

ROYAUME DU MAROC

CONSEIL NATIONAL DES DROITS DE L'HOMME



Appel d'offres ouvert sur offres de prix

N°11/CNDH/2022

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

Relatif à

**ASSISTANCE ET PREPARATION A LA MISE EN PLACE DU SYSTEME
MANAGEMENT QUALITE SELON LA NORME ISO 9001 VERSION 2015 AU
CONSEIL NATIONAL DES DROITS DE L'HOMME**

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 MARCHÉ	5
ARTICLE 2 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS.....	5
ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHÉ.....	5
ARTICLE 4 : DOCUMENTS GÉNÉRAUX ET TEXTES SPÉCIAUX	5
ARTICLE 5 : VALIDITÉ ET DÉLAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	6
ARTICLE 6. ÉTENDUE DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	6
ARTICLE 7 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET CAUTIONNEMENT DÉFINITIF.....	6
ARTICLE 8 : RETENUE DE GARANTIE	7
ARTICLE 9 : DATE DE COMMENCEMENT - DÉLAI D'EXÉCUTION.....	7
ARTICLE 10 : RÉCEPTION PROVISOIRE ET DÉFINITIVE DU MARCHÉ	8
ARTICLE 11 : NANTISSEMENT	8
ARTICLE 12 : ÉLECTION DU DOMICILE DU PRESTATAIRE.....	8
ARTICLE 13 : SOUS-TRAITANCE.....	8
ARTICLE 14 : NATURE ET CARACTÈRE DES PRIX.....	9
ARTICLE 15 : AVANCE	9
ARTICLE 16 : ASSURANCES - RESPONSABILITÉ.....	9
ARTICLE 17 : DÉLAI DE GARANTIE	9
ARTICLE 18 : MODALITÉS DE RÈGLEMENT.....	9
ARTICLE 19 : PÉNALITÉS POUR RETARD	10
ARTICLE 20 : DROITS DE PROPRIÉTÉ	10
ARTICLE 21: DROITS D'ENREGISTREMENT.....	10
ARTICLE 22: LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION.....	10
ARTICLE 23 : MESURES DE SÉCURITÉ.....	10
ARTICLE 24 : RÉSILIATION DU MARCHÉ	10
ARTICLE 25 : RÈGLEMENT DES CONTESTATIONS OU LITIGES	11
ARTICLE 26 : RETENUE À LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ÉTRANGERS NON-RESIDENTS AU MAROC	11
CHAPITRE II : CLAUSES TECHNIQUES	12
ARTICLE 27 : OBJECTIFS DE LA MISSION.....	12
ARTICLE 28 : MISSION DU PRESTATIRE	12
ARTICLE 29 : LIVRABLES ET DÉLAI DE VALIDATION	12
ARTICLE 30 : BORDEREAU DES PRIX - DÉTAIL ESTIMATIF.....	16

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°
.....

12

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 l'assistance et la préparation à la mise en place du système management qualité selon la norme ISO 9001 version 2015 au Conseil National des Droits de l'Homme.

ARTICLE 2 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Les prestations objets du marché issu du présent appel d'offres consistent en la réalisation d'un diagnostic de l'existant dans l'objectif de la mise en place d'un système de management de la qualité, selon la norme iso 9001 version 2015. Cette prestation doit être répartie en deux phases :

- Phase 1 : Diagnostic et formation
- Phase 2 : Conception et préparation

ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS 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 des prix – détail estimatif ;
- 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 11423 (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 chaoual1437 (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 joumada 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. 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 **3 600.00 Dhs.**

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 les prestations. La date de commencement des prestations 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 **90 Jours**.

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

	Désignation des prestations	Durée
Phase 1	Diagnostic et formation	45 jours
Phase 2	Conception et préparation	45 jours

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

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

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 ;
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 nantisements 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.

Le numéro de prix de la prestation cité comme suit : **l'article n° 2** représente le corps d'état principal du marché et par conséquent ne peut 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 unitaires. Les sommes dues au titulaire du marché sont calculées par application des prix unitaires portés au bordereau des prix-détail estimatif, joint au présent cahier des prescriptions spéciales, aux prestations réellement exécutées conformément au marché.

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 : MODALITÉS DE RÈGLEMENT

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 prix du bordereau des prix-détail estimatif, et l'application des pénalités de retard, le cas échéant.

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 restent la propriété exclusive de CNDH et ne sauraient être utilisés, reproduits, représentés, vendus sans 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

CONTEXTE DE LA PRESTATION

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 des 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.

PERIMETRE DE LA PRESTATION

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

ARTICLE 27 : OBJECTIFS DE LA MISSION

La présente prestation a pour objet l'assistance et la préparation à la mise en place du système management qualité selon la norme ISO 9001 version 2015. Ce travail s'intègre dans l'amélioration de la qualité des services assurés par le CNDH. Les principaux objectifs recherchés sont :

- Satisfaction des besoins des citoyennes et citoyens et des parties pertinentes de l'institution ;
- Amélioration de l'organisation et l'évolution des responsabilités ;

- Implication de l'ensemble des collaborateurs et la poursuite de la dynamique de progrès ;
- Intégration et consolidation des acquis au développement des activités ;
- Assurance de la cohésion du système ;
- Renforcement du leadership de l'institution au niveau national et international

ARTICLE 28 : MISSION DU PRESTATAIRE

Dans le cadre de la présente prestation, le prestataire a pour mission d'accompagner et d'assister le CNDH dans la préparation à la mise en place de son système de management de la qualité (SMQ). La prestation se déroulera en deux (2) phases :

Phase 1 : Diagnostic et formation

A. Diagnostic

- Réaliser un diagnostic documentaire, de terrain et de fonctionnement de l'institution permettant la compréhension de l'organisation interne de l'institution, son fonctionnement, par rapport à la réglementation de référence et au référentiel ISO 9001 : 2015.
- Mettre en évidence les points forts et les points faibles de l'institution par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 ;
- Appréhender les axes de la mise en place du SMQ.

Comprendre l'organisation du CNDH et son fonctionnement actuel notamment en ce qui concerne :

- La mission, les valeurs, les enjeux, les objectifs et les risques
- Les services, les produits, les activités et la documentation existante
- Les processus et les procédures actuels et leurs interactions
- Identifier les parties prenantes pertinentes et leurs exigences

L'état des lieux est réalisé à travers l'étude des textes de références, les documents fournis au prestataire par les différentes entités du CNDH et à travers les interviews avec les responsables et les membres désignés du personnel de l'institution.

B. Formation et sensibilisation du personnel

Former et sensibiliser le personnel sur la démarche qualité :

Le prestataire élaborera un programme détaillé des actions de formation et de sensibilisation et fournira les supports de formation en nombre suffisants pour les participants sur support papier et numérique.

Le programme de formation est adapté aux besoins et aux disponibilités des participants et comprend les actions suivantes :

- Former les responsables du CNDH sur :
 - Approche processus et exigences du SMQ ISO 9001 version 2015 : **6 jours** de formation (2 jours de formation au profit de 3 groupes de 20 personnes)
- Former le personnel de la DQO sur :

- Préparation à la certification en management de la qualité : norme ISO 9001 version 2015 : **4 jours** de formation (au profit de 4 personnes) ;
- Préparation à la certification en audit qualité : norme ISO 9001 version 2015 : **4 jours** de formation (au profit de 2 personnes) ;
- Sensibiliser l'ensemble du personnel sur la démarche qualité conformément à la norme ISO9001 version 2015 : **2 jours** de formation (0.5 journée / groupe de formation pour 4 groupes de 40 personnes).

Les sessions de formation et de sensibilisation sont organisées, selon le besoin, en mode présentiel ou distanciel. Le CNDH met à la disposition les salles physiques et virtuelles pour le besoin de formation.

Phase 2 : Conception et préparation à la mise en place du SMQ

- Concevoir un SMQ adapté aux processus du CNDH et répondant aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015 et cela à partir des données obtenues et avec la collaboration des responsables et des pilotes des processus du CNDH.
- Elaborer le plan d'action pour la mise en œuvre du SMQ conçu ;
- Assister le CNDH à l'élaboration des termes de référence pour la mise en œuvre et l'implémentation du SMQ conçu et la certification ISO 9001.

ARTICLE 29 : LIVRABLES ET DELAI DE VALIDATION

Livrables de la phase 1 de diagnostic et formation :

A. Rapport de diagnostic

- La première partie du rapport comprend le résultat du diagnostic documentaire, de terrain et de fonctionnement de l'institution relatant la compréhension du prestataire de l'organisation interne de l'institution et son fonctionnement, par rapport à la réglementation de référence et au référentiel ISO 9001 : 2015 ;

La deuxième partie comprend :

- Les points forts et faibles de l'institution par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 mis en évidence par le prestataire ;
- Les axes de la mise en place du SMQ

B. Formation et sensibilisation

A l'issue de chaque action de formation, le prestataire remettra les livrables suivants :

- Les questionnaires d'évaluation complétés par les participants.
- La fiche de présence des participants.
- Les attestations de formation (ISO 9001 et Audit qualité)
- Une attestation de formation ou de qualification professionnelle pour les participants
- Un rapport sur le déroulement de la formation.

Livrables de la phase 2 de conception et préparation à la mise en place du SMQ

Un rapport comprenant :

- Une description détaillée du SMQ conçu, adapté aux processus du CNDH et répondant aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015 et cela à partir des données obtenues et avec la collaboration des responsables et des pilotes des processus du CNDH ;
- Le plan d'action pour la mise en œuvre du SMQ conçu, relatant l'ensemble des actions à entreprendre et éventuellement un planning de mise en œuvre ;
- Les termes de référence pour la mise en œuvre et l'implémentation du SMQ conçu et l'audit de la certification ISO 9001 : 2015.

Le délai nécessaire à l'examen des livrables est fixé pour chaque phase à 8 jours. Ce délai n'est pas inclus dans le délai de chaque phase. Le prestataire dispose d'un délai de 8 jours pour reprendre éventuellement les remarques formulées par le Maître d'Ouvrage et remettre les versions rajustées.

ARTICLE 30 : BORDEREAU DES PRIX - DETAIL ESTIMATIF

N° des Prix	Désignation des prestations	Unité de mesure	QTE	Prix Unitaire en DH HT	Prix total HT
1	Phase 1 : Diagnostic et formation	Ensemble	1		
2	Phase 2 : Conception et préparation	Ensemble	1		
Prix HT					
TVA 20%					
Montant total TTC					

ue

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

AOO N° 11/CNDH/2022

**OBJET : ASSISTANCE ET PREPARATION A LA MISE EN PLACE DU SYSTEME
MANAGEMENT QUALITE SELON LA NORME ISO 9001 VERSION 2015 AU
CONSEIL NATIONAL DES DROITS DE L'HOMME**

MAITRE D'OUVRAGE

fm

La Présidente
Conseil National des Droits de l'Homme



Amina Bouayach

LU ET ACCEPTE PAR LE CONCURRENT :

in