

ROYAUME DU MAROC

**MINISTÈRE DU TOURISME ET DE L'ARTISANAT
– DÉPARTEMENT DU TOURISME –**

**DIRECTION DES ENTREPRISES ET
ACTIVITÉS TOURISTIQUES**

MAÎTRE D'OUVRAGE

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES OUVERT
SUR OFFRES DE PRIX
N° 01/2009- DEAT**

(SEANCE PUBLIQUE)

EN DATE DU 03/04/2009

RELATIF

A

**UNE ETUDE PORTANT SUR LA QUALITE DANS LES
ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT TOURISTIQUE
(En lot unique)**

Règlement de consultation

Article 1: Objet du règlement de la consultation

Le présent appel d'offres a pour objet la réalisation de l'étude portant sur la qualité dans les établissements d'hébergement touristique, en lot unique, pour le compte du Département du Tourisme.

Il a été établi en vertu des dispositions de l'article 18 du décret n° 2-06-388 du 16 Moharrem 1428 (5 février 2007) fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Etat ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

Les prescriptions du présent règlement ne peuvent en aucune manière déroger ou modifier les conditions et les formes prévues par le décret n° 2-06-388 précité. Toute disposition contraire au décret n° 2-06-388 précité est nulle et non avenue. Seules sont valables les précisions et prescriptions complémentaires conformes aux dispositions de l'article 18 et des autres articles du décret n° 2-06-388 précité.

Article 2 : Maître d'ouvrage

Le Département du Tourisme qui est le maître d'Ouvrage du marché qui sera passé suite au présent appel d'offres ouvert est représenté par le Directeur des Entreprises et Activités Touristiques.

Article 3 : Conditions requises des concurrents

Conformément aux dispositions de l'article 22 du décret n° 2-06-388 précité :

1. Seules peuvent participer au présent appel d'offres les personnes physiques ou morales qui :
 - justifient des capacités juridiques, techniques et financières requises ;
 - sont en situation fiscale régulière, pour avoir souscrit leurs déclarations et réglé les sommes exigibles ou, à défaut de règlement, constitué des garanties jugées suffisantes par le comptable chargé du recouvrement ;
 - sont affiliées à la CNSS et souscrivent régulièrement leurs déclarations de salaires et sont en situation régulière auprès de cet organisme (sauf pour les concurrents non installés au Maroc).
2. Ne sont pas admises à participer à la présente consultation :
 - les personnes en liquidations judiciaires ;
 - les personnes en redressement judiciaire, sauf autorisation spéciale délivrée par l'autorité judiciaire compétente ;
 - les personnes ayant fait l'objet d'une exclusion temporaire ou définitive prononcée dans les conditions fixées par les articles 24 et 85 du décret n° 2-06-388 précité.

Les offres ou soumissions déposées par les concurrents doivent être signées par le candidat Consultant ou par son mandataire dûment habilité, sans que le même mandataire puisse représenter plus d'un concurrent dans la procédure afférente au même marché.

Article 4 : Liste des pièces justifiant les capacités et des qualités des concurrents et pièces complémentaires

Conformément aux dispositions de l'article 23 du décret n° 2-06-388 précité, les pièces à fournir par les concurrents outre le CPS paraphé et signé sont :

1) DOSSIER ADMINISTRATIF COMPRENANT :

- a) la déclaration sur l'honneur ;
- b) la ou 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 pour donner 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.

c) l'attestation ou copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an par l'administration compétente du lieu d'imposition certifiant que le concurrent est en situation fiscale régulière, ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 22 du décret n° 2-06-388 du 05/02/2007 précité ;

d) l'attestation ou copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an par la CNSS certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme;

e) Le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, le cas échéant;

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

N.B/: Les concurrents non installés au Maroc sont tenus de fournir l'équivalent des attestations visées aux paragraphes c, d et f ci-dessus, délivrées par les administrations ou les organismes compétents de leurs pays d'origine ou de provenance.

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 déclaration faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays d'origine ou de provenance.

2) DOSSIER TECHNIQUE COMPRENANT :

- a. une note indiquant les moyens humains et techniques du concurrent, le lieu, la date, la nature et l'importance des prestations qu'il a exécutées ou à l'exécution desquelles il a participé ;
- b. les attestations délivrées par les hommes de l'art sous la direction desquels lesdites prestations ont été exécutées ou par les bénéficiaires publics ou privés desdites prestations. Chaque attestation précise notamment la nature des prestations, le montant, le délai et les dates de réalisation, l'appréciation, le nom et la qualité du signataire ;
- c. Le certificat d'agrément D13 (copie légalisée) prescrit par l'article 19 du Décret n° 2-98-984 du 22/3/99 instituant un système d'agrément des personnes physiques ou morales exécutant des prestations d'études et de maître d'oeuvre) pour les Bureaux d'études domiciliés au Maroc.

3) OFFRE TECHNIQUE :

Cette offre comprendra :

- a) Une note signée à la dernière page décrivant la méthodologie qui sera adoptée pour l'étude, objet du présent appel d'offres, elle devra être détaillée au maximum et ne devra pas se limiter à reprendre les termes de référence.

Cette méthodologie devra préciser la démarche à suivre et l'aboutissement de chaque mission de l'étude avec le maximum de détails tout en décrivant le contenu des rapports de fin de missions.

- b) Une fiche détaillée précisant les prestations réalisées dans le domaine de la stratégie touristique et hôtelière, l'audit technique hôtelier, accompagnement à la certification dans le secteur hôtelier.
- c) Un planning de réalisation détaillé, composé des tâches élémentaires relatives à chaque phase et mentionnant la durée de chaque mission.
- d) Un chronogramme d'affectation du personnel aux différentes tâches sous forme d'un tableau à plusieurs colonnes (le nom de la personne, la période d'intervention, le nombre de jours/hommes, etc.)
- e) Les curriculum vitae originaux détaillés et conjointement signés par le concurrent et les membres de l'équipe proposés pour l'accomplissement des prestations objets du présent appel d'offres tout en précisant les diplômes, le degré de spécialisation et d'expérience.

L'équipe, qui sera chargée de l'exécution des prestations du présent appel d'offres, devra comporter des profils de formation adéquate, permettant de réaliser le travail dans de bonnes conditions. Les membres de cette équipe doivent avoir une expérience confirmée dans leur domaine d'intervention et avoir mené des travaux similaires pour le compte du secteur public ou privé. Cette équipe doit être, par ailleurs, encadrée par un professionnel de haut niveau, ayant une expérience confirmée dans le domaine de la présente étude pour avoir mené des travaux similaires de qualité pour le compte du secteur privé et public. Il sera désigné comme « chef de projet ».

4) OFFRE FINANCIERE :

L'enveloppe de l'offre financière comprenant :

- a. Un acte d'engagement établi conformément aux dispositions de l'article 26 du décret n° 2-06-388 précité (cf. modèle en annexe 1),
- b. Un bordereau des prix établi conformément à l'article 33 du cahier des prescriptions spéciales de l'appel d'offres.

Le montant de l'acte d'engagement ainsi que les prix unitaires du bordereau des prix doivent être indiqués en chiffres et en toutes lettres.

Article 5 : Dossier d'appel d'offres

5-1. Conformément aux dispositions de l'article 19 § 1 du décret n° 2-06-388 précité, le dossier d'appel d'offres comprend :

- Une copie de l'avis d'appel d'offres,
- Le modèle de l'acte d'engagement,

- Le bordereau des prix,
- Le modèle de la déclaration sur l'honneur,
- Le présent règlement de la consultation,
- un exemplaire du cahier des prescriptions spéciales

5-2. Conformément aux dispositions de l'article 19 § 3 et 4, le dossier d'appel d'offres est mis gratuitement à la disposition des concurrents dans le bureau indiqué dans l'avis d'appel d'offres et ce jusqu'à la date limite de remise des offres.

Article 6 : Modifications dans le dossier d'appel d'offres

Conformément aux dispositions de l'article 19 § 5 du décret n° 2-06-388 précité, des modifications peuvent être introduites dans le dossier d'appel d'offres. Ces modifications ne peuvent en aucun cas changer l'objet du présent appel d'offres.

Si des modifications sont introduites dans le dossier d'appel d'offres, elles seront communiquées à tous les concurrents ayant retiré ledit dossier suffisamment à l'avance et en tout cas avant la date d'ouverture prévue pour la réunion de la commission d'appel d'offres.

Lorsque ces modifications nécessitent le report de la date d'ouverture prévue pour la réunion de la commission d'appel d'offres, ce report sera publié conformément aux dispositions du §I-2 de l'article 20 du décret n° 2-06-388 précité.

Article 7 : Répartition en lots

Le présent appel d'offres est en lot unique.

Article 8 : Eclaircissements sur le dossier d'appels d'offres

Conformément aux dispositions de l'article 21 du décret n° 2-06-388 précité, tout éclaircissement ou renseignement fourni par le maître d'ouvrage à un concurrent à la demande de ce dernier sera communiqué le même jour et dans les mêmes conditions aux autres concurrents qui ont retiré le dossier d'appel d'offres et ce, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par télécopie confirmée.

Il est également mis à la disposition de tout autre concurrent et communiqué aux membres de la commission d'appel d'offres.

Article 9 : Contenu et présentation des dossiers des concurrents

1- Contenu des dossiers

Conformément aux dispositions de l'article 26 du décret n° 2-06-388 précité, les dossiers présentés par les concurrents doivent comporter :

- Un dossier administratif (Cf. article 4-1 ci-dessus) ;
- Un dossier technique (Cf. article 4-2 ci-dessus) ;
- Une offre technique (Cf. article 4 -3 ci-dessus) ;
- Une offre financière (Cf. article 4-4 ci-dessus).

2- Présentation des dossiers des concurrents

Conformément aux dispositions de l'article 28 du décret n° 2-06-388 précité, le dossier présenté par chaque concurrent est mis dans un pli cacheté portant :

- Le nom et l'adresse du concurrent ;
- L'objet de l'appel d'offres ;
- La date et l'heure de la séance publique 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 trois enveloppes comprenant pour chacune :

- a. La première enveloppe : le dossier administratif, le dossier technique et le CPS. Cette enveloppe doit être cachetée et porter de façon apparente, outre les indications portées sur le pli, la mention «Dossiers Administratif et Technique» ;
- b. La deuxième enveloppe contient l'offre technique du soumissionnaire. Elle doit être cachetée et porter de façon apparente, outre les indications portées sur le pli, la mention « Offre Technique »
- c. La troisième enveloppe comprend l'offre financière du soumissionnaire. Elle doit être cachetée et porter de façon apparente, outre les indications portées sur le pli, la mention «Offre Financière » ;

Article 10 : Dépôt des plis des concurrents

Conformément aux dispositions de l'article 30 du décret n° 2-06-388 précité, les plis sont, au choix des concurrents :

- Soit déposés, contre récépissés, dans le(s) bureau(x) indiqué(s) dans l'avis d'appel d'offres ;
- Soit envoyés par courrier recommandé avec accusé de réception, au(x) bureau(x) précité(s) ;
- Soit remis, séance tenante, au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance, et avant l'ouverture des plis.

Le délai pour la réception des plis expire à la date et à l'heure fixées par l'avis d'appel d'offres pour la séance d'examen des offres.

Les plis déposés ou reçus postérieurement au jour et à l'heure fixés ne sont pas admis. A leur réception, les plis sont enregistrés par le maître d'ouvrage dans leur ordre d'arrivée, sur un registre spécial. Le numéro d'enregistrement ainsi que la date et l'heure d'arrivée sont portées sur le pli remis.

Les plis resteront cachetés et seront tenus en lieu sûr jusqu'à leur ouverture en séance publique, dans les conditions prévues à l'article 35 du décret n° 2-06-388 précité.

Article 11 : Retrait des plis

Conformément aux dispositions de l'article 31 du décret n° 2-06-388 précité, tout pli déposé ou reçu peut être retiré antérieurement au jour et à l'heure fixés pour l'ouverture des plis.

Le retrait du pli fait l'objet d'une demande écrite et signée par le concurrent ou son représentant dûment habilité. La date et l'heure de retrait sont enregistrées par le maître d'ouvrage dans le registre spécial visé à l'article 10 ci-dessus.

Les concurrents ayant retiré leurs plis peuvent présenter de nouveaux plis dans les conditions de dépôt des plis fixées à l'article 30 du décret n°2-06-388 et rappelées à l'article 10 ci-dessus.

Article 12 : Délai de validité des offres

Les soumissionnaires qui n'ont pas retiré définitivement leur pli dans les conditions prévues à l'article 11 ci-dessus, resteront engagés par leurs offres pendant un délai de quatre vingt dix (90) jours, à compter de la date d'ouverture des plis.

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

Article 13 : Frais de l'appel d'offres

Le candidat prendra à sa charge tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de son offre, et l'administration ne sera en aucun cas responsable de ses frais ni tenue de les payer, et ce de quelque façon que se déroule la procédure d'appels d'offres et quel qu'en soit le résultat.

Article 14: Séance d'examen des offres

L'examen des offres sera effectué par une commission désignée à cet effet, conformément à l'article 34 du Décret n°2.06.388 du 16 Moharrem 1428 (5 février 2007). Les membres de la commission sont tenus au secret professionnel pour tout ce qui concerne les éléments portés à leur connaissance. Les travaux de cette commission se dérouleront conformément aux dispositions des articles 35, 36, 38, 39, 40 et 41 du Décret n° 2-06-388 précité.

Article 15 : Critères d'évaluation des offres

Le marché sera attribué au candidat qui répondra au mieux aux conditions de la consultation et dans les règles de l'art.

La procédure de jugement des offres s'établit comme suit :

1. Analyse préliminaire des offres :

Cette analyse vise à s'assurer de la conformité des offres par rapport aux stipulations du présent règlement, notamment les pièces du dossier administratif, celles du dossier technique.

2. Examen des offres techniques :

Une note (N_i) sur 100 sera attribuée à chaque soumissionnaire. Cette note devra être supérieure ou égale à **70/100** pour que le soumissionnaire soit jugé techniquement valable. Toute note technique strictement inférieure à 70/100 impliquera le rejet de l'offre. La note technique sera calculée selon les critères suivants :

2-1. Notation technique (sur 100 points) :

Critères d'évaluation technique		Barème	Documents servants de base pour évaluation	Approche pour l'évaluation
I. Fiche détaillée des prestations réalisées dans les domaines suivants: 1- Stratégie touristique et hôtelière ; 2- Audit technique hôtelier ; 3- Accompagnement à la certification dans le secteur hôtelier		$N_p=20$	la fiche détaillée des prestations exécutées	02 points par prestation pour domaines 1et 2 (max 3 prestations / domaine) 04 points par prestation pour domaine 3 (max 2 prestations)
II. Compétences des ressources humaines		$N_{RH}=30$		
II.1 Diplômes	Chef de projet	8	CV	Bac+5 ou plus =8 p Moins de bac+5=0 p
	Consultants affectés au projet	6	CV	Bac+5 ou plus =6p Moins de bac+5=0 p
II.2 Expériences et connaissances réelles dans les domaines : 1- Stratégie touristique et hôtelière 2- Le secteur de l'hôtellerie et de l'hébergement touristique (Classement, Hygiène, qualité des services; Sécurité...) 3-L'audit qualité, la certification et la labellisation	Chef de projet	8	CV	5 ans et plus : 8 p Entre 3 ans et 5 ans : 5 p Moins de 3 ans : 0 p (Evaluation de l'expérience cumulée dans les 3 domaines)
	Consultants (min 4) affectés au projet	8	CV	20 ans et plus : 8 p Entre 15 et 20 ans : 6 p Entre 15 et 10 ans : 4 p Moins de 10 ans : 0 p (Evaluation de l'expérience cumulée de l'équipe) (la note 0 est attribuée à une équipe composée de moins de 4 consultants)
III. Méthodologie		$N_m=50$		
III.1 Qualité de l'approche méthodologique		35	offre technique détaillant la méthodologie que le BET compte mettre en place pour réaliser les missions objet du présent appel d'offres	Précis et complet avec des ajouts méthodologiques et livrables: 35 p Précis et complet sans ajouts significatifs: 25 p Imprécis et incomplet : 0
III.2 planning		15		Planning détaillé : 15 p Planning incohérent : 0 p

NB : les CV doivent être originaux conjointement signés par le concurrent et les membres de l'équipe proposés.

La note technique est donc calculée comme suit :

$$N_T = N_p + N_{RH} + N_m$$

2-2. Notation financière (sur 100 points) :

Ne sont prises en considération dans cette phase que les offres ayant été retenues sur le plan technique.

Une note (N_F) sur 100 relative à l'offre financière sera attribuée aux consultants retenus en fonction de l'offre la moins disante, et ce au moyen de la formule suivante :

$$N_F = 100 * C_{\min} / C_i$$

C_{\min} étant l'offre financière la moins disante ;

C_i étant l'offre financière du consultant i.

2-3. Evaluation générale :

La note finale N sur 100 s'obtiendra par la formule suivante :

$$N = 0,7 * N_T + 0,3 * N_F$$

A l'issue de cette étape, l'offre qui sera retenue est celle ayant obtenu la note N la plus élevée.

Article 16 : Résultat de l'appel d'offres

- a. Les résultats d'examen des offres sont affichés dans les bureaux du Maître d'ouvrage sis au Hay Ryad Ministère du Tourisme Rabat, dans les vingt quatre heures (24 h) suivant l'achèvement des travaux de la commission pendant une période de quinze (15) jours francs au moins.
- b. Le Maître d'ouvrage informe le soumissionnaire retenu de l'acceptation de son offre par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette lettre doit être adressée dans un délai qui ne peut dépasser dix (10) jours francs à compter de la date d'achèvement des travaux de la commission. Les soumissionnaires éliminés sont également informés dans les mêmes conditions que l'adjudicataire du marché.

Aucun soumissionnaire ne peut prétendre à une indemnité dans le cas où ses propositions ne sont pas acceptées ou s'il n'est pas donné suite à l'appel d'offres.

A Le

Le consultant

Lu et accepté

ANNEXES

A- Partie réservée à l'Administration :

(1) Appel d'offres ouvert, au rabais ou sur offres des prix n°.....
du (2).....

(1) Appel d'offres restreint, au rabais ou sur offres des prix n°.....
du (2).....

(1) Concours n°.....DU (2).....

(1) Marché négocié du(3)

Objet du marché.....

Passé En application des dispositions de l'alinéa 2 §1 de l'article 16 et §1 et l'alinéa §3 de l'article 17 du décret n° 2-06-388 du 16 moharrem 1428 (5 février 2007) fixant les conditions et les formes de passation des marches de l'Etat, ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

B- Partie réservée au concurrent :

a) Pour les personnes physiques :

Je soussigné.....(prénom, nom et qualité)

Résidant à

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte.

Adresse du domicile élu.....

Affilié à la CNSS sous le n° :.....

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

N° de patente.....

b) Pour les personnes morales :

Je soussigné.....(prénom, nom et qualité au sein de la société)

Agissant au nom et pour le compte de.....(raison social 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° :.....

Inscrite au registre du commerces commerce de(localité) sous le n°de patente.....

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :

Après avoir pris connaissance du dossier (d'appel d'offres, du concours ou du marché négocié) (1) concernant les prestations précisées en objet de la partie A ci-dessus;

Après avoir apprécié, à mon point de vue, et sous ma responsabilité la nature et les difficultés que comportent ces prestations :

- 1- remets, revêtu (s) de ma signature (un bordereau de prix et un détail estimatif ou la décomposition du montant global) établi (s) conformément aux modèles figurant au dossier (d'appel d'offres, du concours ou du marché négocié) (1)
- 2- 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 TVA : (en lettres et en chiffres)
 - taux de la TVA : (en pourcentage)
 - montant de la TVA : (en lettres et en chiffres)
 - montant TVA comprise : (en lettres et en chiffres)

L'Etat se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte(à la trésorerie générale, bancaire, ou postal) (1) 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) Supprimer les mentions inutiles
- (2) Indiquer la date d'ouverture des plis
- (3) A compléter après signature du projet du marché par l'attributaire du marché

ANNEXE 2 : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

- Mode de passation :

- Objet du marché :

A- Pour les personnes physiques

Je soussigné.....(prénom, nom et qualité)

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte.

Adresse du domicile élu.....

Affilié à la CNSS sous le n° :.....(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- Pour les personnes morales

Je soussigné.....(prénom, nom et qualité au sein de la société)

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)

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)

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 22 du décret n° 2-06-388 du 16 moharrem 1428 (5 février 2007) fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Etat, ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

- Etant en redressement judiciaire j'atteste que je suis autorisé par l'autorité judiciaire compétente à poursuivre l'exercice de mon activité (2) ;

3 m'engager, si j'envisage de recourir à la sous-traitance :

- à m'assurer que les sous traitants remplissent également les conditions prévues par l'article 22 du décret n°2.06.388 précité ;

- que celle-ci ne peut dépasser 50% du montant du marché, ni porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché ;

4 m'engager à ne pas recourir par moi-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption de personne qui interviennent à quelque titre que ce soit dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du présent marché.

5 m'engager à ne pas satisfaire, 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.

- **certifie** l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et dans les pièces fournies dans mon dossier de candidature..

- **reconnais** avoir pris connaissance des sanctions prévues par l'article 24 du décret n° 2-06-388 précité, relatives à l'inexactitude des la déclaration sur l'honneur.

Fait à le
(Signature et cachet du concurrent) (2)

- (1) Ces mentions ne concernent pas les concurrents non installés au Maroc.
- (2) En cas de groupement, chacun des membres doit présenter sa propre déclaration sur l'honneur.

الرباط، في:

المملكة المغربية
وزارة السياحة والصناعة التقليدية

قطاع السياحة

الكتابة العامة
مديرية المنشآت و الأعمال السياحية

إعلان عن طلب عروض مفتوح
رقم 2009/1 م.م.أ.س

سيتم يوم 2009/04/03 على الساعة العاشرة صباحا، بمقر مديرية المنشآت و الأعمال السياحية لقطاع السياحة الكائن بمركز الأعمال حي الرياض الرباط، فتح الأظرفة المتعلقة بطلب عروض مفتوح من أجل دراسة حول الجودة بمؤسسات الإيواء السياحي، في حصة واحدة.

و يمكن سحب ملف طلب العروض من مكتب الشؤون بمديرية المنشآت و الأعمال السياحية، و يمكن كذلك نقله إلكترونيا من بوابة صفقات الدولة www.marchéspublics.gov.ma، و من العنوان الإلكتروني التالي www.tourisme.gov.ma و يمكن إرسال ملف طلب العروض إلى المتنافسين، بطلب منهم طبق الشروط الواردة في المادة 19 من المرسوم 2.06.388 الصادر في 16 محرم 1428 (5 فبراير 2007) بتحديد شروط وأشكال إبرام صفقات الدولة، وكذا بعض القواعد المتعلقة بتدبيرها و مراقبتها.

- حدد مبلغ الضمانة المؤقتة في أربعين ألف درهم (40.000 درهم).

- يجب أن يكون كل من محتوى وتقديم ملفات المتنافسين مطابقين لمقتضيات الفصلين 26 و 28 من المرسوم السالف الذكر رقم 2.06.388.

ويمكن للمتنافسين:

- * إما إيداع أظرفتهم مقابل وصل بالمكتب المذكور أعلاه.
- * وإما إرسالها عن طريق البريد المضمون بإفادة بالإستلام إلى المكتب المذكور.
- * إما تسليمها مباشرة لرئيس اللجنة عند بداية الجلسة وقبل فتح الأظرفة.

إن الوثائق المثبتة الواجب الإدلاء بها هي تلك المقررة في المادة 23 من المرسوم رقم 2.06.388 المذكور و هي كما يلي.

1- الملف الإداري :

- أ - التصريح بالشرف،
- ب - الوثيقة أو الوثائق التي تثبت السلطات المخولة إلى الشخص الذي يتصرف باسم المتنافس،

ج - شهادة أو نسخة لها مشهود بمطابقتها للأصل مسلمة منذ أقل من سنة من طرف الإدارة المختصة في محل فرض الضريبة تثبت بأن المتنافس في وضعية جبائية قانونية ، او عند عدم الأداء بأنه قدم الضمانات المقررة في المادة 22 من المرسوم رقم 2.06.388 المذكور، و يتعين ان تبين هذه الشهادة النشاط الذي بمقتضاه تم فرض الضريبة على المتنافس،

د - شهادة أو نسخة لها مشهود بمطابقتها للأصل مسلمة منذ أقل من سنة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي تثبت بأن المتنافس يوجد في وضعية قانونية تجاه هذا الصندوق طبقا للمقتضيات المقررة بهذا الشأن في المادة 22 من المرسوم رقم 2.06.388 المذكور ،

ه - وصل الضمان المؤقت أو شهادة الكفالة الشخصية والتضامنية التي تقوم مقامه، عند الاقتضاء،

و - شهادة القيد في السجل التجاري بالنسبة للأشخاص الملزمين بالقيد في السجل التجاري طبقا للتشريع الجاري به العمل.

ملحوظة: يتعين على المتنافسين غير المقيمين بالمغرب تقديم ما يعادل الشواهد المشار إليها في البنود ج ، د، و ، أعلاه مسلمة من قبل الإدارات أو الهيئات المختصة ببلدهم الأصلي أو بلد المنشأ. عندما لا يتم تسليم الوثائق المذكورة من طرف الإدارات أو الهيئات المختصة بالبلد الأصلي أو بلد المنشأ المعني ، يمكن تعويض الشواهد المذكورة بتصريح يقوم به المعني بالأمر أمام سلطة قضائية أو إدارية أو موثق أو هيئة مهنية مؤهلة للبلد الأصلي أو لبلد المنشأ .

2 - الملف التقني :

أ- مذكرة تبين الوسائل البشرية و التقنية التي يتوفر عليها المتنافس و مكان وتاريخ و طبيعة و أهمية الأعمال التي أنجزها أو ساهم في إنجازها،

ب- الشهادات المسلمة من طرف رجال الفن الذين تم تحت إشرافهم إنجاز الأعمال المذكورة أو من طرف المستفيدين العامين أو الخواص من هذه الأعمال. و تحدد كل شهادة على الخصوص طبيعة الأعمال و مبلغها و آجال و تواريخ إنجازها و التقييم و اسم الموقع و صفته.

ج - شهادة الاعتماد لمكتب الدراسات: هذه الشهادة لا تخص إلا مكاتب الدراسات داخل المغرب.



AVIS D'APPEL D'OFFRES OUVERT **N° 01/2009/ D.E.A.T**

Le 03/04/2009 à 10 heures, il sera procédé, dans le bureau du Directeur des Entreprises et Activités Touristiques du Département du Tourisme, à l'ouverture des plis relatifs à l'appel d'offres ouvert concernant une étude portant sur la qualité dans les établissements d'hébergement touristique, en lot unique.

Le dossier d'appel d'offres peut être retiré du bureau des affaires générales auprès de la Direction des Entreprises et Activités Touristiques, il peut également être téléchargé à partir du portail des marchés de l'Etat à l'adresse : www.marchéspublics.gov.ma, et à partir de l'adresse électronique suivante : www.tourisme.gov.ma.

Le dossier d'appel d'offres peut être envoyé par voie postale aux concurrents qui le demandent dans les conditions prévues à l'article 19 du décret 2.06.388 du 16 Moharrem 1428 (05/02/2007), fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Etat ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

Le cautionnement provisoire est fixé à 40.000,00 DH (Quarante mille Dirhams).

Le contenu ainsi que la présentation des dossiers des concurrents doivent être conformes aux dispositions des articles 26 et 28 du décret n° 2-06-388 du 05/02/2007 précité.

Les concurrents peuvent :

- soit déposer contre récépissé leurs plis dans le bureau précité.
- soit les envoyer par courrier recommandé avec accusé de réception au bureau précité ;
- soit les remettre au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance et avant l'ouverture des plis.

Les pièces justificatives à fournir sont celles prévues par l'article 23 du décret n° 2-06-388 du 05/02/2007 précité, à savoir :

1) DOSSIER ADMINISTRATIF COMPRENANT :

- a) la déclaration sur l'honneur ;
- b) la ou 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 pour donner 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.

c) l'attestation ou copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an par l'administration compétente du lieu d'imposition certifiant que le concurrent est en situation fiscale régulière, ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 22 du décret n° 2-06-388 du 05/02/2007 précité ;

d) l'attestation ou copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an par la CNSS certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme;

e) Le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, le cas échéant;

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

N.B /: Les concurrents non installés au Maroc sont tenus de fournir l'équivalent des attestations visées au paragraphes c, d et f 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 déclaration faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays d'origine ou de provenance.

2) DOSSIER TECHNIQUE COMPRENANT :

a) une note indiquant les moyens humains et techniques du concurrent, le lieu, la date, la nature et l'importance des prestations qu'il a exécutées ou à l'exécution desquelles il a participé ;

b) les attestations délivrées par les hommes de l'art sous la direction desquels lesdites prestations ont été exécutées ou par les bénéficiaires publics ou privés desdites prestations. Chaque attestation précise notamment la nature des prestations, le montant, le délai et les dates de réalisation, l'appréciation, le nom et la qualité du signataire ;

c) Le certificat d'agrément D13 : Ce certificat ne concerne que les BET domiciliés au Maroc.

ROYAUME DU MAROC

DEPARTEMENT DU TOURISME
DIRECTION DES ENTREPRISES ET DES ACTIVITES TOURISTIQUES

MAÎTRE D'OUVRAGE

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES OUVERT
SUR OFFRES DE PRIX
N° 01/2009-DEAT**

(SEANCE PUBLIQUE)

EN DATE DU 03/04/2009

RELATIF

A

**UNE ETUDE PORTANT SUR LA QUALITE DANS LES
ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT TOURISTIQUE
(En lot unique)**

Cahier des Prescriptions Spéciales

En application des dispositions de l'alinéa 2 §1 de l'article 16 et §1 et l'alinéa 3 §3 de l'article 17 du décret n° 2-06-388 du 16 moharrem 1428 (5 février 2007) fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Etat, ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

1. Dispositions générales

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres a pour objet la réalisation de l'étude portant sur la qualité dans les établissements d'hébergement touristique, en lot unique, pour le compte du Département du Tourisme.

ARTICLE 2 : MAITRE D'OUVRAGE

Le Département du Tourisme qui est le maître d'Ouvrage du marché qui sera passé suite au présent appel d'offres ouvert est représenté par le Directeur des Entreprises et des Activités Touristiques.

ARTICLE 3 : MODE DE PASSATION

Appel d'offres ouvert sur offres des prix passé en application de l'alinéa 2 paragraphe 1 de l'article 16 et l'alinéa 3 paragraphe 3 de l'article 17 du décret n° 2-06-388 du 16 moharrem 1428 (5 février 2007) fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Etat, ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

ARTICLE 4 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du marché comprennent :

- 1- l'acte d'engagement ;
- 2- le cahier des prescriptions spéciales ;
- 3- l'offre technique du prestataire ;
- 4- le bordereau des prix ;
- 5- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'oeuvre passés pour le compte de l'Etat, approuvé par le décret n°2-01-2332 du 22 rabii I 1423 (4 juin 2002).

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées ci - dessus.

ARTICLE 5 : REFERENCES AUX TEXTES

En outre, le consultant reste soumis aux textes généraux suivants sauf stipulation contraire des documents particuliers au marché.

1. Le Décret n° 2-06-388 du 16 moharrem 1428 (5 février 2007) fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Etat, ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle,
2. Le Dahir n° 1-56-211 du 11 Décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires exigées des soumissionnaires ou adjudicataires des marchés publics,
3. Les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi et les salaires de la main d'œuvre notamment, le dahir n° 2-72-051 du 15 janvier 1972 portant revalorisation des salaires minimum interprofessionnels garantis et le décret n°2-79-216 du 10 Joumada II 1399 (7 mai 1979) portant revalorisation du salaire minimum dans l'industrie, le commerce, les professions libérales et l'agriculture,
4. Le Décret Royal n° 330-66 du 10 Moharram 1387 (21/04/1967) portant règlement général de la comptabilité publique modifié par le Dahir n° 1-76-629 du 25 Chaoual 1397 (9 Octobre 1977) et complété par le dahir n° 2-79-512 du 25 Joumada II 1400 (12 Mai 1980),
5. Les Dahir du 25 juin 1927, des 15 mars et 21 mai 1963 relatifs aux accidents prévus par la législation du travail,
6. Les lois et règlements en vigueur au Maroc, notamment en ce qui concerne les transports, la fiscalité, etc.,
7. Le Dahir du 28 Chaoual 1367 (28 août 1948) relatif au nantissement des marchés publics au Maroc, modifié et complété par le dahir n° 1-60-371 du 10 Chaâbane 1380 (31 janvier 1961) et le dahir n° 1-62-202 du 19 Joumada I 1382 (29 octobre 1962),
8. Le Décret 2-03-703 du 18 Ramadan 1424 (13 novembre 2003) relatif au délais de paiement et aux intérêts moratoires en matières de marchés de l'Etat.

ARTICLE 6 : VALIDITE DU MARCHE ET DELAI D'APPROBATION

Le présent marché ne sera valable et définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente.

L'approbation du marché est notifiée à l'attributaire dans un délai maximum de quatre vingt dix (90) jours à partir de la date fixée pour l'ouverture des plis.

A l'expiration de ce délai et si l'approbation du marché n'a pas encore été notifiée à l'attributaire, celui-ci est libéré de son engagement vis-à-vis de l'Administration. Dans ce cas, mainlevée lui est donnée, à sa demande, de son cautionnement provisoire, le cas échéant.

Toutefois, l'Administration peut, dans un délai de dix (10) jours avant l'expiration du délai indiqué ci-dessus, proposer à l'attributaire, par lettre recommandée, de maintenir son offre pour une période supplémentaire déterminée. L'attributaire dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de la date de la réception de la lettre de l'administration pour faire connaître sa réponse. En cas de refus, mainlevée lui est donnée de son cautionnement provisoire, le cas échéant.

ARTICLE 7 : NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement, le consultant bénéficiera du régime institué par le Dahir du 28 Août 1948, relatif au nantissement des marchés publics, étant précisé que :

1. La liquidation des sommes dues par le Département du Tourisme sera opérée par les soins de la Direction des Etablissements et Activités Touristiques.
2. Le fonctionnaire chargé de fournir au titulaire du marché ainsi qu'au bénéficiaire des nantissemments ou subrogations les renseignements et les états prévus à l'article 7 du Dahir du 28 août 1948, est le Directeur des Etablissements et Activités Touristiques.
3. Les paiements prévus au présent marché seront effectués par le Trésorier Ministériel, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché.
4. En application de l'article 11 du C.C.A.G.-EMO en cas de nantissement du marché, le maître d'ouvrage délivre sans frais, au titulaire, sur sa demande et contre récépissé un exemplaire spécial du marché portant la mention « exemplaire unique » et destiné à former titre conformément aux dispositions du dahir du 28 chaoual 1367 (28 août 1948) relatif au nantissement des marchés publics.

ARTICLE 8 : DELAI D'EXECUTION

Le délai de réalisation est fixé à **six mois calendaires** hors délais d'instruction et d'approbation des rapports des différentes missions par l'administration, qui sont de deux semaines pour chaque rapport provisoire remis. Il commencera à courir à compter du lendemain de la date de notification de l'ordre de service de commencement de l'étude.

ARTICLE 9 : ARRET DE L'ETUDE

Le maître d'ouvrage se réserve le droit d'arrêter l'exécution des prestations à l'issue de chaque phase et après réception des prestations réalisées.

ARTICLE 10: RESILIATION

Toute résiliation du marché se fera conformément aux dispositions prévues par le C.C.A.G.-EMO.

ARTICLE 11 : LITIGES

En application de l'article 55 du C.C.A.G.-EMO, tout litige pouvant survenir entre le consultant et le maître d'ouvrage sera soumis aux tribunaux compétents du Maroc. Par ailleurs et en cas de défaillance du consultant, il sera fait application de l'article 52 du C.C.A.G- EMO.

2. Dispositions Techniques

ARTICLE 12 : CONTEXTE ET OBJECTIF DE L'ETUDE

L'État marocain a érigé le tourisme comme secteur prioritaire de l'économie nationale. A cet effet, et dans un contexte politique et économique mondial qui engendre de nouveaux défis pour le secteur touristique marocain, une attention particulière doit être allouée à l'hébergement touristique et à la qualité du produit proposé aux touristes.

Indispensable pour faire du Maroc une destination touristique de renommée, l'hébergement touristique, devant une demande internationale de plus en plus exigeante et une concurrence accrue, doit ainsi développer une marque de garantie à l'instar des

autres pays, en intégrant, en plus des normes réglementaires de classement, des référentiels relatifs à la qualité prenant en considération des critères liés également à la sécurité et à la protection de l'environnement.

La réalisation de cette étude vise ainsi d'appréhender la qualité dans les établissements d'hébergement touristique et d'identifier les besoins pour la mise à niveau du parc.

L'étude devra également permettre d'identifier les lacunes du système actuel de classement (normes et dispositif de contrôle et de classement).

L'objectif final de l'étude étant de proposer, à l'aune des diagnostics réalisés, des mesures d'accompagnement à court terme (mise à niveau des mécanismes existants type RENOVOTEL, mise à niveau du dispositif de classement sans changement du cadre réglementaire) ainsi qu'un dispositif global cible à moyen terme permettant de mettre à niveau l'hébergement touristique et de tirer vers le haut la qualité du produit à travers un système obligatoire (refonte du système de classement) assurant des standards minima et un système volontaire encourageant les démarches qualités (réseaux de marques, labels, certification, etc).

ARTICLE 13 : CONSISTANCE ET PHASES DE REALISATION

Définition du champ d'étude :

Cette étude concerne l'ensemble des établissements d'hébergement touristique prévus dans la loi 61-00 portant statut des établissements d'hébergement.

Phases de l'étude :

Afin de satisfaire l'objectif mentionné ci-dessus, le Bureau d'Etudes sera appelé à réaliser l'étude en deux phases dont les principales activités sont indiquées ci-dessous:

Phase 1: Diagnostic et état des lieux

I- Pré diagnostic du système de classement actuel et des mesures d'accompagnement existantes

Cette étape est une préparation à l'étape terrain dans la mesure où elle permet une lecture des normes actuelles de classement à la lumière de celles des pays concurrents, des pays émetteurs de touristes et des pays modèles en la matière

Elle devrait permettre d'identifier « un noyau dur » de critères assurant un minimum en termes de standards internationaux et d'établir une première grille de critères qualitatifs (grille devant servir à l'évaluation de la qualité dans la phase terrain) à prévoir en sus du dispositif réglementaire

De même qu'elle donnerait des pistes de mise à niveau de la procédure de classement et des mécanismes d'accompagnement;

En particulier, dans cette phase le consultant est tenu de :

1. Analyser le système de classement actuel :
 - Analyser les textes en vigueur : la Loi 61.00 et son décret d'application portant statut des établissements touristiques et l'Arrêté fixant les normes de classement des établissements touristiques en faisant ressortir les forces et les faiblesses de la réglementation,

- Réaliser un diagnostic des forces et des faiblesses de la procédure de classement et de contrôle (classement technique et provisoire) ainsi que la composition et le profil des membres de la Commission Régionale de Classement ;
2. Etablir un benchmark avec des pays concurrents (positionnement produit et prix comparables à celui du Maroc), des pays émetteurs de touristes pour le Maroc (pour appréhender surtout leurs exigences en termes de standards) et de destinations touristiques avancées en matière de mise en place de dispositifs qualité (réglementaire et volontaire). Ce benchmark se fera également sur les mécanismes d'accompagnement financiers existant.
 3. Analyser et évaluer les mécanismes d'accompagnement et de mise à niveau existants avec un focus sur RENOVOTEL

II : Méthodologie et enquêtes sur terrain

L'objectif de cette étape est de disposer d'une photographie du parc national à travers un échantillon représentatif en types et en catégories couvrant au moins trois ou quatre régions du Royaume principalement (Agadir, Casablanca - Rabat, Tanger et Marrakech) et une large palette de produits touristiques (culturel, balnéaire, affaires, etc ;) et ce, à travers la réalisation :

- d'un audit de classement sur la base des normes de classement en vigueur auprès d'un échantillon représentatif d'établissements d'hébergement touristique (tous types d'hébergement couverts par la loi 61-00) et la proposition, à titre consultatif, du classement à attribuer à chaque établissement à l'issue dudit audit ;
- d'un audit de la qualité dans les établissements hôteliers uniquement (essentiellement 3, 4 et 5*).

Il est ainsi demandé au Bureau d'Etudes **l'élaboration d'une méthodologie détaillée pour chaque type d'audit** et de fournir **les documents de travail** (guide méthodologique, formulaires, durée moyenne par type d'établissement, etc.) ;

- **Pour l'audit de classement** : le bureau d'étude choisira un échantillon de 10% (de la capacité des régions précitées) soit environ 100 établissements sachant que 70 % de l'échantillon élaboré devra couvrir les établissements hôteliers et que les 30 % restants sont à consacrer aux autres formes d'établissements d'hébergement , avec proposition de deux scénarii d'échantillonnage selon des critères de sélection différents en précisant les avantages et les limites de chacun
- Pour l'audit qualité : l'échantillon choisi sera composé d'environ 20 établissements hôteliers (3, 4 , 5* et 5 * luxe) sélectionnés au sein de l'échantillon de l'audit de classement.
Cet audit va être réalisé sur la base d'un référentiel qualité devant reprendre un tronc commun d'exigences notamment de principaux tours opérateurs et de référentiels existant à l'international. L'appréciation de la qualité se fera à travers l'audit des établissements et sera également appréhendée à travers, des entretiens avec les plus importants TO des

quatre (4) principaux pays émetteurs et complétés par des sondages auprès des clients d'hôtels.

Phase 2: Analyse et recommandations

A la lumière de la première phase, la deuxième phase s'assigne pour objectif d'analyser la situation actuelle du parc et de proposer les dispositifs d'accompagnement à court et moyen termes.

Il s'agira en particulier pour le Bureau d'Etudes de :

- 1) Analyser la situation actuelle du parc d'hébergement touristique en faisant ressortir les défaillances et les besoins de mise à niveau prioritaires entre autres en matière d'équipements, d'hygiène, de sécurité et de rénovation des établissements visités ;
- 2) Analyser l'écart entre le classement actuel du parc audité et le classement proposé à l'issue de l'audit. Faire ressortir les disparités intra catégories et en fonction des régions et pointer les failles en ce qui concerne l'applicabilité des normes de classement actuelles,
- 3) Analyser la qualité dans le secteur hôtelier (écarts relevés, défaillances, besoins de mise à niveau prioritaires, etc) ;
- 4) Proposer des axes d'amélioration et des mesures d'accompagnement à court terme à travers :
 - La mise à niveau du système de classement par la proposition de procédure et outils (formation, grilles d'audit, etc ;) à mettre à la disposition des commissions devant permettre de réduire les disparités, d'uniformiser la démarche et d'éviter les biais relatifs à des jugements subjectifs
 - La mise en place de mesures d'accompagnement en matière de financement
- 5) Proposer un dispositif global cible à moyen terme permettant de mettre à niveau l'hébergement touristique et de tirer vers le haut la qualité du produit composé :
 - D'un volet réglementaire obligatoire :
 - Réorganisation du système de classement,
 - Actualisation des normes réglementaires de classement
 - D'un système volontaire à travers des démarches qualité (réseaux de marques, labels, certification, etc.) pour le secteur de l'hôtellerie.

L'ébauche de ce système devra déterminer le niveau d'implication de l'état et du secteur privé ainsi que la feuille de route pour son implémentation.

ARTICLE 14 : LIVRABLES A FOURNIR A L'ADMINISTRATION

Le BET doit fournir à l'issue de cette étude les livrables suivants :

- Un rapport intitulé « note méthodologique » précisant les principes méthodologiques de l'étude (la conception de la méthodologie générale, l'échantillonnage, les documents de travail, etc) ;

Phase 1 : Diagnostic et état des lieux

I- Pré-diagnostic du système de classement actuel et des mesures d'accompagnement existantes :

- Un rapport d'analyse détaillé des normes et de la procédure de classement ;
- Un rapport détaillé du benchmark réalisé ;
- Un rapport d'évaluation des mécanismes d'accompagnement existants.

II- Méthodologie et enquêtes sur terrain

- Un livrable par établissement d'hébergement audité sur la base des normes de classement actuelles dressant un bilan détaillé de l'audit (formulaires remplis, observations, classement proposé, etc.) ;
- Un livrable par établissement hôtelier visité faisant état de la qualité dans cet établissement.

Phase 2 : Analyse et recommandations

- Un rapport synthétique intitulé « Etat des lieux », décrivant la situation actuelle du parc hôtelier et permettant d' :

- Analyser l'écart entre la photographie de l'audit et le classement réel des établissements visités, en relevant les défaillances, les causes et les handicaps,

- Analyser la qualité dans le secteur hôtelier,

- Identifier les besoins en mise à niveau dans les établissements d'hébergement (besoins techniques, administratifs, financiers, juridiques, humains, ...)

- Un rapport décrivant un dispositif de mise à niveau à court terme notamment les mesures d'accompagnement et les actions correctives à mener en priorité pour l'amélioration du système de classement actuel et de la qualité.

- Un rapport décrivant le dispositif global cible permettant de mettre à niveau l'hébergement touristique et de tirer vers le haut la qualité du produit composé d'un:

- **Volet Réglementaire constitué :**

- d'un système de classement et de contrôle (organisation cible, Processus, et mesures d'accompagnement) ;

- d'un référentiel normatif obligatoire et les outils y afférents,
- **Volet volontaire proposant** des cadres et des démarches (réseaux de marques, labels, certification, etc.).
- Un projet de loi et son décret d'application portant statut des établissements touristiques et l'arrêté fixant les normes de classement
Hiérarchiser les normes actuelles en distinguant entre:
 - Les normes techniques matérielles (infrastructure, équipement, etc.) ;
 - Les critères de la qualité de service (confort, accueil, hygiène, sécurité, etc.).

En plus du support papier, le consultant est tenu de transmettre à l'Administration le contenu de tous les rapports sur support informatique (notamment des documents Word et Excel et présentations en PowerPoint faisant l'objet des séances d'information et de présentation).

ARTICLE 15 : SEANCES D'INFORMATION

A l'issue de chaque phase de l'étude et à chaque fois que le maître d'ouvrage le souhaite, le consultant est tenu d'animer des workshops de validation à travers des exposés détaillés devant les différents responsables de l'Administration, au sujet des méthodes utilisées et des résultats obtenus. Une présentation générale des résultats de l'étude sera faite après la réception provisoire de la dernière phase de celle-ci.

ARTICLE 16 : SUIVI DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Dans le cadre de cet appel d'offres, l'Administration constituera un comité de pilotage et un comité de suivi.

Ce comité aura pour mission d'assurer un suivi permanent des prestations du consultant avant de les soumettre pour approbation au comité de pilotage.

ARTICLE 17: DOCUMENTS A FOURNIR AU BET

L'Administration s'engage à mettre à la disposition du BET, la documentation d'ordre technique, ainsi que tout autre document disponible, nécessaire à la réalisation des prestations objet du présent appel d'offres ouvert.

ARTICLE 18: APPRECIATION DES RAPPORTS ET DOCUMENT ANNEXES

Le consultant est tenu, à la demande du maître d'ouvrage, de faire des présentations pour permettre l'évaluation de l'état d'avancement de l'étude.

A l'issue de chaque phase, le maître d'ouvrage procède à l'examen du rapport produit par le consultant. A chaque fois, le maître d'ouvrage se réserve un délai quinze (15 jours) pour appréciation.

Le délai précité est décompté à partir de la date de la remise par le consultant, du rapport et documents concernés.

Durant chaque délai susvisé, le maître d'ouvrage doit :

- Soit accepter le rapport sans réserve ;

- Soit inviter le consultant à procéder à des corrections ou améliorations pour remettre les documents dans leurs versions définitives ainsi que les copies électroniques correspondantes et ce, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de notification des remarques soulevées;
- Soit, le cas échéant, prononcer un refus motivé du rapport pour insuffisance grave dûment justifiée.
- En cas de refus d'un rapport, le consultant est tenu de soumettre au maître d'ouvrage, dans un délai de quinze 15 jours, un nouveau rapport et la procédure décrite, ci- dessus, est réitérée et ce sans préjudice de l'application éventuelle des dispositions de l'article 42 du CCAG-EMO.

Dans tous les cas, les frais de reprise des rapports sont entièrement à la charge du BET.

Les délais que se réserve le maître d'ouvrage pour approuver les rapports de l'étude, ne sont pas compris dans le délai d'exécution des prestations objet du présent appel d'offres ouvert.

ARTICLE 19 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Il sera procédé à la réception des prestations objet du présent appel d'offres comme suit :

1. Réception provisoire

La réception provisoire de chaque mission ne sera prononcée qu'après acceptation et validation par le maître d'ouvrage du rapport présenté par le consultant. Chaque réception sera sanctionnée par l'établissement d'un procès verbal.

2. Réception définitive

La réception définitive de l'ensemble des missions sera prononcée au terme du présent marché. Elle sera sanctionnée par l'établissement d'un procès verbal de réception définitive.

3. Obligations générales du BET

ARTICLE 20: ELECTION DE DOMICILE

A défaut par le prestataire de satisfaire aux obligations qui lui sont imposées par l'article 17 du C.C.A.G- EMO, toutes les notifications qui se rapportent à cet appel d'offres seront valablement faites au domicile figurant dans son acte d'engagement.

ARTICLE 21 : REFERENCES ET COMPOSITION DE L'EQUIPE DU BET

Le BET devra réunir une équipe constituée de consultants expérimentés et d'un chef de projet de haut niveau, ayant une expérience confirmée dans des missions similaires à celles objet du présent appel d'offres et qui assurera la coordination et la gestion de l'équipe projet. Cette équipe devrait avoir, entre autres, les caractéristiques suivantes :

- Expertise en stratégie touristique et hôtelière ;
- Capacité de conduite des projets (spécialement pour le chef projet) ;

- Expertise dans le secteur de l'hôtellerie et l'hébergement touristique (Classement, Hygiène, Hygiène alimentaire ; Sécurité...)
- Qualification et expérience confirmée dans le domaine de l'audit qualité, de la certification et de la labellisation et de l'accompagnement

ARTICLE 22 : RETRAIT ET/OU REMPLACEMENT DES MEMBRES DE L'EQUIPE DU CONSULTANT

- a. Sauf dans le cas où l'Administration en aura décidé autrement, aucun changement ne sera apporté au personnel clé. Si, pour des raisons indépendantes de la volonté du consultant, il s'avère nécessaire de remplacer un des membres clés de l'équipe, le consultant fournira une personne de qualification égale ou supérieure qui devra recevoir l'approbation du comité de suivi.
- b. Si l'Administration **(i)** constate qu'un des membres du personnel s'est rendu coupable d'un manquement sérieux ou est poursuivi pour crime ou délit, ou **(ii)** a des raisons suffisantes de ne pas être satisfaite de la performance d'un membre du personnel, le consultant devra, sur demande motivée de l'Administration, fournir immédiatement un remplaçant dont les qualifications et l'expérience seront soumises à l'approbation du comité de suivi.
- c. Le consultant ne pourra prétendre à aucun paiement au titre des coûts supplémentaires éventuels résultant du retrait et/ou remplacement du personnel.

ARTICLE 23 : AUTRES OBLIGATIONS DU BET

- a. Dans le cadre de l'exécution du présent appel d'offres, le BET s'engage notamment à :
 - fournir les ressources professionnelles nécessaires et les affecter aux prestations prévues contractuellement ;
 - exécuter les prestations (telles qu'elles sont décrites dans l'article 14 précité) dans les règles de l'art, selon des normes et standards professionnels élevés ;
 - respecter les lois et règlements en vigueur au Maroc ;
 - fournir les outils et les documents méthodologiques liés à l'objet contractuel ;
 - consulter tout ouvrage ou étude qui pourrait contribuer à une meilleure connaissance des problématiques et de l'aire de l'étude ;
- b. Le BET et son personnel et agents ne devront pas s'engager, directement ou indirectement pendant la durée du présent appel d'offres, dans des activités professionnelles ou commerciales qui pourraient être incompatibles avec les activités qui leur ont été confiées au titre dudit marché.

ARTICLE 24 : SECRET PROFESSIONNEL ET PROPRIETE DE L'ETUDE

Le BET et son personnel sont tenus au secret professionnel pendant toute la durée du marché et après son achèvement sur les renseignements et documents recueillis ou portés à leur connaissance à l'occasion de l'exécution du marché. Sans autorisation préalable de l'Administration, 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'Administration des renseignements qui leur sont fournis pour accomplir leur mission.

Après leur approbation, les documents et rapports fournis par le prestataire resteront la propriété exclusive de l'Administration, étant entendu que les conseils et recommandations donnés par le prestataire sont exclusivement fournis à l'Administration pour ses propres besoins liés. L'Administration sera libre d'utiliser ces documents et rapports aux fins qu'elle jugera utiles.

Le BET ne pourra en aucun cas utiliser les rapports qu'il a produits dans le cadre de cette mission ou tout autre document à des fins indépendantes du marché qui sera passé suite au présent appel d'offres.

Tous les documents ayant servi pour l'élaboration de l'étude doivent être restitués par le Consultant à l'Administration.

ARTICLE 25 : ASSURANCES ET RESPONSABILITES

Les assurances et responsabilités se feront conformément aux dispositions de l'article 20 du C.C.A.G.-EMO tel qu'il a été modifié et approuvé par le Décret N° 02-05-1433 du 06 Dou al Kaâda 1426 (28 Décembre 2005).

ARTICLE 26 : SOUS TRAITANCE

La sous-traitance se fera conformément aux dispositions de l'article 84 du décret n° 2-06-388 précité.

ARTICLE 27 : DROITS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT

Le consultant est tenu de s'acquitter des droits de timbre et l'enregistrement du marché tant que ces droits résultent des lois et règlement en vigueur.

4.Dispositions financières

ARTICLE 28 : MODALITES DE TRANSFERT DE DEVISE ET DU PRELEVEMENT FISCAL

Le Département du Tourisme autorise le contractant étranger à transférer les sommes correspondantes de chaque décompte, telles qu'elles sont mentionnées dans le bordereau des prix en dirhams convertibles, conformément à la réglementation en vigueur et ce après prélèvement de la retenue à la source de 10% (dix pour cent) sur les produits bruts perçues par les personnes physiques et morales non résidentes, conformément à l'article 12 de la loi n°24-86 instituant un impôt sur les sociétés et à l'article 19 de la loi n° 17-89 relative à l'impôt général sur le revenu) ainsi que le prélèvement de la TVA de 20% (vingt pour cent) sur les sommes de chaque décompte..

ARTICLE 29 : INCIDENCE DES VARIATIONS ECONOMIQUES /RIVISION DES PRIX

Il sera tenu compte des variations éventuelles des conditions économiques survenant au cours de l'exécution du marché en faisant intervenir la formule de révision des prix

ci-dessous, applicable aux forfaits. Les prix d'origine sont évalués aux conditions économiques existant à la date de la remise de l'offre.

$$P = P_o \times (0,15 + 0,85 \text{ ING}/\text{ING}_o)$$

Dans cette formule:

- ✓ P : Le montant hors taxe révisé de la prestation considérée;
- ✓ P_o : Le montant initial hors taxe de cette même prestation ;
- ✓ ING_o : Valeur de référence de l'index globale ingénierie à la date limite de la remise de l'offre ;
- ✓ ING : Valeur du même index à la date de l'exigibilité de la révision ;

La révision des prix se fait conformément à l'arrêté du Premier Ministre n° 3-14-08 du 2 Rabii I 1429 (10 Mars 2008) fixant les règles et les conditions de révision des prix des marchés de travaux ou de services portant sur les prestations d'études passés pour le compte de l'Etat.

ARTICLE 30 : CAUTIONNEMENT ET RETENUE DE GARANTIE

- Le cautionnement provisoire est fixé à 40.000 DH (Quarante mille dirhams)
- Le cautionnement définitif est fixé à 3 pour cent (3%) du montant total TTC du marché. Lorsque le prestataire ne réalise pas le cautionnement définitif dans un délai de 30 jours à compter de la date de la notification d'approbation du présent marché, il lui sera appliqué une pénalité dont le taux est fixé à un pour cent (1%) du montant initial du marché.

La mainlevée sur le cautionnement définitif sera délivrée après les trois mois suivant la réception définitive.

Par dérogation à l'article 40 du C.C.A.G.-EMO il n'est pas prévu de retenue de garantie.

ARTICLE 31 : PENALITE DE RETARD

A défaut par le Consultant d'avoir terminé les prestations du marché dans les délais prescrits dans l'article 8 ci-dessus, le Maître d'Ouvrage appliquera d'office et sans préavis préalable une retenue de un pour mille (1‰) du montant initial du marché par jour calendaire de retard. Le montant des pénalités sera plafonné à dix pour cent (10%) du montant total du marché. L'application de ces pénalités ne libère en rien le Consultant de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il a souscrit au titre du présent appel d'offres.

ARTICLE 32 : MODALITES DE PAIEMENT ET MODE DE REGLEMENT

Les sommes dues au consultant du présent appel d'offres, seront ordonnancées conformément aux dispositions du décret royal n°330-66 du 10 Moharrem 1387 (21 Avril 1967) portant règlement général de la comptabilité publique, et virées au compte bancaire du consultant.

Le règlement sera effectué après validation et réception par le maître d'ouvrage des rapports de chaque mission.

Ces règlements seront effectués sur présentation par le prestataire aux services concernés du Département du tourisme, des factures en cinq (5) exemplaires dont l'original est timbré.

Les factures datées doivent être arrêtées en toutes lettres, certifiées exactes et signées par le créancier, qui doit en outre rappeler l'intitulé exact de son compte courant bancaire et l'objet de son marché.

Le paiement sera effectué conformément au planning suivant :

Phase 1 : 40%

Phase 2 : 60%

ARTICLE 33 : BORDEREAU DES PRIX

N° du prix	DESIGNATION	Unité de Compte	Prix total en DH Hors TVA	
			En chiffre	En lettre
<u>Phase 1</u> :	Diagnostic et état des lieux	Forfait		
<u>Phase 2</u>:	Analyse et Recommandations	Forfait		
TOTAL Hors TVA				
TVA (20 %)				
Total T.T.C.				

ARRETE LE PRESENT BORDEREAU DES PRIX A LA SOMME DE :
DIRHAMS TOUTES TAXES COMPRISES.

ROYAUME DU MAROC
 MINISTERE DU TOURISME ET DE L'ARTISANAT



DEPARTEMENT DU TOURISME
 SECRETARIAT GENERAL
 Direction des Entreprises et Activités Touristiques

**UNE ETUDE PORTANT SUR LA QUALITE DANS LES
 ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT TOURISTIQUE**

(En lot unique)

Réservé au Soumissionnaire

Réservé au représentant de
l'Administration

Nom :

Prénom :

Lu et accepté le :
(manuscrite)

Signature :

Rabat, le