dix pour Cent (10 %) du montant du marché ; 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 29 : DEFINITION DES PRIX

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

Appel d'offres ouvert N° 232/18/AOO

Veille et gestion de la marque ONDA sur les réseaux sociaux

Concurrent

« Lu et accepté sans réserve »