

### Appel d'Offres Ouvert N°346-2023 C/S

#### Marché cadre : Préstation de réalisation des enquêtes de satisfaction de Lydec

Lot 1 : Évaluation de la Satisfaction des Clients Particuliers

Lot 2 : Analyse de la Satisfaction des Clients Professionnels : Interventions, Travaux et Administrations

Lot 3 : Évaluation de la Satisfaction des Grandes Entreprises : Réclamations, Médiation et Relations Clientèle

Le dossier d'appel d'offres est mis à la disposition des concurrents **uniquement via le Portail des Marchés de Lydec "Achats & Marchés Lydec" à l'adresse suivante : <https://am.lydec.ma>**, et ce, à partir du **Lundi 13 novembre 2023**.

Le planning et les conditions de participation à cet appel d'offres sont définis comme suit :

AOO N°	Estimation du coût des prestations en DH TTC	Caution provisoire en DH (*)	Durée du marché en mois consécutifs calendaires	Date et heure limites de dépôt des offres au bureau d'ordre	Date et heure d'ouverture des offres	Lieu d'ouverture des plis	
346-2023 C/S	Lot 1	612 000,00	7 500,00	12	Mardi 05 décembre 2023 à 16h00	Mercredi 06 décembre 2023 à 09h30	Lydec : 48, rue Mohamed Diouri immeuble Laâroussi Salle des marchés au rez-de-chaussée
	Lot 2	492 720,00	6 500,00				
	Lot 3	458 400,00	6 500,00				

**(\*) : La caution provisoire doit être obligatoirement et impérativement déposée, en original sous format papier, avant la date limite de dépôt des offres au bureau d'ordre contre accusé de réception, ou en séance tenante, et ce conformément au Règlement de la Consultation.**

Les dossiers des concurrents doivent être constitués conformément aux dispositions du Règlement de Consultation.

Un service hotline pour l'utilisation du portail AM Lydec est mis à la disposition des concurrents au numéro suivant: **05 22 43 81 21** de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

Le dépôt des offres se fera comme suit :

- **Soit en version électronique via la plate-forme du portail AM Lydec à l'adresse suivante : <https://am.lydec.ma> conformément aux dispositions du Règlement de la dématérialisation (\*)**
- **Soit en version papier conformément aux dispositions du Règlement de Consultation**

Le délai pour la réception des Offres expire à la date et à l'heure fixées dans l'avis de publication de l'appel d'offres. Les plis déposés ou reçus postérieurement au jour et à l'heure fixés, ne sont pas admis. En cas de report de la date de remise des offres, ce sont les nouvelles dates de remise des offres, fixées dans l'avis de report de l'appel d'offres, qui sont prises en considération.

**NB : Le dossier de soumission présenté par chaque concurrent devra être déposé soit en version papier soit par voie électronique via la plate-forme du portail des marchés de Lydec et ce conformément aux dispositions du présent Règlement de la consultation. Toute soumission présentée sous forme de CD-ROM ou de clé USB sera rejetée par la Commission d'Appel d'Offres.**

Consultez tous nos appels d'offres sur <https://am.lydec.ma>

Lydec - 48, rue Mohamed Diouri - BP 16048 - 20 110 Casablanca - Tél. : 05 22 54 90 54



Toutes nos énergies pour vous