

SUPRATOURS TRAVEL
Local A5, Gare de Rabat- Agdal MAROC
Tél. +212 537 68 62 97, +212 537 77 85 09 / Fax : +212 537 77 79 14

APPEL D'OFFRES OUVERT **N° 01/AO/2024/ST**

**ASSISTANCE DES CLIENTS A L'UTILISATION DES
DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE TICKETS AU NIVEAU
DES GARES FERROVIAIRES**

SUPRATOURS TRAVEL
Local A5, Gare de Rabat- Agdal, Agdal-Rabat
Tél: (212) 05 37 68 62 97 / 35 37 77 85 09
Fax: (212) 05 37 77 79 14
Site web: www.supratourstravel.com

SOMMAIRE

SECTION I	AVIS D'APPEL D'OFFRES
SECTION II	REGLEMENT DE LA CONSULTATION
SECTION III	OBJET ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS
SECTION IV	PRESCRIPTIONS ADMINISTRATIVES
SECTION V	BORDEREAUX DES PRIX
SECTION VI	ANNEXES

SECTION I : AVIS D'APPEL D'OFFRES N° 01/AO/2024/ST

Le **26 Mars 2024** à 10h, il sera procédé, au siège de SUPRATOURS TRAVEL sis à Local A5, Gare de Rabat- Agdal, à l'ouverture des plis relatifs à l'appel d'offres ouvert sur offres de prix, concernant la réalisation des prestations ci-après :

- **Assistance des clients à l'utilisation des distributeurs automatiques de tickets au niveau des gares ferroviaires**

Le dossier d'appel d'offres peut être téléchargé du site de SUPRATOURS TRAVEL.

L'estimation annuelle des coûts des prestations établies par le maître d'ouvrage est fixée à la somme de : **3 000 000,00 DH/TTC**

Le cautionnement provisoire est fixé à la somme de : **45.000,00 DH**

Les concurrents peuvent :

- Soit déposer leurs plis, au siège de SUPRATOURS TRAVEL (Achats) contre récépissé au plus tard **le 26 Mars 2024 à 10h**.
- Soit les envoyer par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse susvisée.

La présentation des dossiers des concurrents et les pièces justificatives à fournir, doivent être conformes aux dispositions du règlement de la consultation contenue dans le dossier d'appel d'offres.

SUPRATOURS TRAVEL

Local A5, Gare de Rabat Agdal, Agdal-Rabat

Tél:(212) 05 37 68 68 97/ 05 37 77 85 09

Fax: (212) 05 37 77 79 14

Site web: www.supratourstravel.com

SECTION II : REGLEMENT DE LA CONSULTATION

ARTICLE 1 – COMPOSITION DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Le dossier d'appel d'offres comprend :

- Le règlement de la consultation
- Un exemplaire du cahier des charges
- Les bordereaux des prix et les détails estimatifs
- Le modèle de l'acte d'engagement
- Le modèle de déclaration sur l'honneur
- Le modèle de la déclaration d'intégrité ;
- Le modèle de la caution
- Le modèle de l'engagement "environnemental et social" ;

ARTICLE 2 - CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS

Seules peuvent participer au présent appel d'offres, les personnes physiques ou morales qui:

- a) Justifient des capacités juridiques, techniques et financières;
- b) 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;
- c) Sont affiliées à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, et souscrivent de manière régulière leurs déclarations de salaires auprès de cet organisme;
- d) Justifient du certificat d'immatriculation au registre du commerce.

Ne sont pas admises à participer au présent Appel d'Offres :

- a) Les personnes en liquidation judiciaire;
- b) Les personnes en redressement judiciaire, sauf autorisation spéciale délivrée par l'autorité judiciaire compétente.

ARTICLE 3 - JUSTIFICATION DES CAPACITES ET DES QUALITES

Chaque Concurrent est tenu de présenter un dossier administratif et un dossier technique.

3-1. LE DOSSIER ADMINISTRATIF COMPREND :

- a) Une déclaration sur l'honneur qui doit indiquer les nom, prénom, qualité et domicile du Concurrent et s'il agit au nom d'une société, la raison sociale, la forme juridique de la Société, le capital social, l'adresse du siège social, la qualité en laquelle il agit et les pouvoirs qui lui sont conférés.

Cette déclaration sur l'honneur doit contenir également l'engagement du Concurrent à couvrir, dans les limites et conditions fixées dans les cahiers des prescriptions spéciales, par une police d'assurance, les risques découlant de son activité professionnelle.

En outre, la déclaration sur l'honneur doit mentionner l'engagement du Concurrent, s'il envisage de recourir à la sous-traitance, que celle-ci ne peut porter sur la totalité du marché, et s'assurer que les sous-traitants remplissent également les conditions prévues à l'article 2 ci avant ;

- b) La ou les pièces justifiant les pouvoirs conférés à la personne agissant au nom du prestataire;
 - c) Une attestation délivrée depuis moins d'un an par le percepteur du lieu d'imposition certifiant que le prestataire est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement, qu'il a constitué les garanties jugées suffisantes par le comptable chargé du recouvrement. Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le Concurrent est imposé ;
 - d) Une attestation délivrée depuis moins d'un an par la Caisse Nationale de Sécurité Sociale certifiant que le prestataire est en situation régulière envers cet organisme ;
 - e) Le certificat d'immatriculation au registre du commerce.
2. L'original du récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, le cas échéant ;

3.2. LE DOSSIER TECHNIQUE COMPREND :

- a) Une note indiquant les moyens humains et techniques du concurrent, le lieu, la date, la nature et l'importance des prestations qu'il a exécuté ou à l'exécution desquelles il a participé;
- b) Il est joint à cette note, ; Les attestations ou leurs copies certifiées conformes à l'original délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art pour des prestations de même nature de même importance et de même degré de difficulté que celles objet du présent appel d'offres réalisées durant les cinq (5) dernières années. Chaque attestation précise notamment la nature des prestations, leur montant, les délais et l'année de réalisation ainsi que le nom et la qualité du signataire et son appréciation ;
- c) Le CPS dûment paraphé, complété par le cachet du concurrent, et portant de façon apparente sur la dernière page la mention " Lu et approuvé ".
- d) Eventuellement, les renseignements, pièces d'ordre technique ou pièces complémentaires concernant le concurrent.

ARTICLE 4 - CONTENU DES DOSSIERS DES CONCURRENTS

Les dossiers présentés par les concurrents doivent comporter, outre les dossiers administratifs et technique susvisés, une offre financière et une offre technique.

L'OFFRE FINANCIERE COMPREND :

- a) L'acte d'engagement par lequel le concurrent s'engage à réaliser les prestations objet du présent Appel d'Offres conformément aux conditions prévues aux Cahiers des Charges et moyennant un prix qu'il propose. Il est établi suivant le modèle joint en annexe.

Cet acte dûment rempli est signé par le concurrent ou son représentant habilité, sans qu'un même représentant puisse représenter plus d'un concurrent à la fois pour le même marché et lorsqu'il est souscrit par un groupement, il doit être signé par chacun des membres du groupement;

- b) Les bordereaux des prix et le sous-détail des prix.

Le montant de l'acte d'engagement doit être écrit en chiffres et en toutes lettres.

Lorsqu'un même prix est indiqué en chiffres et en lettres et qu'il existe une discordance entre ces deux modes d'expression, le prix indiqué en toutes lettres fait foi.

En cas de discordance entre les indications de prix de ces différents documents, ceux libellés en toutes lettres du bordereau des prix ou de la décomposition, le cas échéant, sont tenus pour bons pour établir le montant réel de l'acte d'engagement.

L'OFFRE TECHNIQUE COMPREND :

1. Capital de la société du soumissionnaire en DH ;
2. Attestation de Chiffre d'affaires réalisées en 2020, 2021 et 2022 délivrée par les services des Impôts ;
3. Attestation de la CNSS prouvant le nombre de salariés déclarés au titre du dernier exercice ;
4. Un descriptif détaillé concernant la méthodologie employée pour la réalisation des prestations objet du présent appel d'offres ;
5. Liste des sites où le concurrent assure actuellement des prestations de même nature, en précisant les clients, les fonctions assurées et l'effectif par fonction ;

ARTICLE 5 - PRESENTATION DES DOSSIERS DES PRESTATAIRES

Les offres devront obligatoirement être présentées suivant les conditions ci-après :

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

- Le nom et l'adresse du concurrent ;
- L'objet du Cahier des Charges et le numéro de l'Appel d'Offres ;
- La date et l'heure de la séance d'ouverture des plis ;
- L'avertissement que **"le pli ne doit être ouvert que par le Président de la Commission d'Appel d'Offres lors de la séance d'examen des offres"**.

Ce pli contient trois enveloppes :

- a) **La première enveloppe** : comprend le dossier administratif et le dossier technique. Cette enveloppe doit être cachetée et porter de façon apparente, outre les indications portées sur le pli, la mention **"Dossier Administratif et technique"**.
- b) **La deuxième enveloppe** : comprend l'offre financière du prestataire. Elle doit être cachetée et porter de façon apparente, outre les indications portées sur le pli, la mention **"Offre Financière"**.
- c) **La troisième enveloppe** : comprend l'offre technique du prestataire. Elle doit être cachetée et porter de façon apparente, outre les indications portées sur le pli, la mention **"Offre Technique"**.

ARTICLE 6 - DEPOT DES PLIS DES CONCURRENTS

Le délai pour la réception des plis expire à la date et à l'heure fixée par la circulaire de consultation.

Les plis sont, aux choix des prestataires :

- Soit déposés, contre récépissé au siège de SUPRATOURS TRAVEL sis à Local A5, Gare de Rabat- Agdal, (Achats) ;
- Soit envoyés, par courrier recommandé avec accusé de réception, au siège précité ;

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

ARTICLE 7 - ECLAIRCISSEMENTS OU RENSEIGNEMENTS FOURNIS PAR SUPRATOURS TRAVEL

Tout éclaircissement ou renseignement fourni par SUPRATOURS TRAVEL à un prestataire à la demande de ce dernier, sera communiqué le même jour et dans les mêmes conditions aux autres prestataires ayant été consultés et ce par lettre recommandée avec accusé de réception ou par télécopie confirmée.

ARTICLE 8 : CRITERES D'APPRECIATION DES CAPACITES TECHNIQUES DES CONCURRENT

Il sera pris en considération par la commission d'appel d'offres pour la vérification des capacités techniques de chaque soumissionnaire, l'expérience de ce dernier dans les prestations de même nature, de même envergure et de même degré de difficulté.

ARTICLE 9 : CRITERES D'EVALUATION DES OFFRES DES CONCURRENTS

Après l'admissibilité des concurrents en vertu de l'article ci-avant, il sera procédé à l'évaluation technique et la comparaison des offres.

Seules les offres des soumissionnaires admises sur le plan administratif, seront étudiées techniquement et financièrement.

L'évaluation technique et la comparaison des offres se feront comme suit :

9. 1 : L'EVALUATION TECHNIQUE DES OFFRES

Les offres seront classées sur une échelle de notation de 120 points, cette note est le résultat de la somme des notes obtenues pour chacun des critères ci-après :

Critère d'évaluation	Note Maximale
Qualification du soumissionnaire	
1 - Capacité financière :	
Capital de la société du soumissionnaire en DH: <ul style="list-style-type: none">• Capital \geq à 3millions = 15 points• Capital $<$ 3 million et \geq à 1 million = 10 points• Capital $<$ 1 million = 0 points	15
Chiffre d'affaires global réalisé pendant les 3 dernières années cumulées 2020, 2021 et 2022 (CAG): <ul style="list-style-type: none">▪ CAG \geq à 10.000.000 DH = 25▪ CAG $<$ à 10.000.000 DH et \geq à 5.000.000DH = 15▪ CAG $<$ à 5.000.000 DH et \geq à 1.000.000DH = 10▪ CAG $<$ à 1.000.000 DH = 0	25
2 - Capacité technique et administratif du soumissionnaire	
Ancienneté dans le domaine des prestations : Ancienneté de l'entreprise dans les domaines de prestations de même nature <ul style="list-style-type: none">▪ $>$ 5 ans = 20 points▪ \leq 5 ans et $>$ 3 ans = 15 points▪ \leq 3 ans et $>$ 2 ans = 10 points▪ \leq 2ans = 0 points	20

Effectif du prestataire déclaré à la CNSS :	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ < 50 = 0 point ▪ >= 50 et < 100 = 10 points ▪ >= 100 et < 500 = 15 points ▪ >= 500 = 25 points 	25
La méthodologie proposée pour la réalisation des prestations et éventuellement, la visite des sites où le concurrent assure des prestations de même nature :	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Non satisfaisant = 0 point ▪ Satisfaisant = 15 points ▪ Très satisfaisant = 35 points 	35
Total	120

Seules les propositions techniques ayant obtenu une note finale d'au moins 85 points seront déclarés techniquement acceptables et feront l'objet de l'évaluation financière.

9. 2. : Evaluation financière

Sur la base de l'évaluation technique précitée, la commission arrête la liste définitive des concurrents acceptés, puis elle procède à l'ouverture des offres financières desdits concurrents.

L'évaluation sur le plan financier se fera sur la base du coût de l'offre.

Le soumissionnaire doit obligatoirement remplir le détail estimatif ci-joint, faute de quoi, son offre sera écartée.

Le prix unitaire issu du détail estimatif est à reporter sur le bordereau des prix. Le soumissionnaire qui ne respecte pas le SMIG, son offre sera écartée.

Il convient de signaler que toute offre financière ayant présent é un montant nul ou insignifiant pour les charges (Assurances, charge de fonctionnement, autres frais...) et la marge bénéficiaire sera écartée. Le maître d'ouvrage se réserve le droit également d'écarter toute offre jugée non raisonnable de nature à compromettre la bonne exécution du marché ;

ARTICLE 10 - VALIDITE DES OFFRES

Les concurrents restent engagés par leurs offres pendant un délai de 75 jours à compter à la date d'ouverture des plis sans faculté de révocation de la part du concurrent.

Si la commission d'appel d'offres estime ne pas être en mesure d'effectuer son choix pendant le délai prévu cidessus, le maître d'ouvrage saisit les concurrents, avant l'expiration de ce délai par lettre recommandée avec accusé de réception et leur propose une prorogation pour un nouveau délai qu'il fixe. Seuls les concurrents ayant donné leur accord par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au maître d'ouvrage, avant la date limite fixée par ce dernier, restent engagés pendant ce nouveau délai.

ARTICLE 11- REPORT DE LA DATE LIMITE DE REMISE DES OFFRES

Lorsqu'un concurrent 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 au maître d'ouvrage, 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 lettre du concurrent doit comporter tous les éléments permettant au maître d'ouvrage d'apprécier sa demande de report.

Si le maître d'ouvrage reconnaît le bien-fondé de la demande du concurrent, 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 quelque soit le concurrent qui le demande.

ARTICLE 12 - OFFRES EXCESSIVES OU ANORMALEMENT BASSES

Offres excessives :

L'offre la plus avantageuse est excessive lorsqu'elle est supérieure de plus de vingt pour cent (20%) par rapport à l'estimation du coût des prestations établies par le maître d'ouvrage. Lorsqu'une offre est jugée excessive, elle est écartée par la commission d'appel d'offres.

Offres anormalement basses :

L'offre la plus avantageuse est considérée anormalement basse lorsqu'elle est inférieure de plus de trente-cinq pourcent (35%) par rapport à l'estimation du coût des prestations établies par le maître d'ouvrage. Lorsqu'une offre est jugée anormalement basse, la commission d'appel d'offres demande par écrit au concurrent concerné les précisions qu'elle juge opportunes.

Après avoir vérifié les justifications fournies par le concurrent, la commission est fondée à accepter ou à rejeter ladite offre.

ARTICLE 13 - CAUTIONNEMENT PROVISOIRE

Le montant du cautionnement provisoire est indiqué au niveau de l'avis d'appel d'offres.

L'acte de cautionnement provisoire est à inclure dans l'enveloppe contenant le dossier administratif.

Le cautionnement provisoire sera libéré à la notification du marché contre remise du cautionnement définitif.

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

- a) Au nom collectif du groupement ;
- b) Par un ou plusieurs membres du groupement pour la totalité du cautionnement ;
- c) En partie par chaque membre du groupement de telle sorte que le montant du cautionnement soit souscrit en totalité.

Dans les cas prévus aux b) et c) ci-dessus, le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu doit préciser qu'il est délivré dans le cadre d'un groupement et, en cas de défaillance, le montant dudit cautionnement reste acquis à SUPRATOURS TRAVEL abstraction faite du membre défaillant.

Le cautionnement provisoire restera acquis à SUPRATOURS TRAVEL dans les cas suivants :

- a) Si le soumissionnaire retire son offre pendant la période de sa validité ;
- b) Si un membre d'un groupement se désiste pendant la période de validité de son offre ;
- c) Si la déclaration sur l'honneur du soumissionnaire s'avère inexacte, par la production de faux renseignements ou pièces falsifiées ou autres ;
- d) Si le soumissionnaire ayant présenté l'offre la plus avantageuse ne produit pas, dans le délai prescrit, les pièces du dossier administratif ;
- e) Si le soumissionnaire n'accepte pas les corrections à porter à l'acte d'engagement ;
- f) Si le soumissionnaire modifie son offre financière ;
- g) Si l'attributaire se désiste pendant le délai de validité de son offre.

ARTICLE 14-GROUPEMENTS

Les concurrents peuvent, de leur propre initiative, constituer des groupements pour présenter une offre unique. Le groupement peut être soit conjoint soit solidaire.

Le maître d'ouvrage ne peut limiter la participation aux marchés qu'il lance, exclusivement, aux groupements ni exiger la forme du groupement.

A. - Groupement conjoint :

Le groupement est dit "conjoint" lorsque chacun des membres du groupement, s'engage à exécuter une ou plusieurs parties distinctes tant en définition qu'en rémunération des prestations objet du marché.

L'un des membres du groupement, désigné dans l'acte d'engagement comme mandataire, représente l'ensemble des membres vis-à-vis du maître d'ouvrage.

Ce mandataire est également solidaire de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard du maître d'ouvrage pour l'exécution du marché.

Chaque membre du groupement conjoint, y compris le mandataire, doit justifier individuellement les capacités juridiques, techniques et financières requises pour la réalisation des prestations pour lesquelles il s'engage.

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

B - Groupement solidaire :

Le groupement est dit "solidaire" lorsque tous ses membres s'engagent solidairement vis-à-vis du maître d'ouvrage pour la réalisation de la totalité du marché.

L'un des membres du groupement désigné dans l'acte d'engagement comme mandataire représente l'ensemble des membres vis-à-vis du maître d'ouvrage et coordonne l'exécution des prestations par tous les membres du groupement.

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

Les membres du groupement solidaire, y compris le mandataire, doivent justifier individuellement les capacités juridiques exigées.

Les capacités financières et techniques du groupement solidaire sont jugées sur la base d'une mise en commun des moyens humains, techniques et financiers 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 de marché.

Les membres du groupement doivent produire individuellement des attestations de réalisation de prestations similaires.

C - Dispositions communes aux groupements conjoint et solidaire :

Le cahier des prescriptions spéciales, l'offre financière et le cas échéant l'offre technique présentés par un groupement sont signés 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.

Un même concurrent ne peut présenter plus d'une offre dans le cadre d'une même procédure de passation des marchés que ce soit en agissant à titre individuel ou en tant que membre d'un groupement.

SUPRATOURS TRAVEL

Local A5, Gare de Rabat Agdal, Agdal-Rabat

Tél: (212) 05 37 77 75 14 / 05 37 77 85 09

Fax: (212) 05 37 77 75 14

Site web: www.supratourstravel.com

Chaque groupement doit présenter, parmi les pièces du dossier administratif, une 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 prestations, le cas échéant.

En cas de groupement, le cautionnement provisoire et le cautionnement définitif peuvent être souscrits sous l'une des formes suivantes :

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.

Dans les cas prévus aux b) et c) ci-dessus, le récépissé du cautionnement provisoire et définitif ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu doivent préciser qu'ils sont délivrés dans le cadre d'un groupement et, en cas de défaillance, le montant dudit cautionnement reste acquis au maître d'ouvrage abstraction faite du membre défaillant.

ARTICLE 14 – ATTRIBUTION DU MARCHE

L'attribution au titre du présent Appel d'Offres se fera globalement.

SUPRATOURS TRAVEL se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues pour tout ou partie de l'appel d'offres.

Le Directeur Général *xy 2A*

DIRECTEUR GENERAL
SUPRATOURS TRAVEL
[Signature]
ALI EL KARRAM

SECTION III : OBJET ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 1: OBJET DE LA PRESTATION

Le présent Appel d'offres a pour objet la réalisation des prestations d'assistance des clients à l'utilisation des distributeurs automatiques de tickets au niveau des gares ferroviaires

ARTICLE 2: CONSISTANCE DE LA PRESTATION :

Le prestataire est tenu de mettre à la disposition de SUPRATOURS TRAVEL un personnel qualifié pour assurer les tâches suivantes :

- Promouvoir la vente via DAT en invitant les clients à l'utiliser
- Assurer l'organisation et la gestion des flux voyageurs devant les DAT;
- Assurer l'accueil, l'information et l'orientation des clients au DAT
- Assurer la gestion des supports d'information et d'orientation des clients au DAT
- Assurer l'assistance des clients pour l'utilisation des DAT ;

ARTICLE 3: PROFILS DU PERSONNEL :

Le personnel mis à la disposition de SUPRATOURS TRAVEL pour l'assistance des clients à l'utilisation des DAT devra répondre aux profils ci-après :

- Etre de nationalité marocaine ;
- Etre âgé de 20 à 35 ans maximum à la date de recrutement ;
- Avoir au minimum le niveau BAC et plus ;
- Etre présentable ;
- Etre apte à assurer les tâches demandées ;
- Etre au moins bilingue (arabe/français), l'anglais ou l'espagnol est souhaitable selon les régions ;

ARTICLE 4: SELECTION DU PERSONNEL :

Avant le démarrage de la prestation des séances de casting sont à réaliser par le prestataire et le maître d'ouvrage pour le choix du personnel appelant à travailler dans les gares

En vue de la sélection du personnel, le prestataire est tenu d'adresser à SUPRATOURS TRAVEL un nombre de candidats supérieur au nombre demandé. Ces candidats doivent présenter toutes les garanties de probité et de sérieux.

Ces candidats feront l'objet d'une sélection par SUPRATOURS TRAVEL. Les modalités de sélection seront décidées par SUPRATOURS TRAVEL (entretiens, tests ou autre) et seront communiquées au prestataire à chaque demande.

L'envoi des candidats devra intervenir 1 semaine après la demande de SUPRATOURS TRAVEL. Ces candidats devront être disponibles pour la prise de service dans les sites ONCF immédiatement après leur acceptation.

A l'issue de la sélection les candidats seront classés en trois groupes : groupe « retenu », groupe « attente » et groupe « rejeté ».

Le groupe «retenu» entrera en fonction aussitôt après la sélection.

Le groupe «attente» constituera une réserve en cas de besoins.

Le groupe «rejeté» ne devra plus être proposé en sélection.

SUPRATOURS TRAVEL

Local A5, Gare de Rabat Agdal, Ardal-Rabat

Tél:(212) 05 37 60 82 97/ 05 37 77 85 09 12

Fax: (212) 05 37 77 79 14

Site web: www.supratourstravel.com

ARTICLE 5: FORMATION :

Le personnel mis à la disposition SUPRATOURS TRAVEL, le groupe « retenu » et le groupe « attente », bénéficieront d'une formation à la charge de Supratours Travel liée à la pratique technique de l'utilisation du «DAT» ainsi que toutes les tâches qui seront assurées au niveau des gares ferroviaires.

ARTICLE 6: LIEUX DE TRAVAIL :

Le personnel mis à la disposition de SUPRATOURS TRAVEL sera appelé à travailler dans les gares voyageuses du réseau ONCF.

ARTICLE 7: HORAIRES DE TRAVAIL

Les horaires de travail sont fixés par le représentant de SUPRATOURS TRAVEL et sont conformes au code de travail. Ces horaires sont répartis sur la semaine, y compris les dimanches et jours fériés, ils peuvent être de jour comme de nuit.

La rétribution du travail de nuit et la compensation des jours fériés incombe au prestataire. Le prix indiqué au bordereau des prix s'entend pour une journée de travail quelque soit l'horaire (jour ou nuit) et quelques soit le jour (ouvrable ou férié).

Les repos hebdomadaires et les congés réglementaires sont pris en charge par le prestataire. SUPRATOURS TRAVEL réglera uniquement les journées réellement travaillées.

ARTICLE 8: TENUE VESTIMENTAIRE :

La tenue du personnel est à la charge du prestataire.

Le titulaire s'engage à fournir à sa charge, les uniformes par agent et par an (pantalons, chemises ML, Gilets, cravates, Badge métallique, casquette, Manteau pour l'hiver, bull en laine ML pour l'hiver, Polo MC pour l'été.....) pour permettre à ses agents d'avoir une présentation convenable (conformément au détail joint en annexe n°1).

La tenue de travail doit être régulièrement portée, tout agent mal vêtu sera interdit de prendre son poste et sera déclaré absent jusqu'à ce que sa tenue soit conforme au modèle prévu.

La tenue du personnel doit être validés par SUPRATOURS TRAVEL.

ARTICLE 9: REMPLACEMENT :

Le prestataire est tenu de remplacer toute personne qui ne se présentera pas à son poste pour cause de maladie ou autre imprévu dans les meilleurs délais possibles et au plus tard dans les 24 heures.

Le prestataire est tenu de remplacer toute personne ne donnant pas satisfaction par simple demande de SUPRATOURS TRAVEL et ce, dans un délai ne dépassant pas 2 jours.

ARTICLE 10 : CONSIGNE :

A compter de la date de la notification au Titulaire de l'approbation du Marché, une Consigne Locale sera établie par SUPRATOURS TRAVEL, en concertation avec le Titulaire.

La Consigne Locale précise l'organisation du travail et devient, à la date de sa notification au Titulaire, une Pièce Constitutive du Marché.

SUPRATOURS TRAVEL peut modifier, à tout moment, le contenu de la Consigne.

ARTICLE 11: OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE ET DE SES AGENTS

Le prestataire s'engage au titre du marché, notamment à :

- 1.1/ Assurer les Services dans le respect des stipulations du marché et conformément aux règles de l'art applicables en la matière ;
- 1.2/ Maintenir sous son autorité hiérarchique le Personnel nécessaire à l'exploitation des Services et assurer la rémunération ainsi que le paiement des charges sociales afférentes au Personnel dans le respect des contrats de travail y afférents et de la réglementation en vigueur, notamment le Code du Travail ;
- 1.3/ Mettre en œuvre tout son savoir-faire en toutes circonstances pour l'exploitation des Services en conformité avec les stipulations du marché;
- 1.4/ S'assurer que le Personnel observe et respecte strictement :
 - 1.4.1/ les règlements de l'ONCF, notamment en matière de sécurité au sein des Gares ;
 - 1.4.2/ les horaires fixés dans le cadre de l'exploitation des Services au sein des Gares.
- 1.5/ Prennent soin des outils et équipements mises à disposition du Personnel par SUPRATOURS TRAVEL pour l'exploitation des Services.
- 1.6/ Désigner son propre représentant qualifié pour chacune des Gares et/ou Groupe de Gares en charge de superviser le bon déroulement de l'exploitation des Services ;
- 1.8/ Justifier de la souscription des différentes assurances en relation avec le Personnel et les Services, notamment :
 - 1.8.1/ Assurance responsabilité civile couvrant les risques liés à l'exploitation des Services envers les tiers;
 - 1.8.2/ Assurance couvrant le risque de survenance d'accidents de travail et de maladies professionnelles du Personnel.
- 1.9/ Informer à l'immédiat par courriel SUPRATOURS TRAVEL de toute difficulté ou problème qui surviendrait dans le cadre de l'exploitation des Services lequel courriel sera complété par un écrit au plus tard dans les 24 heures ;
- 1.10/ D'une manière générale, respecter les dispositions du Code du Travail ainsi que toute législation et toute réglementation applicable dans le cadre de l'exploitation des Services.

SECTION IV : PRESCRIPTIONS ADMINISTRATIVES

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE CADRE

Le Marché cadre a pour objet l'exécution, par le Titulaire des prestations d'assistance des clients à l'utilisation des distributeurs automatiques de tickets (DAT) au niveau des gares ferroviaires

Les Montants minimum et maximum du Marché cadre sont définis comme suit :

MONTANT MINIMUM EN DH/HT/AN	MONTANT MAXIMUM EN DH/HT/AN
1 250 000,00	2 500 000,00

SUPRATOURS TRAVEL n'a pas l'obligation de commander le minimum.

ARTICLE 2– EXERCICE DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Dans le cadre de l'exécution du Marché, le Représentant du Maître d'Ouvrage sera :

Monsieur Le Directeur Général Supratours Travel.

Le Représentant du Maître d'Ouvrage accomplit, avec l'assistance du Maître d'œuvre et sous réserve des attributions relevant exclusivement de l'Autorité Compétente, les actes d'exécution du Marché.

ARTICLE 3-TRANSFERT DE MARCHE

En cas de cessation d'une partie des activités de la société SUPRATOURS TRAVEL SA, et/ou sa prise en charge par une autre société, la continuation de l'exécution des prestations par le titulaire doit être précédée par la conclusion d'un avenant qui concrétise la nouvelle disposition précitée. Aucune modification des clauses du marché n'est permise.

ARTICLE 4-DATE D'ENTREE EN VIGUEUR DU MARCHE

La date d'entrée en vigueur du marché sera le jour de sa notification par SUPRATOURS TRAVEL au Prestataire.

ARTICLE 5 – DUREE DU MARCHE- RESILIATION

La durée du marché est fixée entre SUPRATOURS TRAVEL et le Prestataire à un (1) an à partir de la date d'entrée en vigueur du marché. Cette durée sera renouvelable par tacite reconduction dans la limite de 3 (trois) ans, sauf dénonciation par l'une des deux parties, 90 jours au moins avant l'expiration de l'année entamée, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas où pour une cause quelconque, le Prestataire, viendrait à manquer à l'une de ses obligations mise à sa charge au titre du présent marché, SUPRATOURS TRAVEL aura la faculté, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, de résilier le marché à l'expiration du délai fixé par cette mise en demeure sans préjudice du droit de SUPRATOURS TRAVEL à lui réclamer des dommages - intérêts s'il y a lieu. Il reste entendu que dans le cadre de cette résiliation, le Prestataire ne peut prétendre à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

SUPRATOURS TRAVEL

Local A5, Gare de Bab el Agdal, Agdal, Rabat

Tél:(212) 05 37 77 65 62 / 05 37 77 65 09

Fax: (212) 05 37 77 79 14

Site web: www.supratourstravel.com

Par ailleurs, à l'expiration du présent marché ou en cas de sa résiliation, le Prestataire prendra en charge tout le personnel mis à la disposition de SUPRATOURS TRAVEL par ses soins dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché de façon à ce qu'aucun membre de ce personnel ne puisse prétendre à aucun lien de quelque nature que ce soit avec SUPRATOURS TRAVEL.

ARTICLE 6 – CONDITIONS DE SOUS-TRAITANCE

La sous-traitance est un contrat écrit par lequel le Prestataire confie l'exécution d'une partie de son marché à un tiers. Le Prestataire choisit librement ses sous-traitants sous réserve qu'il notifie à SUPRATOURS TRAVEL la nature des prestations qu'il envisage de sous-traiter et l'identité, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse des sous-traitants.

SUPRATOURS TRAVEL 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, notamment lorsque les sous-traitants ne remplissent pas les conditions requises.

Le Prestataire demeure personnellement responsable de toutes les obligations résultant du présent marché tant envers SUPRATOURS TRAVEL que vis-à-vis des agents et les tiers.

SUPRATOURS TRAVEL ne se reconnaît aucun lien juridique avec les sous-traitants.

En aucun cas, la sous-traitance ne peut porter sur la totalité du marché.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à mettre à la disposition de SUPRATOURS TRAVEL des profils adéquats pour accomplir convenablement les prestations définies en objet.

Le personnel à mettre à la disposition de SUPRATOURS TRAVEL par le Prestataire doit être de bonne moralité, avoir une bonne condition physique, de grande taille, posséder les capacités et aptitudes de l'agent pour la prestation d'assistance des DAT et avoir un niveau scolaire et professionnelle lui permettant de s'acquitter convenablement de leur tâche.

SUPRATOURS TRAVEL se réserve le droit de demander au Prestataire de remplacer tout personne qui n'a pas les qualités requises (morales et professionnelles) pour accomplir les tâches demandées selon la seule appréciation de SUPRATOURS TRAVEL, ou qui ne conviendrait pas à la tâche à laquelle il est assigné.

Le Prestataire s'oblige à remplacer ledit personnel dans un délai maximum de 24 heures.

IMPORTANT : le Prestataire doit obligatoirement communiquer ses représentants régionaux à SUPRATOURS TRAVEL. Ces représentants doivent au moins une fois par mois, faire le point avec un Responsable de SUPRATOURS TRAVEL sur les mesures nécessaires pour parer à tout manquement ou défaillance constatés dans l'exécution des prestations objet du présent marché.

ARTICLE 8 – PERSONNEL A METTRE A LA DISPOSITION DE SUPRATOURS TRAVEL

L'effectif du personnel à mettre à la disposition du SUPRATOURS TRAVEL par le Prestataire est donné à titre indicatif dans le bordereau des prix. Il pourra varier en plus ou en moins suivant les besoins de SUPRATOURS TRAVEL.

Toute augmentation de cet effectif fera l'objet d'un avenant, dûment signée par le Directeur Général de SUPRATOURS TRAVEL ou son représentant habilité à cet effet.

SUPRATOURS TRAVEL
Local AS, Cité de Rabat Agdal, Agdal-Rabat
Tel: (212) 05 37 68 62 87 / 05 37 77 88 09
Fax: (212) 05 37 77 79 14
Site web: www.supratourstravel.com

ARTICLE 9 – MODIFICATIONS ET AMENDEMENTS

Le marché pourra être amendé ou modifié après accord des parties intéressées chaque fois que le besoin se fera sentir pour améliorer la réalisation des prestations objet du présent appel d'offres.

Tout amendement ou modification du marché fera l'objet d'un avenant audit marché.

Le montant total du marché peut subir des variations en plus dans la limite de 10% du montant du marché.

ARTICLE 10 – PENALITES- INDEMNITES ET MESURES COERCITIVES PARTICULIERES

1.Pénalités pour retard dans le commencement des prestations

Le prestataire prendra les dispositions nécessaires pour entamer l'exécution des prestations objet de chaque commande à compter de la date indiquée sur l'ordre de service de commencement des prestations de ladite commande.

En cas de retard(s) dans l'exécution des Prestations, il sera appliqué, par jour de retard, une pénalité de 0,08% du montant total hors taxes de la commande en question.

Le Titulaire est également passible de Pénalités spécifiques dont les montants et faits générateurs sont les suivants :

2.Pénalités pour irrégularité dans l'exécution des prestations

La consigne locale définit les modalités de réalisation des prestations.

SUPRATOURS TRAVEL se réserve le droit de contrôler la présence des agents dans leurs postes, et en cas d'irrégularité, il sera appliqué au prestataire des pénalités comme suit :

• Cas d'abandons de poste ou absences :

Il sera appliqué au prestataire, une pénalité de l'ordre de **500 DH** par jour.

• Cas d'irrégularité :

Il s'agit de toute infraction pouvant affecter la bonne exécution des prestations :

- Mauvaise présentation,
- Mauvais comportement avec la clientèle ONCF ;
- Réception d'une réclamation fondée à l'encontre du personnel mis à la disposition de SUPRATOURS TRAVEL ;
- Fourniture d'une fausse information aux clients ;
- Etc.

Cette liste n'est pas limitative

Il sera appliqué au prestataire, en plus de non-paiement du forfait correspondant, une pénalité égale à la valeur de la prestation en question.

Si la défection pour un motif imputable au titulaire se prolongeait au-delà de 10 jours calendaires, le Maître d'Ouvrage pourra (i) résilier le Marché sans être tenu d'indemniser le

Titulaire et (ii) confier à un tiers, aux frais et risques du Titulaire, l'exécution des prestations correspondant à la partie inexécutée des Prestations.

Si, pour une cause imputable au Titulaire, les Prestations n'ont pas été entièrement exécutées à l'issue du Délai Global d'Exécution, SUPRATOURS TRAVEL se réserve le droit, sans préjudice de l'application des Pénalités prévues au présent Article, de procéder ou faire procéder à l'exécution des Prestation inexécutées aux frais et risques du titulaire.

L'application des Pénalités prévues au présent Article ne dispense pas le Titulaire de la responsabilité qu'il pourrait encourir du fait de l'absence, du retard, de la négligence et, plus généralement, de toute défaillance d'un membre de son personnel.

Les Pénalités sont déduites des sommes dues au Titulaire par le Maître d'Ouvrage au titre du Marché.

Le montant des Pénalités est plafonné à 10% du Montant annuel maximum du Marché HT.

Lorsque ce plafond est atteint, le Maître d'Ouvrage peut décider de résilier le Marché après mise en demeure préalable et sans préjudice.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

Le prestataire doit répondre des faits et fautes de son personnel ayant entraîné un préjudice quelconque à SUPRATOURS TRAVEL et aux personnels et partenaires de celle-ci.

En cas de vol, ou détérioration du matériel, le Prestataire sera tenu de dédommager SUPRATOURS TRAVEL dans la limite de la valeur résiduelle de la marchandise ou matériel volé ou du matériel détérioré.

ARTICLE 12 – ASSURANCE CONTRE LES RISQUES

SUPRATOURS TRAVEL dégage toute responsabilité contre les risques découlant de l'activité du Prestataire qui doit être couvert par une police d'assurance à responsabilité civile.

Le Prestataire s'engage à couvrir l'ensemble du personnel mis à la disposition de SUPRATOURS TRAVEL contre les risques d'accidents du travail et des maladies professionnelles. Il s'engage également à contracter une police d'assurance couvrant les risques de sa responsabilité civile à l'occasion de l'accomplissement des tâches objet du présent marché, tant à l'égard de SUPRATOURS TRAVEL qu'à l'égard des tiers, et ce pour tous dommages causés par son personnel ou par lui même.

A toute réquisition de SUPRATOURS TRAVEL, le prestataire devra produire copie des polices d'assurance ainsi que les quittances justifiant le paiement des primes correspondantes, sous peine de résiliation immédiate du marché.

ARTICLE 13- OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE EN MATIERES SOCIALE ET FISCALE

Le prestataire contracte des obligations sur les plans social et fiscal.

Il s'engage à payer ses employés et à respecter toutes les réglementations en matière sociale qui lui incombent en vertu de l'exécution du marché notamment l'affiliation de ses employés à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale et l'acquittement des cotisations dues.

Le prestataire s'engage également à faire face à l'exécution de toutes ses obligations fiscales dont il peut ou pourra être redevable.

ARTICLE 14 - ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des prestations décrites dans le présent cahier des charges, le prestataire doit préciser dans son offre l'adresse où elle compte élire domicile.

A défaut par le prestataire retenu d'avoir rempli cette obligation et celles qui lui sont imposées par le règlement de la consultation, toutes les notifications qui lui sont rapportées seront valablement faites à l'adresse indiquée dans son offre.

Au cas où les lettres adressées au prestataire retenu à l'adresse susvisée seraient retournées à SUPRATOURS TRAVEL avec la mention «non réclamée», ces lettres seraient considérées comme étant parvenues à leur destination et portées à la connaissance du prestataire retenu.

ARTICLE 15 - LANGUE

La langue du Marché est la langue française. Tous les documents à remettre par le Titulaire au Maître d'Ouvrage doivent, s'ils ne sont pas en langue française, être accompagnés d'une traduction officielle en langue française qui seul fera foi.

Les communications entre le Titulaire et le Maître d'œuvre seront effectuées en langue française.

ARTICLE 16 - REGLEMENT DES CONTESTATIONS - LITIGES

Tous litiges ou différends pouvant survenir entre les parties quant à l'interprétation ou l'exécution du marché et qui ne pourront être réglés à l'amiable dans un délai de trente jours après le commencement des négociations du règlement à l'amiable, seront soumis à la juridiction marocaine compétente de la ville de Rabat.

ARTICLE 17 - DROIT D'ENREGISTREMENT

Les marchés sont assujettis d'office à la formalité d'enregistrement à la charge du prestataire.

ARTICLE 18 – CAUTIONNEMENTS DEFINITIF

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

Emis dans les 30 jours qui suivent la notification de l'approbation du marché, il sera libéré après réalisation des prestations objet du marché cadre.

La caution ci-dessus doivent être établis suivant modèle admis par SUPRATOURS TRAVEL, par l'une des banques marocaines autorisées à se porter caution en faveur des concurrents.

ARTICLE 19 – RECEPTION DEFINITIVE

A l'issue de l'exécution de l'ensemble des Prestations, le Maître d'Ouvrage s'assure de la conformité de l'ensemble des Prestations, telles qu'exécutées par le Titulaire, aux termes et conditions du Marché.

Si le Maître d'ouvrage estime que les Prestations ont toutes été exécutées conformément aux termes et conditions du Marché, il prononce la Réception Définitive du marché.

ARTICLE 21- RETENUE DE GARANTIE

Il ne sera pas prévu de retenue de garantie au titre du marché.

ARTICLE 22-DELAÏ DE GARANTIE

Il n'est pas prévu de délai de garantie dans le Marché.

ARTICLE 22- REVISION DES PRIX

Les prix arrêtés dans la section V ci-après, sont fermes et non révisables pendant toute la durée du marché.

ARTICLE 23- CONDITIONS DE PAIEMENT

Le paiement des prestations objet du présent appel d'offres, sera effectué à l'échéance normale en vigueur à SUPRATOURS TRAVEL, soit 90 jours fin de mois de l'exécution des prestations, après avoir fourni à SUPRATOURS TRAVEL les pièces suivantes :

- Bordereau mensuel de déclaration des salaires (BDS) portant le nombre de jours et d'heures réellement travaillés par les agents;
- Bulletins mensuels de paie de la période objet de facturation achevée, dûment signés par les agents ;
- L'attestation d'assurance des agents à présenter uniquement à l'occasion du premier paiement et à chaque renouvellement notamment les polices d'assurances relatives à la responsabilité civile et à l'accident de travail mentionnant le nombre des assurés.

Les factures, établies par le Prestataire mensuellement en quatre exemplaires et certifiées par le représentant de SUPRATOURS TRAVEL, devront faire apparaître obligatoirement :

- le numéro du marché ;
- le prix hors TVA ;
- le taux de la TVA ;
- le numéro du Registre de Commerce ;
- le numéro de la Taxe Professionnelle,
- le numéro de l'Identifiant Fiscal ;
- le numéro du compte bancaire ;
- le numéro de la CNSS ;
- l'ICE du prestataire ;
- l'ICE de SUPRATOURS TRAVEL.

ARTICLE 24 - PRIX

La mise à disposition de SUPRATOURS TRAVEL du personnel par le Prestataire s'effectuera suivant les prix indiqués dans la section V.

Si le prix relatif au SMIG est modifié au cours d'exécution des prestations, SUPRATOURS TRAVEL répercute la différence résultant de l'augmentation du SMIG.

Cette répercussion sera à la charge de SUPRATOURS TRAVEL.

Si le taux de la taxe sur la valeur ajoutée est modifié postérieurement à la date limite de remise des offres, le maître d'ouvrage répercute cette modification sur le prix de règlement.

ARTICLE 25-DIPOSITIONS REGLEMENTAIRES – UTILISATION ET RECRUTEMENT DE LA MAIN D'ŒUVRE

25.1 : Respect des dispositions réglementaires :

Le Titulaire est soumis aux dispositions législatives et réglementaires relatives aux conditions de travail, à la protection et à la sécurité de la main d'œuvre employée par lui pour les besoins de l'exécution des Prestations.

Le Titulaire devra tenir à jour et à la disposition de SUPRATOURS TRAVEL la liste nominative du personnel présent dans les lieux d'exécution des Prestations. Cette liste devra être fournie en même temps que chaque décompte.

Le personnel affecté à l'exécution des Prestations doit être obligatoirement immatriculé à la CNSS.

Le Titulaire s'engage à respecter, notamment, les dispositions législatives et réglementaires relatives au montant du salaire minimum et au mode de paiement des salaires des membres de son personnel.

Si un nouveau salaire minimum entre en vigueur pendant l'exécution des Prestations, ce salaire devient applicable à partir de la date de son entrée en vigueur sans que le Maître d'ouvrage soit tenu de le notifier au titulaire.

Cette répercussion sera à la charge de SUPRATOURS TRAVEL.

Le titulaire doit obligatoirement fournir au maître d'ouvrage :

- Les copies des bordereaux mensuels de déclaration à la CNSS pour les agents affectés à l'exécution du Marché :
 - Dès le premier mois de l'exécution des prestations ;
 - A l'occasion de la modification de la liste du personnel du Titulaire ou du personnel affecté à l'exécution des Prestations ;
 - A tout moment, sur simple demande du Maître d'Ouvrage.
- Les contrats revêtus des signatures du salarié et de l'employeur légalisées par l'autorité compétente conformément à l'article 15 du code de travail. Les contrats devraient être signés avant toute prise de service ;
- Les bulletins de paie au mois le mois contre signés par chaque Agent, faute de quoi les règlements seront suspendus si le titulaire ne respecte pas le paiement du SMIG.

Le maître d'ouvrage pourra vérifier à tout moment le respect, par le Titulaire, des dispositions législatives et réglementaires auxquelles les précédents paragraphes du présent Article font référence.

25.2 Utilisation du personnel affecté à l'exécution du marché :

Le Titulaire est tenu de désigner un représentant (i) ayant tous pouvoirs pour le représenter vis-à-vis du Maître d'Ouvrage et (ii) présent, en permanence pendant l'exécution des Prestations,

Le Titulaire est tenu de respecter les termes du marché relatifs au nombre et aux qualités respectives des personnes qui seront mobilisées sur le lieu d'exécution des Prestations pour en assurer l'exécution.

Le Titulaire veille à ce que le personnel affecté à l'exécution des Prestations présente toutes les garanties de moralité, de probité et de compétence professionnelle.

Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit, sans encourir de responsabilité envers le Titulaire, d'interdire l'accès au lieu d'exécution des Prestations à tout membre du personnel du Titulaire dont la présence est jugée indésirable par le Maître d'Ouvrage, notamment du fait de sa tenue ou de sa conduite sur le lieu d'exécution des Prestations.

Le Titulaire est responsable des détériorations, dégradations et vols imputables à son personnel.

Le transport du personnel et du matériel du Titulaire est aux frais de celui-ci.

SECTION V : BORDEREAU DES PRIX

N° de Prix	Désignation	Unité	Quantité annuelle	Prix unitaire en DH/HT (*)	Montant total annuel en DH/HT
1	Assistance des clients à l'utilisation des distributeurs automatiques de tickets au niveau des gares ferroviaires	Jour/ Agent	14 600		
MONTANT TOTAL ANNUEL EN DH/HT					
MONTANT EN DH DE LA TVA DE 20%					
MONTANT TOTAL ANNUEL EN DH/TTC					

Arrêté le présent bordereau des prix à la somme annuelle de :

.....

PAR LE SOUSMISSIONNAIRE SOUSSIGNE

A LE

N.B : Les Quantités mentionnées dans le bordereau des prix sont données à titre indicatif pour permettre de départager les offres.

(*) :

- **Le soumissionnaire doit obligatoirement compléter le détail estimatif ci-joint, faute de quoi, son offre sera écartée.**
- **Il s'agit du prix unitaire final issu du détail estimatif.**

SUPRATOURS TRAVEL
 Local A5, Gare de Rabat Agdal, Agdal-Rabat
 Tél: (212) 05 37 68 62 97/ 05 37 77 85 09
 Fax: (212) 05 37 77 79 14
 Site web: www.supratourstravel.com

DETAIL ESTIMATIF

Désignation	Unité	Nouveau SMIG (Par jour agent) (1)	Charges sociales (19,49%)			Taxe de Formation Professionnell e (1,6%) (5)	Prix du SMIG + Charges + Taxe professionnell e (1) + (2) + (3) + (4) + (5) = (6)	Congé payé (5,77%) (6) x 5,77% = (7)	Jours chômés payés (3,85%) (6) x 3,85% = (8)	Prix unitaire hors frais et marge en DH/HT (6) + (7) + (9) = (9)	Frais et marge (**) (10)	Prix unitaire en DH/HT (9) + (10) = (11)
			Allocations familiales (6,4%) (2)	AMO (4,11 %) (3)	Prestations sociales (8,98%) (4)							
ASSISTANCE DES CLIENTS A L'UTILISATION DES DAT	Agent / jour	16,29 x 191 = 3 111,39	199,13	127,88	279,40	49,78	3 767,58	217,39	145,05	4 130,02/26 = 158,85		

(*) :

- Le soumissionnaire doit obligatoirement compléter le présent détail estimatif, faute de quoi, son offre sera écartée.
- Il s'agit du prix unitaire à reporter sur le Bordereau des prix.

(**) :

NB : - Le soumissionnaire qui ne respecte pas le SMIG, son offre sera écartée.

- Le prix du SMIG a été calculé en respectant les durées légales de travail, à savoir :

1. SMIG horaire : 16,29 DH/HT à partir du 1er septembre 2023.
2. Nombre d'heures annuel : 2288 Heures/an
3. Nombre d'heures mensuel : 2288 / 12 = 191 Heures/mois
4. Durée légale de travail (Nombre de jours par mois) : 26 jours/mois.

SECTION VI : ANNEXES

ANNEXE I :

Tenue vestimentaire pour l'assistance des clients à l'utilisation des DAT

Tenue vestimentaire	Couleur	Dotation annuelle
Pantalon	Gris	2
Chemise ML	Blanche	2
Gilet(*)		2
Cravate	Orange	2
Badge métallique		1
Casquette	Grise	2
Manteau pour l'hiver	Gris foncé	1
pull en laine ML pour l'hiver	Gris clair	2
Polo MC pour l'été	Gris clair	2

(*) La couleurs des gilets et l'impression seront arrêtées lors de la mise en place de la prestation.

Il est à noter que les prototypes de ces effets doivent être validés par SUPRATOUS TRAVEL avant le commencement de la prestation.

ANNEXE 2 : ACTE D'ENGAGEMENT

A - Partie réservée à SUPRATOURS TRAVEL

Appel d'offres OUVERT N° 01/AO/2024/ST

Objet du marché : Assistance des clients à l'utilisation des distributeurs automatiques de tickets au niveau des gares ferroviaires

B - Partie réservée au concurrent

a) Pour les personnes physiques

Je (1) soussigné..... (prénom, nom et qualité)
agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,
adresse du domicile élu :
affilié à la CNSS sous le n° :
inscrit au registre de commerce de(localité) sous le n°.....
n° de patente

b) Pour les personnes morales

Je soussigné (prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise) agissant au
nom et pour le compte de..... (raison sociale et forme juridique de la société)
Au capital de :

.....
Adresse du siège social de la société

.....
Adresse du domicile élu

.....
affiliée à la CNSS sous le n° :
inscrite au registre de commerce de(localité) sous le n°.....
n° de patente

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :

- après avoir pris connaissance du dossier d'appel d'offres concernant les prestations précisées en objet de la partie A ci-dessus ;
 - après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma responsabilité la nature et les difficultés que comportent ces prestations :
- 1) remets, revêtu (s) de ma signature (un bordereau de prix et un détail estimatif ou la décomposition du montant global) établi (s) conformément aux modèles figurant au dossier d'appel d'offres ;
 - 2) m'engage à exécuter lesdites prestations conformément au cahier des prescriptions spéciales et moyennant les prix que j'ai établis moi-même, lesquels font ressortir :
 - Montant hors TVA :(en lettres et en chiffres)
 - Montant de la TVA (taux 20%) :(en lettres et en chiffres)
 - Montant TVA comprise :(en lettres et en chiffres)
 - SUPRATOURS TRAVEL se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte N°..... (à la Trésorerie Générale, Bancaire, ou Postal) ouvert à mon nom (ou au nom de la Société) à
(localité) sous le n°.....

Fait à le
(Signature et cachet du concurrent)

SUPRATOURS TRAVEL
Société AG, Caspida Rabat Agdal, Agdal-Rabat
Tél : 06 62 97 05 37 77 85 09
Fax : (212) 06 37 77 79 14
Site web: www.supratourstravel.com

ANNEXE 3 : DECLARATION SUR L'HONNEUR
(Appel d'Offres OUVERT N° 01/AO/2024/ST)

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

.....

B- Pour les personnes morales

Je soussigné (prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise)
agissant au nom et pour le compte de (raison sociale et forme juridique de la Société).

Au capital de :

.....

Adresse du Siège de la Société :

.....

Adresse du Domicile élu :

.....

Déclare sur l'honneur :

m'engager à couvrir, dans les limites fixées dans le cahier des charges, par une police d'assurance, les risques découlant de mon activité professionnelle ;

que je remplis les conditions prévues par le présent règlement de consultation ;

m'engager, sauf avis contraire du maître d'ouvrage, si j'envisage recourir à la sous-traitance, que celle-ci ne peut porter sur l'ensemble du marché

m'engage et m'interdire à ne pas recourir par moi-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 du présent marché ;

m'engage et m'interdire à ne pas faire, par moi-même ou par personne interposée des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du marché et lors des étapes de son exécution ;

Je certifie l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et assumerai ma responsabilité en cas de faux ou d'usage de faux.

Fait à Le

Signature et cachet du concurrent (2)

SUPRATOURS TRAVEL
Société AS, Siège de Rabat Agdal, Agdal-Rabat
Tél: (212) 05 37 77 85 09
Fax: (212) 05 37 77 79 14
Site web: www.supratourstravel.com

ANNEXE 4 : MODELE DE CAUTION

(à établir par la banque)

Nous soussignés (Banque) Société (Forme
Juridique)..... au capital de DH :dont le siège social est
à..... représentée par MM.
..... en qualité de
..... déclarons
nous porter caution personnelle et solidaire en faveur de
(STE).....
.....
.....
auprès de SUPRATOURS TRAVEL à concurrence de la somme de (en chiffres et en lettres)
.....
.....
.....
.....

Représentant le montant du cautionnement provisoire ou définitif, auquel est assujettie ladite Société en exécution des clauses de l'appel d'offres N° 01/AO/2024/ST du..... relatif à Assistance des clients à l'utilisation des distributeurs automatiques de tickets au niveau des gares ferroviaires.

Par la présente, nous nous engageons à régler à SUPRATOURS TRAVEL le montant de cette caution, soit la somme de (en chiffres et en lettres)..... sur première demande de sa part et sans que besoin soit de sommations, procédure ou démarches quelconques et ce quelles que soient les exceptions soulevées par le débiteur principal, les contestations ou les oppositions formulées par ses soins.

Fait, à le
{ Bon pour caution personnelle et solidaire à
{ concurrence de la somme de (en chiffres et
(1) { en lettres)
{
{

TRES IMPORTANT : Cette caution ne doit en aucun cas porter de date limite de validité

Signatures :

(1) Cette formule doit être écrite de la main du signataire.

SUPRATOURS TRAVEL
14, rue des Palmiers de Rabat Agdal, Agdal-Rabat
Tél: (00212) 05 37 77 89 09
Fax: (00212) 05 37 77 79 14
Site web: www.supratourstravel.com

ANNEXE 5 : MODELE DE DECLARATION D'INTEGRITE

Je soussigné [.....], en ma qualité de représentant dûment habilité de la société [.....] (la « Société ») dans le cadre de la remise d'une Offre pour Objet du marché : Assistance des clients à l'utilisation des distributeurs automatiques de tickets au niveau des gares ferroviaires

Conformément au dossier d'appel d'offres n° :

- (i) déclare et m'engage à ce que ni moi ni aucune autre personne, y compris parmi les dirigeants, employés ou représentants, agissant au nom de la Société et sur la base des instructions prise par toute personne dûment habilitée, en bonne et due forme ou avec leur connaissance et accord, ou avec leur consentement, ne commette ou ne commettra une quelconque Pratique Interdite (telle que définie ci-dessous) en rapport avec la Consultation ou dans le cadre de l'exécution des Prestations prévues au titre du Marché, et à vous informer au cas où une telle Pratique Interdite serait portée à l'attention de toute personne chargée, au sein de notre Société, de veiller à l'application de la présente déclaration (la « Déclaration ») ;
- (ii) Pendant la durée de la Consultation et, si notre Offre est retenue, pendant la durée du Marché, désignerai et maintiendrai dans ses fonctions une personne - qui sera soumise à votre agrément, et auprès de qui vous aurez un accès illimité et immédiat - et qui sera chargée de veiller, en disposant des pouvoirs nécessaires à cet effet, à l'application de la présente Déclaration ;
- (iii) si (i) moi-même ou un dirigeant, employé ou représentant, agissant comme indiqué ci-dessus, a (a) été condamné par un tribunal, quel qu'il soit, pour un délit quelconque impliquant une Pratique Interdite en rapport avec n'importe quelle procédure d'appel d'offres ou fourniture de travaux, biens ou services au cours des cinq années immédiatement antérieures à la date de la présente Déclaration, ou (ii) un quelconque de ces dirigeants, employés ou représentants a été renvoyé ou a démissionné de quelque emploi que ce soit parce qu'il était impliqué dans quelque Pratique Interdite que ce soit, fourni par la présente, des précisions au sujet de cette condamnation, ce renvoi ou cette démission ainsi que le détail des mesures prises ou que la Société prendra, pour garantir que nos employés ne commettrons aucune Pratique Interdite en rapport avec le Marché.
- (iv) Au cas où le Marché serait attribué à la Société, reconnais qu'il sera accordé au Maître d'Ouvrage, aux organismes prêteurs et aux auditeurs nommés par l'un ou l'autre d'entre eux, ainsi qu'à toute autorité compétente marocaine ou internationale dûment reconnue par le Royaume du Maroc, le droit d'inspecter les documents de la Société.
- (v) Accepte de conserver lesdits documents durant la période généralement prévue par la législation en vigueur mais, quoi qu'il en soit, pendant au moins six ans à compter de la date de réception provisoire du Marché.»

A l'effet des présentes dispositions et à moins qu'ils ne soient déjà définis dans le dossier de consultation, les expressions suivantes sont définies comme indiqué ci-dessous :

- « Manœuvre de Corruption » : fait d'offrir, promettre ou accorder un quelconque avantage indu en vue d'influencer la décision d'un responsable public, ou de menacer de porter atteinte à sa personne, son emploi, ses biens, ses droits ou sa réputation, en rapport avec la procédure de passation des marchés ou dans l'exécution d'un marché, dans le but d'obtenir ou de conserver abusivement une affaire ou d'obtenir tout autre avantage indu dans la conduite de ses affaires.
- « Manœuvre Frauduleuse » : déclaration malhonnête ou dissimulation d'informations dans le but d'influencer la procédure de passation d'un marché ou l'exécution d'un marché au préjudice d'un maître d'ouvrage, et qui comporte des pratiques collusoires entre candidats (avant ou après la remise des offres) ou entre un candidat et un consultant ou représentant d'un maître d'ouvrage en vue de fixer les prix des soumissions à des niveaux non compétitifs et de priver SUPRATOURS TRAVEL des avantages d'une mise en concurrence équitable et ouverte.
- « Responsable Public » : toute personne occupant une fonction législative, administrative,

de direction, politique ou judiciaire dans les Pays Concernés, ou exerçant tout emploi public dans les Pays Concernés, ou tout dirigeant ou employé d'une entreprise publique ou d'une personne morale contrôlée par une entreprise publique dans les Pays Concernés, ou tout dirigeant ou responsable de toute organisation publique internationale.

- « Pratique Interdite » : tout acte qui est une Manœuvre de Corruption ou une Manœuvre Frauduleuse.
- « Pays Concernés » : désigne le Maroc et tout autre pays impliqué du fait de l'origine des Soumissionnaires, des bailleurs de fonds ou de tout autre intervenant participant à la procédure de passation du Marché, son exécution ou son financement.

Fait à [...], le [...] [signature]

SUPRATOURS TRAVEL
Lors de Rabat Agdal, Agdal-Rabat
Tél: (212) 05 37 77 05 09
Fax: (212) 05 37 77 79 14
Site web: www.supratourstravel.com

ANNEXE 6 : MODELE D'ENGAGEMENT "ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL"

Je soussigné [.....], en ma qualité de représentant dûment habilité de la société [.....] (la « Société ») dans le cadre de la remise d'une Offre pour la réalisation des prestations d'assistance des clients à l'utilisation des distributeurs automatiques de tickets au niveau des gares ferroviaires

Conformément au dossier d'appel d'offres n° 01/AO/2024/ST :

- (i) a pris bonne note de l'importance que revêt le respect des normes environnementales et sociales;
- (ii) m'engage à respecter et à faire respecter par l'ensemble de mes sous-traitants les normes environnementales et sociales reconnues par la communauté internationale en matière de protection de l'environnement et de droit du travail dont les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du travail (OIT) et les conventions internationales en matière d'environnement, en cohérence avec les lois et règlements applicables au Maroc ; et
- (iii) m'engage également à mettre en œuvre les mesures d'atténuation des risques environnementaux et sociaux telles que définies dans le plan de gestion environnemental et social ou, le cas échéant, dans la notice d'impact environnemental et social fourni(e) par le Maître d'Ouvrage.

Fait à [.....] le [....]

[Signature]

SUPRATOURS TRAVEL
Local : de Rabat Agdal, Andalous
Tél : 05 37 79 14 15 / 05 37 79 14 16
Fax : (212) 05 37 79 14 15
Site web: www.supratourstravel.com