

ROYAUME DU MAROC
CONSEIL NATIONAL DES DROITS DE L'HOMME



Appel d'offres ouvert sur offres de prix

N°05/CNDH/2023

Réservé à la Petites et Moyennes Entreprises/Auto-entrepreneurs/Coopératives

Relatif à

**MISE EN OEUVRE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE AU SEIN
DU CNDH EN VUE DE L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 9001 VERSION
2015**

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

Appel d'offres ouvert sur offres de prix en application des dispositions du paragraphe 1 de l'article 16 du chapitre III et du paragraphe 1 de l'article 17 du chapitre IV ainsi que de l'article 156 du décret n° 2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatifs aux marchés publics.

CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES.....	5
ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE	5
ARTICLE 2 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS.....	5
ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE.....	5
ARTICLE 4 : DOCUMENTS GENERAUX ET TEXTES SPECIAUX	5
ARTICLE 5 : VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	6
ARTICLE 6. ETENDUE DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	6
ARTICLE 7 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET CAUTIONNEMENT DEFINITIF.....	7
ARTICLE 8 : RETENUE DE GARANTIE	7
ARTICLE 9 : DATE DE COMMENCEMENT - DELAI D'EXECUTION.....	7
ARTICLE 10 : RECEPTION PROVISOIRE ET DEFINITIVE DU MARCHE	8
ARTICLE 11 : NANTISSEMENT	8
ARTICLE 12 : ELECTION DU DOMICILE DU PRESTATAIRE.....	8
ARTICLE 13 : SOUS-TRAITANCE.....	9
ARTICLE 14 : NATURE ET CARACTERE DES PRIX.....	9
ARTICLE 15 :AVANCE.....	9
ARTICLE 16 : ASSURANCES - RESPONSABILITE.....	9
ARTICLE 17 : DELAI DE GARANTIE	9
ARTICLE 18 : MODALITES DE REGLEMENT.....	9
ARTICLE 19 : PENALITES POUR RETARD	10
ARTICLE 20 : DROITS DE PROPRIETE	10
ARTICLE 21: DROITS D'ENREGISTREMENT.....	10
ARTICLE 22: LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION.....	10
ARTICLE 23 : MESURES DE SECURITE.....	11
ARTICLE 24 : RESILIATION DU MARCHE	11
ARTICLE 25 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS OU LITIGES	11
ARTICLE 26 : RETENUE A LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ETRANGERS NON-RESIDENTS AU MAROC	11
CHAPITRE II : CLAUSES TECHNIQUES	12
ARTICLE 27 : OBJECTIFS DE LA MISSION.....	12
ARTICLE 28 : MISSION ET LIVRABLES	13
ARTICLE 29 : VALIDATION DES LIVRABLES.....	16
ARTICLE 30 : BORDEREAU DES PRIX - DETAIL ESTIMATIF.....	17

Préambule du cahier des prescriptions spéciales

ENTRE

Le Conseil national des Droits de l'Homme (CNDH) représenté par sa présidente Mme Amina BOUAYACH désigné ci-après par le terme « **Maître d'Ouvrage** »

D'une part

Et

1. Cas d'une personne morale

La sociétéreprésentée par M.....
.....qualité.....
Agissant au nom et pour le compte de.....
en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés. Au capital social.....
Taxe professionnelle n°
Registre de commerce de
Sous le n°.....
Affilié à la CNSS sous n°.....
Faisant élection de domicile au
Compte bancaire n° (RIB sur 24 chiffres).....
ouvert auprès de

Désigné ci-après par le terme « **PRESTATAIRE** »

D'autre part

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

2. Cas de personne physique

M.....Agissant en son nom et pour son propre compte.
Registre de commerce desous le n°.....
Taxe professionnelle n°
Affilié à la CNSS sous n°.....
Faisant élection de domicile au
..... Compte
bancaire n° (RIB sur 24 chiffres)..... ouvert
auprès
de.....

Désigné ci-après par le terme « **PRESTATAIRE** »

D'autre part

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

3. Cas d'un groupement

Les membres du groupement soussignés constitué aux termes de la convention
.....(les références de la convention)..... :

Membre 1 :

M..... qualité..... Agissant au nom et
pour le compte de.....en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.
Au capital social.....
Taxe professionnelle n°
Registre de commerce de.....Sous le n°..... Affilié à la CNSS sous n°
.....

Faisant élection de domicile au.....
Compte bancaire n° (RIB sur 24 chiffres).....ouvert auprès
de.....

Membre 2 :

.....
(Servir les renseignements le concernant)

Membre n° :

Nous nous obligeons (conjointement ou solidairement, selon la nature du groupement) ayant
M (prénom, nom et qualité) en tant que mandataire du
groupement et coordonnateur de l'exécution des prestations, ayant un compte bancaire commun sous
n° (RIB sur 24 chiffres)..... ouvert auprès de (banque)

.....

Désigné ci-après par le terme « **PRESTATAIRE** »

D'autre part

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent appel d'offres ouvert a pour objet la mise en œuvre d'un système de management de la qualité au sein du CNDH en vue de l'obtention de la certification ISO 9001 version 2015.

La certification concerne les processus « protection », « promotion » et « prévention » des droits de l'Homme au siège du CNDH ».

ARTICLE 2 : CONSISTANCE DE LA PRESTATION

La prestation objet du marché issu du présent appel d'offres consiste d'établir et mettre en œuvre le SMQ de l'institution en application du référentiel ISO 9001 version 2015 et de préparer l'institution à la conduite du processus de certification des processus métier (protection, prévention et promotion des Droits de l'Homme).

Cette prestation est répartie en quatre phases :

Phase I : Analyse de la situation et planification

Phase II : Conception et développement

Phase III : Formation et mise en œuvre

Phase IV : Evaluation, amélioration continue, audit à blanc et audit de certification

La prestation se déroulera au siège du CNDH sis à Rabat, Hay Riad et à la Commission régionale des droits de l'Homme (CRDH) Casablanca-Settat qui représentera les autres commissions lors de l'exécution des 4 phases.

ARTICLE 3 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les documents constitutifs du marché issu du présent appel d'offre comprennent :

- L'acte d'engagement.
- Le présent Cahier des Prescriptions Spéciales ;
- Le bordereau du prix global ;
- Décomposition du montant global ;
- L'offre technique ;
- 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 (CCAG-EMO),

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

ARTICLE 4 : DOCUMENTS GÉNÉRAUX ET TEXTES SPÉCIAUX

Le concurrent du présent appel d'offre, se soumet et s'engage à exécuter les prestations faisant l'objet du marché qui découlera du présent appel d'offres, aux conditions précisées ci-après et conformément aux dispositions des textes suivants :

1. Dahir n°1-15-05 du 29 Rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics ;
2. Décret n°2.12.349 du 08 Joumada I 1434 (20 Mars 2013) relatif aux marchés publics ;
3. Décret Royal n°330-66 du 10 Moharrem 1387 (21 avril 1967) portant le règlement général de la comptabilité publique tel que modifié et complété.

4. Décret n° 2-01-2332 du 22 rabii 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 passées pour le compte de l'Etat ;
5. Décret n° 2-16-344 du 17 chaoual 1437 (22 Juillet 2016) fixant les délais de paiement et les intérêts moratoires relatifs aux commandes publiques ;
6. Arrêté du ministre de l'économie et des finances n°20.14 du 4 septembre 2014 relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics ;
7. Dahir n° 1-14-189 du 27 moharrem 1436 (21 novembre 2014) portant promulgation de la loi n° 112-12 relative aux coopératives ;
8. Dahir n° 1-15-06 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n° 114-13 relative au statut de l'auto-entrepreneur.
9. Décret n° 2-15-258 du 20 jourmada II 1436 (10 avril 2015) pris en application des articles 5,6 et 8 de la loi n° 114-13 relative au statut de l'auto-entrepreneur ;
10. Décret n° 2-15-617 du 24 jourmada II 1437 (24 mars 2016), portant sur la fixation des règles d'organisation et de gestion du Registre des coopératives ;
11. Dahir n° 1-18-17 du jourmada II 1439 (22 février 2018) portant promulgation de la loi n° 76-15 relative à la réorganisation du Conseil national des droits de l'Homme ;
12. Règlement intérieur du Conseil national des droits de l'Homme (20 février 2020) ;
13. Famille de la Norme ISO 9000 ;
14. Tous les textes réglementaires et législatifs rendus applicables au Maroc à la date de l'ouverture des plis.

D'une manière générale, le concurrent est tenu de s'assurer de l'accord préalable du maître d'ouvrage sur l'application de tout règlement complémentaire.

ARTICLE 5 : VALIDITÉ ET DÉLAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION

En application de l'article 153 du décret n° 2.12.349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013), la notification de l'approbation du marché doit intervenir dans un délai maximum de (75) soixante-quinze jours à compter de la date fixée pour l'ouverture des plis. Si la notification de l'approbation n'est pas intervenue dans ce délai, l'attributaire est libéré de son engagement vis-à-vis du maître d'ouvrage.

Toutefois, le maître d'ouvrage peut, avant l'expiration de ce délai, proposer à l'attributaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, par fax confirmé ou par tout autre moyen de communication, de maintenir son offre pour une période supplémentaire ne dépassant pas trente (30) jours. L'attributaire doit faire connaître sa réponse avant la date limite fixée par le maître d'ouvrage, en cas de refus, la mainlevée de son cautionnement provisoire lui est donnée.

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

ARTICLE 6. ETENDUE DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Du seul fait de l'apposition de sa signature sur le présent cahier des prescriptions spéciales (CPS), le concurrent :

- Renonce à se prévaloir de toute clause contraire à celles qui y figurent et, en particulier, à celles qui accompagnaient son offre ;
- Est réputé avoir une connaissance parfaite de l'étendue des prestations à réaliser.

Le concurrent est chargé, en plus de la réalisation des services objet du présent marché, du contrôle de leur qualité. Il est de ce fait entièrement et pleinement responsable des articles livrés en dehors des cas de force majeure dans la limite définie par les dispositions du CCAG -EMO.

Les visas délivrés par le Maître d'ouvrage sur les documents remis par le concurrent en application des clauses du marché issu du présent appel d'offres n'atténuent en rien sa responsabilité. Cette dernière demeure pleine et entière en ce qui concerne le respect du délai d'exécution et la conformité des prestations aux spécifications de l'appel d'offres et aux textes généraux réglementaires en vigueur.

ARTICLE 7 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET CAUTIONNEMENT DEFINITIF

Le montant du cautionnement provisoire est fixé à la somme de huit mille (8 000.00) Dirhams.

Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du montant initial du marché issu du présent appel d'offre.

Le montant du cautionnement provisoire reste acquis au Conseil national des droits de l'Homme dans le cas où 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 marché issu du présent appel d'offres ou dans les cas prévus par l'article 15 du CCAG- EMO.

Le cautionnement provisoire sera restitué au titulaire du marché issu du présent appel d'offres après que le titulaire ait réalisé le cautionnement définitif.

Le cautionnement définitif sera restitué ou libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le maître d'ouvrage dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date de la réception définitive des prestations conformément à la stipulation des conditions prévues à l'article 49 du CCAG-EMO, sauf dans les cas désignés dans l'article 52 du CCAG-EMO.

ARTICLE 8 : RETENUE DE GARANTIE

Aucune retenue de garantie ne sera appliquée.

ARTICLE 9 : DATE DE COMMENCEMENT - DÉLAI D'EXÉCUTION

▪ Date de commencement :

La date de commencement de réalisation des prestations est à la date fixée par l'ordre de service prescrivant au prestataire de commencer la prestation. La date de commencement de la prestation sert de base de calcul du délai d'exécution.

▪ Délai d'exécution :

Le concurrent devra réaliser les prestations désignées en objet dans un délai de **dix-huit (18 mois)**.

Chaque phase fera l'objet d'un ordre de service prescrivant son commencement et un délai d'exécution partiel comme suit :

	Phases	Durée
Phase I	Analyse de la situation et planification	2 mois
Phase II	Conception et développement :	4 mois
Phase III	Formation et mise en œuvre	8 mois
Phase IV	Evaluation, amélioration continue, audit à blanc et audit de certification	4 mois

Le délai de la réalisation court à compter de la date de commencement de l'exécution des prestations prévue par l'ordre de service prescrivant le commencement de la phase.

Le concurrent sera tenu d'accuser réception de tous les ordres de service qui lui sont notifiés.

Le concurrent devra se conformer aux ordres de service qui lui seront notifiés par le maître d'ouvrage.

Dans le cas de négligence manifestée par le titulaire du marché issu du présent appel d'offres pour répondre dans les délais aux ordres de services, il lui sera adressé une mise en demeure. Moyennant le respect des dispositions réglementaires, le maître d'ouvrage pourra prononcer la résiliation du marché aux torts du titulaire lorsqu'il ne se conforme pas à la décision de mise en demeure.

ARTICLE 10 : RECEPTION PROVISOIRE ET DEFINITIVE DU MARCHE

1-Réception provisoire partielle

A la fin de chaque phase le Maître d'ouvrage procédera à la réception provisoire partielle de la phase réalisée, si le titulaire a bien rempli ses engagements contractuels.

La dernière réception provisoire partielle tiendra lieu de la réception provisoire du marché.

2-Réception définitive

La réception définitive est prononcée en même temps que la réception provisoire.

ARTICLE 11 : NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement, il sera fait application des dispositions prévus à l'article 8 du Dahir n° 1-15-05 du 19/02/2015 portant exécution de la loi 112-13 relative au nantissement des marchés publics, étant précisé que :

1. La liquidation des sommes dues en exécution du présent marché sera opérée par les soins du maître d'ouvrage. Le service chargé de cette liquidation est **la Direction des Supports et Ressources** ;
2. Au cours de l'exécution du marché, les documents prévus à l'article 8 du Dahir n° 1-15-05 du 19/02/2015 peuvent être requis du maître d'ouvrage, par le concurrent du marché ou au bénéficiaire des nantissemements ou subrogations et sont établis sous la responsabilité du maître d'ouvrage.
3. Les paiements prévus au marché issu du présent appel d'offre seront effectués par l'agent comptable du Conseil National des Droits de l'Homme, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du concurrent du marché.

Le maître d'ouvrage délivre sans frais, au concurrent, sur sa demande et contre récépissé, un exemplaire spécial du marché portant la mention " exemplaire unique" et destiné à former titre conformément aux dispositions du Dahir n° 1-15-05 du 19/02/2015 portant exécution de la loi 112-13 relative au nantissement des marchés publics.

Les frais de l'enregistrement de l'exemplaire unique sont à la charge du titulaire du marché.

ARTICLE 12 : ÉLECTION DU DOMICILE DU PRESTATAIRE

Conformément à l'article 17 du CCAG-EMO, les notifications du maître d'ouvrage sont valablement faites au domicile élu ou au siège social du titulaire mentionné dans l'acte d'engagement indiqué dans son offre.

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

ARTICLE 13 : SOUS-TRAITANCE

Le prestataire doit se conformer aux dispositions de l'article 158 du décret n° 2 - 12 - 349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.

Les phases n° I et n° II représentent le corps d'état principal du marché et par conséquent ne peuvent pas faire l'objet de sous-traitance.

La sous-traitance ne peut en aucun cas dépasser 50% du montant du marché.

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises des concurrents prévues à l'article 24 du Décret n° 2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 Mars 2013) relatif aux marchés publics.

ARTICLE 14 : NATURE ET CARACTERE DES PRIX

Le marché issu du présent appel d'offres est à prix global. Les sommes dues au titulaire du marché sont calculées, sur la base de la décomposition du montant global. Le montant global est calculé par addition des prix forfaitaire indiqués pour chacune des phases.

Le prix du marché comprend le bénéfice ainsi que tous droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe de la prestation objet du marché.

Le présent marché est passé à prix fermes et non révisables. Toutefois, 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 15 : AVANCE

Aucune avance dans le cadre de ce marché ne sera accordée au Titulaire.

ARTICLE 16 : ASSURANCES - RESPONSABILITÉ

Le prestataire de services doit adresser au maître d'ouvrage, avant tout commencement des prestations de services, les attestations des polices d'assurance qu'il doit souscrire et qui doivent couvrir les risques inhérents à l'exécution du marché et ce, conformément aux dispositions de l'article 20 du CCAG-EMO, tel qu'il a été modifié et complété.

ARTICLE 17 : DÉLAI DE GARANTIE

Pour le présent appel d'offres, aucun délai de garantie n'est exigé.

ARTICLE 18 : MODALITES DE PAIEMENT

Pour l'établissement des décomptes, le prestataire de services est tenu de fournir au maître d'ouvrage une facture appuyée par les attestations de réceptions/BL et établies en 04 exemplaires en indiquant les références du marché et décrivant les prestations réalisées et livrées et indiquant les parties livrées, le montant total à payer ainsi que tous les éléments nécessaires à la détermination de ce montant.

Le règlement sera effectué après la réalisation de chaque phase sanctionnée par un PV de réception partielle de ladite phase et à terme échu en application des pourcentages du montant global, et l'application des pénalités de retard, le cas échéant.

Le paiement de la prestation sera effectué comme suit :

Phases	Montant (%)
Phase 1	10% du montant global au terme de la phase 1
Phase 2	20% du montant global au terme de la phase 2
Phase 3	40% du montant global au terme de la phase 3
Phase 4	30% du montant global au terme de la phase 4

Sur ordre du maître d'ouvrage, les sommes dues au prestataire seront versées au Compte bancaire ou postal signalé sur l'acte d'engagement.

Le maître d'ouvrage établit, à la fin du marché issu du présent appel d'offres un décompte définitif, à hauteur du montant des prestations réalisées au titre de la durée totale du marché.

ARTICLE 19 : PÉNALITÉS POUR RETARD

A défaut par le titulaire d'avoir terminé l'exécution des prestations dans les délais prescrits, il lui sera appliqué, une pénalité par jour calendaire de retard de 1‰ (Un pour mille) du montant du marché initial éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus.

Le montant de ces pénalités sera appliqué de plein droit et sans mise en demeure sur toutes les sommes dues au titulaire.

L'application de ces pénalités ne libère en rien le titulaire de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il aura souscrites au titre du marché qui résultera du présent appel d'offres.

Toutefois, le montant cumulé de ces pénalités est plafonné à dix pour cent (10%) du montant initial du marché éventuellement modifié ou complété par des avenants intervenus.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable du titulaire et sans préjudice de l'application des mesures coercitives prévues par l'article 52 du CCAG-EMO.

ARTICLE 20 : DROITS DE PROPRIÉTÉ

Les livrables ainsi que tous les documents issus de cet appel d'offres reste la propriété exclusive de CNDH et ne saurait être utilisés, reproduits, représentés, vendus son accord préalable et explicite.

ARTICLE 21: DROITS D'ENREGISTREMENT

Le titulaire acquitte les droits d'enregistrement dus au titre du marché, conformément à la législation en vigueur.

ARTICLE 22: LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Le titulaire ne doit pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des actes de corruption, à des manœuvres frauduleuses et à des pratiques collusoires, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du marché.

Le titulaire ne doit pas faire, 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. Les dispositions du présent article s'appliquent à l'ensemble des intervenants dans la réalisation du marché issu du présent appel d'offre, conformément à l'article 168 du décret n° 2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.

ARTICLE 23 : MESURES DE SÉCURITÉ

Le prestataire de services s'engage à respecter les mesures de sécurité conformément aux dispositions de l'article 24 du CCAG-EMO.

ARTICLE 24 : RÉSILIATION DU MARCHÉ

La résiliation du marché issu du présent appel d'offre se fera le cas échéant dans tous les cas prévus par le CCAG-EMO, et les modalités prévues par l'article 159 du décret n°2-12-349 du 20 Mars 2013 relatif aux marchés publics.

ARTICLE 25 : RÈGLEMENT DES CONTESTATIONS OU LITIGES

Si, en cours d'exécution du marché, des difficultés, différends ou litiges surviennent entre le maître d'ouvrage et le titulaire, les parties s'engagent à régler ceux-ci dans le cadre des stipulations des articles 52 à 54 du CCAG-EMO. Si cette procédure ne permet pas le règlement des litiges, ceux-ci seront soumis aux tribunaux compétents de Rabat conformément à l'article 55 du CCAG-EMO.

ARTICLE 26 : RETENUE À LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ÉTRANGERS NON-RÉSIDENTS AU MAROC

Une retenue à la source au titre de l'impôt sur les sociétés ou de l'impôt sur le revenu, le cas échéant, fixée au taux de dix pour cent (10 %), sera prélevée sur le montant hors taxe sur la valeur ajoutée des prestations réalisées au Maroc dans le cadre du présent marché.

La retenue à la source acquittée est libératoire de tout autre impôt direct. Elle constitue, en outre, un avoir fiscal que la société intéressée peut faire valoir dans l'Etat de son domicile lorsque cet Etat est lié avec le Royaume du Maroc par une convention fiscale.

CHAPITRE II : CLAUSES TECHNIQUES

PRESENTATION DU CNDH

Le Conseil national des droits de l'Homme (CNDH) est une institution nationale pluraliste et indépendante, chargée de connaître toutes les questions relatives à la défense et à la protection des droits de l'Homme et des libertés, à la garantie de leur plein exercice et à leur promotion ainsi qu'à la préservation de la dignité, des droits et des libertés individuelles et collectives des citoyennes et citoyens et ce, dans le strict respect des référentiels nationaux et universels en la matière.

Le Conseil contribue au renforcement du système des droits de l'Homme et œuvre à sa protection, sa promotion et son développement dans le respect de l'universalité et de l'indivisibilité desdits droits.

Il contribue également à l'encouragement de l'application des principes et des règles du droit international humanitaire en coordination avec la Commission nationale du droit international humanitaire.

Le Conseil National des droits de l'Homme (CNDH) est doté d'un siège central, d'un institut de formation et de douze (12) commissions régionales des droits de l'Homme (CRDH). Les CRDH exercent, sous l'autorité de la Présidente du CNDH, les attributions du Conseil au niveau régional.

La présente prestation sera menée au niveau du siège du Conseil, structuré comme suit :

- Présidence du Conseil ;
- Secrétariat Général du Conseil
- Mécanismes nationaux
- Direction du Monitoring et de Protection des droits de l'Homme
- Direction de Promotion des droits de l'Homme
- Direction des Etudes, de Recherche et de Documentation
- Direction de la Coopération et des Relations Internationales
- Direction de Support et des Ressources
- Direction des Finances et du Contrôle de Gestion
- Direction de la Qualité et des Systèmes d'Information
- Direction de la Communication

Et

- Commission régionale des Droits de l'Homme de la région de Casa-Settat (sis à Casablanca)

ARTICLE 27 : OBJECTIFS DE LA PRESTATION

L'objectif de la présente prestation est de doter le CNDH d'un système de management de la qualité selon la norme iso 9001 version 2015 en vue de la certification des processus métiers : Protection, prévention et promotion des droits de l'Homme permettant de contribuer à :

- La satisfaction des besoins des citoyennes et citoyens et des parties pertinentes de l'institution ;
- L'amélioration de l'organisation et l'évolution des responsabilités ;
- L'implication de l'ensemble des collaborateurs et la poursuite de la dynamique de progrès ;
- L'intégration et consolidation des acquis et développement des activités ;

- L'assurance de la cohésion du système ;
- Le renforcement du leadership de l'institution au niveau national et international.

ARTICLE 28 : MISSIONS ET LIVRABLES

Le prestataire a pour mission de réaliser l'objectif de la prestation (article 27). Afin d'y parvenir, le prestataire réalise la prestation selon les étapes et les phases décrites ci-dessous :

Phase I : Analyse de la situation et planification :

1. Analyse de la situation : Effectuer une analyse approfondie de l'institution pour déterminer les besoins et les attentes des parties prenantes, les domaines à améliorer, les contraintes et opportunités et les écarts avec les exigences de la norme ISO 9001 version 2015.
2. Planification : Etablir les objectifs, les stratégies, les plans d'action et les indicateurs de performance pour atteindre les résultats souhaités. Cette étape comprend également la définition des rôles, des responsabilités et des ressources nécessaires et la définition des délais.

Livrable phase 1 :

Rapport constitué de 3 parties :

La première partie comprend :

- L'analyse de la situation
- Les besoins et les attentes des parties prenantes
- Les domaines à améliorer
- Les contraintes et opportunités.

La 2ème partie comprend :

- Le périmètre du SMQ défini
- Les objectifs, les stratégies, les plans d'action pour la mise en place du SMQ et les indicateurs de performance.

La 3ème partie comprend :

- La définition des rôles et responsabilités
- L'allocation des ressources nécessaires et la définition des délais.

Phase II : Conception et développement :

1. Création des processus, procédures, instructions de travail et des formulaires nécessaires pour répondre aux exigences du SMQ. Cette phase implique également la mise en place des mesures de surveillance et de contrôle pour garantir l'efficacité des processus.

Livrable phase 2 :

- Les informations documentées exigées par la norme ISO 9001 version 2015 et qui s'appliquent au contexte du CNDH ;
- Les informations documentées nécessaires au fonctionnement du SMQ ;
- La politique qualité et les objectifs qualité du CNDH ;
- La cartographie, la description des processus et leur interaction ;
- Les procédures et enregistrement nécessaires au management de la qualité ;

- Les procédures intégrées aux processus (identifier les procédures à élaborer et revue des procédures existantes) ;
- Les instructions et les modes opératoires éventuels ;
- Les enregistrements ;
- Les parties prenantes, leur besoins et attentes ;
- L'analyse des risques
- Les outils du SMQ.

Phase III : Formation et mise en œuvre :

1. Mise en œuvre : Assistance à l'application du SMQ aux différents niveaux de l'institution.
2. Formation et sensibilisation : Organiser des sessions de formation et de sensibilisation du personnel pour assurer une bonne compréhension et une adhésion aux exigences du SMQ. Cette formation se déroulera dans les locaux du CNDH.

Ci-dessous la consistance du programme de formation que le titulaire doit adapter en fonction des besoins, des disponibilités et des contraintes de la prestation. Chaque session peut, selon le besoin, et en concertation avec le maître d'ouvrage, être organisé de façon discontinue.

Bénéficiaires	Axes à couvrir	Durée
Sensibilisation et initiation (4 groupes De 40 Personnes)	Les enjeux et l'importance du SMQ La méthodologie de réalisation du SMQ, sa finalité et l'implication des acteurs afin d'atteindre les objectifs attendus Les outils de surveillance de la qualité	2 jours (½j/groupe)
Pilote des processus (Groupe Pilotes)	Démarche qualité Exigences ISO 9001 : 2015 Principes de la norme Approche processus	3 jours
Responsables activités (30 Personnes)	Démarche qualité, Exigences ISO 9001 : 2015, Principes de la norme, Approche processus	3 jours
Responsables qualité + correspondants Qualité (20 Personnes)	ISO 9001 : 2015	4 jours
Responsables qualité Un groupe (10 Personnes)	Audit qualité	4 jours

Livrables phase 3 :

- Plan d'action : Description des activités spécifiques qui seront entreprises pour mettre en place le SMQ. Le plan doit comprendre les échéances, les responsabilités et les ressources nécessaires pour chaque activité.
- Rapport de mise en œuvre : Le rapport de mise en œuvre détaille les activités de mise en place du SMQ. Il doit inclure des détails sur les obstacles rencontrés, les solutions mises en place et les résultats obtenus.
- Rapport sur la formation et la sensibilisation structuré comme suit :
 - o Introduction : Donne un aperçu du rapport et explique pourquoi la formation et la sensibilisation sont importantes pour le CNDH.
 - o Objectifs : Cette section décrit les objectifs de la formation et de la sensibilisation, ainsi que les résultats attendus.
 - o Méthodologie : Cette section explique comment la formation et la sensibilisation ont été mises en œuvre, y compris les outils et les techniques utilisés pour la formation et la sensibilisation.
 - o Résultats : Cette section présente les résultats de la formation et de la sensibilisation, y compris les statistiques, les observations, les commentaires des participants et les changements de comportement.
 - o Analyse : Cette section analyse les résultats de la formation et de la sensibilisation, en examinant les points forts et les points faibles et en proposant des pistes d'amélioration pour les prochaines formations.
 - o Conclusion : Cette section résume les principales conclusions du rapport et propose des recommandations pour améliorer la formation et la sensibilisation.
 - o Annexes : Cette section inclut des informations complémentaires telles que les présentations utilisées lors de la formation, les questionnaires de satisfaction des participants, les programmes de formation...

Phase IV : Evaluation, amélioration continue, audit à blanc et audit de certification :

1. Évaluation : L'évaluation est un processus continu qui vise à mesurer l'efficacité du SMQ et à identifier les domaines nécessitant des améliorations. Cette étape implique la surveillance et la mesure des résultats à l'aide des indicateurs de performance définis dans la planification.
2. Amélioration continue : Mesurer l'efficacité du SMQ et identifier les opportunités d'amélioration et à mettre en place des actions correctives pour corriger les problèmes et prévenir leur récurrence.
3. Audit à blanc : Simuler l'audit de certification. L'objectif est de préparer le CNDH à l'audit de certification en identifiant les domaines où des améliorations peuvent être apportées. Cela permet de prendre des mesures correctives avant l'audit de certification afin d'améliorer ses processus et de se conformer aux exigences de la norme de certification. L'audit à blanc est sanctionné par une revue de Direction.
4. Audit de certification : Accompagner le CNDH dans la réalisation de l'audit de certification par un organisme certificateur. Le titulaire se chargera de constituer le dossier pour le lancement de la prestation de certification auprès des organismes certificateurs et de préparer son organisation.

Livrables phase 4 :

- Fiches ou rapport d'évaluation ;
- Enregistrements qualité : Fournir des preuves de conformité au SMQ. Les enregistrements qualité, tels que les fiches de suivi, les rapports d'audit et les rapports d'inspection ;
- Rapport de l'audit à blanc : Evaluation de l'efficacité du SMQ et identification des opportunités d'amélioration continue ;
- La revue de direction ;
- Les résultats de la revue de direction ;
- Rapport de l'analyse de données et des mesures de performance ;
- Les actions correctives et préventives ;
- Dossier de certification à présenter aux organismes de certification.

ARTICLE 29 : VALIDATION DES LIVRABLES

Le CNDH dispose d'un délai de dix (10) jours pour valider les livrables de chaque phase. Chaque délai est décompté à partir de la date de la remise, par le prestataire, desdits livrables. Au terme du délai susvisé, le CNDH soit :

- Valide les livrables sans réserve ;
- Communique par écrit au prestataire ses observations relatives aux livrables. Le prestataire communique, dans un délai de 05 jours au CNDH, à compter de la date de notification par écrit des remarques soulevées, les livrables mis à jour. Le CNDH valide les livrables mis à jour.
- Ne valide pas les livrables. Le CNDH communique au prestataire le motif de son refus justifié. Dans ce cas le prestataire dispose d'un délai de 05 jours pour reformuler les livrables en appliquant les corrections nécessaires et les communiquer au CNDH. La réception des nouveaux livrables déclenche la procédure de validation depuis son début. Le CNDH valide les livrable une fois le motif de refus éliminé.

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

Les délais que se réserve le CNDH pour approuver les documents ou rapports ne sont pas compris dans le délai d'exécution du marché.

ARTICLE 30 : BORDEREAU DU PRIX GLOBAL

N° des Prix	Désignation de la prestation	Prix forfaitaire
1	Mise en œuvre d'un système de management de la qualité au sein du CNDH en vue de l'obtention de la certification ISO 9001 version 2015	
Total Hors TVA		
Taux TVA 20%		
Total TTC		

DECOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL :

N° Phase	Désignation des prestations	Quantité forfaitaire	Prix forfaitaire en HT en DHS	Total HT en DHS
1	Phase 1 : Analyse de la situation et planification 10% du montant global forfaitaire	1		
2	Phase 2 : Conception et développement 20% du montant global forfaitaire	1		
3	Phase 3 : Formation et mise en œuvre 40% du montant global forfaitaire	1		
4	Phase 4 : Evaluation, amélioration continue, audit à blanc et audit de certification 30% du montant global forfaitaire	1		
			Prix HT	
			TVA 20%	
			Montant total TTC	

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

AOO N° 05/CNDH/2023

**OBJET : MISE EN OEUVRE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE
AU SEIN DU CNDH EN VUE DE L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 9001
VERSION 2015**

MAITRE D'OUVRAGE

La Présidente
Conseil National des Droits de l'Homme

Amina Bourayach

u

fm

LU ET ACCEPTE PAR LE CONCURRENT :