**DOSSIER DE CONSULTATION**

***N°(insère le N°/2024)***

**Accompagnement à la mise en place du système d’accueil selon le Label Technique MARHABA de la commune *(insère le nom de la commune)***

**Date limite de réception des demandes d’éclaircissement : …………………………1)**

**Date et heure limites de réception des offres : ……………………………………….……2)**

**Dateet heure d’ouverture des plis :…………………………………………………..……….…..**

*1) 8 jours avant la réception en cas d’une période flottante de 20 jours, sinon 15jours avant*

*2) Période flottante est de 20 jours ou 30 jours*

# SOMMAIRE

SOMMAIRE 2

SECTION I: AVIS DE LA CONSULTATION N°*(insère N°/2024)* 4

ARTICLE 1 :Objet de la Demande de Consultation 4

ARTICLE 2: Condition de participation 4

ARTICLE 3:Source de Financement de la Prestation……………………………………………4

ARTICLE 4: Réglementation de la Demande de Consultation .4

ARTICLE 5: Consultation et retrait de la Demande de Consultation 4

ARTCILE 6: Présentation de l’offre 4

ARTICLE 7: Ouverture des offres 5

ARTICLE 8: Durée de la validation des offres 5

ARTICLE 9: Additif à la Demande de Consultation 5

ARTICLE 10:Critères d’évaluation et choix du soumissionnaire 5

ARTICLE 11:Adresse 6

SECTION II: CONDITIONS DE LA CONSULTATION 7

ARTICLE 1: Objet de la Demande de Consultation 7

ARTICLE 2: Condition de participation 7

ARTICLE 3: Source de Financement de la Prestation 7

ARTICLE 4: Présentation des offres 7

ARTICLE 5: Validité des Offres 9

ARTICLE 6: Actualisation des prix 9

ARTICLE 7: Ouverture des plis 10

ARTICLE 8: Rejet Automatique des offres 10

ARTICLE 9 : Qualification du soumissionnaire……………………………………………………… ……10

ARTICLE10 : Evaluation des offres ……………………………………………………………………….. 11

ARTICLE 11: SUITE RÉSERVÉE AUX OFFRES - RÉSULTATS DE la CONSULTATION ……….. 11

SECTION III: CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES 12

ARTICLE 1: Objet de la consultation : 12

ARTICLE 2: Cadre réglementaire 12

ARTICLE 3: Pièces Contractuelles 12

ARTICLE 4: Caractère des Prix 13

ARTICLE 5 :Impôts et Taxes 13

ARTICLE 6: Délais de réalisation de la prestation 13

ARTICLE 7: Mode de règlement des prestations 13

ARTICLE 8:Pénalités 13

ARTICLE 9: Force Majeure 14

ARTICLE 10:Assistance au maître d’ouvrage 14

ARTICLE 11 :Défaillance et Résiliation 14

ARTICLE 12:Assurance 14

ARTICLE 13: Règlement des litiges 14

ARTICLE 14: Entrée en vigueur 14

ARTICLE 15: Domiciliation de remboursement 14

SECTION IV: TERMES DE REFERENCES 15

ARTICLE 1: Objet de la consultation 15

ARTICLE 2: Objectif de la mission 15

ARTICLE 3: Mthodologie de l’intervention 15

ARTICLE 9: Delai de realisation 17

ARTICLE 10: Lieu 17

SECTION V: ANNEXES 18

Annexe 01 : Fiche de renseignement Généraux sur le Soumissionnaire 18

Annexe 02 : Déclaration d’engagement 19

Annexe 03 : L’Acte d’engagement (Soumission) 2

Annexe 04 : Bordereau de Prix 3

Annexe 05 : Sous-Detail des Prix 4

Annexe 06 : Réferences du consultant 5

Annexe 07 : Modèle du Curriculum Vitae (CV) 7

# AVIS DE LA CONSULTATION N°*(insère N°/2024)*

## ARTICLE 1 : Objet de la Demande de Consultation

La commune *(insère le nom de la commune)* se propose de confier à un consultant/bureau/expert en matière de management de la qualité et d’accueil la mission d’assistance à la mise en place du système d’accueil selon le Label Technique MARHABA jusqu’à sa certification au niveau de l’espace d’accueil du citoyen.

Le système d’accueil s’intègre dans le cadre du programme d'engagement qualité au sein des services publics afin d'améliorer la relation entre l'administration et ses usagers.

## ARTICLE 2 : Conditions de participation

La participation à cette consultation est ouverte à tous les consultants, bureaux de consultants ou de formation et aux groupements de bureaux opérant dans le domaine.

La participation est ouverte à égalité, à toutes les personnes physiques ou morales capables de s’y obliger qui présentent les garanties, notamment techniques et financières et les moyens en matériels et en personnels pour la bonne exécution des obligations qui seront faites.

## ARTICLE 3 : Source de Financement de la Prestation

Cette prestation est financée par un Don de la Coopération financière allemande à travers la KfW (BMZ N° 201770130), dans le cadre du programme de Financement de l’infrastructure et de l’équipement de base dans les zones d’extension des communes (phase 2 du FICOL), rétrocédé par l’État Tunisien à la commune, à travers la Caisse des Prêts et de Soutien des Collectivités Locales CPSCL.

## ARTICLE 4 : Réglementation de la Demande de Consultation

La désignation du prestataire sera conduite par une Demande de Consultation selon la réglementation tunisienne de passation des marchés en vigueur. La désignation du prestataire sera conduite par une Demande de Consultation selon la réglementation tunisienne de passation des marchés en vigueur (commandes publiques) pour les prestations de service dont les montants, toutes taxes comprises, sont inférieurs à Cent mille dinars,

et en tenant compte de la Convention Séparée *du FICOL II* ainsi que des exigences minimales des « Directives pour la Passation des Marchés de Prestations de Conseils, Travaux de Génie Civil, Installations, Fournitures et Services Divers dans la Coopération financière aves des pays partenaires » de la KfW (https://www.kfw-entwicklungsbank.de/PDF/Download-Center/PDF-Dokumente-Richtlinien/FZ-Vergaberichtlinien-V-2021-FR.pdf).

## ARTICLE 5 :Consultation et retrait de la Demande de Consultation

Les soumissionnaires éligibles et intéressés à concourir peuvent retirer le Dossier de Consultation pendant les horaires administratifs au siège de la commune à l’adresse indiquée ci-dessous ou en ligne du site web TUNEPS : <https://www.tuneps.tn/index.do>.

## ARTICLE 6 : Présentation de l’offre :

Le dossier de participation à la présente consultation, doit être transmis en ligne, via le système d’achat public en ligne TUNEPS ou par voie postale recommandée ou rapide-poste ou remise directement au bureau d’ordre contre récépissé à l’adresse ci-dessous mentionnée.

Les offres doivent parvenir au plus tard à la date et heure limites mentionnées dans l’Avis. Les offres parvenues en retard ne seront pas acceptées. Le cachet du Bureau d'ordre central de la commune fait foi.

## ARTICLE 7 :Ouverture des offres

L’ouverture des offres sera effectuée en séance non publique.

## ARTICLE 8 : Durée de la VALIDITé des offres

Les soumissionnaires resteront engagés pour leurs offres pendant une période de 90 jours à partir du lendemain de la date limite de remise des offres.

## ARTICLE 9 :Additifs à la Demande de Consultation

### 1 : Demandes d’eclaircissement

Au cas où certains soumissionnaires auraient des renseignements complémentaires à demander ou des doutes sur la signification exacte sur certaines parties de la présente Consultation, ils devraient en référer par écrit à la commune à l’adresse indiquée ci-dessous ou sur la plateforme TUNEPS huit (ou quinze) (08) (ou 15) jours *(8 jours en cas de période flottante de 20 jours , sinon 15 jours) calendaires avant l’expiration de la date limite de la réception des offres* en vue d’obtenir les éclaircissements nécessaires.

La commune donnera une réponse à toutes les demandes d’éclaircissements reçues dans les délais et la communiquera par écrit à tous les soumissionnaires qui ont retiré le dossier de Consultation et la publiera sur la plateforme TUNEPS, et ce dans un délai minimum de cinq ou dix (05 ou 10) jours *(5jours en cas de période flottante de 20 jours , sinon 10 jours)*calendaires avant l’expiration de la date limite de réception des offres.

### 2 : Additifs

La Commune se réserve le droit, en cas de nécessité, d'apporter toute modification ultérieure utile ou des éclaircissements au présent Avis de la Demande de Consultation et/ou à la Demande de Consultation qui s'y rapporte.

Tout additif ainsi ajouté fait partie intégrante de la Demande de Consultation et sera communiqué par écrit à tous les soumissionnaires qui ont retiré le dossier de Consultation et publié sur la plateforme TUNEPS, et ce dans un délai minimum de cinq (ou dix) (05)(ou 10) jours *(5jours en cas de période flottante de 20 jours , sinon 10 jours)*calendaires avant l’expiration de la date limite de réception des offres.

## ARTICLE 10 :Critères d’évaluation et choix du soumissionnaire

*(doit correspondre avec la Section II)*

L’évaluation des offres sera effectuée sur la base de l’offre du moins disant, et qui répond aux critères d’éligibilité, de qualification requis et conditions techniques exigées mentionnés ci-dessous. Si l’offre du moins disant s’avère non conforme au cahier des charges, il sera procédé à l’évaluation des offres concurrentes avec la même méthodologie et selon le classement financier croissant.

## ARTICLE 11 : Adresse de la commune

L’adresse à laquelle il est fait référence ci-dessus est :

Adresse : *(Insère l’adresse)*

Mr/Mme *(Insère le nom du responsable)*

Téléphone : *(Insère le numéro de téléphone)*

Télécopieur  *(Insère le numéro de télécopieur)*

E-mail : *(Insère l’adresse e-mail)*

# CONDITIONS DE LA CONSULTATION

## ARTICLE 1 : Objet de la Demande de Consultation

La commune *(insère le nom de la commune)* se propose de confier à un consultant/bureau/expert en matière de management de la qualité et d’accueil la mission d’assistance à la mise en place du système d’accueil selon le Label Technique MARHABA jusqu’à sa certification au niveau de l’espace d’accueil du citoyen.

Le système d’accueil s’intègre dans le cadre du programme d'engagement qualité au sein des services publics afin d'améliorer la relation entre l'administration et ses usagers.

## ARTICLE 2 : Condition de participation

La participation à cette consultation est ouverte à tous les consultants, bureaux de consultants ou de formation et aux groupements de bureaux opérant dans le domaine.

La participation est ouverte à égalité, à toutes les personnes physiques ou morales capables de s’y obliger qui présentent les garanties, notamment techniques et financières et les moyens en matériels et en personnels pour la bonne exécution des obligations qui seront faites.

## ARTICLE 3 :Source de Financement de la Prestation

Cette prestation est financée par un Don de la Coopération financière allemande à travers la KfW (BMZ N° 2017 70 130), dans le cadre du programme de Financement de l’infrastructure et de l’équipement de base dans les zones d’extension des communes (phase 2 du FICOL), rétrocédé par l’État Tunisien à la commune, à travers la Caisse des Prêts et de Soutien des Collectivités Locales CPSCL.

## ARTICLE 4 : Présentation des offres

Le dossier de participation à la présente consultation, doit être transmis en ligne, via le système d’achat public en ligne TUNEPS ou par voie postale recommandée ou rapide-poste ou remis directement au bureau d’ordre contre récépissé à l’adresse mentionnée dans l’Avis.

Les offres doivent parvenir au plus tard à la date et heure limites mentionnées dans l’Avis. Les offres parvenues en retard ne seront pas acceptées.

### 1-En cas de participation via le système TUNEPS

En cas de dépassement du volume maximum permis techniquement dont le système dispose pour chargement des dossiers, les soumissionnaires peuvent présenter une partie de leur offre hors ligne, par voie postale recommandée ou rapide-poste ou remise directement au bureau d’ordre à l’adresse et heure fixés dans l’Avis de la consultation contre récépissé au plus tard à la date et heure limite mentionnée dans l’avis.

Les Soumissionnaires doivent obligatoirement présenter toutes les pièces financières de l’offre et tous les éléments exigés relatif à l’évaluation technique et financière, en ligne sur le système TUNEPS. Et doivent aussi indiquer dans leur offre en ligne tous les éléments envoyés hors TUNEPS lesquels doivent être conformes à l’offre en ligne.

En cas de discordance entre les éléments de l’offre en ligne sur TUNEPS et ceux envoyés hors TUNEPS. Les éléments adoptés officiellement seront les éléments de l’offre en ligne sur TUNEPS, et ce conformément à l’article 8 de l’arrêté du Président de Gouvernement daté du 31 Août 2018 portant l’approbation du guide des procédures de passation des marchés publics via TUNEPS.

### 2-En cas de participation hors ligne

L’offre doit parvenir par voie postale recommandée au lieu et heure indiqués dans l'avis de la consultation ou peut être remise directement au bureau d’ordre de la commune contre un accusé de réception. Toute offre parvenue après la date/heure limite de réception des offres sera rejetée. Le cachet du Bureau d'ordre central fait foi.

L’offre est constituée de l’offre technique et l’offre financière placées dans deux enveloppes séparées et fermées. Ces deux enveloppes seront placées dans une troisième enveloppe extérieure fermée. L’enveloppe extérieure comporte, en plus des deux offres technique et financière, les documents administratifs. Il sera inscrit sur l’enveloppe extérieure uniquement les mentions suivantes :

«**A ne pas ouvrir- consultation N°*****(insère le N°/2024)* –**

**Accompagnement à la mise en place du système d’accueil selon le Label Technique MARHABA de la commune**

Aucune indication relative au soumissionnaire ne doit figurer sur cette enveloppe au risque de rejet de l’offre. Tous les documents de l’offre technique et de l’offre financière doivent être paraphés à chaque page, datés, et signés à la dernière page.

L’enveloppe contient :

| **N° ordre** | **Désignation** | | **Mode d’envoi** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dépôt via TUNEPS** | **Dépôt hors TUNEPS** |
| **Pièces Administratives** | | | | |
| **A1** | Acte d’engagement de groupement solidaire avec désignation du mandataire en cas de groupement de bureaux d’études ou d’ingénieur conseils | Oui (Annexe 8)  En ligne ou Hors ligne | | Oui  Copie originale |
| **A2** | Une attestation d’affiliation à un régime de sécurité sociale. | - Vérifiée directement sur la plateforme | | Oui  Exemplaire original ou copie conforme à l’originale |
| **A3** | Extrait du Registre National des Entreprises | Oui  En ligne avec QR code | | Oui  Simple copie |
| **A4** | Une fiche de renseignements généraux (**Annexe 1**) | Oui  En ligne | | Oui  Copie originale |
| **A5** | La Déclaration d’engagement (**Annexe 2**) | Oui  En ligne | | Oui  Copie originale |
| **A6** | Une déclaration sur l'honneur présentée par le soumissionnaire attestant qu'il n'était pas un employé au sein de la commune depuis moins de cinq ans | Non | | Oui  Copie originale |
| **A7** | Les documents de la consultation paraphés à chaque page, datés et signés à la dernière page | Action d’approbation réalisée sur la plateforme | | Oui  Copie originale |
| **En cas de groupement les documents A3 et A7 seront fournis par chaque membre.**  **\*** **Les soumissionnaires doivent être affiliés à un régime de sécurité sociale et doivent régler leurs situations fiscales avant la date limite de réception des offres**  **Offre Technique** | | | | |
| **T1** | La liste des références (**Annexe 6**) avec les pièces justificatives (Contrats, Factures ou PV de réception des études). | Oui  La Liste En ligne  Les justificatifs en ligne ou hors ligne | | Oui  La Liste Copie originale.  Simple copie pour les pièces justificatives. |
| **T2** | La liste nominative du personnel de l’équipe à engager pour la mission (voir annexe 9) | Oui  En ligne | | Oui  Copie originale |
| **T3** | Le(s) CV détaillé(s) du personnel affecté à la réalisation de l’étude (**Annexe 7**) et avec copies des diplômes. | Oui  En ligne | | Oui |
| **T4** | Méthodologie détaillée de Travail et d’intervention pour la mission d’accompagnement à la certification au Label Marhaba. | Oui  En ligne ou Hors ligne | | Oui |
| **T5** | Planning de réalisation de la mission | Oui  En ligne ou Hors ligne | | Oui |
| **Offre Financière** | | | | |
| **F1** | L’Acte d’engagement (Soumission) dûment rempli, daté, tamponné et signé par le soumissionnaire (**Annexe 3**). | Oui  En ligne | | Oui |
| **F2** | Le bordereau des prix dûment rempli, daté, tamponné et signé par le soumissionnaire (**Annexe 4**). | Oui  En ligne | | Oui |

## ARTICLE 5 : Validité des Offres

Les offres resteront valables et sans changement pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter du jour suivant la date limite fixée pour la réception des offres.

## ARTICLE 6 : Actualisation des prix

Les prix offerts par le Soumissionnaire seront fermes et non révisables. Toutefois, conformément au décret n°2014-1039 du 13 mars 2014, le titulaire de la consultation peut demander l’actualisation de son offre financière si la période entre la date de présentation de l’offre financière et celle de notification du marché ou d’émission de l’ordre de service de commencement de la prestation dépasse le délai de 120 jours. La base de l’actualisation et les modalités de son calcul est donné par la formule suivante :

M=M0x (1+5%x [(Di-D0)-120]/365)

M0 : Montant de la prestation à la date de remise de l’offre financière en HTVA ;

M : Montant actualisé de la prestation en HTVA ;

D0 : Date du lendemain de la date limite de remise des offres ;

Di : Date de l’ordre du Jour ou de la notification du marché ;

5% : Taux d’inflation annuel ;

A cet effet, le titulaire de la consultation devra présenter à la commune dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la date de la notification de la commande ou d’émission de l’ordre de service de commencement de l’exécution une demande écrite dans laquelle il indique le montant de l’actualisation requis, les bases et les indices ayant servis à sa détermination. Cette demande doit être accompagnée par tous les documents et justificatifs le prouvant.

## ARTICLE 7 : Ouverture des plis

Seules les offres qui parviennent dans les délais seront concernées par l’ouverture des plis.

L’ouverture des plis techniques et financiers se fera en une seule étape par la commission d’ouverture des plis. Ladite séance n’est pas publique.

## ARTICLE 8 : Rejet Automatique des offres

Le rejet automatique s'applique sur:

* Les offres parvenues ou reçues après la date limite de réception des offres. Ces offres seront restituées à leurs titulaires accompagnées d'une copie de l'enveloppe originale,
* La non-remise de la soumission **(Annexe N°3)**,
* La non-remise du bordereau des prix **(Annexe N°4)**,
* La non-remise de la liste des références **(Annexe N°6)**

## 

## ARTICLE 9 :Qualification du soumissionnaire

L’évaluation des offres sera effectuée sur la base de l’offre du moins disant et qui répond aux critères d’éligibilité, de qualification requis et conditions techniques exigées mentionnés ci-dessous. Si l’offre du moins disant s’avère non conforme au cahier des charges, il sera procédé à l’évaluation des offres concurrentes avec la même méthodologie et selon le classement financier croissant :

1. Le soumissionnaire doit justifier au minimum la réalisation de quatre (04) interventions en matière de conseils et d'assistance en management de la qualité dont au moins un (01) dans un organisme public.
   1. Lesdites interventions doivent être réalisés durant les sept (07) dernières années (c'est à dire commencés à partir de 2017 et achevés au plus tard en 2023 avant la date limite de remise des offres).
   2. Chaque projet référencé doit être accompagné de tous les justificatifs nécessaires.
2. Le soumissionnaire doit présenter une équipe comprenant un chef de projet et d'au moins deux autres intervenants.
   1. Le chef de projet doit avoir :
      1. Un niveau académique d'au moins BAC+5;
      2. Dirigé la réalisation d'au moins quatre (04) projets d'une manière réussie dans le domaine de conseils et d'assistance en management de la qualité dont au moins deux (02) missions d'audit selon le référentiel "Marhaba".
   2. Chaque membre de l'équipe (au moins deux) doit avoir:
      1. Un niveau académique d'au moins BAC+3;
      2. Participé dans la réalisation d'au moins deux (02) missions d'audit selon le référentiel "Marhaba.

## ARTICLE 10 : Evaluation des offres

La commission d'évaluation des offres procédera à l’évaluation des offres selon la méthodologie suivante :

**1- Première étape :**

* Vérification des pièces administratives et de leur conformité ;
* Vérification des pièces constitutives de l'offre financière, des montants et des calculs relatifs aux prix et rectification des erreurs le cas échéant ;
* Classement des offres en partant de l'offre la moins disante.

**2- Deuxième étape:**

La commission d'évaluation des offres procède à l'évaluation technique de l'offre la moins disante.

L'objectif de cette phase consiste à étudier soigneusement les offres et vérifier la conformité à toutes les dispositions du présent cahier des charges. La commune a le droit de demander des éclaircissements et/ou justificatifs pour complément d'informations, si elle le juge nécessaire.

La commission d'évaluation des offres vérifiera la conformité technique de l'offre la moins disante, aux conditions et exigences énoncées dans le cahier des charges :

**Vérification de la conformité technique par rapport aux critères de rejet:**

**Sera déclarée meilleure offre, l'offre la moins disante et techniquement conforme.**

Au cas où plusieurs offres sont financièrement équivalentes et techniquement conformes, la Commune se réserve le droit de demander, en l'application de l'article 68 du décret 1039/2014 du 13 mars 2014 portant la réglementation des marchés publics et après avis de la commission de contrôle des marchés, de nouvelles offres financières.

## ARTICLE 11: SUITE RÉSERVÉE AUX OFFRES - RÉSULTATS DE la CONSULTATION

La Commune se réserve le droit dene pas donner suite aux offres si aucune d'elles ne lui parait acceptable soit du point de vue technique, soit en raison des prix et des délais proposés ou pour tout autre motif. Dans ce cas le marché sera déclaré infructueux et la Commune en avisera tous les soumissionnaires

Aucun soumissionnaire ne peut prétendre être indemnisé si la Commune ne donne pas suite à la consultation pour quelque motif que ce soit.

Après approbation des instances compétentes, le titulaire du contrat sera avisé par la Commune.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Fait à** .................., **le**......................................  (Signature et cachet du Prestataire) |

# CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

Entre les soussignées :

La commune de *(Insère le nom de la commune)*, représentée par ………… *(Insère le nom du Responsable)*, désignée ci-après par le terme **Maître d’Ouvrage** ou **la commune**.

**D’une part,**

Et le Soumissionnaire………………………………………. Matricule fiscal ……………….……………………. Chargé de l’Accompagnement à la mise en place du système d’accueil selon le Label Technique MARHABA de la commune désigné ci-après par le terme le prestataire, représenté par son gérant …………………………………

**D’autre** **Part**.

**ARTICLE 1 : Objet de la consultation :**

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de l'accueil, d'orientation et d'information des citoyens dans les services publics et son impact sur l'efficacité de l'action administrative et sa contribution dans l'instauration d'un climat de confiance et la satisfaction du citoyen et des usagers,

La commune *(insère le nom de la commune)* se propose de confier à un consultant/bureau / expert en matière de management de la qualité et d’accueil la mission d’assistance à la mise en place du système d’accueil selon le Label Technique MARHABA jusqu’à sa certification au niveau de l’espace d’accueil du citoyen.

**ARTICLE 2 : Cadre réglementaire**

Le présent contrat est soumis à l'ensemble des textes législatifs, administratifs et techniques en vigueur en Tunisie et notamment :

* Au Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics d’études approuvé par arrêté de M le premier ministre le 11 octobre 1994, en ce qui concerne tous les articles non abrogés par les décrets susvisés ou par la présente convention. http://www.marchespublics.gov.tn/onmp/upload/documents/CCAG\_Etudes.pdf
* À toute réglementation régissant les domaines suivants:
  + - Domaine social et sanitaire ;
    - Domaine fiscal.
* Aux règles de l'Art et aux normes en vigueur.
* Cahier des charges INNORPI

**ARTICLE 3 : Pièces Contractuelles**

Les pièces contractuelles de la présente consultation sont :

1. L’Acte d’engagement (soumission) –Annexe 3 ;
2. La Déclaration d’engagement –Annexe 2
3. Le bordereau des Prix– Annexe 4 ;
4. Le CCAP – Section III ;
5. Les Termes de références (TDR) –section IV

En cas de divergence entre deux ou plusieurs pièces du contrat, ce sont les dispositions de la pièce portant numéro d'ordre le moins élevé dans l'énumération ci-dessus qui primeront les autres. Cependant en cas d’erreurs de prix, ce sont les prix en toutes lettres du bordereau des prix qui feront foi.

**ARTICLE 4 : Caractère des Prix**

Les prix sont **fermes et non révisables** pendant la durée contractuelle. La Commune s’opposera à toute augmentation du montant de la consultation motivé par un oubli quelconque qui sera introduit dans l’établissement de l’offre des prix.

Le coût relatif à l’organisme certificateur, les petites fournitures (cadres, plaque d’identification des guichets, écritoires, plaque d’orientation, d’identification) et les coûts des revues annuelles (2ème et 3ème année) seront pris en charge par la Commune.

**ARTICLE 5 : Impôts et Taxes**

Le Prestataire se conformera aux lois et textes en vigueur en Tunisie concernant les impôts, taxes, etc.…Il doit indiquer, dans son offre, les montants hors taxes et toutes taxes comprises.

**La présente consultation bénéficie de la suspension de la TVA.**

La commune se chargera au préalable des procédures nécessaires auprès du bureau de contrôle des impôts compétent pour l’obtention d’une attestation de suspension de la TVA et délivrera au titulaire du marché les documents nécessaires pour justifier son chiffre d’affaires sous le régime de suspension de la TVA.

**ARTICLE 6 : Délais de réalisation de la prestation**

La mission globale du titulaire démarrera le lendemain de la réception de bon de commande et s’achèvera à la mise en place du système, y compris la formation du personnel de la commune.

Le délai global de la mission est de 6 mois hors délais de validation du maître d'ouvrage et de certification de l’INNORPI.

L'exécution de la prestation sera réalisée en trois phases successives comme suit :

* Phase 1 : **deux (2)** mois;
* Phase 2 : **deux (2)** mois,
* Phase 3 : **deux (2)** mois.

**ARTICLE 7 : Mode de règlement des prestations**

Le règlement du montant s’effectuera après validation des prestations et ce par virement au compte courant désigné par le soumissionnaire dans son offre selon les phases comme suit :

* Phase 1 validée : 20%;
* Phase 2 validée : 20%;
* Phase 3 validée et la commune certifiée : 60%.

Chaque paiement sera effectué par virement bancaire au compte courant mentionné dans l’Acte d’engagement (soumission) après la présentation du Prestataire des pièces suivantes :

* Une facture en quatre exemplaires originaux ;
* L'originale du Bon de Commande ;
* Une copie du PV de validation de la phase concernée.

**ARTICLE 8 : Pénalités**

Une pénalité sera appliquée, sans mise en demeure préalable, en cas de dépassement des délais de réalisation des phases de la mission.

Le titulaire du bon de commande subira une pénalité sur la base des dispositions suivantes :

* 1/1000ème du montant initial de la commande par jour calendaire de retard.
* Le montant de cette pénalité sera plafonné à cinq pour cent (5%) du montant initial de commande.

**ARTICLE 9 : Force Majeure**

Les Parties ne seront pas responsables de l’inexécution de leurs obligations en cas de survenance d’un cas de force majeure, défini comme tout événement imprévisible, irrésistible et résultant de circonstances extérieures aux Parties, rendant impossible l’exécution du Contrat. En cas de survenance d’un cas de force majeure le Contrat sera suspendu jusqu’à disparition, extinction ou cessation du cas de force majeure.

Au cas où l’une des parties verrait l'exécution de ses obligations affectée par un cas de force majeure, il devra notifier à l’autre partie l’incident ou la survenance du cas de force majeure. Ladite notification devra faire état des éléments constitutifs du cas de force majeure et doit être faite dans les quatorze (14) jours qui suivent la date à laquelle la partie concernée a eu (ou supposée avoir eu) connaissance de l'incident ou des circonstances qui forment la force majeure.

**ARTICLE 10 : Assistance au maître d’ouvrage**

Le Prestataire sera appelé à coordonner avec toute personne chargée par le Maître de l’ouvrage pour lui porter assistance technique.

**ARTICLE 11 : Défaillance et Résiliation**

**S**i une défaillance est dûment constatée dans l'exécution d'une mission et au cas où le Prestataire ne remplit pas ses obligations, le maître d’ouvrage la mettrait en demeure, par lettre recommandée, d’y satisfaire dans un délai de cinq (05) jours. Passé ce délai, le maître d’ouvrage pourra résilier purement et simplement le marché ou faire exécuter les prestations objet de ce marché, suivant le procédé qu’il jugerait utile, aux frais du titulaire du marché.

**ARTICLE 12 : Assurance**

Le Prestataire est invité à souscrire à une assurance dont il lui reviendra d’assumer les coûts sans que la responsabilité de la Commune et/ou du projet ne soit recherchée à cet effet. En tout état de cause, le Prestataire est seule responsable des dommages causés aux tiers par ses propres négligences ainsi que des omissions faites dans l’exécution des tâches décrites dans le présent contrat. Par conséquent la Commune et/ou le projet ne serait en aucun cas être tenus responsable.

**ARTICLE 13 : Règlement des litiges**

Toute contestation ou litige entre les deux parties qui ne pourraient être réglées à l’amiable, seront soumises devant les juridictions compétentes.

**ARTICLE****14 :Entrée en vigueur**

Le présent contrat entre en vigueur dès la notification du bon de commande au Prestataire retenue, après l’approbation de la commission des marchés compétente.

**ARTICLE 15 :Domiciliation de remboursement**

Tous remboursements, paiements de caution, de garantie ou autres ainsi que tous paiements d'assurances auxquels la Commune aurait droit seront effectués au crédit du compte spécial pour le fonds de disposition.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fait à** .................., **le**......................................  (Signature et cachet du Responsable de la commune) | **Fait à** .................., **le**......................................  (Signature et cachet du Prestataire) |

# TERMES DE REFERENCES

## ARTICLE 1 : Objet de la consultation

La commune *(insère le nom de la commune)* se propose de confier à un consultant/bureau/expert en matière de management de la qualité et d’accueil la mission d’assistance à la mise en place du système d’accueil selon le Label Technique MARHABA jusqu’à sa certification au niveau de l’espace d’accueil du citoyen.

Le système d’accueil s’intègre dans le cadre du programme d'engagement qualité au sein des services publics afin d'améliorer la relation entre l'administration et ses usagers.

## ARTICLE 2 : Objectif de la mission

L’objectif escompté de la mission est d’améliorer la qualité des services d’accueil au sein de la Commune (accueil direct, accueil au téléphone, message, messagerie électronique) et de mettre en place un système de qualité.

Le label de qualité “Marhaba” est un critère évaluant le degré d’engagement des établissements publics à se conformer aux exigences de qualité au niveau de la relation directe avec le citoyen.

L’attribution du label national “Marhaba” pour l’accueil dans les services publics est accessible à toute entité exerçant une activité de service public ayant une activité d’accueil et qui démontre qu’elle respecte les exigences nationales et même internationales.

## ARTICLE 3 : METHODOLOGIE DE L’INTERVENTION

En étroite collaboration avec la commune le soumissionnaire devra notamment veiller à ce que les aspects suivants soient mis en œuvre :

Participation de l'ensemble du personnel concerné avec une bonne communication interne.

Comparaison des processus de gestion existants aux exigences du label Marhba.

Faire une pré-post évaluation et réception des commentaires des usagers sur la qualité des services d’accueil.

Formation d’une équipe de mise en œuvre pour obtenir de meilleurs résultats.

Définition et partage des rôles, des responsabilités et des échéances.

Adaptation des systèmes et services d’accueil concernés par rapport aux exigences de la labellisation.

Motivation de l'engagement du personnel avec des formations et des mesures incitatives.

Formation du personnel concerné à comprendre et appliquer les exigences et spécificités du label Marhba.

**Phase I :**

**Phase I.1 :** Cette phase de sensibilisation est indispensable. Elle visera à garantir la culture et les principes de base requis pour le succès de la certification mais aussi pour la pérennité du système qualité d’acceuil. Cette phase devra aboutir à une sensibilisation suffisante accordée, au sein de la commune, à l’aspect culture, valeurs et principes de base inhérentes au Label. Une attention particulière devra notamment être accordée aux principes suivants : (i) Leadership et Engagement ; (ii) Implication du personnel (information, formation, intégration depuis le début du processus) ; et (iii) Amélioration continue.

**Phase I.2 :** Accompagner la phase de l’audit à blanc et le diagnostic de la situation actuelle par rapport aux exigences du label Marhba et contribuer aux choix des services de la commune qui seront concernés par l’octroi du label ainsi que l’établissement des plans d’action pour la mise en conformité des services concernés. Il importe d’intégrer dès cette phase, comme dans toutes les phases ultérieures, le personnel en tant qu’interviewé pour les entretiens de diagnostic mais surtout en tant qu’acteurs.

Dans cette phase, il s’agit notamment de :

Réaliser un diagnostic qualité pour évaluer les services d’accueil concernés en comparaison avec les exigences du label Marhba. Cela aide à identifier les domaines qui ont besoin de davantage de travail ;

Mesurer les écarts ;

Elaborer les plans d’actions des services concernés avec les détails nécessaires (actions, outils et ressources nécessaires y compris responsabilités, délais, coûts, objectifs, indicateurs de résultat et de suivi, risques à gérer,…) ;

Définir les objectifs et les exigences en référence aux exigences du label Marhba;

Elaborer toute documentation nécessaire pour accompagner le processus de certification (manuels de procédure, etc.) ;

Toute autre tâche nécessaire à la bonne exécution de la mission ;

**Phase II :** Accompagnement dans la mise en œuvre d’un plan d’action détaillé incluant la formation du personnel concerné aux exigences du label pour fédérer autour du projet de la mise en conformité par rapport aux exigences et spécificités du label Marhba.

Le soumissionnaire doit assurer une formation pour les agents de la commune avec un minimum de six jours de formation.

|  |  |
| --- | --- |
| **Thème** | **Nombre de jours** |
| Exigences du règlement technique « MARHABA » | 2 jours |
| Rédaction des documents du système d’accueil | 2 jours |
| Traitement des réclamations, actions correctives et préventives | 2 jours |

**Phase III :** Audit relatif à la conformité par rapport au label Marhba, le cas échéant dans le cadre de campagne d’audits internes de tous les processus; et accompagnement à la mise en conformité (identification des besoins complémentaires, assistance à la mise en place des mesures correctives, formations spécifiques complémentaires, etc.), mise en œuvre du plan d’action complémentaire spécifique au label Marhba suite à l’audit et participation à l’assistance dans la préparation et l’organisation de l’étape d’audit de certification spécifique au label Marhba.

Les résultats attendus de la mission sont :

La réalisation d’un diagnostic qualité, incluant les écarts point par point par rapport aux exigences et spécificités du label Marhba, et des plans d’action seront réalisés pour les services concernés de la commune;

La sensibilisation et formation du personnel concerné de la commune aux concepts et aux exigences du label Marhba ainsi qu’aux techniques et outils pertinents dans le but de la labellisation des services d’accueil concernés ;

La mise en place de services d’accueil conformes aux exigences du label Marhba et la préparation pour l’audit de certification ;

La conformité certifiée par l’INNORPI des services d’accueil concernés par rapport au label Marhba ;

Préparer toute la documentation nécessaire incluant (guides, manuels, etc.) pour l’octroi du label Marhaba ;

Le développement à la fin de la mission un guide de capitalisation ;

L’élaboration dans les délais fixés au préalable, les rapports récapitulatifs de chaque mission intégrante chacun les résultats des évaluations et des recommandations basées sur la confrontation des expériences et l’enrichissement des échanges ;

La préparation d’un rapport narratif et d’évaluation sur toute la mission incluant les leçons apprises et les bonnes pratiques pour une meilleure gestion des actions ;

Afin d’assurer le succès de la mission, celle-ci sera exécutée en étroite collaboration avec la commune. Le soumissionnaire devra, dans la réalisation de la mission, s’adapter aux capacités, contraintes et rythme des différents services. La commune appuiera le soumissionnaire pour assurer les contacts nécessaires avec les différents services et tout autre organisme dont la consultation ou l’intervention sera jugée nécessaire.

Livrables :

Une note méthodologique qui contient le plan d’action spécifiant, les objectifs, les résultats attendus et le déroulement de la mission et son calendrier d’exécution.

Les résultats de pré-post évaluation de la satisfaction des utilisateurs.

Rapports intermédiaires :

En fin de chaque phase, un rapport intermédiaire, permettant de suivre l’avancement de la mission, sera rédigé par le soumissionnaire Ce rapport doit être directement remis à la commune par le soumissionnaire, Il décrira :

Les activités du soumissionnaire durant la phase ;

Les tâches devant être effectuées par la commune jusqu’à la prochaine phase ;

Les activités prévues pour la prochaine phase ;

Les dates de la prochaine phase (et des suivantes, le cas échéant) ;

Un planning (ou un ajustement) des activités jusqu’à la fin de mission et leur répartition prévisionnelle.

Les rapports intermédiaires doivent mentionner également les éventuelles difficultés rencontrées (ou prévisibles) durant la phase et les propositions correspondantes, ainsi que les éventuelles suggestions du soumissionnaire sur les fonctions de la commune susceptibles de mise à niveau complémentaire, qu’il aurait été amené à identifier au cours de sa mission. Ces rapports intermédiaires seront, notamment, utilisés comme supports lors des débriefings de fin de phase. L’approbation des rapports intermédiaires constitue une condition nécessaire à la réalisation de l’étape suivante.

Durant la dernière phase, un rapport provisoire sera remis à la commune.

Rapport final.

Le rapport final, qui doit être soigneusement rédigé, sera remis par le soumissionnaire à la commune dans un délai de 10 jours calendaires à compter du dernier jour de mission du soumissionnaire.

Le rapport final 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 (variation d’indicateurs de performance) ;

La proposition d’indicateurs de mesure mis en place afin d’évaluer l’impact de la mission à moyen et long terme ;

Les éventuelles suggestions du soumissionnaire sur les fonctions de la commune susceptibles de mise à niveau complémentaire.

Un guide de capitalisation

Les rapports devront être organisés, contenir un résumé et reporter en annexes les sujets étudiés de façon détaillée. Les résultats doivent être structurés.  Les sources d’information doivent être mentionnées lorsque c’est applicable, et la qualité et la précision des informations doivent être contrôlées. Une liste des contacts personnels essentiels doit être insérée.

Tous les livrables doivent être fournis en papier (une copie) et par courrier électronique (sous format Word et PDF).

L’envoi du rapport final de mission à la commune doit être effectué, dans les 10 jours calendaires qui suivent la fin de la mission. La version finale des livrables doit être reçue en version corrigée prête pour l’impression et la diffusion. La version finale des livrables doit être validée par la commune.

## ARTICLE 4 : Delai de realisation

Les prestations, objet de la présente consultation, doivent être assurées impérativement dans un délai n’excédant pas 6 mois, à partir de la date de notification de l’ordre de service.

Les soumissionnaires peuvent proposer dans leurs offres un délai inférieur à celui mentionnée ci-dessus.

Le planning de réalisation doit faire ressortir clairement les détails pour la réalisation des différentes étapes de la mission.

## ARTICLE 5 : Lieu

La mission se déroulera au siège de la Commune et ses arrondissements. Son démarrage officiel se fera à la notification de l’ordre de service au soumissionnaire retenu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fait à** ……………...., **le**......................................  Le responsable de la commune | **LU ET ACCEPTE PAR**  **Fait à** .................., **le**......................................  (Signature et cachet du Prestataire) |

# ANNEXES

## Annexe 01 : Fiche de renseignement Généraux sur le Soumissionnaire

Nom ou raison sociale.....................................………...................................................................................

...........................................................................................................................……………………………………….

Enregistré à .................................................................. sous le N° ...........................................................

Date d’enregistrement .............................................................................................................................

Personne bénéficiant de procuration et signant les documents relatifs à l’Offre(Nom, prénom, fonction) ………………………………………………….................................................................................................................

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Adresse ...................................................................................……………………............................................

........................................................................................................................................………………………..

Téléphone ....................... Fax ............................. E-mail : ……………………………………………….. @ …………………...

Capital enregistré .....................................................................................................................................

Capital versé............................................................................................................................................

Nombre approximatif du personnel technique permanent ………………………................................................

Principales Références …………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Fait à** .................., **le**......................................

(Signature et cachet du Prestataire)

**Annexe 02 : Déclaration d’engagement**

Intitulé de la Candidature/l'Offre/le Contrat : (« **Contrat** »)[[1]](#footnote-1)

À : (**« Maître d’Ouvrage »**)

1. Nous reconnaissons et acceptons que la KfW ne finance les projets du Maître d’Ouvrage [[2]](#footnote-2) qu'à ses propres conditions, qui sont déterminées par la Convention de Financement conclue avec le Maître d’Ouvrage. En conséquence, il ne peut exister de lien juridique entre la KfW et notre entreprise, notre Joint Venture ou nos sous-traitants aux termes du Contrat. Le Maître d’Ouvrage conserve la responsabilité exclusive de la préparation et de la mise en œuvre du processus d'appel d'Offres et de l'exécution du Contrat.
2. Nous attestons par la présente que nous ne sommes pas, qu'aucun des membres de notre direction ou de nos représentants légaux, ou qu’aucun des membres de notre Joint Venture, y compris nos sous-traitants aux termes du Contrat, dans l'une des situations suivantes :

2.1) être en faillite, en liquidation ou cessation d’activités, en règlement judiciaire, sous séquestre, en restructuration ou dans toute situation analogue ;

2.2) être condamnés par un jugement définitif ou une décision administrative définitive ou faisant l'objet de sanctions financières de la part des Nations unies, de l'Union européenne ou de l'Allemagne pour participation à une organisation criminelle, blanchiment d'argent, infractions liées au terrorisme, travail des enfants ou traite des êtres humains ; ce critère d'exclusion est également applicable aux personnes morales, dont la majorité des actions sont détenues ou effectivement contrôlées par des personnes physiques ou morales qui sont elles-mêmes soumises à ces condamnations ou sanctions ;

2.3) avoir été condamnés par une décision judiciaire définitive ou une décision administrative définitive d'un tribunal, de l'Union européenne, des autorités nationales du pays partenaire ou de l'Allemagne pour pratique punissable dans le cadre d'un appel d'Offres ou de l'exécution d'un Contrat ou pour une irrégularité quelconque affectant les intérêts financiers de l’Union européenne *(dans l’hypothèse d’une telle condamnation, le Candidat ou soumissionnaire joindra à la présente Déclaration d’engagement les informations complémentaires qui permettraient de considérer que cette condamnation n’est pas pertinente dans le cadre du présent Contrat et que des mesures appropriées de mise en conformité ont été prises)* ;

2.4) avoir fait l’objet d’une résiliation prononcée à nos torts exclusifs au cours des cinq dernières années du fait d'un manquement grave ou persistant à nos obligations contractuelles lors de l'exécution d'un Contrat, sous réserve que cette sanction n’ait pas fait l’objet d’une contestation de notre part en cours ou ayant donné lieu à une décision de justice infirmant la résiliation à nos torts exclusifs ;

2.5) n’ont pas rempli les obligations fiscales en vigueur concernant le paiement des impôts dans le pays de résidence fiscale et le pays d’origine du maître d’ouvrage (*les contractants établis dans les pays de l’annexe* *1 (*[*https://www.consilium.europa.eu/de/policies/eu-list-of-non-cooperative-jurisdictions/*](https://www.consilium.europa.eu/de/policies/eu-list-of-non-cooperative-jurisdictions/)*) doivent présenter, au moment de l’attribution du marché/de la révision du contrat, en plus de la déclaration d’engagement, une* *déclaration de conformité fiscale (annexe* *1 de la déclaration d’engagement) dûment remplie et contresignée par une personne habilitée à cet effet. Celle-ci fait partie intégrante du contrat. En cas de non-présentation, le contractant risque d’être exclu de la procédure de passation des marchés. Pour les contractants établis dans des pays ne figurant pas sur la liste de l’annexe I, seule la déclaration d’engagement doit être présentée, et non la déclaration de conformité fiscale),*;

2.6) faire l'objet d'une décision d'exclusion de la Banque mondiale ou de toute autre banque multilatérale de développement et figurer dans la liste du site Web <http://www.worldbank.org/debarr>, ou respectivement sur la liste pertinente de toute autre banque multilatérale de développement *(dans l’hypothèse d’une telle décision d’exclusion, le Candidat ou le soumissionnaire peut joindre à la présente Déclaration d’engagement les informations complémentaires qui permettraient de considérer que cette décision d’exclusion n’est pas pertinente dans le cadre du présent Contrat et que des mesures appropriées de mise en conformité ont été prises)* ; ou

2.7) s'être rendu coupable de fausses déclarations en fournissant les renseignements exigés comme condition préalable à la participation à la présente procédure d'appel d'offres.

1. Nous attestons par les présentes que ni nous, ni aucun des membres de notre Joint Venture ou de nos sous-traitants aux termes du Contrat, ne sommes dans l'une ou l'autre des situations de conflit d'intérêts suivantes :

3.1) être une filiale contrôlée par le Maître d’Ouvrage, ou un actionnaire contrôlant le Maître d’Ouvrage, sauf si le conflit d'intérêts qui en résulte a été porté à l'attention de la KfW et résolu à sa satisfaction ;

3.2) avoir une relation d'affaires ou de famille avec du personnel du Maître d’Ouvrage impliqué dans le processus d'appel d'offres ou dans la supervision du Contrat en résultant, à moins que le conflit d'intérêts qui en résulte n’ait été porté à l'attention de la KfW et résolu à sa satisfaction ;

3.3) être contrôlés par, ou contrôler un autre Candidat ou soumissionnaire, ou être sous contrôle commun avec un autre Candidat ou soumissionnaire, ou recevoir ou accorder des subventions directement ou indirectement à un autre Candidat ou soumissionnaire, avoir le même représentant légal qu'un autre Candidat ou soumissionnaire, maintenir des contacts directs ou indirects avec un autre Candidat ou soumissionnaire, qui nous permettent de disposer ou de donner accès aux informations contenues dans les Candidatures ou Offres respectives, influencer celles-ci ou influencer les décisions du Maître d’Ouvrage ;

3.4) être engagés dans une activité de prestations de conseils, qui, de par sa nature, peut être en conflit avec les missions que nous effectuerions pour le Maître d’Ouvrage ;

3.5) dans le cas de la passation de marchés de travaux de Génie Civil, d’installations ou de fournitures :

1. avoir préparé ou avoir été associé à une personne qui a préparé les spécifications, dessins, calculs et autres documents devant être utilisés dans le processus d'appel d'offres du présent Contrat ;
2. avoir été recrutés (ou se faire proposer d'être recrutés) nous-mêmes ou l'une de nos filiales, pour effectuer la supervision ou l'inspection des travaux pour le présent Contrat ;
3. Si nous sommes une entité publique et que nous participons à un appel d'offres, nous certifions que nous jouissons d'une autonomie juridique et financière et que nous exerçons nos activités conformément aux lois et règlements commerciaux.
4. Nous nous engageons à porter à l'attention de Maître d’Ouvrage, qui en informera la KfW, tout changement de situation concernant les points 2 à 4 ci-dessus.
5. Dans le cadre du processus d'appel d'offres et de l'exécution du Contrat correspondant :

6.1) ni nous, ni aucun des membres de notre Joint Venture, ni aucun de nos sous-traitants aux termes du Contrat, n'avons engagé ou n'engagerons de pratique condamnable pendant le processus d'appel d'offres et dans le cas où un Contrat est attribué, nous n'engagerons aucune pratique condamnable pendant l'exécution du Contrat ;

6.2) ni nous, ni aucun des membres de notre Joint Venture, ni aucun de nos sous-traitants aux termes du Contrat, ne ferons l’acquisition ou ne fournirons de matériel, ni n'opérerons dans des secteurs sous embargo des Nations Unies, de l'Union Européenne ou de l'Allemagne ; et

6.3) nous nous engageons à nous conformer et à nous assurer que nos sous-traitants et nos principaux fournisseurs aux termes du Contrat, respectent les normes internationales en matière d'environnement et de travail, conformément aux lois et règlements applicables dans le pays de mise en œuvre du Contrat et aux conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) [[3]](#footnote-3) et aux traités internationaux sur l'environnement. Nous mettrons de plus en œuvre des mesures d'atténuation des risques environnementaux et sociaux lorsqu'elles sont spécifiées dans les plans de gestion environnementale et sociale pertinents ou d'autres documents similaires fournis par le Maître d’Ouvrage et, dans tous les cas, mettrons en œuvre des mesures visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels et la violence fondée sur le genre.

1. Dans le cas d'attribution d'un Contrat, nous, ainsi que tous les membres de nos partenaires de Joint Venture et sous-traitants aux termes du Contrat, (i) fournirons, sur demande, des informations relatives au processus d'appel d'offres et à l'exécution du Contrat et (ii) autoriserons le Maître d’Ouvrage et la KfW, ou un agent désigné par l'un d'eux, et dans le cas de financement par l'Union européenne également les institutions européennes compétentes en vertu du droit communautaire, à examiner les comptes, dossiers et documents concernés, à permettre des contrôles sur place et à assurer l'accès aux sites et aux projets concernés.
2. En cas d'attribution d'un Contrat, nous, ainsi que tous nos partenaires de Joint Venture et sous-traitants aux termes du Contrat, nous nous engageons à conserver les dossiers et documents susmentionnés conformément au Droit Applicable, mais en tout état de cause pendant au moins six ans à compter de la date d'exécution du Contrat ou de sa résiliation. Nos opérations financières et nos états financiers sont soumis à des procédures de contrôle conformément à la loi applicable. Nous acceptons de plus que nos données (y compris les données personnelles) générées dans le cadre de la préparation et de la mise en œuvre du processus d'appel d'offres et de l'exécution du Contrat soient stockées et traitées conformément à la loi applicable par le Maître d’Ouvrage et la KfW.

Nom : En tant que :

Dûment habilité à signer pour et au nom de[[4]](#footnote-4)

Signature : En date du :

**Annexe 2-1a**

**Déclaration de conformité fiscale : attestation obligatoire pour les personnes morales**

**Nom de l’entreprise**

Par ma signature, je certifie que :

1. je suis en droit de faire cette déclaration au nom de l’entreprise susmentionnée ;
2. l’entreprise s’acquitte en bonne et due forme de tous les impôts, conformément à la législation fiscale du pays dans lequel elle est établie ;
3. l’entreprise n’est pas ou n’a pas été impliquée dans des procédures judiciaires concernant son imposition, ni actuellement, ni par le passé ;
4. l’entreprise s’acquittera en bonne et due forme des impôts qui pourraient être dus dans le cadre de la fourniture des prestations de services convenues par contrat;
5. toutes les informations fournies et déclarations faites au préalable sont complètes, exactes quant à leur contenu et valables à l’heure actuelle.

.............................. ................... .......................................................  
(Lieu) (Date) (Nom du Contractant)

....................................................... (Signature(s))

**Annexe 2-1b**

**Déclaration de conformité fiscale** **: attestation obligatoire pour les personnes physiques**

Par ma signature, je certifie que :

1. je fais cette déclaration en mon nom/pour mon propre compte ;
2. je m’acquitte en bonne et due forme des impôts que je suis tenu(e) de payer en vertu de la législation fiscale de mon pays de résidence ;
3. je ne suis pas ou n’ai pas été impliqué(e) dans une procédure judiciaire en matière fiscale, ni actuellement, ni par le passé ;
4. je m’acquitterai en bonne et due forme des impôts qui pourraient être dus dans le cadre de la fourniture de la prestation de service convenue par contrat;
5. toutes les informations et déclarations contenues dans la présente attestation sont complètes, exactes quant à leur contenu et valables à l’heure actuelle.

.............................. ................... .......................................................  
(Lieu) (Date) (Nom de la personne)

....................................................... (Signature)

## Annexe 03 : L’Acte d’engagement (Soumission)

Accompagnement à la mise en place du système d’accueil selon le Label Technique MARHABA de la commune *(insère le nom de la commune)*

Je soussigné : ...........................................................................................................................................

Agissant en qualité de : ............................................................................................................................

Au nom et pour le compte de : .................................................................................................................

Dont le siège social est à : .........................................................................................................................

Inscrit au registre le commerce de : ................................................sous le N°……………………………………..……

Après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma propre responsabilité la nature et la difficulté des missions à exécuter.

Me soumets et m’engage à exécuter et achever l’ensemble des missions conformément aux conditions stipulées dans les cahiers de charge et du CCAG applicable aux marchés publics d’études, en vigueur, et moyennement les prix établis par moi-même à forfait pour chaque unité, figurant dans le devis estimatif que j’ai annexé à la présente soumission.

Le montant total hors TVA s’élève à la somme de : (en toutes lettres) ………………………………………………………….

..................................................................................................(en chiffre) ............................................

Je m’engage, si ma soumission est acceptée, à exécuter les prestations à dater du jour de la notification du bon de commande, ainsi qu’à les achever dans le délai contractuel.

Je demeure lié par ma soumission pendant un délai de (90) jours, à compter du lendemain de la date limite, fixée pour la remise des offres.

La commune se libérera des sommes qui me sont dues, pour l’exécution de la commande par virement au compte ouvert à la banque……………………………………..………., Agence................................... N°RIB ……………………………………………….

J’affirme sous peine de résiliation de plein droit de la commande ou la mise en régie à mes torts exclusifs, que je ne tombe sous le coup d’interdiction légal édictée en Tunisie.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **LU ET ACCEPTE PAR**  **Fait à** .................., **le**......................................  (Signature et cachet du Prestataire) |

## Annexe 04 : Bordereau de Prix

Accompagnement à la mise en place du système d’accueil selon le Label Technique MARHABA de la commune *(insère le nom de la commune)*

**SOUMISSIONNAIRE**:………………………………….

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mission** | **Unité** | **Quantité** | **PU HTVA Dinars** | **PT HTVA Dinars** |
| **Phase 1 : Formation et documentation du système** | forfait | 01 |  |  |
| **Phase 2 : Préparation et Mise en œuvre du système** | forfait | 01 |  |  |
| **Phase 3 : Evaluation du Système d’accueil et Accompagnement à la certification** | Forfait | 01 |  |  |
| **TOTAL GENERAL HTVA** | | |  |  |

Le montant total hors TVA s’élève à la somme de: (en toutes lettres) ………………..………………………….

.............................................................................................. (en chiffre) ............................................

**Fait à** .................., **le**.............................................

**(Signature et cachet)**

## Annexe 05 : Sous-Detail des Prix

Accompagnement à la mise en place du système d’accueil selon le Label Technique MARHABA de la commune *(insère le nom de la commune)*

**SOUMISSIONNAIRE**: ………………………..…………….

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mission** | **Unité** | **Quantité** | **PU HTVA Dinars** | **PT HTVA Dinars** |
| **Phase 1 : Formation et documentation du système** | H/J |  |  |  |
| **Phase 2 : Préparation et Mise en œuvre du système** | H/J |  |  |  |
| **Phase 3 : Evaluation du Système d’accueil et Accompagnement à la certification** | H/J |  |  |  |
| **NOMBRE DE JOURS DE MOBILISATION EXPERT/CONSULTANT** | |  |  | |
| **TOTAL GENERAL HTVA** | | |  |  |

**Fait à .................., le......................................**

**(Signature et cachet)**

## Annexe 06 : Réferences du consultant

**SOUMISSIONNAIRE**: ………………………………….

**1-** Le soumissionnaire doit justifier au minimum la réalisation de quatre (04) interventions en matière de conseils et d'assistance en management de la qualité dont au moins un (01) dans un organisme public.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Projet** | **Maître d’ouvrage** | **Période d’exécution** | **Montant de la mission** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |

**N.B.: Le soumissionnaire doit joindre à ce formulaire une documentation à l’appui des missions exécutées (Contrat ou ordre de service ou lettre de désignation /Certificat de bonne exécution du marché ou PV de réception du marché).**

**Fait à .................., le......................................**

**(Signature et cachet)**

**Annexe 06 Bis : REFERENCES DE L’EQUIPE :**

**Chef d’équipe\* : Minimum Bac +5**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Projet (conseil et assistance management de la qualité)** | **Mettre une croix si le Projet est relatif au référentiel MARHABA** | **Maître d’ouvrage** | **Période d’exécution** | **Montant de la mission** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |

**\*NB :** Le chef de projet doit avoir :

i-Un niveau académique d'au moins BAC+5;

ii-Dirigé la réalisation d'au moins quatre (04) projets d'une manière réussie dans le domaine de conseils et d'assistance en management de la qualité dont au moins deux (02) missions d'audit selon le référentiel "Marhaba".

**Membres de l’équipe : Minimum Bac +3**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nom/Prenom** | **Projet (conseil et assistance management de la qualité référentiel MARHABA** | **Maître d’ouvrage** | **Période d’exécution** | **Montant de la mission** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**\*** Chaque membre de l'équipe (au moins deux) doit avoir:

i-Un niveau académique d'au moins BAC+3;

ii-Participé dans la réalisation d'au moins deux (02) missions d'audit selon le référentiel "Marhaba.

**N.B.: Le soumissionnaire doit joindre à ce formulaire une documentation à l’appui des missions exécutées (Contrat ou ordre de service ou lettre de désignation et Certificat de bonne exécution du marché ou PV de réception du marché).**

**Fait à .................., le......................................**

**(Signature et cachet)**

## Annexe 07 : Modèle du Curriculum Vitae (CV)

**1**. **Poste** [*un seul candidat par poste*]

**2. Nom du consultant** [*indiquer le nom de la société proposant le personnel*]

**3. Nom de l’employé** [*nom complet*]

**4. Date de naissance**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_ Nationalité**

**5. Éducation** [*Indiquer les études universitaires et autres études Spécialisées de l’employé ainsi que les noms des institutions fréquentées, les diplômes obtenus et les dates auxquelles ils l’ont été*]

**6. Affiliation à des associations/groupements professionnels**

**7. Autres formations** [*Indiquer toute autre formation reçue depuis 5 ci-dessus*]

**8. Pays où l’employé a travaillé** [*Donner la liste des pays ou l’employé a travaillé au cours des 10 dernières années*] :

**9. Langues :** [*Indiquer pour chacune le degré de connaissance : bon, moyen, médiocre pour ce qui est de la langue parlée, lue et écrite*]

**10. Expérience professionnelle :** [*En commençant par son poste actuel, donner la liste par ordre chronologique inverse de tous les emplois exercés par l’employé depuis la fin de ses études. Pour chaque emploi (voir le formulaire ci-dessous), donner les dates, le nom de l’employeur et le poste occupé.*]

Depuis [*année*] \_\_\_\_\_\_\_ jusqu’à [*année*] \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Employeur : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Poste : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **11. Détail des tâches exécutées**  *[Indiquer toutes les tâches exécutées pour chaque mission]* | **12. Expérience de l’employé qui illustre le mieux sa compétence** [*Donner notamment les informations suivantes qui illustrent au mieux la compétence professionnelle de l’employé pour les tâches mentionnées au point 11*]  Nom du projet ou de la mission : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Année : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Lieu : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Principales caractéristiques du projet : \_\_\_\_\_ Poste : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Activités : \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**13 Attestation :**

Je, soussigné, certifie, en toute conscience, que les renseignements ci-dessus rendent fidèlement compte de ma situation, de mes qualifications et de mon expérience. J’accepte que toute déclaration volontairement erronée puisse entraîner mon exclusion, ou mon renvoi si j’ai été engagé.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*[Signature de l’employé et du représentant habilité du consultant] Jour/mois/année*

Ou Nom du représentant habilité : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ANNEXE 08 : Acte d’engagement de Groupement**

**Commune :**(Insère le nom de la commune),

**Projet  :**(Insère le nom du projet),

Nous soussignés :

……………………………………………………………………………….. (Nom et prénom) bureau d’études (membre 1 : mandataire).

……………………………………………………………………………….. (Nom et prénom) bureau d’études (membre 2).

Nous nous engageons à former un groupement solidaire du projet de (Insère le nom du projet) Objet de la consultation N°(Insère N°/année) et Mr……………………………………………………….. Est désigné mandataire représentant du groupement vis -à-vis de la commune.

à ……………………, le ……………………………………………….

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Membre 1**  (Signature et cachet) |  | **Membre 2**  (Signature et cachet) |  |

**Annexe 9 : Liste de personnel (T2)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom/Prénom** | **Qualification (Chef de projet ou membre)** | **Taches assurées dans la mission** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Les termes en majuscules utilisés dans la présente Déclaration d'engagement et n'y étant pas définis autrement ont le sens qui leur est donné dans les « *Directives pour la Passation des Marchés de Prestations de Conseils, Travaux de Génie-Civil, Installations, Fournitures et Services divers dans la Coopération Financière avec des pays partenaires »* de la KfW. [↑](#footnote-ref-1)
2. Le Maître d’Ouvrage désigne l’acheteur, l’Employeur, le client, l’agence d’exécution selon le cas, pour l’acquisition de prestations de conseils, de travaux de Génie Civil, d’installations, de fournitures ou de Services divers. [↑](#footnote-ref-2)
3. Dans le cas où les conventions de l'OIT n'ont pas été pleinement ratifiées ou mises en œuvre dans le pays du Maître d’Ouvrage, le Candidat, le soumissionnaire ou le contractant proposera et appliquera, à la satisfaction de l'Employeur et de la KfW, les mesures appropriées dans l'esprit desdites conventions de l'OIT concernant a) les revendications des travailleurs concernant les conditions et modalités de l’emploi, b) le travail des enfants, c) le travail forcé, d) les syndicats et e) la non-discrimination. [↑](#footnote-ref-3)
4. Dans le cas d’une JV, mettre le nom de la JV. La personne qui signera la Candidature, l’Offre ou la Proposition au nom du Candidat/soumissionnaire doit joindre une procuration du Candidat/soumissionnaire. [↑](#footnote-ref-4)