



CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES
APPEL D'OFFRES N°13/10 RELATIF A LA MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE
ORGANISATION DE L'EACCE

ARTICLE 1 : CONTEXTE ET OBJET DE LA MISSION

Dans cette ère de mondialisation marquée par une compétition exacerbée et des exigences techniques et commerciales de plus en plus élevées, la notion de performance est devenue la clé de succès de toute organisation

L'évolution de l'environnement économique et réglementaire national et international impose aux entreprises publiques de disposer d'une organisation performante.

A ce titre et suite aux recommandations de l'audit institutionnel, stratégique, opérationnel et de gestion ordonnancé par le Ministère de l'Economie et des Finances, l'Etablissement Autonome de Contrôle et de Coordination des Exportations engage une étude en vue de se doter d'un nouvel organigramme. Cette action vise la maîtrise et l'amélioration du processus organisationnel, afin qu'il tienne mieux compte des missions, des nouveaux métiers, des valeurs et de la vision stratégique de l'Etablissement.

ARTICLE 2 : OBJECTIFS DE LA MISSION

- Doter l'EACCE d'une nouvelle structure d'organisation suivant les nouvelles orientations stratégiques.
- Mettre en œuvre la nouvelle structure d'organisation.

ARTICLE 3 : RESULTATS ATTENDUS

- Proposer plusieurs scénarios d'organisation de l'EACCE en tenant compte de ses orientations stratégiques et de l'évolution de ses métiers.
- Elaborer le manuel d'organisation de l'EACCE en vue de définir les missions, les responsabilités ainsi que les relations hiérarchiques et fonctionnelles entre les différentes entités.
- Elaborer un plan d'action de mise en œuvre de la nouvelle structure d'organisation.

ARTICLE 4: PRESENTATION DE L'EACCE

Une fiche de présentation de l'EACCE est jointe en annexe.

ARTICLE 5 : MODE D'EXECUTION

Le présent appel d'offres fera l'objet d'un marché qui sera signé entre L'EACCE et la société adjudicataire.

ARTICLE 4: MAITRE D'OUVRAGE

Le maître d'ouvrage du marché qui sera passé suite au présent appel d'offres est L'Etablissement Autonome de Contrôle et de Coordination des Exportations.

ARTICLE 6: - NOMBRE DE LOTS

Le présent appel d'offres fait l'objet d'un lot unique.

ARTICLE 7 : PROCESSUS DE DEROULEMENT

Le processus de déroulement de cette mission se compose de quatre phases :

- ***Phase 1 : Prise de connaissance générale.***
- ***Phase 2 : Diagnostic de revue critique de l'organisation actuelle.***
- ***Phase 3 : relecture et validation de la nouvelle stratégie de l'EACCE***
- ***Phase 4 : Conception du nouveau système d'organisation.***
- ***Phase 5 : Élaboration d'un plan d'action de mise en œuvre.***

1. Prise de connaissance générale

Cette phase a pour objectifs de permettre au consultant de collecter les éléments de compréhension du contexte et des objectifs de la mission ainsi que les principales caractéristiques de l'activité de l'EACCE.

Cette phase se compose de quatre étapes :

- Organiser une réunion avec le Comité de pilotage de la mission en vue d'appréhender les objectifs et les résultats attendus.
- Collecter les informations et documents nécessaires pour la prise de connaissance de l'EACCE, notamment :
 - Mission, finalité,
 - Secteurs d'activités,
 - Valeurs, culture,

- Spécificités,
 - Historique, enjeux,
 - Etc
- Construire une équipe de projet (composée des principaux responsables concernés par la mission et de l'équipe des consultants).
 - Etablir un plan d'intervention.

2. Diagnostic et revue critique de l'organisation actuelle

Les principaux objectifs de cette phase de la mission sont les suivants :

- Ressortir les points forts et les points à améliorer du système d'organisation actuelle.
- Elaborer des propositions d'amélioration.

Cette phase se compose de deux principales étapes :

- Evaluer les structures organisationnelles en vue de recenser les principales activités, analyser l'organigramme actuel et examiner les relations hiérarchiques et fonctionnelles entre les entités.
- Evaluer les différentes fonctions en cohérence avec l'analyse de l'organisation (mission, principales activités, moyens, informations échangées, procédures de travail etc...).

3. Relecture et validation de la nouvelle stratégie de l'EACCE

Au cours de cette phase, le prestataire devra examiner la nouvelle stratégie adoptée par l'EACCE en vue de :

- Prendre connaissance des nouvelles orientations stratégiques de l'Etablissement.
- Appréhender les orientations stratégiques en terme d'évolution des métiers, de développement des activités et d'organisation des structures ;
- Analyser la déclinaison de ces orientations stratégiques au niveau des processus opérationnels.
- Analyser la cohérence, l'imbrication et le montage des projets prévus dans le cadre de la nouvelle stratégie.
- Analyser les facteurs clés de succès et les risques inhérents aux différents projets identifiés par l'EACCE.

- Examiner l'organisation actuelle des fonctions métiers et des fonctions supports et de leur niveau de réponse aussi bien par rapport aux futurs projets qu'aux activités courantes de l'EACCE.

A l'issue de ces travaux, le prestataire devra dresser d'une manière structurée la nouvelle stratégie de l'EACCE ainsi que le plan de mise en œuvre et de suivi opérationnel des projets identifiés ;

4. Conception du nouveau système d'organisation

Cette phase a pour objectifs de proposer les différents modes d'organisation et d'élaborer le manuel d'organisation de l'EACCE.

Cette phase comporte quatre étapes :

- Elaborer l'architecture générale de la nouvelle structure d'organisation de l'EACCE qui sera soumise à l'approbation du Comité de pilotage de la mission. Cette architecture devra prendre en considération aussi bien les nouveaux métiers de l'Etablissement que le plan de mise en œuvre et de suivi opérationnel des projets identifiés dans le cadre de sa nouvelle stratégie.
- Proposer les scénarios d'organisation de l'EACCE possibles en faisant ressortir les avantages et limites de chacun d'eux.
- Elaborer les fiches de description des missions et principales responsabilités de chaque entité (en s'appuyant sur le scénario d'organisation retenu par le Comité de pilotage de la mission).
- Elaborer les fiches de postes prévus par le scénario d'organisation retenu.

5. Elaboration d'un plan d'action de mise en œuvre

Le plan de mise en œuvre de la nouvelle organisation doit indiquer notamment :

- Les actions à mener en vue de la mise en œuvre de la nouvelle organisation.
- Les pré-requis (ou les préalables à la mise en œuvre).
- Les entités responsables de la mise en œuvre.
- Les délais de mise en œuvre.

Le plan de mise en œuvre doit notamment prévoir :

- Une action de sensibilisation sur la nouvelle structure d'organisation.

- Une action de formation sur le nouveau manuel d'organisation.
- Un plan de communication sur la nouvelle organisation (en interne et en externe).

ARTICLE 10 : CONTROLE ET SUIVI DE LA REALISATION DE LA MISSION

Dans l'objectif d'accompagner les consultants dans l'accomplissement de leur mission dans les conditions les plus appropriées, et d'assurer le suivi de la bonne exécution des prestations, un Comité de Pilotage interne est désigné par la Direction Générale, en concertation avec le prestataire. Le Comité de Pilotage est le seul interlocuteur du prestataire.

Dans ce contexte, des réunions de coordination seront organisées à travers lesquelles le Comité de Pilotage pourra faire part de ses recommandations, suggestions et remarques éventuelles aux consultants. De même des débriefings de fin d'étape seront réalisés (réunions d'entretiens et de synthèse pour la remise des rapports en éditions définitives).

Avant le démarrage de la mission, une réunion de cadrage sera programmée afin d'explicitier l'objet et les objectifs de la mission et d'arrêter un planning et une méthodologie de travail.

En définitive, les consultants rapporteront à l'Etablissement tous les aspects techniques de la mission à effectuer. Le contrôle et le suivi de la mission se font principalement à travers les rapports formels et les contacts avec les consultants.

Durant la mission, il est de la responsabilité du prestataire d'attirer de manière formelle l'attention de l'Etablissement sur les indices de non-satisfaction ou tout autre problème par rapport à la mission et à ses objectifs.

ARTICLE 8 : ORGANISATION DE LA MISSION

Une réunion entre le prestataire, notamment, le chef de mission et le Comité de Pilotage, aura lieu, avant le démarrage de la mission, pour fixer un planning de réalisation et une méthodologie de travail.

Ledit planning de réalisation, qui engage les deux parties, sera arrêté d'un commun accord entre le Comité de Pilotage et le prestataire. Il fera apparaître notamment les indications suivantes :

- le contenu détaillé et la durée correspondant à chaque étape de la mission ;
- les délais nécessaires à la remise des rapports (en éditions provisoires et en éditions définitives) ;

- Le programme indicatif de visite des services centraux de l'EACCE et de ses services extérieurs (délégations et laboratoires régionaux à Agadir , Berkane et Tanger)

Des changements peuvent intervenir dans le planning à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. Ils doivent néanmoins, être validés dans le cadre du Comité de Pilotage.

Quant à l'approche méthodologique proposée par le prestataire, elle doit faire apparaître le plan de travail et la démarche à suivre. Elle pourra subir des aménagements en commun accord entre les deux parties.

Une fois la méthodologie de travail arrêtée, elle sera signée par les deux parties.

ARTICLE 9: MOYENS HUMAINS DEPLOYES POUR LA REALISATION

DE LA MISSION

Le Prestataire est tenu de composer une équipe de praticiens confirmés dans leur domaine, répondant aux exigences requises et immédiatement disponibles pour mener cette étude dans des conditions optimales.

Les profils ci-après doivent obligatoirement figurer parmi l'équipe proposée par le Consultant :

- Un expert en Management des Ressources humaines et organisation des entreprises
- Un expert en stratégie et management ;

Le Prestataire est invité à enrichir son équipe avec tout autre profil qu'il juge nécessaire pour mener à bien cette étude.

ARTICLE 11 : DISPONIBILITE DES CONSULTANTS

Les consultants mobilisés par le prestataire s'engagent à être disponibles pour effectuer les prestations requises à partir de la date de démarrage de la mission, dûment notifiée par les services de l'Etablissement.

ARTICLE 12 : REMPLACEMENT DES CONSULTANTS

S'il s'avère nécessaire de remplacer les consultants pour toute raison indépendante de la volonté du prestataire, les nouveaux consultants doivent avoir une expérience et des qualifications au moins identiques à celles définies par le présent Cahier des Charges.

En tout état de cause, tout consultant ne peut être remplacé, avant le démarrage de la mission, par un nouvel intervenant qu'après accord écrit de l'Etablissement.

L'Etablissement peut demander au prestataire, un remplacement s'il considère que les consultants sont incompetents ou s'ils ne remplissent pas leurs fonctions conformément aux exigences de ladite mission.

Si le prestataire est incapable de fournir un remplaçant, dans un délai de 10 jours ouvrables, l'Etablissement peut décider de mettre un terme à la mission.

Les coûts supplémentaires éventuels, occasionnés par le remplacement du consultant sont à la charge du prestataire.

ARTICLE 13 : LIEUX DE DEROULEMENT DE LA MISSION

La mission se déroulera dans les locaux de l'Etablissement, notamment le siège, sis à 72, angle bd Med Smiha et rue Med Baâmrani.

Il est entendu que les frais se rapportant à la mission des consultants sont à la charge exclusive du prestataire.

ARTICLE 14 : RAPPORTS LIVRABLES DE L'ETUDE

1. Contenu des rapports

□ Rapports provisoires

A la fin de chaque étape, le prestataire aura à remettre un rapport provisoire en 3 exemplaires (2 sur support papier et un sur support numérique : CD ROM).

Les rapports d'étapes doivent être directement remis à l'Etablissement par le prestataire. Ils décriront notamment :

- les activités des consultants durant l'étape en question ;
- les éventuelles suggestions des consultants sur les fonctions de l'Etablissement susceptibles de mise à niveau complémentaire, qu'ils auraient été amenés à identifier au cours de leur mission ;
- les tâches devant être effectuées par l'Etablissement avant le démarrage de l'étape suivante.
- Les résultats obtenus conformément aux dispositions consignées dans l'approche méthodologique dûment conjointement par les deux parties (prestataire et le maître d'ouvrage).

□ **Rapports définitifs d'étapes**

L'approbation par l'Etablissement des rapports provisoires ou leur remise en édition définitive, le cas échéant, constitue une condition nécessaire à la réalisation de l'étape suivante.

□ **Rapport de synthèse**

En fin de mission (à l'issue de la 5^{ème} étape), le prestataire devra remettre à l'EACCE un rapport de synthèse qui doit être soigneusement rédigé.

Il présentera notamment :

- un bref historique de la situation antérieure et de la problématique de la mission,
- la description précise des actions réalisées,
- les résultats obtenus

2. Langue, format et quantité

Tous les rapports seront rédigés en langue française et remis en 3 exemplaires (2 support papier + 1 numérique sur CD ROM) à l'Etablissement.

ARTICLE 15 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Concernant chaque phase, une réception partielle sera prononcée après achèvement des travaux y afférents et remise des rapports correspondants en édition définitive. La réception partielle de la dernière phase tiendra lieu de réception provisoire des prestations ; elle reste tributaire de la remise du rapport de synthèse. La réception définitive sera prononcée après expiration du délai de garantie.

ARTICLE 15 : GARANTIE

Compte tenu de la nécessité de faire valider le nouvel organigramme par le Ministère des Finances et en garantie de la mise en œuvre de la nouvelle organisation, le titulaire du marché s'engage à garantir ses prestations pour une période d'une année à compter de la date de prononciation de la réception provisoire. Durant cette période, l'EACCE pourra le consulter pour tous éventuels remaniements, adaptations ou recommandations jugés nécessaires.

ARTICLE 16 : ORDRES DE SERVICES

Un ordre de service portant exécution de la mission, objet du présent appel d'offres et commencement des prestations afférentes à la première étape sera notifié à la société adjudicataire après signature du marché par l'autorité compétente.

De même, chacune des quatre dernières étapes fera l'objet d'un ordre de service qui sera notifié au prestataire pour le démarrage des prestations y afférentes.

ARTICLE 17 : DELAIS DE REALISATION

Le prestataire réalisera sa mission conformément au planning proposé et arrêté en commun accord avec l'EACCE et ce, dans un délai global de 4 mois hors délais de validation des rapports des différentes phases de l'étude. Le délai d'exécution de chaque phase, fixé dans le planning arrêté d'un commun accord et dans le marché, commencera à courir à compter du lendemain de la date de notification de l'ordre de service y afférent.

Au terme de chaque phase, le prestataire remet au Comité de Pilotage, un rapport provisoire en 3 exemplaires pour validation. Il sera remis à l'EACCE dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la fin de la phase en question. Par la suite, le Comité de Pilotage disposera de cinq (5) jours minimum ouvrables pour valider le rapport ou présenter ses remarques et observations. Dans le deuxième cas, le prestataire disposera de dix (10) jours ouvrables pour remettre le rapport de phase en édition définitive.

Dans tous les cas, tout retard de validation des rapports par l'EACCE n'est pas supporté par le prestataire qui ne pourra commencer les travaux de la phase suivante qu'après validation du rapport de la phase précédente ou sa remise en version définitive, le cas échéant et réception d'un ordre de service .

ARTICLE 18 : CONFIDENTIALITE

Le Prestataire et les consultants sont tenus de respecter une stricte confidentialité vis-à-vis des tiers, pour toutes informations relatives à la mission ou collectées à son occasion (aucune reproduction/diffusion des rapports de mission n'est admise). Tout manquement au respect de cette clause entraînera une interruption immédiate de la mission.

Cette stricte confidentialité reste de règle, sans limitation, après la fin de mission.

**ARTICLE 19 : -CARACTERE DES PRIX
- REVISION DES PRIX**

Le prix du présent marché s'entend toutes taxes comprises, ils comprennent tous les frais et les bénéfices, y compris les frais d'assurance et de déplacement des consultants du prestataire. Ils s'appliquent à des prestations entièrement exécutées et conformes aux règles de l'art.

Ces prix sont établis et arrêtés par le prestataire en tenant compte des difficultés que comporte l'exécution de la prestation. Il en résulte que celle-ci ne pourra exciper de l'ignorance des renseignements nécessaires à l'accomplissement de sa mission pour se soustraire aux obligations qui en découlent.

Ce prix s'entend au forfait, ferme et non révisable.

ARTICLE 20 : VALIDITE DU MARCHE

Le marché qui sera signé en vertu du présent appel d'offres ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après notification de son approbation par le Directeur Général de l'EACCE et signature du Contrôleur d'Etat.

ARTICLE 21 : CAUTIONNEMENT ET RETENUE DE GARANTIE

- Les cautionnements provisoires restent acquis à l'Etablissement notamment dans les cas suivants :
 - Si les soumissionnaires retirent leurs offres pendant le délai de validité des offres.
 - Si les soumissionnaires retenus refusent de signer les marchés.
 - Si les titulaires des marchés refusent d'exécuter les marchés dûment approuvés.

- La caution provisoire sera remplacée, dans les trente jours qui suivent la date de notification de l'approbation du marché, par une caution définitive de 3% du montant dudit marché.

La restitution au fournisseur de la caution définitive aura lieu après prononciation de la réception définitive.

- Une retenue de garantie de 10% du montant à régler sera prélevée sur chaque facture ; elle sera restituée au prestataire après prononciation de la réception définitive. Elle cesse de croître lorsqu'elle atteint 7% du montant du marché.

ARTICLE 22 : FORME DE L'ACTE D'ENGAGEMENT

Conformément aux dispositions de l'article 6 du règlement de consultation, l'offre financière doit comprendre un acte d'engagement par lequel le soumissionnaire s'engage à réaliser les prestations objet du présent appel d'offres, moyennant le prix qu'il propose. Cet acte d'engagement doit être signé, cacheté et timbré, conformément au modèle joint au dossier d'appel d'offres. Le montant de l'acte d'engagement doit apparaître en chiffres et en lettres.

ARTICLE 23 : ELECTION DE DOMICILE

Toutes les notifications qui se rapportent au marché seront valablement faites au domicile du titulaire du marché figurant dans l'acte d'engagement.

En cas de changement de domicile, le titulaire du marché est tenu d'en aviser l'EACCE par lettre recommandée avec accusé de réception dans les quinze (15) jours suivant la date d'intervention de ce changement.

ARTICLE 24 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Les pièces constitutives du marché comprennent :

- l'acte d'engagement
- le cahier des prescriptions spéciales
- le règlement de consultation
- le bordereau des prix/détail estimatif
- le C.C.A.G.EMO 2002
- le CCAGT –Travaux 2000
- L'offre technique

ARTICLE 25 : NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une mise en nantissement du marché passé en vertu du présent appel d'offres, il est prévu que :

- 1) La liquidation des sommes dues par le maître d'ouvrage en exécution du marché sera opérée par les soins de Monsieur le Directeur Général de l'EACCE.
- 2) La personne chargée de fournir au titulaire du marché ainsi qu'aux bénéficiaires des nantissemements de subrogations, les renseignements et états prévus à l'article 7 du Dahir du 28 Août 1948 est Monsieur le directeur Général de L 'EACCE
- 3) Les paiements prévus au marché seront effectués par le trésorier Payeur de l'EACCE, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché.

ARTICLE 26 : REFERENCES AUX TEXTES

Le fournisseur sera soumis aux dispositions définies par :

- 1) Le présent cahier des charges ;
- 2) **Le règlement du 8 juillet 2008** fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'EACCE ainsi que certaines dispositions relatives à leur contrôle et à leur gestion ;
- 3) **La loi 69.00** relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes ;
- 4) **Le décret n°2-01-2332** du 22 Rabii I 1423 (4 Juin 2002) approuvant le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés pour le compte de l'Etat ;
- 5) **Le décret n°2-99-1087** du 29 Moharrem 1421 (4 Mai 2000) approuvant le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de travaux exécutés pour le compte de l'Etat.
- 6) **Le Dahir** du 23 chaoual 1367 (28 Août 1948) relatif au nantissement des marchés publics.
- 7) **Le décret royal n° 330-66** du 10 Moharram 1387 (21 Avril 1967) portant règlement général de comptabilité publique ;
- 8) Les textes généraux concernant l'emploi de la main d'œuvre et notamment les circulaires N° 4/59 SGG/ CAB du 12 Février 1959 et N° 59/23 du 6 Octobre 1959 ainsi que la réglementation des salaires et du travail au Maroc.

Et en général tous les textes, lois et règlements en vigueur au Maroc qui sont en rapport avec l'objet du présent appel d'offres.

ARTICLE 27 : RESILIATION DU MARCHÉ

Le marché signé en vertu du présent appel d'offres pourra être résilié de plein droit par l'EACCE en cas de :

- Défaut d'exécution dans les délais impartis;
- Incapacité civile de l'entreprise;
- Liquidation ou redressement judiciaire;
- Faillite;
- Décès de l'entrepreneur;
- Tout manquement grave ou non-respect des termes du cahier de charges ;

Et d'une manière générale dans tous les cas prévus par la réglementation en vigueur.

ARTICLE 28 : REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige survenant entre l'EACCE et les soumissionnaires, à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des clauses du présent cahier des charges sera préalablement traité à l'amiable. Si le désaccord persiste, les litiges seront tranchés par les tribunaux administratifs du Royaume du Maroc statuant en la matière.

ARTICLE 29 : FRAIS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT

Les droits de timbre et les frais d'enregistrement des marchés seront à la charge des titulaires.

ARTICLE 30 : MODALITES DE PAIEMENT DU PRESTATAIRE

Le règlement sera effectué sur les cinq phases de la mission, après réception partielle de chaque étape selon les modalités suivantes :

- 1^{ère} phase : 10%
- 2^{ème} phase : 20%
- 3^{ème} phase : 20%
- 4^{ème} phase : 20%
- 5^{ème} phase : 30%

Tout paiement doit faire préalablement l'objet d'une facture présentée par le prestataire en quatre exemplaires.

Une retenue de garantie de 10% du montant à régler sera prélevée sur chaque facture . Elle cesse de croître lorsqu'elle atteint 7% du montant du marché.

ARTICLE 31 : PENALTITES DE RETARD

A défaut d'avoir terminé les prestations, objet du présent appel d'offres, dans les délais prescrits, la société adjudicataire est passible d'une pénalité de retard par jour calendaire ouvrable de 1‰ (un pour mille) du montant de la tranche considérée sans que le montant total des pénalités ne dépasse 10% (dix pour cent) du montant du marché. Toutefois, cette pénalité de retard ne sera pas appliquée en cas de force majeure approuvée par le Directeur Général de l'EACCE, et conditionnée par l'obligation de prévenir par écrit recommandé la Direction Générale et ce dans un délai maximum de sept jours ouvrables après l'apparition d'un tel cas, en précisant les éléments constitutifs de ladite force majeure.

ARTICLE 32 : FRAIS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT

Le "**Prestataire**" supportera tous les frais de timbres et les frais d'enregistrement des différentes pièces des marchés.

**L'ETABLISSEMENT AUTONOME DE
CONTROLE ET DE COORDINATION DES
EXPORTATIONS**

**Cachet et signature du soumissionnaire
Suivis de la mention manuscrite
« Lu et approuvé »»**