

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

**APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DE PRIX
N°05/2021**



OBJET :

**LA MISE EN PLACE D'UNE DEMARCHE QUALITE POUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO
9001 : 2015 DES ACTIVITES EN RELATION AVEC LA GESTION DU SPECTRE DES FREQUENCES**

Date limite de réception des plis : le 15/04/2021 à 10h00

PREAMBULE

Le présent appel d'offres ouvert est lancé en application des dispositions des articles 16 et 17 de la décision n°20/2014/DG¹ du 19 décembre 2014 portant règlement fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications, telle que modifiée et complétée.

Entre :

L'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications, sise Centre d'Affaires, Boulevard Ar-Ryad,
Hay Ryad
BP 2939 - RABAT 10100, représentée par son Directeur Général ou son délégué, désignée ci-après par « ANRT ».

D'une part,

Et :

Le prestataire ou le groupement de prestataires

Désigné ci-après par « Titulaire » ou « Prestataire »,

D'autre part,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

¹ Téléchargeable du site Web de l'ANRT (www.anrt.ma)

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres ouvert a pour objet **la mise en place d'une démarche Qualité pour l'obtention de la certification ISO 9001 : 2015 des activités en relation avec la Gestion du Spectre des Fréquences.**

ARTICLE 2 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du marché comprennent :

- L'acte d'engagement,
- Le présent CPS,
- Le bordereau des prix – détail estimatif,
- L'offre technique,
- Le CCAG-EMO.

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

ARTICLE 3 : TYPE ET MONTANT DU MARCHÉ

Le marché découlant du présent appel d'offres est un marché unique.

Les montants ci-après du marché «ne sont pas à renseigner dans le présent document» à ce stade. Ils doivent l'être dans l'offre financière et seront transcrits dans cette partie lors de la signature du marché.

a) Attributaire national :

Devise	En dirhams marocains (MAD)
Montant de la part en MAD hors TVA <i>(en lettres et en chiffres)</i>
Taux de la TVA	20 (vingt) %
Montant de la TVA <i>(en lettres et en chiffres)</i>
Montant avec T.V.A comprise <i>(en lettres et en chiffres)</i>

b) Attributaire étranger ou groupement constitué de soumissionnaires nationaux et étrangers :

La facturation d'une part en devise et, le cas échéant, d'une part locale est pratiquée dans le cas d'un groupement entre une (ou plusieurs) société (s) installée (s) au Maroc et une (ou plusieurs) autre (s) installée (s) à l'étranger.

La convention de groupement doit spécifier :

- le (ou les) compte (s) ouvert (s) dans une^[1] banque marocaine où est versée la part locale ;
- le (ou les) compte (s) ouvert (s) dans une^[2] banque étrangère où est versée la part en devise.

^[1] : Pour chaque soumissionnaire national du Groupement, un seul compte est précisé.

^[2] : Pour chaque soumissionnaire étranger du Groupement, un seul compte est précisé.

Un soumissionnaire étranger ou un groupement composé uniquement entre soumissionnaires étrangers doivent renseigner uniquement la part en devise.

b.1. Part en devises (\$ ou €) :

Les montants facturés sont les montants hors TVA.

Pour la part en devise, une retenue à la source (RAS) prélevée sur le «montant en devise Hors TVA» ainsi que le montant de la TVA sont versés à l'administration marocaine des impôts soit :

- par l'ANRT (en cas d'accréditation), ou
- par le représentant fiscal de la société au Maroc.

En l'absence de désignation du représentant fiscal, l'ANRT se charge de verser la RAS et la TVA à l'administration Marocaine des impôts.

Une copie des reçus de versements de la RAS et de la TVA est remise à chaque soumissionnaire concerné sur sa demande.

Préciser la devise (en lettres)
Montant de la part en devises hors TVA (*) (en lettres et en chiffres)

(*) : Le montant qui sera payé sera celui indiqué par le Titulaire Hors TVA, duquel est déduite une Retenue à la Source (RAS), d'un montant correspondant à un taux de 10% du montant en devises Hors TVA. Cette retenue est effectuée directement par l'ANRT et versée directement à l'administration marocaine des impôts. La copie justifiant ledit versement est transmise au Titulaire à sa demande.

Exemple :

Pour un montant en devises de 100 Euros Hors TVA, le montant qui sera payé et transféré au Titulaire est de :

- 90 EUROS (= 100 - 10) : le montant de 90 EUROS correspond au montant à transférer.
- Le montant en MAD correspondant à 10 Euros est la RAS.

b.2. Part locale :

Pour la part locale, le montant à payer est le montant TTC.

Devise	En dirhams marocains (MAD)
Montant de la part en MAD hors TVA (en lettres et en chiffres)
Taux de la TVA	20 (vingt) %
Montant de la TVA (en lettres et en chiffres)
Montant avec T.V.A comprise (TTC) (en lettres et en chiffres)

ARTICLE 4 : DOCUMENTS DE REFERENCE

Pour mener à bien ses missions, l'attention du prestataire est portée sur les documents suivants :

A/ Textes généraux :

- La Loi n°24-96 relative à la Poste et Télécommunications et particulièrement le titre II instituant l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications promulguée par le Dahir n°1-97-162 du 2 Rabi II 1418 (7 Août 1997) et telle qu'elle a été modifiée et complétée ;

- La Loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics ;
- Le Décret n°2-97-813 du 27 Chaoual 1418 (25 février 1998) portant application des dispositions de la loi n°24-96 relative à la Poste et aux Télécommunications en ce qui concerne l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications tel qu'il a été modifié et complété ;
- Le Décret n°2-01-2332 approuvant le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'Etude et de Maîtrise d'œuvre, passés pour le compte de l'Etat ;
- Les Textes législatifs et réglementaires en matière de législation sur les accidents du travail ;
- L'Arrêté du ministre de l'économie et des finances n°20-14 du 8 kaada 1435 (4 septembre 2014) relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics ;
- La Décision n°20/2014/DG du 19/12/2014 portant règlement fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications, telle que modifiée et complétée.

Les dispositions de ces textes et documents constituent obligation pour le Titulaire. Celui-ci ne pourra en aucun cas se prévaloir de leur ignorance pour s'en soustraire.

ARTICLE 5 : ENTITE CHARGEE DU SUIVI DE L'EXECUTION

Pour l'application du marché et des textes de référence, il y a lieu de préciser que le suivi de l'exécution sera assuré par la Direction Technique et la Direction de l'Audit Interne, chacune en ce qui la concerne.

L'Agence constituera un comité de pilotage pour assurer le suivi et la coordination des travaux de cette étude. Ce comité est chargé :

- De prendre les dispositions nécessaires pour faciliter la réalisation de l'étude.
- D'assurer la coordination entre le prestataire et l'Agence.
- De lever les difficultés qui peuvent survenir au cours de l'exécution de la mission.
- D'examiner les rapports provisoires et définitifs soumis par le prestataire.

A cet effet, des réunions seront programmées au fur et à mesure de l'avancement des travaux et de la réalisation des phases du projet au niveau du Directeur Général. Le prestataire est tenu de transmettre à la Direction Technique et à la Direction de l'Audit Interne des comptes rendus réguliers sur l'état d'avancement de l'étude.

ARTICLE 6 : ELECTION DE DOMICILE

Toutes les notifications concernant le marché seront valablement faites à l'adresse précisée dans l'acte d'engagement.

ARTICLE 7 : VALIDITE DU MARCHE

Le marché ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après son approbation par l'ANRT.

L'approbation du marché doit intervenir avant tout commencement d'exécution des prestations.

ARTICLE 8 : SOUS TRAITANCE

Les conditions de sous-traitance sont régies par les dispositions de l'article 141 de la décision n°20/2014/DG précitée.

De ce fait, la sous-traitance est une opération qui intervient dans la phase de l'exécution du marché, c'est-à-dire après que la commission d'appel d'offres ait désigné l'attributaire du marché et après que l'autorité compétente ait notifié à ce dernier l'approbation dudit marché.

Il en découle que la commission d'appel d'offres n'est habilitée à examiner que les capacités juridiques, techniques et financières du concurrent ayant présenté l'offre principale et non pas ses sous-traitants.

Le soumissionnaire doit justifier de ses propres capacités pour la réalisation de cette prestation et non avec celles du ou des sous-traitants.

La sous-traitance n'est pas autorisée dans le cadre du marché issu du présent appel d'offres.

En application du dernier paragraphe de l'article 141 de la décision n°20/2014/DG précitée, les prestations qui ne peuvent faire l'objet de sous-traitance sont constituées par l'ensemble des prestations objets du présent appel d'offres.

ARTICLE 9 : DROITS D'ENREGISTREMENT

Le marché doit être enregistré par le titulaire auprès de l'Autorité Administrative Compétente au Maroc. Dans le cas où cet enregistrement est assujéti au paiement de droits, ces derniers sont à la charge et responsabilité totale du Titulaire.

ARTICLE 10 : NATURE ET REVISION DES PRIX

Les prix sont fermes et non révisables.

Ils sont réputés inclure, pour chaque numéro de prix indiqué dans le bordereau des prix-détails estimatif, tous les frais et sujétions requis pour la réalisation des prestations correspondantes. Le Titulaire ne peut se prévaloir, durant la durée du marché et pour sa réalisation, d'aucune omission ou une mauvaise estimation de la charge de travail, qui relèvent de sa totale responsabilité.

ARTICLE 11 : MODALITES DE PAIEMENT

Les paiements sont effectués comme suit :

- Après la réalisation des prix 1,2,3 et 4.
- Après chaque deux (2) mois, pour le prix 5, en fonction des J/H consommés.
- Après la réalisation du prix 6.
- Après la réalisation du prix 7, en fonction des J/H consommés.

Seules les quantités préalablement commandées et effectivement réceptionnées feront l'objet d'une facturation.

ARTICLE 12 : REGLEMENT DES SOMMES DUES

L'ANRT se libérera des montants dûs au Titulaire pour les prestations rendues et réceptionnées sous un délai de 60 jours à compter de la date du procès-verbal de réception ou de la réception de chaque facture (conforme) et de toutes les pièces justificatives exigées.

La facture doit répondre, au minimum, aux conditions suivantes :

- Etre conforme au bordereau des prix - détail estimatif pour les prestations réalisées ;
- Etre établie en six exemplaires originaux ;
- Etre signée (par la personne habilitée) et datée ;
- Le montant de la facture doit être arrêté en chiffre et en lettres ;
- Faire ressortir les montants HT, TVA et TTC (pour les fournisseurs étrangers, elle doit faire ressortir le montant en devises Hors TVA) ;
- Indiquer l'ICE.

Toute facture ne comportant pas l'identifiant commun (ICE) de l'ANRT «ICE n°001696338000043» sera rejetée.

Une version électronique de la facture pourra être déposée sur la plateforme <https://www.e-depot.anrt.ma>.

Chaque facture doit rappeler les références du marché et l'intitulé exact du compte bancaire, l'identifiant commun du Titulaire (pour les sociétés installées au Maroc) ainsi que le RIB composé de 24 chiffres. Elle doit également reprendre l'intitulé exact des prestations exécutées. En cas d'erreur sur le RIB et en l'absence d'un avenant au marché, les paiements se feront sur le compte indiqué dans le marché signé ou, en cas de nantissement, dans le compte précisé dans l'acte de nantissement.

Le montant en devises Hors TVA sera calculé au moment du paiement sur la base du taux de change de la date de la facture.

Si le Titulaire est une société étrangère, celle-ci doit indiquer si elle a un représentant fiscal au Maroc ou accréditer l'ANRT pour effectuer les paiements d'impôts exigibles au Royaume du Maroc.

Le compte bancaire à indiquer dans la facture est comme suit :

- Si le marché fait l'objet d'un nantissement, le compte bancaire à indiquer est celui figurant dans l'acte de nantissement tel qu'il est déposé auprès de l'ANRT ;
- Si le marché ne fait pas l'objet d'un nantissement, le (ou les) compte (s) bancaire (s) à indiquer est (sont) celui (ceux) figurant dans le présent marché.

ARTICLE 13 : NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement du marché, il est précisé que :

1°) La liquidation des sommes dues en exécution du marché sera opérée par les soins de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications.

2°) Le maître d'ouvrage est chargé de fournir tant au Titulaire qu'aux bénéficiaires de nantissement ou subrogations les renseignements et états prévus à l'article 8 de la Loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics.

3°) Les paiements prévus au marché seront effectués par l'Agent Comptable de l'ANRT, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du Titulaire du marché.

L'ANRT délivrera sans frais au Titulaire, sur sa demande et contre récépissé, une copie du marché portant la mention « exemplaire unique » et destiné à former titre pour nantissement conformément à la réglementation en vigueur, et notamment aux dispositions de la Loi n°112-13.

Dans les cas des marchés cadres ou reconductibles, si l'acte de nantissement ne permet pas d'identifier clairement si ledit acte couvre une ou plusieurs années, et à défaut de présenter une main levée de la banque bénéficiaire du nantissement, les factures présentées par le Titulaire doivent être libellées en indiquant le numéro de compte bancaire figurant dans l'acte de nantissement.

ARTICLE 14 : PENALITES POUR RETARD

Lorsque les délais contractuels sont dépassés, le Titulaire encourt sans mise en demeure préalable, une pénalité par jour de retard égale à **3/1000** qui sera retenue d'office sur les sommes dues au Titulaire.

Ce taux est applicable au montant du marché augmenté éventuellement des montants des avenants dans le délai contractuel par jour de retard. Toutefois, le montant total des pénalités qui seront appliquées ne doit pas excéder 10% du montant total du marché.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'ANRT est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable et sans préjudice de l'application des autres mesures correctives prévues par la réglementation en vigueur.

ARTICLE 15 : CAUTIONNEMENTS

Par dérogation aux dispositions de l'article 12 du CCAG- EMO, le Titulaire est dispensé de constituer un cautionnement provisoire et un cautionnement définitif.

Par dérogation aux dispositions du CCAG-EMO, la retenue de garantie n'est pas prévue dans le cadre du présent appel d'offres.

ARTICLE 16 : RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE, SECURITE DES INFORMATIONS ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le titulaire doit s'engager à respecter le principe de confidentialité et ce, par rapport aux informations qui lui seront communiquées éventuellement par l'ANRT et les autres intervenants dans le cadre de cette prestation.

Ce dernier devra aussi veiller au respect des dispositions de la loi n°09/08 relative à la protection des données personnelles dans le cadre de l'exécution des prestations objets du marché. Ce dernier ne devra en aucun cas conserver ces informations (stockage ou traitement) ou en faire usage pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers.

Les données à caractère personnel, traitées par l'ANRT dans le cadre du marché issu du présent appel d'offres, sont utilisées pour les besoins de l'étude des offres et, le cas échéant, le suivi du marché.

Les soumissionnaires et le titulaire disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, sur les données les concernant, conformément à la réglementation en vigueur. Pour exercer ce droit, ils doivent s'adresser :

- par voie postale à : Secrétaire Général de l'ANRT, Centre d'affaires, Boulevard Ar-Ryad, Hay Riad – BP:2939, Rabat.
- ou par courrier électronique à : ao-DP-anrt@anrt.ma.

Le présent traitement est autorisé par la CNDP sous l'autorisation n°A-GF-161/2013 du 1er novembre 2013.

ARTICLE 17 : DUREE DU MARCHÉ

Le délai d'exécution du marché est fixé à 16 mois à compter de la date de l'ordre de service de commencement et ce, conformément aux dispositions de l'article 18 ci-après.

ARTICLE 18 : DELAI D'EXECUTION

- Le délai global d'exécution de **la phase 1** est fixé à **quinze (15) jours**, hors délais de validation et d'arrêts de service.
- Le délai global d'exécution de **la phase 2** est fixé à **quinze (15) jours**, hors délais de validation et d'arrêts de service.
- Le délai global d'exécution de **la phase 3** est fixé à **quatre-vingt-dix (90) jours**, hors délais de validation et d'arrêts de service.
- Le délai global d'exécution de **la phase 4** est fixé à **trente (30) jours**, hors délais de validation et d'arrêts de service.
- Le délai global d'exécution de **la phase 5** est fixé à **trois cent (300) jours**, hors délais de validation et d'arrêts de service.
- Le délai global d'exécution de **la phase 6** est fixé à **trente (30) jours**, hors délais de validation et d'arrêts de service.
- Le délai global d'exécution de **la phase 7** (volet Formation Continue) est fixé à **(20 J/H) jours**, hors délais de validation et d'arrêts de service.

Ce délai commence à partir de la date précisée sur l'ordre de service de commencement de la prestation (une ou plusieurs phases) jusqu'à l'achèvement du délai prévu contractuellement.

La phase 5 fera l'objet d'un ou plusieurs ordres de services qui lui sont propres correspondant à chaque commande partielle. Le délai d'exécution de chaque commande partielle sera précisé dans cette dernière.

ARTICLE 19 : LIVRABLES

Les livrables sont les suivants :

Phases	Livrables
1. Diagnostic initial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport de diagnostic État du système par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015, plan d'actions, recommandations sur les facteurs clés de succès (structure, moyens...)
2. Conception du système	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport de conception Système de management cible, cartographie des processus, canevas de description des processus, canevas des procédures, ...etc.
3. Élaboration et mise en œuvre du système management de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Système documentaire Politique et objectifs qualité, cartographie des processus, fiches processus, procédures et enregistrements, supports de formation

Phases	Livrables
4. Audit à blanc ISO 9001 : 2015	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport d'audit à blanc État du système par rapport aux exigences de la norme, constats d'audits et recommandations Termes de références (TR) relatifs à l'audit de certification ISO de l'activité GSF (élaboration par le cabinet des TR pour le lancement de l'opération d'audit qualité ISO 9001 : 2015)
5. Élaboration et mise en œuvre du système management EFQM 2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Description du système de management Description du système selon les critères et sous critères EFQM 2020.
6. Auto-évaluation EFQM 2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport d'auto-évaluation ▪ Attestations et support de formation EFQM 2020 Le rapport devra comprendre les points forts et les axes d'amélioration par sous-critère EFQM ainsi que la notation selon les règles appliquées par les évaluateurs EFQM 2020.
7. Volet Formation (*)	Organisation de sessions de formation sur les thématiques en relation avec le système de management de la qualité, la certification ISO 9001 et le système de management EFQM.

(*) un groupe de formation peut comporter jusqu'à 15 personnes.

Tous les livrables mentionnés ci-dessus doivent être remis en versions papier et électronique exploitables.

Tous les documents établis dans le cadre du présent marché par le prestataire retenu sont la propriété exclusive de l'ANRT qui pourra les utiliser sans aucune redevance ni restriction.

ARTICLE 20 : DELAI DE VALIDATION

L'ANRT se réserve un **délai de validation de trente (30) jours** maximums entre la date de remise par le titulaire du marché, des livrables de chaque phase du projet et la date où il formulera ses observations sur cette phase. Au cas où l'ANRT dépasse ce délai, elle doit en informer le Titulaire par écrit. Ces délais de validation de l'ANRT ne sont pas compris dans le délai d'exécution du marché.

Les retards éventuels du fait de l'ANRT ne sont pas imputables au Titulaire.

Un arrêt est prononcé par l'ANRT à l'issue de la phase 4 pour permettre la réalisation de l'audit de certification ISO 9001.

Des ordres d'arrêt motivés et de reprise peuvent être notifiés au titulaire.

ARTICLE 21 : CONDITIONS DE RECEPTION

La 1^{ère} réception sera prononcée après l'exécution des prix 1,2,3 et 4. Elle sera matérialisée par un

procès-verbal de réception.

Concernant le prix 5, des réceptions partielles seront établies chaque 2 mois, en fonction des J/H consommés.

Concernant le prix 6, une réception sera prononcée après validation du rapport d'auto-évaluation EFQM.

Concernant le prix 7, des réceptions partielles seront établies, en fonction des J/H consommés.

Chaque réception sera matérialisée par un procès-verbal de réception.

Le dernier procès-verbal de réception provisoire vaut procès-verbal de réception définitive un mois après la signature du dernier procès-verbal de réception provisoire.

ARTICLE 22 : SUIVI DES REALISATIONS PAR LE TITULAIRE ET EQUIPE PROPOSEE

Le Titulaire devra désigner le ou les interlocuteurs qui seront responsables de l'exécution du marché et du suivi des prestations avec les responsables de l'ANRT jusqu'à leur validation finale.

Le Titulaire aura à sa charge toutes les tâches de gestion requises pour le projet. A ce titre, il devra désigner un responsable du projet qui sera l'unique interlocuteur pour toutes les questions techniques, commerciales et administratives relatives au projet, fournir et tenir à jour un programme détaillé des travaux, participer à des réunions et produire des rapports d'avancement et compte-rendu de réunions.

Le Titulaire s'engage à donner suite à toute demande d'information permettant à l'ANRT d'assurer le contrôle du projet.

Le titulaire est, de façon générale, tenu d'informer l'ANRT de tout événement ou circonstance de nature à remettre en cause les délais assignés au projet, en vue de permettre le déclenchement d'actions correctives.

Le Titulaire participera à la réunion de démarrage qui sera organisée dès l'entrée en vigueur du marché. La réunion aura pour objet la définition des différents composants du projet, la vérification des préalables et la coordination des plannings.

Les prestations devront être assurées par un personnel qualifié et expérimenté.

L'ANRT se réserve, toutefois, le droit de demander le remplacement de tout intervenant dont les compétences et/ou le comportement seraient jugés inacceptables. Les personnes proposées en remplacement devront avoir des qualifications et une expérience jugées acceptables par l'ANRT.

Si pour des raisons indépendantes de la volonté du Titulaire, dûment justifiées, et acceptées par l'ANRT, il s'avère nécessaire de remplacer un membre de l'équipe du projet, le Titulaire proposera son remplacement par une personne de qualifications et d'expérience au moins égales et sous réserve d'acceptation par l'ANRT.

ARTICLE 23 : RESILIATION

Les conditions de résiliation du marché sont celles prévues par le CCAG-EMO.

Par ailleurs, la résiliation du marché est prise, à tout moment, à l'initiative de l'une des deux parties au marché moyennant un préavis :

- De quatre (04) mois quand cela est à l'initiative du titulaire.
- D'un mois quand cela est à l'initiative de l'ANRT.

Cette résiliation donne lieu à la résiliation du marché sans prétendre à aucun dédommagement possible pour aucune partie.

ARTICLE 24 : REGLEMENT DES LITIGES

A défaut du règlement à l'amiable, les litiges qui se produiraient à l'occasion de l'exécution du marché relèvent de la compétence du tribunal administratif de Rabat.

CHAPITRE II : DISPOSITIONS PARTICULIERES

ARTICLE 25 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Finalité

La finalité de la présente mission est de consacrer une démarche qualité qui vise l'Excellence Opérationnelle au sein de l'activité de Gestion du Spectre des Fréquence (GSF).

Cette démarche devra permettre la mobilisation des acteurs pour conduire un processus d'amélioration des performances organisationnelles et opérationnelles, qui soit structuré et pérenne.

Objectifs opérationnels

- ✓ Mettre à jour le système de management de la qualité au sein de l'activité GSF en vue d'obtenir la certification ISO 9001 : 2015 de cette activité.
- ✓ Déployer ensuite un système de management en conformité avec le modèle EFQM 2020 en vue d'obtenir la reconnaissance EFQM.
- ✓ Assurer la conduite au changement induit par l'adoption de ces référentiels.
- ✓ Former les acteurs sur les systèmes de management à mettre en place.

Démarche opérationnelle

La démarche que proposera le soumissionnaire devra permettre de réaliser les prestations décrites ci-dessous, de façon pertinente, efficace et adaptée au contexte de l'ANRT.

Les principales étapes sont :

1. Diagnostic initial ;
2. Mise à jour du système ;
3. Élaboration et mise en œuvre du système management de la qualité ISO 9001 ;
4. Audit à blanc ISO 9001 : 2015 ;
5. Élaboration et mise en œuvre du système management EFQM 2020 ;
6. Auto-évaluation EFQM 2020.
7. Formation.

Les activités à mener dans chaque étape devront être décrites de façon détaillée et pertinente dans l'offre du soumissionnaire.

Le soumissionnaire devra décrire les activités qu'il compte déployer, notamment en matière de formation et de sensibilisation.

Ces activités devront couvrir **notamment** les prestations décrites ci-après. Le soumissionnaire y inclura toutes les suggestions jugées utiles pour la pertinence de la démarche :

1. Système de management de la qualité ISO 9001 : 2015

- Formation d'une soixantaine de personnes à la norme ISO 9001 ;
- Analyse du contexte interne et externe de l'ANRT, en lien avec l'activité GSF ;
- Identification des enjeux liés au contexte et des risques et opportunités associés ;
- Description détaillée des processus de l'activité GSF et des activités qui lui sont associées ;
- Mise à jour des procédures et enregistrement nécessaires pour un fonctionnement pertinent des processus ;
- Mise en place des dispositifs de surveillance et de mesure des performances (audit interne, revues de direction...);
- Accompagnement des acteurs dans la mise en œuvre du système de management de la qualité ;
- Sensibilisation des acteurs ;
- Conduite de changement par un coaching d'équipe adapté au contexte et aux objectifs poursuivis ;
- Réalisation de l'audit à blanc ;
- Élaboration des termes de référence relatifs à l'audit de certification ISO de l'activité GSF.

2. Système de management EFQM 2020

- Formation des acteurs clés (environ 12 personnes) sur le modèle EFQM 2020, animée par un évaluateur certifié EFQM 2020 ;
- Analyse de l'écosystème de l'ANRT ;
- Instauration des approches pertinentes basées sur les recommandations de l'ensemble des critères et sous-critères du modèle EFQM 2020.

Les approches à déployer devront, notamment tenir compte des aspects suivants :

- Les objectifs stratégiques clés de l'ANRT en termes de gestion du spectre des fréquences.
- Les exigences légales et réglementaires.
- Les besoins et attentes des parties prenantes.
- L'état actuel des processus et le niveau de maîtrise cible.
- Le système d'information en place, ses évolutions planifiées et autres possibilités.
- La culture actuelle et l'évolution culturelle cible.
- Les freins au changement et les modalités de les dépasser.
- Conduite d'une auto-évaluation EFQM 2020, animée par un expert international (évaluateur certifié EFQM 2020).

Équipe des experts

L'équipe des experts à mobiliser devra comprendre :

- Un chef de projet ;

- Un consultant en systèmes de management ;
- Un expert en EFQM ;
- Un coach certifié en coaching d'équipe et individus.

TITRE II :
Bordereau des prix-détail estimatif

N° DES PRI X	Désignations des prestations 2	Unité de mesure ou de compte 3	Quantité (*) 4	Prix unitaire en....(1) Hors TVA		Prix Total Hors TVA	
				En chiffre		P.D en (...) Hors TVA 7=4x5	P.L Dirhams Hors TVA 8 = 4x6
				P.D en (...) Hors TVA 5	P.L Dirhams Hors TVA 6		
1	Diagnostic initial	Forfait	1				
2	Conception du système						
3	Élaboration et mise en œuvre du système management de la qualité						
4	Audit à blanc ISO 9001 :2015						
5	Élaboration et mise en œuvre du système management EFQM 2020	J/H	52				
6	Auto-évaluation EFQM 2020	Forfait	1				
7	Volet Formation	J/H	10				
TOTAUX				Part en devises (\$ ou €) (...) Hors TVA			
				TVA sur part en devise 20%			
				Part en devise TTC			
				Part locale (PL) HT en dirhams			
				TVA sur part locale en dirhams			
				Part locale TTC en dirhams			

(*) : Seules les quantités préalablement commandées et effectivement réceptionnées feront l'objet d'une facturation.

Le soumissionnaire ou le groupement soumissionnaire sont invités à se reporter aux dispositions de l'article 3 du présent CPS.

Signatures²

A:, le

Signature et cachet du Concurrent

² Lors de la signature du marché, le Maître d'Ouvrage co-signé ce Bordereau des prix-détail estimatif