



Réalisation des études clientèle LYDEC

Pour poursuivre l'amélioration des services offerts à ses clients, LYDEC les écoute dans le cadre d'enquêtes régulières en vue de recueillir leurs appréciations et leurs attentes. LYDEC lance le présent appel d'offres pour la réalisation de ses Enquêtes de Satisfaction et Enquêtes Post-Contact.

Spécifications du marché

1 - Objet de l'appel d'offres

Le présent appel d'offres lancé par LYDEC a pour objet de confier à au moins 2 (deux) cabinets d'études ses Enquêtes de Satisfaction (E.Q.S) et ses Etudes Post-Contact (E.P.C), afin de recueillir les appréciations et les attentes de ses clients quant aux services fournis. Les résultats de ces sondages seront exploités aux niveaux opérationnel et stratégique pour réaliser des plans d'amélioration continue.

Cet appel d'offres est scindé en 4 (quatre) lots comme suit :

Lot	Enquête / Mission	Nombre de vagues	Période(s) de lancement	Délai de réalisation
Lot 1	EQS Grand Public	4	Mars/Juin/Oct./Déc.	5 semaines
	EQS Professionnels	2	Mars/Septembre	6 semaines
Lot 2	EQS Lotisseurs promoteurs	1	Décembre	8 semaines
	EQS MRE	1	Juillet	4 semaines
Lot 3	EPC Accueil en Espace Services	1	Avril	7 semaines
	EPC CRC	1	Août	8 semaines
Lot 4	EQS Administrations	1	Novembre	8 semaines
	EPC Accueil en agence	1	Mars	7 semaines
	EQS Grandes entreprises	1	Novembre	8 semaines

2 - Délai du marché

Le marché sera signé pour une durée de 1 (un) an et ne pourra cependant excéder 3 (trois) ans à compter de la date d'entrée en vigueur.

Conditions de participation

3 - Garantie de soumission

Les soumissionnaires doivent fournir une garantie de soumission, sous forme de caution provisoire, d'un montant fixé par lot comme suit :

Lot	Montant DH en chiffres et en lettres
Lot 1	6 000 DH (six mille Dirhams)
Lot 2	3 000 DH (trois mille Dirhams)
Lot 3	2 000 DH (deux mille Dirhams)
Lot 4	2 000 DH (deux mille Dirhams)

Soumettre une offre

4 - Comment obtenir le dossier d'appel d'offres

Les soumissionnaires peuvent obtenir des renseignements complémentaires et acquérir le dossier d'appel d'offres, moyennant le paiement par chèque barré au nom de LYDEC, ou en espèces, d'une somme de 400 DH (quatre cents Dirhams) non remboursable, à partir du **vendredi 26 février 2010 de 8h à 11h30 et de 14h30 à 18h** au siège de LYDEC à l'adresse suivante :

Secrétariat de la Direction des Achats & Marchés,
48, rue Mohamed Diouri, Immeuble Laâroussi, 1^{er} étage, Casablanca
Tél. : 05 22 54 91 29 / Fax : 05 22 54 91 07

Les dossiers d'appels d'offres peuvent être consultés sur le site web : www.lydec.ma

5 - Date limite de soumission

La date limite de remise des offres, au bureau d'ordre de LYDEC, est fixée au **lundi 22 mars 2010 à 17h**, ou remises séance tenante, au Président de la Commission d'appel d'offres au début de la séance d'ouverture des plis et avant l'ouverture des offres. Les offres envoyées par la poste, sous pli recommandé avec accusé de réception, devront parvenir à LYDEC avant ces date et heure limite, le soumissionnaire étant seul responsable des délais d'acheminement.

6 - Séance d'ouverture des offres

La séance publique d'ouverture des plis aura lieu le **mardi 23 mars 2010 à 9h30** à LYDEC, salle des marchés, sise au 48, rue Mohamed Diouri, immeuble Laâroussi, rez-de-chaussée, Casablanca.

Toutes les offres remises après ce délai seront automatiquement écartées.

Cet avis constitue en soi une convocation pour toute entreprise désirant assister à la séance d'ouverture des plis.