ROYAUME DU MAROC
REGION RABAT – SALE - KENITRA
SOCIETE RABAT REGION EMERGENCE S.A

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES
APPEL D'OFFRES OUVERT

N° 21/RRE/2026

(Séance publique)

IMPLEMENTATION D'UN ERP, SOLUTION INTEGREE ET INTERFACEE POUR LA GESTION DES PROCESSUS SUPPORT ET METIER DE RABAT REGION EMERGENCE

Novembre 2026

Marché N°……

Le présent marché est passé par appel d'offres ouvert - conformément aux dispositions de l'alinéa 1 du paragraphe I-1 de l'article 19, du paragraphe 1 de l'article 20 et de l'alinéa b du paragraphe 3 de l'article 20 du décret n° 2-22-431 du 15 chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics.

Entre

La Société Rabat Région Emergence, représentée par sa Présidente du Directoire, assurant le rôle du « Maître d'ouvrage », dénommé ci-après RRE, Maître d'ouvrage ou MO.

D'une part

Et

1. **Cas d'une personne morale**

M ..... qualité.....

Agissant au nom et pour le compte de…… (*Raison sociale et forme juridique*) en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.

Au capital social …… Patente n° .....

Registre de commerce de ……Sous n° .....

Affilié à la CNSS sous n°.....

Faisant élection de domicile au .....

.....

Compte bancaire (RIB 24 positions).....

Ouvert auprès de .....

2. **Cas de personne physique**

M .....

Agissant en son nom et pour son propre compte.

Agissant au nom et pour le compte de…… (*Raison sociale et forme juridique*) en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.

Registre de commerce de ……Sous n° .....

Patente n° .....

Affilié à la CNSS sous n°.....

Faisant élection de domicile au .....

.....

Compte bancaire (RIB 24 positions).....

Ouvert auprès de .....

3. Cas d'un groupement

Les membres du groupement constitué aux termes de la convention *(les références de la convention)* soussigné :

Membre 1 :

M ……qualité .....

Agissant au nom et pour le compte de……en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.

Au capital social …… Patente n° .....

Registre de commerce de ……Sous le n° .....

Affilié à la CNSS sous n°.....

Faisant élection de domicile au .....

.....

Compte bancaire (RIB 24 positions).....

Ouvert auprès de .....

Membre 2 :

(Servir les renseignements le concernant)

Membre n° :

(Servir les renseignements le concernant)

.....

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 la réalisation des fournitures, ayant un compte bancaire (RIB 24 positions).....

Ouvert auprès de .....

Désigné ci-après par le terme « Titulaire »

D'autre part

IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT

Table des matières

ARTICLE 1. OBJET DU cahier des charges 6
ARTICLE 2. Maitre d'ouvrage 6
ARTICLE 3. MODE & procedure de passation du marche 6
ARTICLE 4. PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE 6
ARTICLE 5. PIECES CONTRACTUELLES POSTERIEURES A LA CONCLUSION DU MARCHÉ 6
ARTICLE 6. reference aux textes generaux et speciaux applicables au marche 6
ARTICLE 7. delai de notification de l'approbation du marche 7
ARTICLE 8. domicile du titulaire 8
ARTICLE 9. nantissement 8
ARTICLE 10. sous-traitance 8
ARTICLE 11. assurances & responsabilites 8
ARTICLE 12. formalites d'enregistrement 9
ARTICLE 13. resiliation du marche 9
ARTICLE 14. lutte contre la fraude et la corruption 9
ARTICLE 15. reglement des differends et des litiges 9
ARTICLE 16. MESURES COERCITIVES 9
ARTICLE 17. Contexte et consistance de la mission 10
17.1. Présentation de Rabat Région Emergence 10
17.2. Situation actuelle et enjeux 10
17.3. Consistance de la mission 10
ARTICLE 18. Objectifs de la mission 11
ARTICLE 19. Périmètre fonctionnel 11
19.1. Processus support 11
19.2. Gestion des marchés publics 12
19.3. Processus métier 13
19.4. Plan de masse interactif et suivi des lots 14
19.5. Gestion de la relation investisseurs 14
19.6. Fonctions transverses 15
19.7. Alignement avec le manuel de procédures et la cartographie des risques 15
ARTICLE 20. Exigences techniques et interfaces 16
20.1. Exigences techniques 16
20.2. Interfaces 16
ARTICLE 21. Sécurité du système d'information et protection des données 17
21.1. Cadre de référence 17

21.2. Exigences de sécurité de la solution 17
21.3. Obligations du titulaire en matière de sécurité 18
21.4. Protection des données à caractère personnel (CNDP) 18
ARTICLE 22. Solution ERP, licences et propriété 19
ARTICLE 23. Phases et livrables 19
23.1. Phase 1 — Lancement et cadrage 19
23.2. Phase 2 — Étude de l'existant, conception et spécifications 20
23.3. Phase 3 — Installation, paramétrage, développements et interfaces 20
23.4. Phase 4 — Reprise des données 20
23.5. Phase 5 — Recette, formation et conduite du changement 21
23.6. Phase 6 — Mise en production et accompagnement au démarrage 21
23.7. Phase 7 — Maintenance, support et assistance 22
ARTICLE 24. Délai d'exécution 22
ARTICLE 25. Gouvernance du projet et équipe du titulaire 23
ARTICLE 26. modalités et conditions d'intervention 23
ARTICLE 27. Secret professionnel 24
ARTICLE 28. obligations du prestataire 24
ARTICLE 29. responsabilites du prestataire 25
ARTICLE 30. delai de garantie 25
ARTICLE 31. retenue de garantie 25
ARTICLE 32. Reception provisoire et definitive 25
ARTICLE 33. modalites de paiement 25
ARTICLE 34. PENALITES DE RETARD 26
ARTICLE 35. AJOURNEMENTS DE L'EXECUTION DU MARCHE 26
ARTICLE 36. ARRETS DE L'EXECUTION DU MARCHE 26
ARTICLE 37. Nature & CARACTERE DES PRIX 26
ARTICLE 38. CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET CAUTIONNEMENT DEFINITIF 27
ARTICLE 39. AVENANTS 27

CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES & FINANCIERES GENERALES

ARTICLE 1. OBJET DU CAHIER DES CHARGES

Le marché qui découlera du présent appel d'offres ouvert, a pour objet « IMPLEMENTATION D'UN ERP, SOLUTION INTEGREE ET INTERFACEE POUR LA GESTION DES PROCESSUS SUPPORT ET METIER DE RABAT REGION EMERGENCE »

ARTICLE 2. MAITRE D'OUVRAGE

Le Maitre d'Ouvrage du marché est la société Rabat Région Emergence, représentée par la Présidente du Directoire, ou son représentant, le cas échéant.

ARTICLE 3. MODE & PROCEDURE DE PASSATION DU MARCHE

Le présent marché est passé par appel d'offres ouvert - conformément aux dispositions de l'alinéa 1 du paragraphe I-1 de l'article 19, du paragraphe 1 de l'article 20 et de l'alinéa b du paragraphe 3 de l'article 20 du décret n° 2-22-431 du 15 chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics

ARTICLE 4. PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Les pièces constitutives du marché sont :

- L'acte d'engagement ;
- Le présent cahier des prescriptions spéciales ;
- L'offre technique du prestataire ;
- Le bordereau des prix - détail estimatif ;
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services exécutés pour le compte de l'Etat (C.C.A.G-EMO), approuvé par le Décret n° 2-01-2332 du 22 Rabii I (4 Juin 2002).

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées ci-dessus.

Par le fait même de la signature de l'acte d'engagement, le titulaire est réputé avoir lu et accepté les conditions et clauses prévues au présent CPS ainsi que celles prévues par les autres pièces rendues contractuelles par ce même document.

ARTICLE 5. PIECES CONTRACTUELLES POSTERIEURES A LA CONCLUSION DU MARCHÉ

Conformément à l'article 5 du CCAG-EMO, les pièces contractuelles postérieures à la conclusion du marché comprennent :

- Les ordres de service.
- Les avenants éventuels.
- La décision prévue au paragraphe 3 de l'article 36 du CCAG-EMO.

ARTICLE 6. REFERENCE AUX TEXTES GENERAUX ET SPECIAUX APPLICABLES AU MARCHE

Les parties contractantes du marché sont soumises aux dispositions des textes suivants :

- **Textes généraux**

- Le Décret n° 2-22-431 du 15 chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics ;
- Le Dahir n°1-03-195 du 16 ramadan 1424 (11 novembre 2003) portant promulgation de la loi n°69-00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les Entreprises Publiques et autres Organismes ;
- Le Dahir n° 1-23-22 du 19 rejeb 1444 (10 février 2023) portant promulgation de la loi n° 54-22 modifiant et complétant la loi n° 69-00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes ;

- Le Dahir du 9 ramadan 1331 (12 août 1913) formant code des obligations et contrats ;
- Le 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 ;
- Le Dahir n°1-56-211 du 11 décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires des soumissionnaires et adjudicataires des marchés publics ;
- Le Dahir n°1-03-194 du 14 rejeb 1424 (11 septembre 2003) portant promulgation de la Loi n°65-99 relative au code du travail ;
- Le Code Général des Impôts institué par l'article 5 de la loi de finances n° 43-06 pour l'année budgétaire 2007, promulguée par le Dahir n° 1-06-232 du 10 hija 1427 (31 décembre 2006), tel que modifié et complété ;
- Le décret n° 2332-01-2 du 22 Rabii I 1423 (4 juin 2002) approuvant le cahier 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 (C.C.A.G-EMO)
- Le Décret n°2-16-344 du 17 chaoual 1437 (22 juillet 2016) fixant les délais de paiement et les intérêts moratoire relatifs aux commandes publiques ainsi que le décret n°2-19-184 du 19 chaabane 1440 (25 avril 2019) le modifiant et le complétant ;
- Le Décret n°2-94-223 du 6 moharrem 1415 (16 juin 1994) instituant, pour le compte du Ministère des Travaux Publics de la Formation Professionnelle et de la Formation des Cadres, un système de qualification et de classification des entreprises de bâtiment et de travaux publics ainsi que les arrêtés d'application n° 2477-22 du 19 safar 1444 (16 septembre 2022) et n° 2399-22 du 10 safar 1444 (7 septembre 2022) ;
- Le Décret n°2-14-272 du 14 rejeb 1435(14 mai 2014) relatif aux avances en matière de marchés publics ;
- L'Arrêté du Chef du gouvernement n°3-302-15 du 15 safar 1437 (27 novembre 2015) fixant les règles et les conditions de révision des prix des marchés publics ;
- L'Arrêté du Ministre Délégué auprès de la Ministre de l'Economie et des Finances, chargé du Budget n°1692-23 du 4 hija 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics ;
- La Circulaire du Premier Ministre n°72/CAB du 26 novembre 1992 d'application du Dahir n°1-56-211 du 11 décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires des soumissionnaires et adjudicataires des marchés publics ;
- Tous les textes réglementaires ayant trait aux marchés publics rendus applicables à la date de signature du marché.

Le prestataire devra se procurer ces documents s'il ne les possède pas et ne pourra en aucun cas exciper de l'ignorance de ceux-ci et déroger aux obligations qui y sont contenues.

En cas de textes prescrivant des clauses discordantes ou contradictoires, le prestataire doit se conformer au plus récent d'entre eux.

NB :
Cette liste n'est pas limitative, le prestataire est tenu de se conformer également à tous les textes et les règlements en vigueur à la date de remise de son offre.

ARTICLE 7. DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE

Conformément aux articles 142 et 143 du Décret n° 2-22-431, le marché ne sera valable, définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente.

Le maître d'ouvrage doit notifier au titulaire l'approbation du marché dans un délai maximum de soixante jours (60) jours à compter de la date d'ouverture des plis.

Toutefois, si le délai de validité des offres est prorogé, il sera fait application des dispositions de l'article 143 du Décret n° 2-22-431 précité.

ARTICLE 8. DOMICILE DU TITULAIRE

A défaut par le prestataire de satisfaire aux prescriptions de l'article 17 du CCAG-EMO, en se faisant pas élection de domicile au Maroc et l'indiquant dans l'acte d'engagement, toutes les notifications qui se rattachent à son entreprise, lui seront valablement faites au siège de l'entreprise dont l'adresse est indiquée dans le CPS.

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

ARTICLE 9. NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement du marché, il sera fait application des dispositions de la loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics promulguée par le dahir n° 1-15-05 du 29 Rabii II (19 février 2015).

En application des dispositions de l'article 11 du CCAG-EMO, le maître d'ouvrage délivrera au titulaire, sur sa demande et contre récépissé, un exemplaire spécial du marché portant la mention « exemplaire unique » dûment signé, et indiquant que ladite copie est délivrée en unique exemplaire et destinée à former titre pour le nantissement du marché, conformément aux dispositions de l'article 4 de la loi n° 112-13 précitée.

Ledit exemplaire unique est soumis aux formalités d'enregistrement.

ARTICLE 10. SOUS-TRAITANCE

Si le titulaire envisage de sous-traiter une partie du marché, il doit notifier au maitre d'ouvrage :

- L'identité, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse des sous-traitants ;
- La nature des prestations et le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter ;
- Et une copie certifiée conforme du contrat de sous-traitance.

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises des concurrents conformément à l'article 27 du Décret n° 2-22-431 précité.

La sous-traitance ne peut en aucun cas dépasser les 50% du montant du marché, ni porter sur le corps d'état principal du marché.

Le titulaire du marché est tenu de présenter au maître d'ouvrage les documents justifiant le paiement, par ses soins, des sommes dues au sous-traitant au fur à mesure de l'exécution des prestations sous-traitées, dans le cas où le titulaire du marché recourt à la sous-traitance.

ARTICLE 11. ASSURANCES & RESPONSABILITES

Le titulaire doit adresser au Maitre d'Ouvrage, avant tout commencement des prestations, 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.

En outre, toutes les polices d'assurance exigées doivent comporter une clause interdisant qu'il soit procédé à leur résiliation sans aviser au préalable le maitre d'ouvrage. Aucun règlement ne sera effectué tant que le prestataire de service n'aura pas rempli cette obligation.

ARTICLE 12. FORMALITES D'ENREGISTREMENT

Conformément à l'article 6 du CCAG-EMO, le prestataire acquitte les droits auxquels peuvent donner lieu le timbre et l'enregistrement du marché, tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 13. RESILIATION DU MARCHE

Dans le cas où le titulaire aurait une activité insuffisante en cas d'inexécution des clauses du marché, le maître d'ouvrage le mettrait en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai qui ne doit pas être inférieur à 15 jours (quinze jours) à dater de la notification de la mise en demeure.

Passé ce délai, si la clause qui a provoqué la mise en demeure subsiste, le marché pourra être résilié sans aucune indemnité.

Il demeure entendu que les autres cas de résiliation prévus par le CCAG-EMO et le décret relatif aux marchés publics sont applicables au présent marché.

ARTICLE 14. LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Le titulaire ne doit pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption des personnes qui interviennent, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du 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 l'exécution du présent marché.

ARTICLE 15. REGLEMENT DES DIFFERENDS ET DES LITIGES

Si, en cours d'exécution du marché, des différends et litiges surviennent avec le titulaire, les parties s'engagent à régler ceux-ci dans le cadre des stipulations des articles 52 à 55 du CCAG-EMO.

Si cette procédure ne permet par le règlement du litige, celui-ci sera soumis aux tribunaux compétents, conformément à l'article 55 du CCAG-EMO.

Les litiges éventuels entre le maître d'ouvrage et le titulaire sont soumis aux tribunaux compétents.

En cas de nantissement du marché, le maître d'ouvrage est tenu d'informer le bénéficiaire du nantissement, des litiges et contentieux survenant avec le titulaire du marché, conformément à l'article 9 de la loi n° 112-13 relative au nantissement des marchés publics.

ARTICLE 16. MESURES COERCITIVES

Les mesures coercitives à appliquer au prestataire sont, selon le cas, ceux prévus à l'article 159 du décret précité.

Tout litige pouvant survenir à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du marché, s'il n'est pas réglé à l'amiable, sera traité en application de la procédure prévue par les articles 52 à 55 du CCAG – EMO.

Les litiges éventuels entre le Maître d'Ouvrage et le titulaire sont soumis aux tribunaux compétents du Royaume.

CHAPITRE II : CLAUSES PARTICULIERES

ARTICLE 17. CONTEXTE ET CONSISTANCE DE LA MISSION

17.1. PRESENTATION DE RABAT REGION EMERGENCE

La Société de Développement Régional Rabat Région Emergence (RRE) est une société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance chargée, pour le compte de la Région Rabat-Salé-Kénitra et de ses partenaires, de l'aménagement, de la commercialisation, de la gestion et de l'animation de zones d'activités économiques (parcs et zones industrielles, zones d'accélération industrielle, agropole), ainsi que de la conduite de projets structurants de développement territorial.

Dans l'exercice de ses missions, RRE gère un ensemble de processus support (finance, comptabilité, budget, trésorerie, achats et marchés, ressources humaines, moyens généraux) et de processus métier (commercialisation du foncier et des locaux, relation investisseurs, contrats, facturation et recouvrement, gestion locative, services aux zones, pilotage des projets d'aménagement).

17.2. SITUATION ACTUELLE ET ENJEUX

Ces processus reposent aujourd'hui sur des outils hétérogènes et partiellement interfacés (logiciels de comptabilité et de paie, tableurs, échanges par messagerie et circuits papier), ce qui entraîne des ressaisies, un risque d'erreur, des délais de traitement et une visibilité limitée sur l'activité et les engagements.

RRE souhaite se doter d'un système d'information intégré de type ERP (Enterprise Resource Planning), reposant sur un référentiel de données unique, des circuits de validation dématérialisés et des interfaces avec son environnement, afin de fiabiliser ses opérations, de renforcer le contrôle interne et de disposer d'outils de pilotage en temps réel.

RRE dispose d'une solution de comptabilité analytique qu'elle entend conserver. L'ERP doit fonctionner en relation étroite avec cette solution, sans ressaisie, selon les modalités définies à l'article 20.2.

RRE dispose également d'un manuel de procédures et d'une cartographie des risques. L'ERP doit traduire ces procédures dans ses circuits de traitement et intégrer les contrôles correspondant aux risques identifiés, selon les modalités définies à l'article 19.7.

17.3. CONSISTANCE DE LA MISSION

Le présent marché a pour objet l'implémentation d'un ERP, solution intégrée et interfacée couvrant les processus support et métier de RRE. Il comprend notamment :

- le cadrage du projet et l'étude de l'existant ;
- la conception des processus cibles et la rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques ;
- l'installation, le paramétrage, les développements spécifiques et la réalisation des interfaces ;
- la reprise des données historiques et des référentiels ;
- la recette, la formation des utilisateurs et des administrateurs et la conduite du changement ;
- la mise en production et l'accompagnement au démarrage ;

- la maintenance corrective et évolutive, le support et l'assistance (TMA) pendant douze (12) mois à compter de la réception provisoire.

ARTICLE 18. OBJECTIFS DE LA MISSION

La mission vise les objectifs suivants :

- disposer d'une solution intégrée, reposant sur un référentiel unique (tiers, articles, projets, lots et biens, collaborateurs, structure analytique et budgétaire) et éliminant les ressaisies ;
- dématérialiser et tracer les circuits de validation (engagements, bons de commande, factures, congés, contrats, courriers) ;
- renforcer le contrôle interne, la séparation des tâches et la traçabilité des opérations ;
- améliorer le suivi commercial, la facturation et le recouvrement des créances liées au foncier et aux locaux ;
- doter la Direction et les organes de gouvernance de tableaux de bord fiables et actualisés ;
- assurer l'appropriation de la solution par les équipes de RRE et leur autonomie dans son exploitation courante.

ARTICLE 19. PERIMETRE FONCTIONNEL

Le périmètre décrit ci-après est donné à titre indicatif. Il sera précisé et validé lors de la phase d'étude de l'existant et de conception. Le soumissionnaire présente, dans son offre technique, une matrice de couverture indiquant pour chaque fonction si elle est couverte en standard, par paramétrage ou par développement spécifique.

19.1. PROCESSUS SUPPORT

- **Finance et comptabilité :** comptabilité générale et auxiliaire (clients, fournisseurs), conforme au Code Général de Normalisation Comptable ; imputation analytique de chaque opération à la source et transmission automatique à la solution de comptabilité analytique de RRE (cf. article 20.2) ; clôtures mensuelles et annuelles, états de synthèse et liasse fiscale ;
- **Budget et contrôle de gestion :** élaboration, révision et suivi du budget d'investissement et de fonctionnement ; contrôle des disponibilités avant engagement ; suivi des engagements, réalisations et écarts ;
- **Trésorerie :** gestion des comptes bancaires, rapprochements, prévisions de trésorerie, ordres de virement et suivi des placements ;
- **Comptabilité des stocks fonciers et immobiliers :** suivi en stock de la réserve foncière et des biens destinés à la vente (terrains, lots, locaux) ; fiche par bien ; enregistrement au fur et à mesure des coûts (acquisition foncière, frais, études, travaux d'aménagement, de terrassement et de voirie et réseaux divers) et des transferts entre stades (terrain brut, en cours d'aménagement, lot ou local achevé), chaque étape opérationnelle déclenchant les écritures comptables correspondantes ; calcul du coût de revient par projet, zone, tranche et lot, y compris au mètre carré ; déstockage automatique à la vente, sur la base du coût de revient du bien (coût au m² multiplié par la superficie), simultanément à la constatation du chiffre d'affaires ; états de valorisation du stock et rapprochement avec la comptabilité générale et analytique ;

- **Achats et marchés :** expression des besoins, demandes d'achat, consultations et bons de commande, rapprochement commande-réception-facture ; gestion complète des marchés publics décrite à l'article 19.2 ;
- **Ressources humaines et paie :** dossier du personnel, organisation, gestion des temps, congés et absences, paie, états des déclarations sociales et fiscales (organismes de prévoyance sociale, de couverture médicale et de retraite dont relève RRE, impôt sur le revenu), évaluation, formation, portail collaborateur ;
- **Déplacements et ordres de mission :** demande de déplacement saisie par le collaborateur avant le départ (objet, destination, dates, moyen de transport, véhicule de service, frais prévisionnels) ; validation hiérarchique par workflow selon le manuel de procédures ; édition de l'ordre de mission validé et numéroté ; avances sur frais ; état de frais au retour avec justificatifs, calcul des indemnités selon le barème de RRE, liquidation et paiement ; imputation budgétaire et analytique ; aucun remboursement possible sans ordre de mission validé préalablement ; historique et tableaux de bord des déplacements ;
- **Immobilisations et moyens généraux :** registre des immobilisations, amortissements, inventaire, gestion du parc et des moyens généraux.
- **Affaires juridiques :** registre des contrats, conventions et actes ; revue des contrats avec les prestataires ; échéances et alertes (renouvellements, garanties, délais) ; suivi de la conformité légale et réglementaire de la société (statuts, registres et obligations légales) ; gestion des contentieux et suivi des dossiers confiés aux avocats ;
- **Organes de gouvernance :** préparation des réunions du Directoire, du Conseil de surveillance et des assemblées générales (convocations, ordres du jour, dossiers), procès-verbaux et résolutions, suivi de l'exécution des décisions ;
- **Conventions de financement :** suivi des conventions de financement conclues avec les partenaires publics et privés (engagements, échéanciers de versement, fonds reçus et leur affectation aux projets, conditions et justificatifs), rapports d'exécution destinés aux partenaires ;

19.2. GESTION DES MARCHES PUBLICS

La solution prend en charge l'intégralité du cycle de vie des marchés et des bons de commande de RRE, conformément au décret n°2-22-431 du 15 chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics, au cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de travaux (CCAG-T), au cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre (CCAG-EMO), au décret relatif aux délais de paiement et intérêts moratoires et à tout autre texte applicable. Elle couvre notamment :

- **Programmation :** programme prévisionnel des achats, expression et consolidation des besoins, estimations, contrôle de la disponibilité budgétaire avant lancement ;
- **Passation :** préparation des dossiers d'appel d'offres à partir de modèles (avis, règlement de consultation, CPS, bordereaux des prix), calendrier des procédures, suivi des publications, des

demandes d'éclaircissement, de l'ouverture des plis, des travaux de la commission, des procès-verbaux et des résultats ; bons de commande et consultations ;

- **Ordres de service et délais :** génération, numérotation et suivi des ordres de service (commencement, arrêt, reprise, ajournement, prestations supplémentaires) ; calcul automatique des délais d'exécution et des dates contractuelles en tenant compte des arrêts et reprises ; alertes avant échéance ;
- **Garanties et assurances :** suivi des cautionnements provisoires et définitifs, des retenues de garantie, des cautions de restitution d'avance et des attestations d'assurance, avec alertes et génération des mainlevées ;
- **Décomptes et paiements :** attachements et situations, décomptes provisoires et définitif, révision des prix selon les formules contractuelles, avances et leur remboursement, calcul automatique des pénalités de retard et de leur plafond, retenues, nantissements, calcul des intérêts moratoires ;
- **Vie du marché :** avenants, réceptions partielles, provisoires et définitives, délais de garantie, résiliations et mesures coercitives, rapports d'achèvement ;
- génération des documents réglementaires (ordres de service, procès-verbaux, décomptes, mainlevées, états) conformes aux modèles en vigueur ; tableaux de bord des marchés (engagements, avancement, délais, paiements) ; données et états nécessaires aux publications obligatoires et aux organes de contrôle ; archivage électronique des pièces de chaque marché.

Le titulaire paramètre ces fonctions conformément à la réglementation en vigueur à la date de mise en production et intègre ses évolutions dans le cadre de la maintenance.

19.3. PROCESSUS METIER

- **Commercialisation du foncier :** référentiel des zones, lots, parcelles et locaux (caractéristiques, statut, disponibilité, prix) ; réservations, attributions, promesses et actes de vente, en continuité avec la gestion de la relation investisseurs décrite à l'article 19.5 et avec le plan de masse interactif décrit à l'article 19.4 ;
- **Contrats, facturation et recouvrement :** échéanciers par bien, appels de fonds, facturation, encaissements ; rappels automatiques des échéances et relances de recouvrement par courrier électronique ; planification et rappel des rendez-vous de signature chez le notaire ; suivi du recouvrement par bien et par client ;
- **Gestion locative :** baux et conventions d'occupation, loyers et charges, révisions, états des lieux ;
- **After care et services aux entreprises installées :** suivi des entreprises installées, demandes et services (accès et macarons, réclamations), suivi des obligations des acquéreurs (mise en valeur, délais de réalisation), indicateurs d'emploi et d'investissement ;
- **Facility management et maintenance :** inventaire des équipements et infrastructures des zones, maintenance préventive et curative, demandes d'intervention, contrats de maintenance et prestataires, coûts par zone (GMAO) ;

- **QSHE :** inspections, non-conformités et actions correctives, incidents et accidents, suivi des obligations réglementaires de sécurité et d'environnement des zones ;
- **Stratégie et coopération :** suivi des conventions de partenariat et de coopération, des engagements et des échéances, et des financements associés ;
- **Communication et relations publiques :** gestion des événements et salons, des contacts presse et partenaires, et du budget de communication ;
- **Projets d'aménagement :** fiches projets, budgets, engagements et décomptes, planning et avancement physique et financier des projets d'aménagement ;
- **Gestion des autorisations :** suivi dématérialisé des autorisations administratives liées aux projets de RRE (autorisations de lotir et de construire, réceptions de lotissements, certificats de conformité, permis d'habiter, autorisations environnementales et de raccordement) : dossiers, pièces, étapes, administrations concernées, délais et alertes ; suivi des autorisations obtenues par les acquéreurs pour la réalisation de leurs projets dans les zones.

19.4. PLAN DE MASSE INTERACTIF ET SUIVI DES LOTS

La solution intègre un module cartographique, natif ou interfacé avec un outil de système d'information géographique (SIG), permettant de visualiser sur le plan de masse de chaque zone le statut de commercialisation de chaque lot, parcelle ou local, mis à jour automatiquement à partir de la gestion de la relation investisseurs et du module de commercialisation. Il couvre notamment :

- **Numérisation des plans :** numérisation et géoréférencement par le titulaire des plans de masse des zones de RRE, à partir des plans fournis par RRE (formats DWG, PDF ou autres), et rattachement de chaque lot à sa fiche dans le référentiel ;
- **Statuts des lots :** affichage de chaque lot selon un code couleur correspondant à son statut, au minimum : disponible, offre en cours (investisseur potentiel), réservé pour un investisseur, vendu, entreprise installée ; les statuts et couleurs sont paramétrables par RRE ;
- **Mise à jour automatique :** le changement de statut d'un lot dans la gestion de la relation investisseurs ou dans le module de commercialisation (offre, réservation, vente, installation) met à jour le plan de masse sans ressaisie ; l'historique des statuts est conservé ;
- **Consultation :** au clic sur un lot, affichage de sa fiche (superficie, prix, statut, investisseur concerné, dates clés, documents) selon les habilitations de l'utilisateur ;
- **Filtres et restitutions :** filtres par zone, statut, secteur d'activité ou période ; synthèse des superficies par statut ; exports et impressions du plan (PDF, image) pour les présentations et les comités ;
- **Version de présentation :** version de présentation du plan, sans données confidentielles, utilisable lors des salons et des rendez-vous avec les investisseurs, y compris sur tablette.

19.5. GESTION DE LA RELATION INVESTISSEURS

La solution comprend une fonction de gestion de la relation investisseurs dédiée à la prospection et au suivi des investisseurs, du premier contact jusqu'à l'installation de l'entreprise. Elle couvre notamment :

- **Vue 360° :** fiche unique par investisseur et par entreprise (contacts, secteur, projet, superficie recherchée, investissement et emplois prévus, historique des échanges et documents) ;
- **Pistes (leads) :** collecte et qualification des pistes issues des salons, du site web, des partenaires institutionnels et des démarches directes ; priorisation des pistes ;
- **Pipeline commercial :** suivi des opportunités par étapes (prospect, visite, offre, réservation, contrat, installation), avec montants, probabilités et prévisions de commercialisation ;
- **Activités :** planification des rendez-vous, visites de sites et relances, agenda partagé, rappels automatiques et suivi des tâches de l'équipe ;
- **Marketing :** campagnes de prospection et d'e-mailing, gestion des événements et salons, mesure des retombées ;
- **Intégration et mobilité :** formulaires du site web de RRE alimentant directement la base des investisseurs et des pistes ; accès mobile pour les équipes sur le terrain ;
- **Tableaux de bord commerciaux :** taux de conversion, superficies commercialisées, investissements et emplois prévus par zone et par secteur, activité de l'équipe commerciale ;
- transfert automatique de l'investisseur vers le suivi after care une fois l'entreprise installée.

Cette fonction peut être assurée par un module natif de la solution ERP ou par une solution spécialisée de gestion de la relation client intégrée à l'ERP. Dans ce second cas, le soumissionnaire démontre que les deux solutions partagent les mêmes référentiels (investisseurs, lots, contrats) et que les données circulent sans ressaisie entre la prospection, la commercialisation, la facturation et le recouvrement.

19.6. FONCTIONS TRANSVERSES

- **Gestion électronique des documents et archivage :** numérisation, indexation, classement et recherche des documents rattachés aux transactions et aux dossiers ; archivage électronique sécurisé garantissant l'intégrité et la valeur probante des documents, avec des durées de conservation paramétrables conformes aux obligations légales (notamment dix (10) ans pour les pièces comptables) ;
- **Bureau d'ordre et parapheur :** enregistrement du courrier arrivée et départ, affectation, suivi et parapheur électronique ;
- **Workflows :** circuits de validation paramétrables, notifications et délégations ;
- **Décisionnel (BI) :** tableaux de bord par direction et tableau de bord de la Direction Générale, indicateurs clés, indicateurs de suivi des risques, reporting à destination des organes de gouvernance, exports.

19.7. ALIGNEMENT AVEC LE MANUEL DE PROCEDURES ET LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Le manuel de procédures et la cartographie des risques de RRE constituent des documents de référence pour la conception et le paramétrage de la solution. Le titulaire :

- analyse ces documents dès la phase 2 et s'en sert comme base pour la modélisation des processus cibles ;

- paramètre les circuits de traitement et de validation de l'ERP conformément au manuel de procédures (étapes, intervenants, niveaux de validation, seuils, délégations, pièces justificatives) ;
- intègre dans la solution des contrôles automatisés couvrant les risques identifiés dans la cartographie, notamment : contrôles bloquants, contrôle des disponibilités budgétaires, séparation des tâches, alertes et pistes d'audit ;
- établit une matrice de correspondance entre les procédures du manuel et les paramétrages de l'ERP, ainsi qu'une matrice reliant chaque risque significatif aux contrôles mis en place dans la solution ;
- identifie les écarts entre les procédures existantes et le fonctionnement cible de l'ERP, et propose à RRE, pour validation, les mises à jour du manuel de procédures rendues nécessaires par la mise en place de la solution.

Les circuits de validation reproduisent les niveaux hiérarchiques de RRE et les délégations prévues par le manuel de procédures. Chaque collaborateur dispose d'un compte nominatif et d'un profil correspondant à ses attributions.

ARTICLE 20. EXIGENCES TECHNIQUES ET INTERFACES

20.1. EXIGENCES TECHNIQUES

- solution en mode web, accessible depuis les navigateurs usuels, avec un accès mobile pour les validations ;
- base de données unique et intégrité référentielle entre les modules ;
- interface et documentation en langue française ; gestion des caractères arabes pour les données le nécessitant ;
- gestion fine des profils et des habilitations, authentification sécurisée, journalisation (piste d'audit) des opérations sensibles ;
- procédures de sauvegarde, de restauration et de reprise après incident documentées ;
- possibilité de signature électronique des documents produits par la solution (ordres de mission, bons de commande, ordres de service, procès-verbaux de réception, rapports, validation des factures, parapheur), conforme à la loi n°43-20 relative aux services de confiance pour les transactions électroniques ;
- capacité d'évolution sans remise en cause de l'architecture : ajout d'utilisateurs, de modules et d'entités ; création ou modification de services, de postes, de profils et de circuits de validation par simple paramétrage, sans développement ; le nombre d'utilisateurs nommés sera arrêté avec RRE lors du cadrage.

L'ERP sera déployé sur l'infrastructure d'hébergement retenue par RRE (sur site ou en nuage). Le titulaire précise dans son offre les prérequis techniques (serveurs, systèmes, bases de données, postes de travail, réseau) et assure l'installation et la configuration de l'ensemble des environnements (développement, recette, formation, production).

20.2. INTERFACES

Interface avec la solution de comptabilité analytique de RRE

L'interface avec la solution de comptabilité analytique en place chez RRE constitue une exigence essentielle du marché. Le titulaire assure notamment :

- la mise en cohérence des référentiels (plan de comptes, axes et sections analytiques, centres de coûts, projets, zones et lots) entre l'ERP et la solution analytique, avec un référentiel maître unique et une synchronisation automatique ;
- le transfert automatique vers la solution analytique des écritures et des imputations analytiques générées dans l'ERP (achats, ventes, paie, immobilisations, trésorerie), selon une fréquence paramétrable et au minimum quotidienne ;
- le cas échéant, la remontée vers l'ERP des données issues de la solution analytique nécessaires au suivi budgétaire et aux tableaux de bord ;
- des contrôles de rapprochement entre la comptabilité générale et la comptabilité analytique, un journal des échanges et une gestion des rejets permettant leur correction ;
- la reprise et le rapprochement des données analytiques historiques nécessaires, ainsi que des tests de bout en bout de l'interface lors de la recette.

RRE communique au titulaire, dès le démarrage, la documentation et les accès nécessaires relatifs à la solution analytique existante. Le soumissionnaire est réputé avoir intégré dans son offre l'ensemble des prestations nécessaires à cette interface, y compris la coordination avec l'éditeur de la solution existante.

Autres interfaces

Le titulaire réalise également les interfaces suivantes :

- messagerie de RRE : notifications et workflows ;
- outils et applications existants de RRE identifiés lors de l'étude de l'existant (site web, outils métier, tableurs de suivi).

Les interfaces sont réalisées de préférence au moyen de services web (API) documentés. Le titulaire remet la documentation technique de chaque interface.

ARTICLE 21. SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION ET PROTECTION DES DONNEES

21.1. CADRE DE REFERENCE

Le titulaire conçoit, paramètre et exploite la solution dans le respect :

- de la loi n°05-20 relative à la cybersécurité et de ses textes d'application ;
- de la Directive Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DNSSI) et des recommandations de la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DGSSI) ;
- de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ;
- de la politique et des règles de sécurité de RRE qui lui seront communiquées.

21.2. EXIGENCES DE SECURITE DE LA SOLUTION

- **Contrôle d'accès :** gestion des accès par rôles, respect du principe du moindre privilège et de la séparation des tâches (notamment engagement, validation et paiement), revue périodique des habilitations ;
- **Authentification :** comptes nominatifs, politique de mots de passe robuste, authentification forte (à deux facteurs) pour les administrateurs et pour tout accès depuis l'extérieur du réseau de RRE ;
- **Chiffrement :** chiffrement des flux (HTTPS/TLS), des sauvegardes et des données sensibles (paie, données bancaires) ;
- **Traçabilité :** journalisation des connexions, des opérations sensibles et des modifications de paramétrage et d'habilitations ; journaux protégés contre la modification et conservés au moins douze (12) mois ;
- **Durcissement :** durcissement des serveurs, des bases de données et des composants applicatifs selon les bonnes pratiques de l'éditeur et de la DGSSI ; désactivation des comptes et services par défaut ;
- **Environnements :** séparation stricte des environnements ; les données de production utilisées hors production sont anonymisées ;
- **Sauvegarde et continuité :** politique de sauvegarde et de restauration documentée et testée ; objectifs de reprise (RPO/RTO) définis avec RRE lors de la conception et plan de reprise d'activité associé ;
- **Localisation des données :** les données de RRE sont hébergées au Maroc ; aucun transfert ou hébergement hors du territoire national ne peut intervenir sans l'accord écrit de RRE et les autorisations légales requises.

21.3. OBLIGATIONS DU TITULAIRE EN MATIERE DE SECURITE

- remettre un dossier de sécurité (architecture, matrice des rôles et habilitations, procédures d'exploitation, de sauvegarde et de gestion des incidents) au plus tard à la fin de la phase 3 ;
- faire réaliser, avant la mise en production, un test de vulnérabilités et d'intrusion de la solution, et corriger les vulnérabilités critiques et majeures avant le démarrage ; le rapport et le plan de correction sont remis à RRE ;
- limiter les accès de ses intervenants aux systèmes de RRE au strict nécessaire, au moyen de comptes nominatifs et tracés, et faire signer à chacun un engagement individuel de confidentialité ;
- signaler à RRE tout incident de sécurité ou toute violation de données dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après sa détection ;
- à la fin du marché, restituer à RRE l'ensemble des données, accès et documents, et détruire toute copie détenue, avec un procès-verbal de restitution.

21.4. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (CNDP)

L'ERP traitera des données à caractère personnel, notamment celles du personnel de RRE (dossiers administratifs, paie, données bancaires) ainsi que celles des investisseurs, prospects, locataires et

fournisseurs personnes physiques. RRE, en sa qualité de responsable du traitement, est tenue, en application de la loi n°09-08 précitée, de déclarer ces traitements ou d'en obtenir l'autorisation auprès de la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP) avant leur mise en œuvre.

À ce titre, le titulaire, qui agit en qualité de sous-traitant au sens de la loi n°09-08 :

- dresse, lors de la phase 2, l'inventaire des traitements de données personnelles mis en œuvre dans l'ERP (finalités, catégories de données et de personnes, destinataires, durées de conservation) ;
- assiste RRE dans la préparation des déclarations et demandes d'autorisation à déposer auprès de la CNDP, avant la mise en production ;
- intègre dans la solution la protection des données dès la conception : collecte limitée aux données nécessaires, durées de conservation paramétrées, exercice des droits d'accès, de rectification et d'opposition ;
- ne traite les données que sur instruction de RRE et pour les seuls besoins du marché.

ARTICLE 22. SOLUTION ERP, LICENCES ET PROPRIETE

Le soumissionnaire propose dans son offre technique la solution ERP qu'il s'engage à mettre en œuvre (éditeur, version, modules), en démontrant sa couverture du périmètre décrit à l'article 19 et sa conformité aux exigences des articles 20 et 21.

Les licences, souscriptions et frais d'hébergement de la solution ne font pas partie du présent marché. Le soumissionnaire indique dans son offre technique, à titre informatif, le modèle de licence de la solution proposée et son coût indicatif. Le titulaire assiste RRE dans l'acquisition des licences et coordonne avec l'éditeur l'ensemble des aspects techniques nécessaires au projet.

Les paramétrages, développements spécifiques, interfaces, scripts de reprise de données, documentations et supports de formation produits dans le cadre du marché sont la propriété exclusive de RRE. Les codes sources des développements spécifiques et des interfaces lui sont remis, commentés, à chaque livraison et au plus tard à la réception provisoire.

ARTICLE 23. PHASES ET LIVRABLES

La mission est structurée en sept (7) phases, toutes exécutées dans le cadre du présent marché. Chaque livrable est remis en version provisoire puis, après intégration des observations de RRE, en version définitive. RRE dispose de dix (10) jours ouvrables pour formuler ses observations sur chaque livrable provisoire, et le titulaire de cinq (5) jours ouvrables pour remettre la version définitive.

23.1. PHASE 1 — LANCEMENT ET CADRAGE

Activités :

- réunion de lancement, mise en place de la gouvernance du projet et de l'équipe projet conjointe ;
- confirmation du périmètre, des objectifs, des contraintes et des risques ;
- élaboration du plan d'assurance qualité (PAQ) et du planning détaillé.

Livrables :

- note de cadrage, plan d'assurance qualité, planning détaillé et plan de gestion des risques.

23.2. PHASE 2 — ÉTUDE DE L'EXISTANT, CONCEPTION ET SPECIFICATIONS

Activités :

- ateliers avec les directions et services de RRE ; inventaire des processus, documents, données et outils existants ;
- analyse du manuel de procédures et de la cartographie des risques de RRE ;
- modélisation des processus cibles conformément au manuel de procédures, intégrant les règles de contrôle interne et les circuits de validation ;
- analyse des écarts entre les processus cibles et le standard de la solution, et arbitrage des développements spécifiques ;
- définition des référentiels, de la structure analytique et budgétaire, des profils et des habilitations ;
- spécification des interfaces, de la stratégie de reprise des données et des tableaux de bord.

Livrables :

- rapport d'étude de l'existant ;
- dossier de conception générale (processus cibles, analyse des écarts) ;
- spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (paramétrages, développements spécifiques, interfaces, états, tableaux de bord) ;
- stratégie et plan de reprise des données, incluant la numérisation des plans de masse ;
- matrice de correspondance procédures / paramétrages et matrice risques / contrôles.

23.3. PHASE 3 — INSTALLATION, PARAMETRAGE, DEVELOPPEMENTS ET INTERFACES

Activités :

- installation et configuration des environnements de développement, de recette, de formation et de production ;
- paramétrage des modules conformément au dossier de conception validé ;
- réalisation des développements spécifiques, des états, des workflows, des interfaces et des tableaux de bord ;
- tests unitaires et tests d'intégration réalisés par le titulaire.

Livrables :

- solution paramétrée et installée sur les environnements ; dossier de paramétrage ;
- codes sources et documentation technique des développements spécifiques et des interfaces ;
- procès-verbaux des tests internes du titulaire.

23.4. PHASE 4 — REPRISE DES DONNEES

Activités :

- extraction, nettoyage, transformation et chargement des données de référence (tiers, plan comptable, lots, contrats, personnel, immobilisations) et des historiques et soldes arrêtés avec RRE ;
- numérisation des plans de masse des zones et initialisation du statut de chaque lot ; reprise des marchés en cours d'exécution (ordres de service, décomptes, cautions) ;
- contrôles de cohérence et rapprochements avec les systèmes existants ; reprises à blanc puis reprise définitive.

Livrables :

- scripts et outils de reprise ; rapports de contrôle et de rapprochement ; procès-verbal de validation des données reprises.

23.5. PHASE 5 — RECETTE, FORMATION ET CONDUITE DU CHANGEMENT

Activités :

- élaboration du plan et des cahiers de recette, incluant des scénarios de bout en bout avec la solution de comptabilité analytique et des tests de fonctionnement des contrôles issus de la cartographie des risques ; assistance à RRE dans l'exécution de la recette ; correction des anomalies ;
- formation des utilisateurs clés, des utilisateurs finaux et des administrateurs fonctionnels et techniques ;
- plan de conduite du changement et de communication ; guides et supports.

Livrables :

- plan et cahiers de recette ; procès-verbal de vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) ;
- plan de formation, supports, manuels utilisateurs par module, manuel d'administration et d'exploitation ; feuilles de présence et évaluation des formations ;
- plan de conduite du changement.

23.6. PHASE 6 — MISE EN PRODUCTION ET ACCOMPAGNEMENT AU DEMARRAGE

Activités :

- plan de bascule et mise en production ;
- assistance sur site aux utilisateurs pendant une période d'au moins six (6) semaines après la mise en production ;
- correction des anomalies et ajustements des paramétrages ; transfert de compétences aux administrateurs de RRE.

Livrables :

- plan de bascule ; procès-verbal de mise en production ; journal des incidents ;
- projet de mise à jour du manuel de procédures intégrant le fonctionnement de l'ERP ;
- procès-verbal de vérification de service régulier (VSR) ; rapport de fin de mise en œuvre.

23.7. PHASE 7 — MAINTENANCE, SUPPORT ET ASSISTANCE

Pendant douze (12) mois à compter de la date de la réception provisoire (VSR de la phase 6), le titulaire assure :

- la maintenance corrective : correction des anomalies, quelle qu'en soit l'origine, affectant les paramétrages, les développements spécifiques et les interfaces ;
- la maintenance évolutive : adaptations liées aux évolutions réglementaires (fiscales, sociales, comptables) et évolutions mineures demandées par RRE, dans la limite de quarante (40) jours-homme sur la période ;
- le support et l'assistance aux utilisateurs et aux administrateurs (téléphone, messagerie, prise en main à distance et interventions sur site) ;
- l'application des correctifs de sécurité de la solution, des systèmes et des composants qu'il a installés ;
- la mise à jour de la documentation et un rapport trimestriel d'activité (incidents, délais de résolution, évolutions réalisées).

Les délais d'intervention sont les suivants :

- **Anomalie bloquante (arrêt d'un processus ou d'une fonction critique) :** prise en charge sous deux (2) heures ouvrables et rétablissement du service sous un (1) jour ouvrable ;
- **Anomalie majeure (fonction dégradée avec contournement) :** prise en charge sous quatre (4) heures ouvrables et correction sous trois (3) jours ouvrables ;
- **Anomalie mineure :** correction sous dix (10) jours ouvrables ou dans la version corrective suivante.

ARTICLE 24. DELAI D'EXECUTION

Le délai global d'exécution du marché est fixé à vingt et un (21) mois à compter de la date prévue par l'ordre de service de commencement des prestations. Il se décompose comme suit :

- neuf (9) mois pour les phases 1 à 6 (mise en œuvre jusqu'à la réception provisoire) ;
- douze (12) mois pour la phase 7 (maintenance, support et assistance), à compter de la réception provisoire.

Le planning prévisionnel ci-après est donné à titre indicatif. Le soumissionnaire présente son propre planning dans son offre technique, dans le respect de ces délais. Le délai de validation des livrables par RRE n'est pas décompté dans le délai d'exécution.

Phase	Durée indicative	Période	Jalon de sortie
Phase 1 — Lancement et cadrage	3 semaines	**M1**	Validation de la note de cadrage, du PAQ et du planning
Phase 2 — Étude de l'existant, conception et spécifications	8 semaines	**M1 — M3**	Validation du dossier de conception et des spécifications

Phase	Durée indicative	Période	Jalon de sortie
Phase 3 — Installation, paramétrage, développements et interfaces	14 semaines	**M3 — M6**	Solution paramétrée et prête pour la recette
Phase 4 — Reprise des données	6 semaines (en parallèle)	**M5 — M7**	PV de validation des données reprises
Phase 5 — Recette, formation et conduite du changement	6 semaines	**M6 — M8**	PV de VABF ; formations achevées
Phase 6 — Mise en production et accompagnement au démarrage	6 semaines	**M8 — M9**	PV de VSR ; réception provisoire
Phase 7 — Maintenance, support et assistance	12 mois	**M10 — M21**	PV trimestriels de service fait ; réception définitive

ARTICLE 25. GOUVERNANCE DU PROJET ET EQUIPE DU TITULAIRE

Le pilotage du projet est assuré par :

- un comité de pilotage (COPIL), présidé par la Présidente du Directoire ou son représentant, qui se réunit au moins une fois par mois et à chaque fin de phase pour valider les livrables et arbitrer les points structurants ;
- un comité de projet, réunissant le chef de projet de RRE et le chef de projet du titulaire, qui se réunit chaque semaine pour suivre l'avancement, les risques et les actions.

Le titulaire mobilise, pendant toute la durée des phases 1 à 6, l'équipe proposée dans son offre technique, comprenant au minimum : un chef de projet, un consultant fonctionnel finance, comptabilité, achats et marchés publics, un consultant fonctionnel ressources humaines et paie, un consultant fonctionnel métier (relation investisseurs, gestion commerciale, foncier et immobilier), un architecte technique en charge de l'intégration et des interfaces, et un expert en reprise de données. Le chef de projet du titulaire est l'interlocuteur unique de RRE ; il participe à tous les comités et assure une présence sur site d'au moins deux (2) jours par semaine pendant les phases 2, 5 et 6.

RRE désigne un chef de projet interne et des utilisateurs clés par processus, qui participent aux ateliers, valident les livrables et exécutent la recette.

ARTICLE 26. MODALITES ET CONDITIONS D'INTERVENTION

✓ **Connaissance des données et des conditions de travail**

Le prestataire est réputé avoir pris connaissance des données et des conditions de réalisation des prestations, telles qu'explicitées dans les pièces constitutives du dossier d'appel d'offres. Il ne pourra, en aucun cas, formuler des réclamations basées sur une connaissance insuffisante des conditions d'exécution des prestations.

- ✓ **Documents et informations à mettre à la disposition du prestataire**

La Société Rabat Région Emergence mettra à la disposition du prestataire toutes les informations et les documentations nécessaires afin d'assurer l'exécution de sa mission dans les bonnes conditions.

- ✓ **Interventions et déplacements du prestataire**

Le prestataire assurera, pour sa mission, la gestion de l'ensemble de ses interventions et de ses déplacements.

- ✓ **Réunions au cours de la mission**

Le prestataire tiendra le maître d'ouvrage informé de l'état d'avancement de sa mission. Il discutera avec lui des résultats partiels de ses travaux.

Chaque fois que le maître d'ouvrage le jugera nécessaire, il pourra provoquer des réunions avec le prestataire.

Les comptes rendus des réunions seront rédigés par le prestataire. Les réunions auront lieu normalement au siège de la Société Rabat Région Emergence.

- ✓ **Livrables de la mission**

Le titulaire du marché devra remettre le contenu des livrables, en édition provisoire et définitive, sur support informatique. Ces livrables seront la propriété exclusive de la société Rabat Région Emergence et ne pourront être communiqués, en aucun cas, pour d'autres utilisations.

Les livrables documentaires sont remis en format éditable (DOCX, XLSX) et en format PDF. Les codes sources, scripts et fichiers de paramétrage sont remis sur support numérique, accompagnés de leur documentation.

ARTICLE 27. SECRET PROFESSIONNEL

Les renseignements obtenus par le prestataire dans le cadre de cette mission sont de nature confidentielle et ne devront donc pas être divulguées sauf autorisation préalable et écrite de la Société Rabat Région Emergence et sauf si l'information doit être divulguée pour des raisons légales.

Le prestataire est tenu à l'obligation de confidentialité pour ce qui concerne l'ensemble des aspects de sa mission et s'engage à faire respecter ces dispositions par tous ses collaborateurs et par ses tiers intervenants.

En outre, le prestataire s'engage à n'utiliser les informations recueillies au cours de sa mission à aucune fin autre que celle de l'objet de cette mission et pour laquelle il est mandaté par la Société Rabat Région Emergence.

ARTICLE 28. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le prestataire s'engage à exécuter personnellement sa mission et devra faire intervenir les personnes qu'il aura proposées dans son offre technique. Toutefois, en cas de force majeur dûment justifié, il devra proposer en remplacement, des intervenants de qualification et d'expérience au moins équivalentes. Le remplacement ne devra avoir lieu qu'après accord préalable de la Société Rabat Région Emergence.

Le chef de projet et les consultants désignés dans l'offre technique du titulaire constituent des compétences clés. Leur remplacement ne peut intervenir qu'après accord préalable et écrit de RRE, par

des intervenants de qualification et d'expérience au moins équivalentes. Le titulaire ne peut sous-traiter les prestations de paramétrage et de développement qu'avec l'accord écrit et préalable de RRE.

Le prestataire appréciera sous sa responsabilité, l'étendue et la consistance des diligences à accomplir, compte tenu des objectifs assignés à cette mission. Toutefois, tout au long de la mission et préalablement à la réception définitive des livrables, la Société Rabat Région Emergence se réserve le droit de faire procéder à la revue des diligences menées par le prestataire ainsi que les dossiers et documents de travail relatifs à la mission.

Le prestataire s'engage à intégrer dans la solution, sans modification des prix du marché et pendant toute sa durée, les évolutions réglementaires (fiscales, sociales et comptables) publiées et entrant en vigueur au cours de cette période.

Le prestataire s'engage à respecter le planning des activités proposé dans son offre technique pour la réalisation de la mission.

En cas de défaillance du prestataire ou de non-respect de l'une des obligations imposées par les clauses du présent marché, l'autorité compétente lui adressera une mise en demeure assortie d'un délai de 15 jours pour le rétablissement de la situation.

Passé ce délai, l'autorité compétente procédera de plein droit à l'application des mesures prévues au CCAG-EMO qu'il juge appropriées.

ARTICLE 29. RESPONSABILITES DU PRESTATAIRE

Le prestataire doit veiller au respect des normes d'éthique les plus strictes lors de l'exécution des prestations objet du présent marché.

Le prestataire est entièrement responsable de ses prestations, conformément aux usages de la profession, aux dispositions de la loi et de la jurisprudence ainsi que des conséquences dommageables qui pourraient résulter du fait de l'exécution non conforme ou incomplète de ses prestations.

ARTICLE 30. DELAI DE GARANTIE

Le délai de garantie est fixé à douze (12) mois à compter de la date de la réception provisoire. Pendant ce délai, le titulaire est tenu de corriger, à ses frais, toute anomalie affectant les paramétrages, les développements spécifiques, les interfaces et la reprise des données réalisés dans le cadre des phases 1 à 6.

ARTICLE 31. RETENUE DE GARANTIE

Une retenue de garantie de sept pour cent (7%) est prélevée sur chaque acompte relatif aux phases 1 à 6. Elle peut être remplacée, à la demande du titulaire, par une caution personnelle et solidaire. Elle est restituée ou la caution libérée après la réception définitive.

ARTICLE 32. RECEPTION PROVISOIRE ET DEFINITIVE

À la fin de chacune des phases 1 à 6, et après validation des livrables correspondants, le Maître d'Ouvrage prononce une réception partielle de la phase. La réception provisoire est prononcée à l'issue de la vérification de service régulier (VSR) de la phase 6. Pendant la phase 7, un procès-verbal de service fait est établi à la fin de chaque trimestre. La réception définitive est prononcée à l'expiration du délai de garantie et à l'achèvement de la phase 7.

ARTICLE 33. MODALITES DE PAIEMENT

Les sommes dues au prestataire, en exécution du présent marché, seront versées au compte postal, bancaire ou du trésor ouvert au nom du titulaire du marché sur production d'une facture, libellée en dirhams, en cinq exemplaires dûment signés et dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date de service fait de la RRE.

Chaque facture doit répondre, au minimum, aux conditions suivantes :

- Être établie en quatre exemplaires originaux ;
- Rappeler la référence du marché ;
- Reprendre l'intitulé exact des prestations exécutées ;
- Être conforme au bordereau des prix - détail estimatif pour les prestations réalisées ;
- Être signée (par la personne habilitée) et datée ;
- Le montant de la facture doit être arrêté en chiffre et en lettres ;
- Faire ressortir les montants HT, TVA et TTC
- Indiquer l'ICE et la TP ;
- L'intitulé exact du compte bancaire.

Les prestations des phases 1 à 6 sont payées par phase, après signature du procès-verbal de réception partielle de la phase concernée. Les prestations de la phase 7 sont payées par trimestre échu, après signature du procès-verbal de service fait du trimestre, déduction faite le cas échéant des pénalités.

ARTICLE 34. PENALITES DE RETARD

A défaut d'avoir terminé les prestations de services dans les délais prescrits, il sera appliqué au prestataire de services une pénalité par jour calendaire de retard de 1 ‰ (un pour mille) du montant initial du marché modifié ou complété éventuellement par les avenants.

Cette pénalité sera appliquée de plein droit et sans mise en demeure sur toutes les sommes dues au prestataire de services.

L'application de ces pénalités ne libère en rien le prestataire de services de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il aura souscrites au titre du marché.

Pendant la phase 7, tout dépassement des délais d'intervention fixés à l'article 23.7 donne lieu à une pénalité de cinq cents dirhams (500,00 DH) par jour ouvrable de retard et par incident.

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

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable et sans préjudice de l'application des mesures coercitives prévues par l'article 42 du CCAG-EMO.

ARTICLE 35. AJOURNEMENTS DE L'EXECUTION DU MARCHE

En cas d'ajournement de l'exécution du marché ou de l'une de ses phases d'exécution.il sera fait application des prescriptions de l'article 27 du CCAG-EMO.

ARTICLE 36. ARRETS DE L'EXECUTION DU MARCHE

Le maître d'ouvrage peut ordonner la cessation de l'exécution du marché au terme de chacune des phases.

Lorsque l'un des deux cas précités se présente, le marché est immédiatement résilié sans que le titulaire puisse prétendre à indemnité.

ARTICLE 37. NATURE & CARACTERE DES PRIX

Le présent marché est passé à prix global conformément à l'article 11 alinéa 1 paragraphe 1 du décret précité.

Les prix du marché sont fermes, non révisables et sont établis en Dirhams Marocain.

Le prix du marché comprend le bénéfice et 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 jusqu'au lieu d'exécution de ladite prestation, y compris les frais de déplacement et de séjour des intervenants du titulaire. Les licences et l'hébergement de la solution ERP ne sont pas compris dans le prix du marché.

Toutefois, si le taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) est modifié, il sera fait application des dispositions de l'article 15 du Décret n° 2-22-431 précité.

ARTICLE 38. CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET CAUTIONNEMENT DEFINITIF

En application des dispositions de l'article 24 du Décret n° 2-22-431 précité, le cautionnement provisoire est fixé à la somme de vingt mille dirhams (20 000,00 DH).

Le cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du montant initial du marché, arrondi au dirham supérieur. Il doit être constitué dans les trente (30) jours qui suivent la notification de l'approbation du marché.

ARTICLE 39. AVENANTS

Il peut être passé des avenants entre les deux parties contractantes dans les cas prévus à l'article 10 du CCAG-EMO.

Les avenants ne sont valables et définitifs qu'après leur approbation par l'Autorité Compétente, conformément à l'Article 10 du CCAG-EMO.

BORDEREAU DES PRIX - DÉTAIL ESTIMATIF
AOO N°21/RRE/2026

OBJET : IMPLEMENTATION D'UN ERP, SOLUTION INTEGREE ET INTERFACEE POUR LA GESTION DES PROCESSUS SUPPORT ET METIER DE RABAT REGION EMERGENCE

Nature	N° de prix	Intitulé du prix	Unité	Quantité	Prix unitaire Hors Taxes (DH)	Prix Total Hors Taxes (DH)
Mise en œuvre	01	Phase 1 — Lancement et cadrage	**F**	**1**		
Mise en œuvre	02	Phase 2 — Étude de l'existant, conception et spécifications	**F**	**1**		
Mise en œuvre	03	Phase 3 — Installation, paramétrage, développements spécifiques et interfaces	**F**	**1**		
Mise en œuvre	04	Phase 4 — Reprise des données	**F**	**1**		
Mise en œuvre	05	Phase 5 — Recette, formation et conduite du changement	**F**	**1**		
Mise en œuvre	06	Phase 6 — Mise en production et accompagnement au démarrage	**F**	**1**		
Maintenance	07	Phase 7 — Maintenance corrective et évolutive, support et assistance	**Trim.**	**4**		
					Montant Total Hors Taxes	
					Montant de la TVA (20%)	
					Montant Total Toutes Taxes Comprises	

Arrêté le présent bordereau des prix - détail estimatif à la somme de .....
Toutes Taxes Comprises

Page 29 et dernière

Le présent marché est passé par appel d'offres ouvert - conformément aux dispositions de l'alinéa 1 du paragraphe I-1 de l'article 19, du paragraphe 1 de l'article 20 et de l'alinéa b du paragraphe 3 de l'article 20 du décret n° 2-22-431 du 15 chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics.

AOO n°21/RRE/2026

Objet : IMPLEMENTATION D'UN ERP, SOLUTION INTEGREE ET INTERFACEE POUR LA GESTION DES PROCESSUS SUPPORT ET METIER DE RABAT REGION EMERGENCE.

Maître d'ouvrage ……., le…….
Le prestataire : **Mention manuscrite « Lu et accepté »** ……., le…….