

QUESTIONS ET RÉPONSES

Appel d'offres MAR23001-10180

Questions reçues

- **Question 1 : La répartition prévisionnelle des 40 coopératives par province/préfecture ;**
Réponse : L'intervention cible 40 coopératives opérant dans la zone du haut atlas touchée par le séisme de septembre 2023, notamment : la province de Taroudant, la préfecture de Marrakech, La province d'Al Haouz et la province de Chichaoua. La répartition sera déterminée avec le partenaire ODCO selon la grille de sélection que le prestataire devra proposer.
- **Question 2 : Si les communes ou localisations prévisionnelles des coopératives peuvent être communiquées ;**
Réponse : voir réponse à la question 1
- **Question 3 : Est-ce qu'il est prévu un regroupement géographique des visites ou interventions terrain afin d'optimiser les déplacements ;**
Réponse : afin d'optimiser les déplacements ;
 - **Voir point 5.3 des TDR : La formation se déroulera en 2 sessions : Une session pour un groupe de 20 personnes à Taroudant et une session pour un groupe de 20 personnes à Marrakech.**
 - **Le coaching sera individuel à distance et en présentiel selon les modalités détaillées dans le point 5.5 des TDR**
- **Question 4 : Est-ce que le prix à proposer concerne uniquement les honoraires et prestations des experts /consultants mobilisés dans le cadre de la mission, ou s'il doit également inclure les frais liés à la participation des 40 coopératives ciblées.**
- **Réponse : Le transport, la restauration et l'hébergement des participants aux formations seront assurés par Enabel. Ces frais ne doivent donc pas être intégrés dans l'offre financière du soumissionnaire. En revanche, celui-ci devra inclure dans son offre l'ensemble des coûts nécessaires à la réalisation de la mission et à la mobilisation de son équipe, notamment les honoraires, les déplacements, l'hébergement et les autres dépenses liées à l'exécution des prestations. Ces éléments sont clairement mentionnés dans le CSC.**
- **Question 5 : Les 40 coopératives correspondent-elles à 40 coopératives distinctes avec un seul représentant par coopérative ?**
Réponse : Conformément à la section 5.3 des TDR (modalités d'organisation), la formation se déroulera en deux sessions :
 - **Une session à Taroudant pour un groupe de 20 personnes ;**
 - **Une session à Marrakech pour un groupe de 20 personnes.****Les 40 participants correspondent donc à un représentant par coopérative, soit un total de 40 représentants pour 40 coopératives.**
- **Question 6 : Dans le cas où plusieurs représentants seraient mobilisés, combien de représentants sont prévus par coopérative ?**

Réponse : Pour les sessions de formation prévues dans le cadre de la mission, un seul représentant par coopérative est prévu.

Pour les activités de coaching et d'accompagnement à l'appropriation des outils numériques développés, les personnes mobilisées pourront être :

- la personne chargée du marketing et de la communication digitale au sein de la coopérative ;
 - ou le/la gérant(e) de la coopérative ;
- ou les membres du conseil administratif de la coopérative. Cet accompagnement sera réalisé à distance et en présentiel selon les modalités détaillées au point 5.5 des TDR.

- **Question 7 :** Concernant les représentants des coopératives , les frais d'hébergement, restauration et transport , le cas échéant; doivent -ils être pris en charge par le soumissionnaire dans son offre financière?

Réponse : Le transport, la restauration et l'hébergement des participants à la formation seront assurés par Enabel.

- **Question 8 :** Ces frais sont-ils prévus dans le budget de la mission ou doivent-ils être estimés et intégrés directement par le soumissionnaire dans son offre financière ?

Réponse : voir réponse question 7

- **Question 9 :** Effort estimé de 74 jours - Les 74 jours indiqués dans les TDR correspondent-ils à des jours-homme, des journées d'équipe, ou constituent-ils uniquement une estimation indicative ?

Réponse : Les 74 jours indiqués dans les TDR correspondent à des journées de travail par personne. Cet effort couvre l'ensemble des activités prévues dans le cadre de la mission

- **Question 10 :** Dans le cadre du marché à bordereau de prix, les quantités réellement exécutées peuvent-elles dépasser les quantités estimées et être facturées en conséquence ?

Réponse : L'offre financière, l'exécution et la facturation doivent être élaborées conformément aux quantités estimatives précisées dans les TDR.

- **Question 11 :** Phase 4 – Développement des chartes graphiques : Les 15 jours estimés couvrent-ils l'ensemble des prestations pour les 40 coopératives, notamment les chartes graphiques, logos, supports de communication, étiquettes et shootings photographiques ?

Réponse : Oui. Les 15 jours de travail estimés couvrent l'ensemble des prestations pour les 40 coopératives

- **Question 12 :** Sélection des coopératives - Enabel et/ou l'ODCO fourniront-ils une liste initiale de coopératives à évaluer, ou le prestataire devra-t-il également assurer leur identification et leur mobilisation ?

Réponse : L'identification et la mobilisation des coopératives à évaluer seront assurées conjointement par Enabel et l'ODCO

- Question 13 : Serait-il possible d'obtenir une estimation du nombre de coopératives prévues par province ou commune entre Taroudant, Marrakech, Al Haouz et Chichaoua, afin d'estimer correctement les déplacements et la logistique ?

Réponse : La répartition prévisionnelle des coopératives entre les provinces/préfectures de Taroudant, Marrakech, Al Haouz et Chichaoua est fixée à 25 % pour chacune d'entre elles. Soit 10 coopératives par province/préfecture.

- Question 14 : Diagnostics - Les diagnostics des 40 coopératives doivent-ils obligatoirement être réalisés en présentiel, ou certaines étapes peuvent-elles être menées à distance ?

Réponse : Une partie des activités de diagnostic pourra être menée à distance, en particulier les travaux relatifs à la conception et à l'élaboration des plans d'accompagnement individualisés.

- Question 15 : Produits et étiquettes. Existe-t-il un nombre maximum de produits ou de références par coopérative pour lesquels le prestataire devra développer les étiquettes, fiches techniques et supports commerciaux ?

Réponse : le nombre maximum de produits ou de références par coopérative pour lesquels le prestataire devra développer les étiquettes est trois (3). Le fond de dossier devra être livré dans un format modifiable.

- Question 16 : Impression des supports : Outre les trois exemplaires imprimés de la charte graphique par coopérative, l'impression physique des cartes de visite, plaquettes commerciales et étiquettes est-elle également à la charge du prestataire, ou uniquement leur conception graphique ?

Réponse : Le prestataire devra fournir, pour chaque coopérative, la charte graphique en format numérique ainsi que trois (3) exemplaires imprimés. La présente prestation ne couvre pas l'impression physique des autres supports de communication.

- Question 17 : OMPIC - L'accompagnement à l'enregistrement des logos auprès de l'OMPIC concerne-t-il uniquement l'assistance dans la préparation et le dépôt du dossier ? Les frais d'enregistrement auprès de l'OMPIC doivent-ils être inclus dans l'offre financière ?

Réponse : L'accompagnement à l'enregistrement des logos auprès de l'OMPIC concerne uniquement l'assistance dans la préparation et le dépôt du dossier. Les frais de l'enregistrement ne doivent pas être inclus dans l'offre financière

- Question 18 : Photos et vidéos

- Les TDR prévoient au minimum 20 photos par coopérative. Pourriez-vous confirmer s'il s'agit de 20 photos finales retouchées par coopérative ?

- Par ailleurs, le profil du Photographe/Vidéaste mentionne la réalisation de vidéos promotionnelles. Les vidéos constituent-elles un livrable obligatoire ? Si oui, pourriez-vous préciser leur nombre, durée et format attendu ?

Réponse : Le prestataire devra réaliser des shootings photographiques professionnels des produits de chaque coopérative, destinés à leur valorisation et à leur diffusion sur la marketplace de l'ODCO.

La production de vidéos promotionnelles ne constitue pas un livrable obligatoire dans le cadre de la présente prestation et ne doit donc pas être incluse dans l'offre financière.

- **Question 19 : Coaching à distance** - Les TDR prévoient une période d'accompagnement de 1,5 mois, avec une séance hebdomadaire, tout en indiquant un total de 4 séances par coopérative. Pourriez-vous confirmer si quatre séances sont attendues au total par coopérative ?

Réponse : Conformément aux modalités définies au paragraphe 5.5, chaque coopérative bénéficiera d'un coaching à distance à raison d'une séance hebdomadaire d'une durée minimale d'une (1) heure. Cet accompagnement comprendra un total de quatre (4) séances par coopérative sur l'ensemble de la période.

- **Question 20 : L'assistance par téléphone, visioconférence, e-mail ou messagerie instantanée** est-elle comprise dans les quatre heures de coaching à distance prévues par coopérative, ou constitue-t-elle une prestation complémentaire ?

Réponse : L'assistance technique continue destinée à répondre aux besoins spécifiques et ponctuels des coopératives est considérée comme une prestation complémentaire et ne sera pas décomptée des quatre (4) heures de coaching à distance prévues pour chaque coopérative.

L'assistance par téléphone a donc été retirée du marché et le CSC a été corrigé. Une nouvelle version du CSC est disponible.

- **Question 21 : Indicateurs de résultats**

Pourriez-vous préciser les modalités de mesure des résultats suivants :

- 70 % des coopératives utilisant efficacement la marketplace de l'ODCO ;
- 70 % améliorant leur visibilité et leur performance commerciale ;
- au moins 200 bénéficiaires ;
- au moins 20 emplois créés ou maintenus.

• S'agit-il d'objectifs directement contractuels à atteindre par le prestataire ou d'indicateurs globaux du programme MHE ?

Réponse : Ces résultats relèvent des outcomes de cette action relative au « Renforcement des capacités des coopératives en commercialisation et communication digitale pour une meilleure intégration aux marchés ».

• La présente prestation y contribue, sans pour autant faire de leur atteinte des obligations contractuelles directes à la charge du prestataire.

- **Question 22 : Validation des livrables**

• Pour les logos, chartes graphiques et supports de communication, quelle partie sera responsable de la validation finale : la coopérative bénéficiaire, Enabel, l'ODCO ou conjointement

les différentes parties ?

Un nombre maximum de cycles de modification est-il prévu

Réponse : Les livrables feront l'objet d'une validation conjointe par les parties concernées. La validation pourra être obtenue dès le premier cycle de soumission ; à défaut, jusqu'à trois (3) cycles de révision sont prévus pour intégrer les commentaires et finaliser les livrables.

- Question 23 : Le plafond de 4 personnes interdit-il une équipe d'appui non évaluée (assistants terrain, équipe d'appui, infographistes juniors) ?

Réponse : Le CSC prévoit une équipe composée de 4 personnes maximum. Par conséquent, aucun membre supplémentaire ne peut être ajouté à l'équipe proposée, y compris à titre d'appui (assistants terrain, équipe d'appui, infographistes juniors, etc.).

Il est également précisé que l'ajout de membres supplémentaires ne donnera lieu à aucun point additionnel dans le cadre de l'évaluation des offres.

- Question 24 : Le critère « Expertise de l'équipe » est pondéré à 30 points et la somme des sous-critères fait 30, mais le texte mentionne une note ramenée sur 25. Quelle base est-elle retenue ?

Réponse : La somme des sous-critères étant de 30 points, le critère « Expertise de l'équipe » est bien évalué sur une note maximale de 30 points. La mention d'une note ramenée sur 25 points constitue une erreur.

Ce point a été corrigé dans le CSC . Une nouvelle version du CSC est donc disponible.

- Question 25 : La comparaison des offres se fait-elle sur la base du Hors TVA ou de la TVA comprise ?
Réponse : La comparaison des offres se fait sur la base du montant HT.

- Question 26 : L'unité « journée de travail » du bordereau s'entend-elle en jour/homme, comme le suggère le calcul de la phase 5 (160 h = 20 J/H) ?

Réponse : Oui.

- Question 27 : Les taxes de dépôt OMPIC des 40 logos sont importantes. Est-ce qu'elles sont à la charge du prestataire, d'Enabel ou des coopératives ? Il en est de même pour les frais d'impression des 120 chartes, les 41 clés USB ?

Réponse : L'enregistrement des logos auprès de l'OMPIC concerne uniquement l'assistance dans la préparation et le dépôt du dossier. Les frais de l'enregistrement ne doivent pas être inclus dans l'offre financière. Le prestataire devra fournir, pour chaque coopérative, la charte graphique en format numérique ainsi que trois (3) exemplaires imprimés. Les frais d'impression de ces exemplaires et les supports USB sont à la charge du prestataire. La présente prestation ne couvre pas l'impression physique des autres supports de communication.

- Question 28 : Au nom de qui les logos sont-ils déposés, compte tenu de la clause de propriété intellectuelle de l'article 7 ?

Réponse : L'accompagnement à l'enregistrement des logos auprès de l'OMPIC concerne uniquement l'assistance dans la préparation et le dépôt du dossier. Les frais de l'enregistrement ne doivent pas être inclus dans l'offre financière.

- Question 29 : Est-ce que les déplacements sur 4 provinces sont-ils réputés inclus dans les prix unitaires journaliers ?

Réponse : Les frais logistiques liés aux déplacements du personnel du prestataire sont à la charge du prestataire et doivent être inclus dans les prix unitaires.

- Question 30 : Les 40 coopératives sont-elles préidentifiées par l'ODCO et les partenaires régionaux, ou la prospection relève-t-elle du prestataire dans les 10 J/H de la phase 2 ?

Réponse : L'identification et la mobilisation des coopératives à évaluer seront assurées conjointement par Enabel et l'ODCO. La phase 2 porte sur la sélection et diagnostic des coopératives conformément aux modalités de la section 5.2 des TDR.

- Question 31 : Les TDR précisent que le transport, la restauration et l'hébergement des participants aux deux sessions de formation sont assurés par Enabel. Pourriez-vous confirmer que cette prise en charge comprend également les pauses-café prévues dans le programme quotidien, et que le prestataire n'a pas à les intégrer dans son offre financière ? » Idem pour la salle de formation? Elle est à la charge d'Enabel?

Réponse : Concernant les deux sessions de formation: Le transport, la restauration (y compris les éventuelles pauses-café), l'hébergement des participants ainsi que la mise à disposition de la salle de formation seront assurés par Enabel et ses partenaires.