CAHIER DES CHARGES

(Règlement de consultation - CPS - Annexes et Modèles)

Audits de renouvellement de la certification ISO 9001 v 2015 du Système de Management Qualité d'Al Barid Bank pour les activités Monétique et Services Mobile Banking

Appel d'Offres Ouvert sur offre des prix

N° 08/ABB/2023

AL BARID BANK
Direction des Achats et Moyens Généraux
Division des Achats Services & Moyens Généraux
Service achats Prestations de services
Adresse : 110, Bd Zerktouni Chronopost, 3ème étage - Casablanca
Tél. : 0522 43 19 62

البريد بنك
AL BARID BANK

REGLEMENT DE CONSULTATION

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres ouvert a pour objet :

Audits de renouvellement de la certification ISO 9001 v 2015 du Système de Management Qualité d'Al Barid Bank pour les activités Monétique et Services Mobile Banking

ARTICLE 2 : MAITRE D'OUVRAGE

Le maître d'ouvrage du marché qui sera passé suite au présent appel d'offres est : **«AL BARID BANK** » et **ses filiales**.

ARTICLE 3 : REPARTITION EN LOTS

Le présent appel d'offres concerne un marché lancé en **un seul lot unique.**

Audits de renouvellement de la certification ISO 9001 v 2015 du Système de Management Qualité d'Al Barid Bank pour les activités Monétique et Services Mobile Banking.

ARTICLE 4 : MONNAIE

Le concurrent non installé au Maroc a la faculté de formuler et exprimer ses prix en monnaie étrangère. Dans ce cas, pour être évalués et comparés, les montants des offres exprimées en monnaie étrangère seront convertis en dirhams sur la base du cours vendeurs du dirham en vigueur, donné par Bank Al-Maghrib, le premier jour ouvrable de la semaine précédant celle du jour d'ouverture des plis conformément au règlement d'AL BARID BANK.

ARTICLE 5 : LANGUE

Les pièces du dossier et des offres doivent être établies en langue **Française**.

ARTICLE 6 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS

Seules peuvent participer au présent appel d'offres ouvert, 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 Caisse nationale de sécurité sociale, et souscrivent de manière régulière leurs déclarations de salaires auprès de cet organisme.

Ne sont pas admises à participer au présent appel d'offres ouverts :

- Les personnes en liquidation judiciaire ;
- Les personnes ayant fait l'objet d'une exclusion temporaire ou définitive prononcée dans les conditions fixées par l'article 142 du règlement de marchés ABB ;
- Les personnes qui représentent plus d'un concurrent dans un même appel d'offres.

- Les personnes en redressement judiciaire, sauf autorisation spéciale délivrée par l'autorité judiciaire compétente.

ARTICLE 7 : COMPOSITION DU DOSSIER D'APPEL A LA CONCURRENCE

Le dossier d'appel d'offres à présenter par le concurrent devra comprendre :

- Le dossier administratif ;
- Le dossier additif ;
- Le dossier technique ;
- L'offre technique ;
- L'acte d'engagement conformément au modèle prescrit ;
- Le bordereau des prix

ARTICLE 8 : LISTE DES PIECES JUSTIFIANT LES CAPACITES ET LES QUALITES DES CONCURRENTS

Pour établir la justification de ses qualités et capacités, chaque concurrent est tenu de présenter **un dossier administratif**, **un dossier technique** et **un dossier additif**. Les pièces à fournir par les concurrents sont :

A – Un dossier administratif comprenant :

I- Pour chaque concurrent au moment de la présentation des offres, ce dossier doit comprendre :

1) Déclaration sur l'honneur :

La déclaration sur l'honneur, dûment signée et cachetée, doit indiquer (voir modèle en Annexe) les noms et prénoms, qualité et domicile du candidat, et s'il agit au nom d'une société, la raison sociale, la forme juridique de la société, le montant du capital, l'adresse du siège social, la qualité au titre de laquelle il agit et les pouvoirs qui lui sont conférés ;
La déclaration comporte, en outre, les indications suivantes :

- Le numéro d'inscription au registre du commerce ;
- Le numéro de la patente ;
- Le numéro d'affiliation à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale ;
- Le numéro du compte courant postal, bancaire ou de la trésorerie générale ;
- L'engagement du concurrent à couvrir les risques découlant de son activité professionnelle par une police d'assurance ;
- L'engagement du concurrent, s'il envisage de recourir à la sous-traitance, que celle-ci ne peut dépasser cinquante pour cent (50%) du montant du marché ni porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché issu de cet appel d'offres ;
- L'attestation qu'il n'est pas en liquidation judiciaire ou en redressement judiciaire, et s'il est en redressement judiciaire, qu'il est autorisé par l'autorité judiciaire compétente à poursuivre l'exercice de son activité ;
- L'engagement de ne pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption des personnes qui interviennent, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution des marchés ;
- L'engagement de ne pas avoir fait, par lui-même ou par personne interposée des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et lors des étapes de son exécution ;
- La certification de l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et dans les pièces fournies dans son dossier de candidature ;
- L'attestation qu'il n'est pas en situation de conflit d'intérêt.

2) <u>Cautionnement Provisoire :</u>

Le candidat doit présenter une caution bancaire ou une caution personnelle et solidaire délivrée par une banque marocaine, et non limitée dans le temps, sinon le dossier sera rejeté.

Les candidats qui présentent le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire tenant lieu, non original ou dont l'objet n'est pas conforme à celui de l'appel d'offres, dont le montant est inférieur à la somme demandée ou qui comporte des réserves ou des restrictions seront écartés.

3) <u>Convention de la constitution du groupement (En cas de groupement) :</u>

La copie légalisée de la convention de la constitution du groupement. Cette convention doit être accompagnée d'une note indiquant notamment l'objet de la convention, la nature du groupement, le mandataire, la durée de la convention, la répartition des articles, le cas échéant.

<u>Cas du groupement :</u>

Les propositions effectuées par une association de 2 ou plusieurs fournisseurs conjoints ou solidaires devront se soumettre aux règles suivantes :

- La copie légalisée de la convention de la constitution du groupement. Cette convention doit être accompagnée d'une note indiquant notamment l'objet de la convention, la nature du groupement, le mandataire, la durée de la convention, la répartition des articles, le cas échéant.
- L'un des partenaires sera désigné comme Mandataire et représentera l'ensemble des membres vis-à-vis du maître d'ouvrage,
- Le cahier des prescriptions spéciales, l'offre financière présentée par un groupement sont signées soit par l'ensemble des membres du groupement, soit seulement par le mandataire si celui-ci justifie des habilitations sous forme de procurations légalisées pour représenter les membres du groupement lors de la procédure de passation du marché ;
- Le cautionnement provisoire et le cautionnement définitif peuvent être souscrits sous l'une des formes suivantes, avec précision qu'ils sont délivrés dans le cadre d'un groupement :
  - ❖ Au nom collectif du groupement ;
  - ❖ Par un ou plusieurs membres du groupement pour la totalité du cautionnement ;
  - ❖ En partie par chaque membre du groupement de telle sorte que le montant du cautionnement soit souscrit en totalité.
- La précision sur la nature du groupement : conjoint ou solidaire.

➔ <u>Cas du groupement conjoint :</u>

Chaque membre du groupement y compris le mandataire doit justifier individuellement des capacités juridiques, techniques et financières requises pour la réalisation des articles pour lesquelles il s'engage.
Chacun des membres du groupement s'engage à exécuter une ou plusieurs parties distinctes, tant en définition qu'en rémunération, des articles prévus au marché. Le mandataire est solidaire de chacun des autres membres pour ses obligations contractuelles à l'égard du maître d'ouvrage pour l'exécution du marché et les représente jusqu'à la date de la réception définitive du matériel.
Le groupement doit présenter un acte d'engagement unique indiquant le montant global du marché et précisant la ou les parties des articles que chacun des membres du groupement s'engage à réaliser.
Qu'il s'agisse d'un groupement conjoint ou solidaire, tous les documents administratifs et techniques exigés sur le CPS doivent être fournis par les membres du groupement.

➔ <u>Cas du groupement solidaire :</u>

Tous les membres du groupement s'engagent solidairement vis-à-vis du maître d'ouvrage pour la réalisation de la totalité du marché issu de cet appel d'offres. Le mandataire coordonnera l'exécution des articles par tous les membres du groupement.
Le groupement doit présenter un acte d'engagement unique indiquant le montant global du marché et précisant l'ensemble des articles que les membres du groupement s'engagent solidairement à réaliser, ou, le cas échéant, les articles que chacun des membres du groupement s'engage à réaliser dans le cadre du dit marché issu de cet appel d'offres.
Les capacités financières et techniques du groupement solidaire sont jugées sur la base d'une mise en commun des moyens humains et compétences de l'ensemble de ses membres pour satisfaire, de manière complémentaire et cumulative, les exigences fixées à cet effet dans le cadre de la procédure de passation du marché.
Qu'il s'agisse d'un groupement conjoint ou solidaire, tous les documents administratifs et techniques exigés sur le CPS doivent être fournis par les membres du groupement.

II- Pour le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché :

1) Attestation fiscale :

Cette attestation doit être délivrée depuis moins d'un an par le percepteur du lieu d'imposition certifiant que le soumissionnaire est en situation fiscale régulière. Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le soumissionnaire est imposé.
A défaut de fournir l'attestation fiscale originale, une copie certifiée conforme à l'original doit être produite.

2) Attestation CNSS :

Une attestation délivrée depuis moins d'un an par la Caisse nationale de sécurité sociale certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme.
A défaut de fournir l'attestation CNSS originale, une copie certifiée conforme à l'originale doit être produite.

3) Délégation des pouvoirs :

Les statuts de l'entreprise et 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 :
  - Pièce d'identité
  - Le Justif de sa qualité s'il s'agit d'un commerçant ou d'un professionnel (Extrait du Registre de commerce…) ;

- S'il s'agit d'un représentant, celui-ci doit présenter :
  - 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.

4) Certificat d'immatriculation au registre de commerce :

Pour les personnes assujetties à l'obligation d'immatriculation conformément à la législation en vigueur, sous les modèles **7 ne dépassant pas 3 mois**.
Toutefois, les concurrents non installés au Maroc sont tenus de fournir l'équivalent des attestations visées aux paragraphes 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.

Les soumissionnaires sont tenus de présenter un (01) exemplaire du dossier administratif, ainsi qu'une copie sous format électronique.

B – Un dossier technique comprenant :

- Une note indiquant les moyens **techniques** et **humains** du candidat, le **lieu**, la **nature** des prestations qu'il a réalisé ou desquelles a participé et la qualité de sa participation (La note en **Annexe 02 à** renseigner par le soumissionnaire).
- Attestations ou leurs copies certifiées conformes à l'originale délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction desquels le concurrent a exécuté les prestations objet de l'appel d'offres. Chaque attestation précise notamment la **nature** des prestations, leur **montant**, **l'année** de **réalisation** ainsi que le **nom** et la **qualité du signataire** et **son appréciation**.
- Attestation d'accréditation délivrée par la COFRAC

NB : Le tableau en **Annexe 01** complète les attestations de références s'il y a lieu une mention manquante parmi les cinq déjà citées.
N.B : Les soumissionnaires ayant déposés des dossiers techniques non conformes par rapport aux éléments demandés seront éliminés.
Pour les projets hors du royaume pour lesquels le soumissionnaire ne dispose pas des attestations de références, une **déclaration sur l'honneur** faisant ressortir toutes les références détaillant les **prestations**, le **montant**, les **dates** et **lieu d'exécution** et les **contacts possibles,** peut remplacer lesdites attestation.

Les soumissionnaires sont tenus de présenter un (01) exemplaire du dossier technique, ainsi qu'une copie sous format électronique.

C –Dossier additif :

- L'attestation de capacité financière. Le soumissionnaire doit accompagner son offre par une attestation de capacité financière délivrée par la banque ;
- L'attestation d'assurance ;
- Le présent cahier des charges (**CC**) signé à la dernière page avec la mention manuscrite « lu et accepté » et paraphé sur toutes les pages ;

Les soumissionnaires sont tenus de présenter un (01) exemplaire du dossier additif, ainsi qu'une copie sous format électronique.

ARTICLE 9 : OFFRE TECHNIQUE

Les soumissionnaires sont tenus de présenter une offre technique conforme aux termes de référence et qui contient aussi les éléments ci-dessous :

- La présentation de l'entreprise « organisme de certification » (Capital Social, effectif, domaine d'activité, date de création, les pays dans lesquels la société est implantée, références, etc.) ;

Dans le cas d'un cabinet étranger, Il présentera également les informations détaillées sur sa représentation au Maroc si elle existe : effectifs, date d'installation, références, etc.) ;

- Planning proposé pour la réalisation de la prestation objet d'appel d'offre ;
- Une copie certifiée conforme du certificat d'accréditation ISO 9001 version 2015 valide ;
- Les CVs de l'équipe d'audit « auditeurs » et le responsable d'audit « chef de projet » qui seront affectés aux missions ;
- Les certificats de qualification IRCA ISO 9001 V2015 des membres de l'équipe d'audit ;
- **Méthodologie et organisation de la mission** : le soumissionnaire devra présenter de manière détaillée les différentes étapes, le plan de charges par intervenant, ainsi que la démarche qu'il compte adopter pour la réalisation de la mission. Il devra détailler la méthodologie proposée et les techniques qui seront utilisées.
- Tout autre document jugé utile pour l'élaboration de l'étude technique ;

NB : Le rôle de chaque membre de l'équipe d'auditeurs ainsi que le nombre de jours de son intervention sur la présente mission doivent être clairement détaillés dans l'offre technique ;

NB : Les CVs des différents intervenants doivent être joint à l'offre en respectant le canevas en **annexe N°3 et 4**.

NB : Le prestataire doit s'engager à prendre l'avis d'AL BARID BANK, avant de procéder au remplacement d'une personne affectée à cette prestation par une autre personne au moins de même niveau (au point de vue profil, expertise et expérience professionnelle). AL BARID BANK, se réserve le droit de refuser l'affectation d'une personne en remplacement d'une autre personne et peut aussi exiger le remplacement d'un membre de l'équipe d'auditeurs qui ne donne pas satisfaction ;

Toutes les relations entre le soumissionnaire et AL BARID BANK, orales ou écrites, découlant de l'appel d'offre ou de l'exécution de la prestation se feront en langue française.

Les soumissionnaires sont tenus de faire accompagner leurs offres par une offre technique, conforme aux termes de référence en deux (02) exemplaires, ainsi qu'une copie sous format électronique.

ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE

Les candidats doivent présenter :

- Un acte d'engagement rempli conformément au modèle joint en annexe signé par le soumissionnaire et comportant le relevé d'identité bancaire. Cet engagement ne doit comporter ni restrictions ni réserves ;
- Un bordereau des prix conformément au modèle joint en annexe, dûment signé et cacheté, qui comporte le détail des prix proposés et dont les indications doivent être en parfaite concordance avec celles de l'acte d'engagement.

Pour le cas des propositions effectuées par une association de 2 ou plusieurs fournisseurs conjoints et solidaires l'offre financière devra être signée soit par l'ensemble des membres du groupement, soit seulement par le mandataire, si celui-ci justifie des habilitations sous forme de procurations légalisées pour représenter les membres du groupement lors de la procédure de passation du marché.

NB :

Les offres financières sont ouvertes à une reprise de la séance publique dont la date sera communiquée aux concurrents.

ARTICLE 11 : OFFRE COMPORTANT DES VARIANTES

Le soumissionnaire peut proposer des offres variantes par rapport à la solution de base. La variante sera accompagnée d'une description technique et d'une décomposition des prix détaillée.
Toute variante proposée par le soumissionnaire, doit obligatoirement être accompagnée de l'acte d'engagement correspondant et comporter les mêmes pièces que celles prévues pour l'offre de base à l'exception des pièces du dossier administratif. Et elle doit être mise dans un pli distinct de l'offre de base éventuellement proposée.

ARTICLE 12 : MODE D'ETABLISSEMENT DES PRIX

Les prix établis doivent s'entendre pour prestations exécutées franco de tous frais et taxes.

ARTICLE 13 : MODIFICATIONS DANS LE DOSSIER D'APPEL A LA CONCURRENCE

Des modifications peuvent être introduites dans l'appel à la concurrence sans pour autant changer l'objet de l'appel d'offres.
Si des modifications sont introduites, elles seront communiquées à tous les concurrents ayant retirés ledit dossier, et introduites dans les dossiers mis à la disposition des autres concurrents.
Lorsque les modifications nécessitent la publication d'un avis modificatif, celui-ci sera publié au niveau de la presse et porté à la connaissance des concurrents notamment par voie électronique.
Ces modifications peuvent intervenir à tout moment à l'intérieur du délai initial de publicité de l'avis sous réserve que la séance d'ouverture des plis ne soit tenue que dans un délai minimum de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de la dernière publication de la modification sans que la date de la nouvelle séance soit antérieure à celle prévue initialement.

ARTICLE 14 : INFORMATIONS ET DEMANDES D'ECLAIRCISEMENT DES CONCURRENTS

Tout concurrent peut demander, par lettre recommandée avec accusé de réception, par fax confirmé ou par voie électronique, des éclaircissements ou renseignements. Cette demande n'est recevable que si elle parvient au maître d'ouvrage au moins (**7**) jours avant la date prévue pour la séance d'ouverture des plis.
Tout éclaircissement ou renseignement, fourni par le maître d'ouvrage à un concurrent à la demande de ce dernier, est également mis à la disposition de tout autre concurrent ayant retiré le CPS.
Les demandes d'informations doivent être adressées à la Division Achats, 110 Boulevard Zerktouni, CHRONOPOST, 3ème étage à Casablanca, joignable au n° : 05 22 43 19 62

ARTICLE 15 : DEMANDE DE REPORT DES CONCURRENTS

Lorsqu'un soumissionnaire estime que le délai prévu par l'avis de publicité pour la préparation des offres n'est pas suffisant compte tenu de la complexité des prestations objet du marché, il peut, **au cours de la première moitié du délai de publicité**, demander à Al Barid Bank, par courrier porté avec accusé de réception, par fax confirmé ou par courrier électronique confirmé, le report de la date de la séance d'ouverture des plis. La demande du concurrent doit comporter tous les éléments permettant à Al Barid Bank d'apprécier sa demande de report.
Si Al Barid Bank reconnaît le bien-fondé de la demande du soumissionnaire, il peut procéder au report de la date

de la séance d'ouverture des plis. Le report, dont la durée est laissée à l'appréciation du maître d'ouvrage, fait l'objet d'un avis rectificatif.
Dans ce cas, le report de la date de la séance d'ouverture des plis, ne peut être effectué qu'une seule fois quel que soit le concurrent qui le demande.

ARTICLE 16 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS

Le dossier présenté par chaque concurrent est mis dans un pli cacheté portant :

- Le nom et l'adresse du concurrent ;
- L'objet de l'AO ;
- La date et l'heure de la séance d'ouverture des plis ;
- L'avertissement que « le pli ne doit être ouvert que par le président de la commission d'appel à la concurrence lors de la séance publique d'ouverture des plis ».

Ce pli contient trois enveloppes distinctes :

La première enveloppe contient le dossier administratif, le dossier technique et le dossier additif visé. Cette enveloppe doit être cachetée et porter de façon apparente la mention « dossiers administratif technique et additif ».

La deuxième enveloppe contient l'offre Technique du soumissionnaire. Elle doit être cachetée et porter de façon apparente, la mention "Offre Technique ".

La troisième enveloppe contient l'offre financière du soumissionnaire. Elle doit être cachetée et porter de façon apparente, la mention "Offre financière".

Les trois (**3**) enveloppes visées ci-dessus indiquent de manière apparente :

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

NB : Il est important de présenter les dossiers susmentionnés de la manière indiquée ci-dessus, le non-respect de ladite présentation peut conduire à l'élimination du concurrent.

ARTICLE 17 : DELAIS POUR LA RECEPTION DES OFFRES

Les offres doivent être déposées dans les conditions et délais prévus par l'avis de presse.

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

ARTICLE 18 : DEPOT DES PLIS DES CONCURRENTS

Les plis sont au choix des concurrents :

- Soit déposés, contre récépissé auprès du service des Achats d'Al Barid Bank ;
- Soit envoyés par courrier recommandé avec accusé de réception au service précité ;
- 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 fixée 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. Le numéro d'enregistrement ainsi que la date et l'heure d'arrivée sont portés sur le pli remis.

Les plis resteront cachetés et tenus en lieu sûr jusqu'à leur ouverture en commission plénière.

ARTICLE 19 : DEPOT DES ECHANTILLONS

Pas d'échantillon prévu.

ARTICLE 20 : RETRAIT DES PLIS

Tout pli déposé ou reçu peut être retiré antérieurement au jour et à l'heure fixée pour l'ouverture des plis.
Le retrait du pli fait l'objet d'une demande écrite par le concurrent ou son représentant dûment habilité. La date et l'heure de retrait sont enregistrées par le maître d'ouvrage.
Les concurrents ayant retiré leurs plis peuvent présenter de nouveaux plis dans les mêmes conditions de dépôt des plis initiales.

ARTICLE 21 : APPRECIATION DES CAPACITES TECHNIQUES ET FINANCIERES DES CONCURRENTS

La commission apprécie les capacités financières et techniques des concurrents, conformément aux dispositions du présent **CC**, et en rapport avec la nature et l'importance des articles objet de la consultation et au vu des éléments contenus dans les dossiers administratif et technique de chaque concurrent et suivant les critères contenus dans le présent appel d'offres.
La commission de jugement des offres tiendra compte des offres des concurrents et notamment :

- La capacité du concurrent à répondre aux stipulations du **CC**.
- Les moyens humains et les références du concurrent.
- L'offre financière.

La procédure d'évaluation des offres se déroulera selon les ***cinq*** étapes suivantes :

1ère étape : Examen des dossiers administratif, technique et des pièces complémentaires

Cet examen tend à :

- S'assurer de la conformité globale des dossiers administratifs, techniques et des pièces complémentaires aux stipulations du cahier des prescriptions spéciales et au règlement de consultation ;
- Apprécier la capacité du concurrent à répondre aux stipulations du **CC** au vu de ses moyens humains et ses références.

Il se matérialise par l'une des deux conclusions suivantes :

- Acceptation de l'offre.
- Rejet de l'offre pour non-conformité au présent appel à la concurrence.

2ème étape : Evaluation des critères obligatoires :

Ne sont prises en compte dans cette étape que les offres ayant été retenues à l'issue de la première étape.

Critères obligatoires	Documents à fournir
Le soumissionnaire doit avoir au moins une attestation de référence dans la réalisation d'audit d'un Système	Attestations de références

de Management de la Qualité basé sur la norme ISO 9001 version 2015 dans le secteur bancaire et financier durant les 7 dernières années.	
Le soumissionnaire doit être un organisme de certification accrédité par la COFRAC	Attestation d'accréditation délivrée par la COFRAC

3ème étape : Conformité technique – Offre technique.

Ne sont prises en compte dans cette étape que les offres ayant été validées à l'issue de la deuxième étape.
Les offres techniques des soumissionnaires feront l'objet d'une validation des critères obligatoires ci-après :

- Profil du responsable d'audit « chef de projet » :
  - Doit avoir au minimum **08 ans d'expérience dans le domaine objet de l'audit** ;
  - Doit avoir au minimum un **BAC + 5 ou équivalent** ;
  - **Doit avoir au minimum 1 mission pilotée en tant que Responsable Audit** dans l'*audit de certification Iso 9001 version 2015* **;**
- Profil de chaque membre de l'équipe d'audit (hors responsable d'audit) :
  - Doit avoir au minimum **02 ans d'expérience dans le domaine objet de l'audit ;**
  - Doit avoir au minimum un BAC + 5 ou équivalent ;
  - **Doit avoir au** minimum **1 mission** dans l'*audit de certification Iso 9001 version 2015***.**
- Le Responsable d'audit et les d'auditeurs proposés doivent présenter des certificats d'auditeurs IRCA ISO 9001 version 2015.

4ème étape : Grille d'évaluation

Ne sont prises en compte dans cette étape que les offres ayant été validées à l'issue de la deuxième étape.
Les offres techniques des soumissionnaires feront l'objet d'une validation des critères obligatoires ci-après :

1- Expérience spécifique (Note maximale : 40 Points)		
Critères	**Note**	**Livrables**
Nombre d'attestations de références dans la réalisation d'audit de certification ISO 9001 v 2015 dans le secteur bancaire ou établissement financier durant les 7 dernières années.	**25**	
6 références et plus	25	*Attestations de référence* Tableau des références selon le modèle en annexe
3 < nombre de références =< 5	15	
2 < nombre de références =< 3	10	
Si une référence	2	
Nombre d'attestations de référence dans la réalisation d'audit de certification ISO 9001 v 2015 tout secteur confondu (hors secteur bancaire et établissement financier).	**15**	
Plus de 5 références	15	
3 < références =< 5	10	
1 < références =< 3	5	
Si pas de références	0	
2 - Qualification du Responsable d'Audit (Note maximale : 40 Points)		
Critères	**Note**	**Livrables**
Nombre d'années d'expérience globale du responsable d'audit	**20**	
Plus de 12 ans d'expérience	20	*- Composition des équipes d'audit selon le modèle en annexe.*
10 < Expérience =< 12 ans	10	
8 < Expérience =< 10 ans	5	

Si Expérience est < 8 ans	0	
Nombre de <u>missions d'audit de certification Iso 9001 version 2015 en tant que responsable d'audit</u>	**10**	*- CV du responsable d'Audit selon le modèle de CV en annexe.*
Plus de 10 missions	10	
8 < nombre de missions =< 10 missions	07	
4 < nombre de missions =< 8 missions	05	
Si nombre de missions est =< 4	0	
Nombre de *<u>missions d'audit de certification Iso 9001 dans</u>* le secteur bancaire ou établissement financier *<u>en tant que responsable audit</u>*	**10**	
Plus de 4 de missions	10	
2 < nombre de missions =< 4 missions	07	
1 =< nombre de missions =< 2 missions	03	
Si nombre de mission est égale à 0	0	
3- Qualifications des auditeurs (Note maximale : 20 Points)		
Critères	**Note**	**Livrables**
Nombre d'années[1] d'expérience globale de l'équipe d'audit	**10**	
Plus de 10 ans d'expérience	10	
7 < Expérience =< 10 ans	5	
5 < Expérience =< 7 ans	3	
Si Expérience est < à 5 ans	0	
[1] : Moyenne du nombre d'années d'expérience des membres de l'équipe d'audit hormis le responsable d'audit		
Nombre de missions similaires en ISO 9001 version 2015 de l'équipe d'audit	**5**	*- Composition des équipes d'audit selon le modèle en annexe.*
Plus de 10 missions	5	
5 < nombre de mission =< 10 missions	3	
1 < nombre de mission =< 5 missions	2	
Si nombre de mission =< 1 mission	0	*- CV des auditeurs selon le modèle de CV en annexe.*
Nombre de missions similaires en ISO 9001 de l'équipe d'audit dans le secteur bancaire et établissement financier	**5**	
Si nombre de missions > 3 missions	5	
Si nombre de missions est entre 3 et 2 missions	3	
Si nombre de missions est égale à 1 mission	1	
Si nombre de missions est égale à 0	0	
[2] : Moyenne du nombre de missions des membres de l'équipe d'audit hormis le responsable d'audit		

<u>N.B : Les offres des soumissionnaires qui totaliseront un nombre total inférieur à 70 points seront éliminées.</u>

<u>5ème étape : Analyse financière comparative des offres</u>

Ne seront considérés dans cette étape que les soumissionnaires ayant été retenus dans la quatrième étape.
L'évaluation des offres se fera en dirhams.
L'offre évaluée la moins disant des candidats retenus se verra attribuer une note de 100 points.

Les autres offres évaluées seront affectées chacune d'une note correspondante par l'application de la formule suivante :

PFmin: montant de l'offre financière la moins disante,
PF : montant d'une offre financière,
NF : note financière.

NF = 100 x (PFmin/PF)

<u>Evaluation finale pour chaque lot :</u>

Le score total de chaque concurrent sera obtenu par l'addition des scores technique et financier qu'il a réalisé après pondération suivant la formule ci-après :

N = [(NT x 70) + (NF x 30)]/100

Le mode de sélection du prestataire parmi les candidats présélectionnés obéit à la règle suivante :

NT : note technique
NF : note de l'offre financière.
N : note finale
Le concurrent ayant obtenu le grand score sera retenu

ARTICLE 23 : VALIDITE DES OFFRES

Les offres sont valables pendant une période de 75 jours à compter de la date de la séance d'ouverture. Si la commission d'appel d'offres estime ne pas être en mesure d'effectuer son choix pendant le délai prévu ci-dessus, les concurrents sont saisis, avant l'expiration de ce délai par écrit proposant une prorogation pour un nouveau délai. Seuls les concurrents ayant donné leur accord par écrit avant la date limite fixée par la banque, restent engagés pendant ce nouveau délai.

ARTICLE 24 : RESULTAT DEFINITIF DE L'APPEL A LA CONCURRENCE

Al Barid Bank n'est pas tenu de donner suite à la présente mise en concurrence ;
Les marchés devront résulter de cet appel à la concurrence ne seront valables, définitifs et exécutoires qu'après avoir été signés par les personnes habilitées d'Al Barid Bank ;
Aucun soumissionnaire ne peut prétendre à indemnité dans le cas où ses propositions ne seraient pas acceptées ou s'il n'est pas donné suite au présent appel d'offre.

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

Audits de renouvellement de la certification ISO 9001 v 2015 du Système de Management Qualité d'Al Barid Bank pour les activités Monétique et Services Mobile Banking

Appel d'Offres Ouvert sur offre des prix

N° 08/ABB/2023

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE

Le présent appel d'offres a pour objet la **réalisation D'audits de renouvellement de la certification ISO 9001 v 2015 du Système de Management Qualité d'Al Barid Bank pour les activités Monétique et Services Mobile Banking.**

ARTICLE 2 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Le marché est constitué des pièces suivantes :

- L'acte d'engagement ;
- Le présent CPS ;
- Le bordereau des prix ;
- L'offre technique

ARTICLE 3 : REFERENCES AUX TEXTES ET DOCUMENTS ADMINISTRATIFS EN VIGUEUR :

Le soumissionnaire sera soumis aux dispositions prévues par :

- Les circulaires n°4/59/SGG/CAB du 12 février 1959, n°23/59/SGG/CAB du 6 octobre 1959 et n°1/61/SGG/CAB du 3O janvier 1961;
- Les textes portant réglementation des salaires, du travail, des changes, des douanes et des impôts;
- Les dahirs des 21 mai 1943 et 27 décembre 1944 en matière de législation sur les accidents du travail;
- Le dahir n°1-02-238 du 25 Rejeb (3 Octobre 2002) portant promulgation de la loi n°17-99 portant code des assurances;
- Le dahir n°1-03-194 du 14 Rejeb 1424 (11 septembre 2003) portant promulgation de la loi n°65-99 relative au code de travail, ainsi que ses textes d'application ;
- Le dahir n°1-05-178 du 15 moharrem 1427 (14 février 2006) portant promulgation de la loi n°34-03 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés et les textes pris pour son application ;
- La loi n° 112.13 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) relative au nantissement des marchés publics ;
- Le dahir n°1-63-260 du 12 novembre 1963 relatif au transport par véhicule automobile sur route;
- La loi n°09-08, promulguée par le Dahir n° 1-09-15 du 22 Safar 1430 (18 Février 2009) relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.
- Le Règlement des Achats d'Al Barid Bank;
- CCAG EMO.
- CPS.

ARTICLE 4 : DATE DE PRISE D'EFFET DU MARCHE, DUREE, DELAI D'EXECUTION ET, PENALITES

1- Date de prise d'effet et durée du marché :

Le marché issu du présent appel à la concurrence ne sera définitif qu'après notification de sa signature par les personnes habilitées d'Al Barid Bank.

2- Délai d'exécution du marché :

Le marché est exécutoire à compter du lendemain de la date de la notification de **l'ordre de service** prescrivant le commencement de l'exécution des prestations ou de la date prévue par ledit/ou lesdits ordres de services.

La première lettre de commande tiendra lieu d'ordre de service.
Le délai d'exécution global est de : 3 trois ans et se déroulera sur 4 étapes comme suit :

N° d'étape	Désignation de la prestation	Période de réalisation
1	Pré-audit de certification ;	Semestre 1 - 2023
2	Audit de Renouvellement de la certification ;	Semestre 1 - 2023
3	Audit de Suivi 1 ;	Semestre 1 - 2024
4	Audit de Suivi 2.	Semestre 1 - 2025

Le délai d'exécution de chaque étape est deux mois à partir de l'ordre de service correspondant. Le planning d'exécution de chaque étape va faire l'objet de la proposition du prestataire.

3- Pénalité de retard :

En cas de dépassement du délai de livraison contractuel, le titulaire du marché est passible d'une pénalité par jour de retard égale à ***1‰*** (un pour mille) du montant des prestations non livrées dans le délai contractuel, le montant total de la pénalité est plafonné à ***10 %*** du montant total du marché.
La retenue consécutive à la pénalité sera appliquée d'office et sans mise en demeure préalable.

ARTICLE 5 : RECEPTION DES PRESTATIONS

1- Réception provisoire :

Les services compétents d'Al Barid Bank procéderont à la réception provisoire de la prestation objet de l'Appel d'Offre.
Cette réception sera constatée par un procès-verbal de réception (PVR) provisoire cosigné par les agents qualifiés d'Al Barid Bank et le prestataire.

2- Réception définitive :

La réception définitive est prononcée concomitamment avec la réception provisoire.

ARTICLE 6 : GARANTIE

La garantie n'est pas prévue dans cet appel d'offres.

ARTICLE 7 : VISITE DES LIEUX DE L'ATTRIBUTAIRE

Al Barid Bank se réserve le droit de visiter, à tout moment, les lieux de l'attributaire pour s'assurer s'il dispose de tous les moyens nécessaires lui permettant d'honorer ses engagements, et ce, avant ou pendant l'exécution du marché.

ARTICLE 8 : RESILIATION-EXCLUSION DES MARCHES

1- Résiliation de plein droit :

Le présent marché pourra être résilié de plein droit par Al Barid Bank aux torts du prestataire, après mise en demeure par lettre recommandée, dans les cas suivants :

- Vérification ayant donné lieu à deux rejets successifs des prestations objets du marché ;
- Actes frauduleux portant sur la nature, la qualité des prestations, objets du présent marché ;
- Non-respect des cahiers de charge et des commandes ;

- Non-respect des délais de livraison ;
- Manquement aux obligations qui découlent de la législation du travail et de la réglementation sociale.
- Généralement, tout manquement aux termes des documents de référence cités plus haut.

2- Résiliation anticipée :

Al Barid Bank pourra mettre fin au présent marché, en partie ou en totalité, après un préavis de 2 mois par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au prestataire.
Dans le cas où le prestataire désire mettre fin au présent marché, en partie ou en totalité, il est tenu d'en aviser AL Barid Bank par un préavis de 2 mois notifié par courrier recommandé avec accusé de réception.

3- Effets de la Résiliation :

Cette résiliation n'affectera, en aucune manière, l'exécution des obligations en cours de réalisation et déjà prises par les Parties avant la prise d'effet de la résiliation.
En dépit de la résiliation du présent marché, il continuera à produire ses effets en vue de l'exécution des obligations et des engagements pris par chacune des Parties avant la prise d'effet de la résiliation.
La résiliation du marché ne fait pas obstacle à la mise en œuvre de l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée à l'encontre du prestataire en raison de ses fautes ou infractions, et ce, sans limitation de durée.
Le marché issu de cet appel d'offre pourra être résilié par Al Barid Bank, aux torts du prestataire, après mise en demeure par lettre recommandée, notamment, dans les cas suivants :

- Deux rejets successifs des articles présentés à la réception ;
- Actes frauduleux portant sur la nature, la qualité des articles, objet du marché issu de cet appel d'offre ;
- Manquement aux obligations qui découlent de la législation du travail et de la réglementation sociale.

La résiliation marché issu de cet appel d'offre ne fait obstacle, ni à la mise en œuvre de l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée contre le prestataire en raison de ses fautes ou infractions, ni à son exclusion de toute participation aux marchés d'Al Barid Bank sans limitation de durée.

ARTICLE 9 : ANNULATION

En sus des cas d'annulation prévus aux termes du Règlement des Achats d'ABB, le Marché pourra être annulé dans le cas où le Prestataire ne signe pas le Marché à l'expiration d'un délai de 15 jours suivant la notification qui lui en a été faite par ABB.
L'annulation du marché engendre la perte par le prestataire de sa caution provisoire.

ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE - RÈGLEMENT DES DIFFERENDS

Le droit applicable au Marché est le droit marocain.
Tout différend qui surviendrait à l'occasion de l'interprétation et de l'exécution du présent marché devrait être notifié par voie recommandée avec accusé de réception au Directoire d'AL BARID BANK et lui serait soumis pour règlement amiable.
A défaut d'accord amiable dans un délai de **3** mois à compter de sa date de notification et en cas de recours par le prestataire, le litige sera réglé par le Tribunal de Commerce de Casablanca.

ARTICLE 11 : CONTESTATIONS

Les litiges qui se produiraient, éventuellement, à l'occasion de l'exécution de ce marché seront soumis au tribunal de commerce de Casablanca.

ARTICLE 12 : CONTESTATIONS LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Le Prestataire déclare avoir mis en œuvre tous les moyens nécessaires permettant de prévenir la fraude tel que et de façon non limitative, un acte de corruption et/ou de blanchiment d'argent.

ARTICLE 13 : NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement du marché, il est précisé qu'il est fait application des dispositions du dahir n°1-15-5 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n°112-13 relatif au nantissement des marchés.
Par ailleurs, il est également énoncé ce qui suit :
1°/ la liquidation des sommes dues en exécution du marché sera opérée par les soins du maître d'ouvrage ;
2°/ Les paiements prévus au marché seront effectués par la Direction Financière, seule qualifiée pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché ;
Le maître d'ouvrage délivrera au titulaire du marché sur sa demande et contre récépissé un exemplaire en copie conforme du marché.
Les frais de timbre de cet exemplaire sont à la charge du titulaire du marché.

ARTICLE 14 : ASSURANCE CONTRE LES RISQUES

1- Accidents

Le prestataire devra se conformer aux dispositions des Dahirs du 25 juin 1927, du 21 mars 1943 et du 27 décembre 1944 relatifs aux accidents du travail et du dahir n° 1-02-179 du 12 joumada I 1423 (23 juillet 2002) portant promulgation de la loi n° 18-01 modifiant et complétant le dahir n° 1-60-223 du 12 ramadan 1382 (6 février 1963) portant modification de la forme du dahir du 25 hija 1345 (25 juin 1927) relatif à la réparation des accidents du travail.

2- Vols et incendie

Le prestataire est tenu, préalablement à la livraison, de faire assurer à ses frais contre le vol et l'incendie les approvisionnements destinés à Al Barid Bank.

ARTICLE 15 : CONFIDENTIALITE ET SECURITE DES DONNEES

Les soumissionnaires sont tenus par la plus stricte confidentialité :

- **Clause de transfert de propriété**

Les livrables, remis à AL BARID BANK dans le cadre de la mission deviendront sa propriété exclusive et le prestataire lui reconnaitra le plein droit de jouir de ces livrables, sans conditions.

- **Clause d'authenticité**

AL BARID BANK se réserve le droit de s'assurer par ses propres moyens de l'exactitude des références, attestations et de toute autre information fournie par le prestataire qui doit s'engager sur la véracité des éléments composant son offre de service.

- **Confidentialités des documents**

Afin de garantir le secret, la sécurité et la confidentialité des données, et en conformité avec les dispositions de la loi n° **09-08** relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le prestataire s'engage à :

- Prendre toutes précautions utiles, afin de préserver la sécurité des données, notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées et empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par Al Barid Bank ;

- Ne traiter les données que dans le cadre des instructions et de l'autorisation reçues d'Al Barid Bank ;
- Ne traiter les informations qu'entièrement et exclusivement en son sein et dans le cadre du présent contrat ;
- S'assurer de la licéité des traitements réalisés dans le cadre de la mission confiée ;
- Ne pas recourir aux services d'un sous-traitant, sauf à ce que ce dernier soit préalablement et expressément habilité par Al Barid Bank et agisse sous sa responsabilité et le contrôle du prestataire, dans le cadre d'un contrat soumis à la validation préalable d'Al Barid Bank et permettant d'assurer le respect des obligations souscrites par le prestataire ;
- Respecter son obligation de secret, de sécurité et de confidentialité, à l'occasion de toute opération de maintenance et de télémaintenance, réalisée au sein des locaux du prestataire ou de toute société intervenant dans le cadre du traitement ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle et logique, pour assurer la conservation et l'intégrité des données traitées ;
- Prendre toutes mesures permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données traitées ;
- Procéder, en fin de contrat, à la destruction des données, fichiers informatisés ou manuels, figurant sur tout support.

Par ailleurs, le prestataire s'interdit *:*

- De divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des informations contenues dans des fichiers informatisés ou manuels, ou figurant sur tout support transmis par Al Barid Bank ou concernant les informations recueillies au cours de l'exécution du présent contrat ;
- D'utiliser les supports ou documents qui lui ont été confiés, par quelque moyen ou finalité que ce soit, pour son compte ou pour le compte de tiers, à des fins professionnelles, personnelles ou privées autres que celles définies au présent contrat, tout ou partie des informations contenues sur lesdits supports ou recueillies par elle au cours de l'exécution du présent contrat ;
- De prendre copie ou stocker, quelles qu'en soient la forme et la finalité, tout ou partie des informations contenues dans les supports ou documents qui lui ont été confiés ou recueillies par elle au cours de l'exécution du présent contrat.

Le prestataire s'engage :

- À première demande d'Al Barid Bank, à apporter la preuve qu'il dispose des moyens organisationnels, techniques et financiers permettant de garantir le respect et l'effectivité de l'obligation de secret, de confidentialité et de sécurité résultant du contrat ;
- À coopérer avec Al Barid Bank dans toutes circonstances mettant en jeu l'obligation de secret, de confidentialité et de sécurité ;
- À permettre la réalisation par Al Barid Bank ou toute personne mandatée par cette dernière et sous réserve que les vérificateurs ne soient pas des concurrents directs du prestataire, de toute vérification lui paraissant utile de l'exécution des obligations du prestataire. Le prestataire s'engage à coopérer de bonne foi et sans réserve avec les vérificateurs dès lors qu'il sera avisé de la réalisation d'un audit ;
- À mettre en œuvre à ses frais et sans délai toutes mesures correctives soulignées dans le rapport de vérification.

Le prestataire reconnaît :

- Qu'en cas de non-respect des obligations souscrites dans le cadre du présent contrat, sa responsabilité pourra être engagée pénalement ;
- Qu'il pourra être tenu responsable envers Al Barid Bank des dommages qui seraient causés par suite d'un manquement aux obligations résultant du présent contrat, ainsi qu'au versement de réparations du préjudice subi ;

- Qu'Al Barid Bank pourra prononcer la résiliation immédiate du contrat de prestation de services, sans indemnité en faveur du prestataire, en cas de non-respect du secret, de la confidentialité et de la sécurité des données.

ARTICLE 16 : SOUS-TRAITANCE

Les prestations, objets du présent marché, peuvent faire l'objet de sous-traitance. En aucun cas, la sous-traitance ne peut dépasser cinquante pour cent (**50**%) du montant du marché ni porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché.

Le prestataire doit informer au préalable Al Barid Bank de l'identité du sous-traitant et lui présenter une fiche technique.

Le prestataire doit s'assurer que le sous-traitant a les qualités et compétences suffisantes pour effectuer les tâches qui lui seront sous traitées et dispose des mesures techniques et organisationnelles conformément aux dispositions de la loi **09-08** relative à la protection des données à caractère personnel.

Il est entendu et accepté que le prestataire demeure garant à l'égard d'Al Barid Bank et reste seul obligé envers lui de la bonne exécution de toutes les obligations du présent contrat. Il continue à répondre de sa seule et exclusive responsabilité au titre de la sous-traitance.

Le prestataire sera responsable également vis-à-vis du sous-traitant, sans que la responsabilité d'Al Barid Bank soit inquiétée ou recherchée d'une quelconque manière.

Les articles objet du présent appel d'offres peuvent faire l'objet de sous-traitance.

Le soumissionnaire choisit librement ses sous-traitants sous réserve qu'il notifie à Al Barid Bank les articles qu'il envisage de sous-traiter et l'identité, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse des sous-traitants et une copie certifiée conforme du contrat de sous-traitance.

Al Barid Bank peut exercer un droit de récusation par lettre motivée, dans un délai de quinze (**15**) jours à compter de la date de l'accusé de réception de l'offre, notamment lorsque les sous-traitants ne remplissent pas les conditions prévues à l'article 7 ci-dessous.

Le titulaire demeure personnellement responsable de toutes les obligations résultant du marché tant envers Al Barid Bank que vis-à-vis des ouvriers et des tiers.

Al Barid Bank ne se reconnaît aucun lien juridique avec les sous-traitants.

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES

1. Contexte :

Al Barid Bank (ABB) est une filiale bancaire créée en juin 2010 héritant de toutes les activités financières du Groupe Barid Al Maghrib dotée d'un réseau important d'agences.

Dans ce sens, Al Barid Bank a mis au service de sa clientèle une stratégie multicanale ambitieuse, regroupant un ensemble de canaux alternatifs à l'agence (GAB, Centre Relation Client, Home Banking et Mobile Banking). Afin de s'inscrire au plus près des attentes de ses clients, Al Barid Bank œuvre en continu pour diversifier et renouveler son offre de produits et services dans une optique d'amélioration permanente, de dynamisme et d'innovation.

Ayant une ferme volonté de satisfaire les attentes de ses clients et d'améliorer l'Expérience Client et la Qualité de Service rendu, La Banque s'est engagé depuis 2016 dans un processus de certification de ses activités. Elle dispose à ce jour de trois activités certifiées :

- Activités Monétique : certifié en fin 2016 et renouvelé début 2020 ;

- Activités de Transfert : certifié en 2018 et renouvelé en 2021 ;

- Activités Services Mobile Banking : certifié en 2020. Al Barid Bank est le premier Etablissement Bancaire ayant certifié cette activité.

Réaffirmant son engagement dans cette démarche de progrès, Al Barid Bank est en phase de renouveler en 2023 la certification ISO 9001 version 2015 de son Système de Management Qualité (SMQ) pour les activités « Monétique » pour un troisième cycle de certification et les activités « Services Mobile Banking » pour un deuxième cycle de certification.

2. Objet de la prestation :

Le présent marché concerne la réalisation de missions d'audit de renouvellement de la certification ISO 9001 version 2015 des activités Monétique et Services Mobile Banking**.**

3. Champ des missions :

Le Système de Management de la Qualité d'Al Barid Bank qui est constitué de 11 processus : 5 processus de réalisation, 3 processus support et 3 processus de Management. (Cf. liste des processus en annexe).

4. Périmètre de la prestation

- ***Périmètre réseau*** :

  10 régions ;

  913 agences.

- ***Périmètre siège :***

  Les sièges à Casablanca et à Rabat

5. Référentiels d'audit :

ISO 9001 v 2015

6. Prestations et offres attendues :

- Réalisation des audits renouvellement de la certification ISO 9001 v 2015 des activités Monétiques et Services Mobile Banking.
- Réalisation de l'audit de surveillance à l'échéance d'une année de la date anniversaire de la certification des deux activités (Audit de suivi N°1).
- Réalisation de l'audit de surveillance à l'échéance de la deuxième année (Audit de suivi N°2).

7. Livrable de la mission :

Ci-dessous les livrables relatifs à chaque prestation :

N° étape	Désignation des prestations	Livrable
1	Pré-audit de renouvellement de la certification des activités Monétique et Services Mobile Banking	- Rapport de pré-audit de renouvellement de la certification des activités Monétique et Services Mobile Banking.
2	Audit de renouvellement de la certification des activités Monétique et Services Mobile Banking	- Rapport d'audit de renouvellement de la certification des activités Monétique et Services Mobile Banking.
3	Attestations de certification	- Attestation de renouvellement de la certification des activités Monétique. - Attestation de renouvellement de la certification des Services Mobile Banking.
4	Audit de Suivi 1	- Rapports d'audit de suivi N°1
5	Audit de Suivi 2	- Rapports d'audit de suivi N°2

CHAPITRE 3 : CLAUSES FINANCIERES

ARTICLE 1 : CARACTERES GENERAUX DES PRIX-COMPOSITION DES PRIX UNITAIRES

L'attributaire de cet appel à la concurrence ne pourra, sous aucun prétexte, revenir sur ses prix qui sont censés comprendre tous ses frais et son bénéfice.

Les offres devront indiquer les prix détaillés des articles avec une ventilation des coûts aussi poussée que possible.

ARTICLE 2 : DROITS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT

Le prestataire doit acquitter les droits auxquels peuvent donner lieu le timbre et l'enregistrement du marché, tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 3 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE

Le montant du cautionnement provisoire est fixé à :

Caution : 6 150.00 DH

Cette caution provisoire doit être valable jusqu'à la constitution de la caution définitive pour l'entreprise attributaire.

ARTICLE 4 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF

Le montant du cautionnement définitif est fixé à 3 pour cent (3%) du montant initial du marché TTC.

Si le titulaire ne réalise pas le cautionnement définitif dans un délai de 30 jours à compter de la date de la notification de l'approbation du présent marché, le montant du cautionnement provisoire fixé reste acquis à ABB, et le montant correspondant au cautionnement définitif est prélevé sur la première situation du règlement et sur les suivantes en cas d'insuffisance.

Il reste affecté à la garantie des engagements contractuels du prestataire jusqu'à la réception totale des prestations.

ARTICLE 5 : RETENUE DE GARANTIE

Aucune retenue de garantie ne sera prélevée sur les acomptes à payer au prestataire.

ARTICLE 6 : VARIATION DANS LA MASSE DES PRESTATIONS

En cas d'augmentation ou de diminution dans la masse des prestations, le prestataire ne peut élever aucune réclamation tant que l'augmentation ne dépasse pas 10% du montant, ou la diminution évaluée aux prix initiaux ne dépasse pas 25% du montant du marché.

ARTICLE 7 : REVISION DES PRIX DU MARCHE

Les prix sont établis en tenant compte des conditions économiques en vigueur à la date limite de réception des offres :

- Ils sont : **FERMES ET NON REVISABLES.**

Les prix établis par les soumissionnaires seront considérés T.T.C sauf si le prestataire précise qu'ils sont hors taxe.

ARTICLE 8 : CONDITIONS ET DELAIS DE PAIEMENT

Le paiement des prestations sera effectué à **60** jours date de réception des factures par virement à un compte courant bancaire ou du trésor sur production d'une facture numérotée établie en 6 exemplaires, signée, datée et arrêtée en toutes lettres par le prestataire. La facture devra indiquer les références du marché et libellée au nom d'***Al Barid Bank, 110 Bd Zerktouni, 1er étage – Casablanca (Division règlement).***

Les factures portant la date d'exécution doivent comporter l'intitulé exact du compte courant bancaire ou du Trésor du fournisseur à 24 positions.

N.B : En ce qui concerne les prestataires étrangers, une retenue de **10%** du montant Hors taxes des factures est susceptible de faire l'objet d'un prélèvement fiscal à la source, en vertu des dispositions du Code Général des Impôts marocain et de la convention de non double imposition conclue entre le Maroc et l'Etat de résidence fiscale du prestataire le cas échéant.

Une attestation de prélèvement de cette retenue sera délivrée, à la demande du prestataire, pour servir ce que de droit.

ANNEXES

AOO N° 08/ABB/2023

SOCIETE SOUMISSIONNAIRE1

La Société : ..... (Raison sociale)

Tel n°……

Fax n°……

Représentée par Monsieur : .....

Agissant en qualité de : .....

Faisant élection de domicile à .....

Inscrite au Registre du Commerce de : .....

Sous le Numéro .....

Identification Fiscale…….

ICE ……

Et affiliée à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale sous le N°: .....

Capital social……

Titulaire du compte courant Bancaire ouvert à la.....

Agence de .....

Sous le Numéro: .....

Patente n°……

T.V.A n°……

1 Données à renseigner par la société soumissionnaire

DECLARATION SUR L'HONNEUR

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 Caisse Nationale de Sécurité Sociale sous le n°……..……et Inscrit au registre de commerce de ……..…… (Localité) sous le numéro ……..N° de la Patente ……..……..……1) n° du compte bancaire ou à la TGR…….……..…(RIB à 24 Chiffres 1)

b) Pour les personnes morales

Je, soussigné (prénom, nom) ……..……..…… agissant en tant que ……... (qualité au sein de l'entreprise) au nom et pour le compte de …….…(raison sociale et forme juridique de la société) au capital de : ……...…adresse du siège sociale de la société …….……...…….…….. Affiliée à la CNSS sous le n° …… … (1)N° Identifiant fiscal……..…… Inscrite au registre du commerce de ……(localité) sous le n° ……..…….. .(1)
N° de patente……..……n° ICE……...……..… (1)
N° Compte courant bancaire ou à la trésorerie Générale……..…….……(RIB à 24 chiffres 1)

C- Déclare sur l'honneur :

1- Que je m'engage à couvrir, dans les limites fixées dans le cahier des charges, par une police d'assurance, les risques découlant de mon activité professionnelle ; que je remplie les conditions prévues au niveau du présent CPS;
2- Que je m'engage à ne pas recourir, par moi-même ou par personne interposée, à des pratiques de fraude ou de corruption de personnes qui interviennent à quelque titre que ce soit dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du présent marché ;
3- Que je m'engage à ne pas faire, par moi-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer les différentes procédures de conclusion du présent marché.
4- Que je m'engage, si j'envisage de recourir à la sous-traitance, que celle-ci ne peut dépasser cinquante pour cent (50%) du montant du marché ni porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché;
5- Que je ne suis pas en liquidation judiciaire ou en redressement judiciaire, et si je suis en redressement judiciaire, que je suis autorisé par l'autorité judiciaire compétente à poursuivre l'exercice de mon activité ;
6- Que je certifie l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et dans les pièces fournies dans mon dossier de candidature.
7- Que je ne suis pas en situation en conflit d'intérêt.

Fait à …….le…….

Signature et cachet du concurrent (2)

(1) ces mentions ne concernent pas les administrations publiques, les personnes morales de droit public autre que l'Etat et les concurrents non installés au Maroc.
(2) en cas de groupement chacun des membres doit présenter sa propre déclaration sur l'honneur

ACTE D'ENGAGEMENT

A- Partie réservée à la banque

Appel d'offres n° **08/ABB/2023** du ……..……..
Objet du marché……

B- Partie réservée aux concurrents (personnes morales)

Je (nous), soussigné(s)……..……(prénom, nom et qualité en sein de l'entreprise)
Agissant en nom personnel et pour le compte de ……..
……...…(raison sociale et forme juridique de la société)
au capital de ……..……
adresse du siège social de la société : ……..……...……
……..…….....
affilié à la CNSS sous le n°: ……N° ICE……..…….……..... (1)
inscrit au registre du commerce de ……..…...…(localité) sous le n°……..…….. (1)
n° de patente ……N° Identifiant fiscal.…….…….(1)
En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :
Après avoir pris connaissance du dossier d'appel d'offres, concernant les articles 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 articles :
1 - remets revêtu (s) de ma signature un bordereau des prix – détail estimatif établi conformément aux modèles figurant au dossier d'appel d'offres ;
2- m'engage à exécuter lesdites articles conformément au cahier des prescriptions spéciales et moyennant les prix que j'ai établis moi-même, lesquels font ressortir :

- Montant total (en lettres et en chiffres) hors TVA …….…….....
  …….……..……
- Montant total (en lettres et en chiffres) de la TVA (taux en %) ……..……....
  ……..……..……
- Montant total (en lettres et en chiffres) TVA comprise …….……...
  …….……..…

Al Barid Bank se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte …….…… restreint au nom de la société ……..……à ……(nom et adresse de l'établissement bancaire), sous le numéro ……..…….…

Fait à …….le…….
Signature et cachet du concurrent

*Lorsqu'il s'agit d'un groupement, ses membres doivent :
- mettre : « nous soussignés…..nous obligeons conjointement/ou solidairement ».
- ajouter l'alinéa suivant : « désignons……(prénoms, noms, qualité) en tant que mandataire du groupement ».

* Pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence des documents équivalents et lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine, la référence à la déclaration faite devant une autorité judiciaire ou administrative ou un notaire ou organisme professionnel qualifié.

*ces mentions ne concernent pas les administrations publiques, les personnes morales de droit public autre que l'Etat et les concurrents non installés au Maroc

BORDERAU DES PRIX

N° des prix	Désignation des prestations	Unité	Quantité	Prix Unitaire/ Phase en DH HT	Prix Total en DH HT
1	Pré-audit de renouvellement de la certification des activités Monétique et Services Mobile Banking		**1**		
2	Audit de renouvellement de la certification des activités Monétique et Services Mobile Banking		**1**		
3	Attestations de certification		**1**		
4	Audit de Suivi 1		**1**		
5	Audit de Suivi 2		**1**		
TOTAL HT					
TVA 20%					
TOTAL GENERAL TTC					

ARRETE LE PRESENT BORDERERAU DES PRIX A LA SOMME DE (EN TOUTES LETTRES) :

PRIX TOTAL TTC ……..

(TVA 20% COMPRISE)

PAR LE PRESTATAIRE SOUSSIGNE

A …….. **LE** ……..

ANNEXE 1 : TABLEAU DES REFERENCES PORTANT SUR DES PROJETS SIMILAIRES

1. Liste des entreprises certifiées ISO 9001 opérant dans le secteur Bancaire et financier durant les 5 dernières années

Client	Domaine d'activités	Activités concernées par la certification	Détails sur les prestations réalisées	le montant de la prestation	l'année de réalisation de la prestation	Nom et coordonnées d'un contact (Email/Tél/Fax)

2. Liste des entreprises certifiées ISO 9001 tout secteur confondu durant les 5 dernières années

Client	Domaine d'activités	Activités concernées par la certification	Détails sur les prestations réalisées	le montant de la prestation	l'année de réalisation de la prestation	Nom et coordonnées d'un contact (Email/Tél/Fax)

(*) : Annexe à renseigner par le soumissionnaire.

ANNEXE 2 : NOTE SUR LES MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES

Objet :

1. Nom ou Raison sociale

2. Implantation au Maroc

3. Effectifs en personnel

- Personnel Administratif
- Personnel Technique (Ingénieurs et assimilés)
- Personnel d'Entretien

4. Effectif du personnel spécialisé dans les produits objet du présent Appel d'Offres.

- Ingénieurs et assimilés
- Techniciens

5. Services de formation au Maroc et à l'étranger.

6. Structures administratives et techniques, conseil d'administration, actionnaires, importances des sociétés mères, gestionnaires...

ANNEXE 3 :

Modèle de CV (*Chef de projet)*

Nom et Prénom :
Date de naissance :
Poste actuel :

QUALIFICATION ET EXPERIENCE :

- **Diplômes obtenus et date d'obtention** :
- **Expérience professionnelle** (Indiquer les différents emplois occupés, en précisant les dates, le nom des employeurs successifs, le titre de la fonction tenue…)

Nombre d'année d'expérience autant que chef de projet :
Nombre d'année d'expérience dans le domaine de l'appel d'offres :

EXPERTISE DANS LE DOMAINE : Projets

Objet de la mission	Entreprise / lieu	Date de début de mission	Date de fin de mission	Fonction / Qualité de l'intervenant	Description

ANNEXE 4 :

Modèle de CV (*Equipe projet)*

Nom et Prénom :
Date de naissance :
Poste actuel :

QUALIFICATION ET EXPERIENCE :

- **Diplômes obtenus et date d'obtention** :
- **Expérience professionnelle** (Indiquer les différents emplois occupés, en précisant les dates, le nom des employeurs successifs, le titre de la fonction tenue…)

Nombre d'année d'expérience dans le domaine de l'appel d'offres :

EXPERTISE DANS LE DOMAINE : PROJETS

Objet de la mission	Entreprise / lieu	Date de début de mission	Date de fin de mission	Fonction / Qualité de l'intervenant	Description

ANNEXE 5 : LISTE DES PROCESSUS

Liste des processus du Système de Management de la Qualité d'Al Barid Bank

Processus opérationnels

- Placement des produits en agence
- Gestion Monétiques
- Transferts Nationaux, Postaux &Internationaux
- Services Bancaires sur Mobile
- Développement des produits et Services associés

Processus Support

- Développement du Capital Humain et Gestion des Connaissances
- Gestion des Moyens
- Gestion des Solutions et Infrastructures SI

Processus Management

- Gestion des Risques et Conformité
- Surveillance du SMQ et de la Satisfaction Clients
- Pilotage du SMQ

ANNEXE 6 : FICHE DES REFERENCES

(Joindre les attestations des clients)

1. Liste des entreprises certifiées ISO 9001 opérant dans le secteur Bancaire durant les 5 dernières années

N° Réf	Nom de l'entreprise	Domaine d'activités	Activités concernées par la certification
1			
2			
…..			

3. Liste des entreprises certifiées ISO 9001 tout secteur confondu durant les 5 dernières années

N° Réf	Nom de l'entreprise	Domaine d'activités	Activités concernées par la certification
1			
2			
…..			

ANNEXE 7 : COMPOSITION DES EQUIPES D'AUDIT

Nom et prénom	Affectation	
	Responsable d'audit	Auditeur