

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



## DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

**Appel d'offres ouvert N° 064/17/AOO**

**Prestations pour l'accueil téléphonique  
au siège du Pôle Navigation Aérienne**

# TABLE DES MATIERES

<b>AVIS D'APPEL D'OFFRES</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>3</b>
ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE	3
ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS	3
ARTICLE 04 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE	3
ARTICLE 06 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES A FOURNIR	4
ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE	6
ARTICLE 08 : OFFRES TECHNIQUES	7
ARTICLE 09 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES	7
ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE	7
ARTICLE 11 : MONNAIE DE L'OFFRE	8
ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS	8
ARTICLE 13 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS	9
ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS	10
ARTICLE 15 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	10
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	10
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	10
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	11
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	11
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	11
<b>CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES</b>	<b>13</b>
ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR	1
ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE	1
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT	1
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)	1
<b>CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES</b>	<b>4</b>
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHE	4
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHE	4
ARTICLE 03 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE	4
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	4
ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	4
ARTICLE 06 : RESILIATION	5
ARTICLE 07 : ASSURANCES ET RESPONSABILITES	5
ARTICLE 08 : DROITS DE TIMBRE	5
ARTICLE 09 : DOMICILE DU PRESTATAIRE	5
ARTICLE 10 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS	5

ARTICLE 11 :	DOMMAGES _____	5
ARTICLE 12 :	CAS DE FORCE MAJEURE _____	6
ARTICLE 13 :	ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION _____	6
ARTICLE 14 :	NANTISSEMENT _____	6
ARTICLE 15 :	DROIT APPLICABLE _____	6
ARTICLE 16 :	DROITS ET TAXES _____	6
<b>CHAPITRE 2 :</b>	<b>CLAUSES TECHNIQUES _____</b>	<b>7</b>
ARTICLE 17 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	7
ARTICLE 18 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT : _____	7
ARTICLE 19 :	ETENDUE DES PRESTATIONS _____	7
ARTICLE 20 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	8
ARTICLE 21 :	DOCUMENTS À FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE _____	8
ARTICLE 22 :	LOCAUX ET LISTE DU MATERIEL _____	9
ARTICLE 23 :	DROITS ET OBLIGATIONS DES AGENTS STANDARDISTES _____	9
ARTICLE 24 :	DUREE DU MARCHE _____	9
ARTICLE 25 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	9
ARTICLE 26 :	DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES A L'EXECUTION DU MARCHE RECONDUCTIBLE	9
ARTICLE 27 :	PENALITES _____	10
ARTICLE 28 :	OBJETS TROUVES _____	11
ARTICLE 29 :	VISITES MEDICALES _____	11
ARTICLE 30 :	COMPORTEMENT DU PERSONNEL _____	12
ARTICLE 31 :	TENUE DE TRAVAIL _____	12
ARTICLE 32 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	12
ARTICLE 33 :	DELAI DE GARANTIE _____	12
ARTICLE 34 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	13
ARTICLE 35 :	MOYENS DE MAITRISE DE LA PRESTATION _____	13

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

**AVIS D'APPEL D'OFFRES**  
**OUVERT SUR "OFFRES DE PRIX"**  
**N°064/17/AOO**

Le **lundi 18 décembre 2017** à **10h00 heures**, il sera procédé, dans la salle de réunion de la Direction Financière située près du bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Mohammed V-Nouasseur) à l'ouverture des plis relatifs à l'appel d'offres **sur offres de prix** concernant : **Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne**

Le dossier d'appel d'offres peut être retiré **gratuitement**, auprès de la cellule Interface Achats au Département des Achats situé au bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Mohammed V-Nouasseur). Il peut également être téléchargé à partir du portail des marchés publics **www.marchespublics.gov.ma** et à **titre indicatif** à partir de l'adresse électronique **www.onda.ma**.

Le cautionnement provisoire est fixé à la somme de : **10 800,00 DHS**.

L'estimation des coûts des prestations établie par le maître d'ouvrage est fixée à la somme annuelle TVA comprise de : **720 000,00 DHS**.

Le contenu, la présentation ainsi que le dépôt des dossiers des concurrents doivent être conformes aux dispositions des articles 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13 et 14 du règlement de la consultation du présent appel d'offres.

Les concurrents peuvent :

- 1) Soit déposer contre récépissé leurs plis à la cellule Interface Achats au Département des Achats situé au bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Mohammed V-Nouasseur) au plus tard le **lundi 18 décembre 2017** avant **9h30** ;
- 2) Soit les envoyer, par courrier recommandé avec accusé de réception, à la cellule précitée ;
- 3) Soit les remettre au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance et avant l'ouverture des plis.

Les plis déposés ou reçus postérieurement au jour et à l'heure fixés ci-dessous **ne sont pas admis**.

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports

## REGLEMENT DE CONSULTATION

Appel d'offres ouvert N° 064/17/AOO

**Prestations pour l'accueil téléphonique  
au siège du Pôle Navigation Aérienne**

## TABLE DE MATIERE

<b>CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>3</b>
ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE	3
ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS	3
ARTICLE 04 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE	3
ARTICLE 06 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES A FOURNIR	4
ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE	6
ARTICLE 08 : OFFRES TECHNIQUES	7
ARTICLE 09 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES	7
ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE	7
ARTICLE 11 : MONNAIE DE L'OFFRE	8
ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS	8
ARTICLE 13 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS	9
ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS	10
ARTICLE 15 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	10
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	10
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	10
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	11
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	11
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	11
<b>CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES</b>	<b>13</b>
ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR	1
ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE	1
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT	1
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)	1

## CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

### ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent règlement concerne la consultation relative au projet : **Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne**

### ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE

Le maître d'ouvrage est l'Office National des Aéroports (ONDA).

### ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS

Peuvent valablement participer et être attributaires des marchés publics de l'ONDA, dans le cadre des procédures prévues par le présent règlement de consultation, les personnes physiques ou morales qui répondent aux conditions de l'article 24 du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014.

### ARTICLE 04 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Le dossier d'appel d'offres comprend :

01. L'avis d'appel d'offres ;
02. Le présent règlement de consultation ;
03. Le cahier des prescriptions spéciales (CPS) ;
04. Le modèle d'acte d'engagement ;
05. Le modèle de la déclaration sur l'honneur ;
06. Le modèle du bordereau des prix-détails estimatifs ;
07. Le modèle du bordereau des prix pour approvisionnements, le cas échéant ;
08. Le modèle du sous détail des prix, le cas échéant ;
09. Les plans et documents techniques, le cas échéant.
10. Le règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports, approuvé le 09 juillet 2014, téléchargeable sur le site de l'ONDA à l'adresse suivante : <http://www.onda.ma/Je-suis-Professionnel/Appels-d'offres/Règlementation-des-marchés-de-l'ONDA> ;

**NB :** Tout concurrent est tenu de prendre connaissance et d'examiner toutes les instructions, modèles et spécifications contenues dans les documents de la consultation.

Le concurrent assumera les risques de défaut de fourniture des renseignements exigés par les documents de la consultation ou de la présentation d'une offre non conforme, au regard, des exigences des documents de la consultation. Ces carences peuvent entraîner le rejet de son offre.

### ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE

L'offre préparée par le concurrent ainsi que toute correspondance et tout document concernant l'offre échangés entre le concurrent et l'ONDA doivent être rédigés en **LANGUE FRANÇAISE**.

Tout document imprimé fourni par le candidat peut être rédigé en une autre langue dès lors qu'il est accompagné d'une traduction en langue française par une

personne/autorité compétente, des passages intéressants l'offre. Dans ce cas et aux fins de l'interprétation de l'offre, la traduction française fait foi.

**Seules les offres techniques** peuvent être fournies en **LANGUE ANGLAISE**. Toutefois, en cas de besoin la Commission des Appels d'Offres peut demander, au concurrent et aux frais de ce dernier, la traduction des documents constituant l'offre technique en langue Française.

#### **ARTICLE 06 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIÈCES A FOURNIR**

Conformément aux articles 25, 27, 28, 29 et 30 du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014, chaque concurrent est tenu de présenter les pièces suivantes :

##### **A. Le dossier administratif : Pièces exigées**

Pour chaque concurrent, au moment de la présentation des offres :

- A1. Une déclaration sur l'honneur**, en un exemplaire unique, conformément au modèle joint au présent règlement de consultation.
- A2.** L'original du récépissé du **cautionnement provisoire** ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, tel que précisé au niveau de l'avis d'appel d'offres ; **Pour les groupements**, l'attestation de la caution personnelle et solidaire doit être conforme à l'**ANNEXE II** tel que défini à l'article **07** du présent règlement de consultation.
- A3.** Pour les groupements, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014 ;

##### **Pour les établissements publics :**

- A1. Une déclaration sur l'honneur**, en un exemplaire unique, conformément au modèle joint au présent règlement de consultation.
- A2. Une copie du texte** l'habilitant à exécuter les prestations objet du marché ;
- A3.** L'original du récépissé du **cautionnement provisoire** ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu ; **Pour les groupements**, le cautionnement doit être conforme à l'**ANNEXE II** tel que défini à l'article 07 du présent règlement de consultation.
- A4.** Pour les groupements, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014 ;

##### **B. Le complément du dossier administratif : Pièces exigées**

**Pour le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché**, dans les conditions fixées à l'article 40 du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014 :

- B1. Les pièces justifiant les pouvoirs** conférés à la personne agissant au nom du concurrent. Ces pièces varient selon la forme juridique du concurrent :
  - S'il s'agit d'une **personne physique** agissant pour son propre compte :
    - Aucune pièce n'est exigée ;
  - S'il s'agit d'un **représentant**, celui-ci doit présenter selon le cas :
    - Une copie conforme de la procuration **légalisée** lorsqu'il agit au nom d'une personne physique ;

- Un extrait des statuts de la société et/ou le procès-verbal de l'organe compétent lui donnant pouvoir selon la forme juridique de la société, lorsqu'il agit au nom d'une personne morale ;
- L'acte par lequel la personne habilitée délègue son pouvoir à une tierce personne, le cas échéant.

**B2. Une attestation fiscale** ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par l'Administration compétente du lieu d'imposition certifiant que le concurrent est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 24 du **règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014**. Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé;

**B3. Une attestation** ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (**CNSS**) certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme ou de la décision du ministre chargé de l'emploi ou sa copie certifiée conforme à l'originale, prévue par le dahir portant loi n° 1-72-184 du 15 jourmada II 1392 (27 juillet 1972) relatif au régime de sécurité sociale assortie de l'attestation de l'organisme de prévoyance sociale auquel le concurrent est affilié et certifiant qu'il est en situation régulière vis-à-vis dudit organisme.

**NB :** La validité des pièces prévus aux B2) et B3) ci-dessus est appréciée sur la base de leur date de production par rapport de la date du dépôt du complément administratif (cf. paragraphe 5 de l'article 40 du règlement des marchés de l'ONDA).

**B4.** Le certificat d'immatriculation au **registre de commerce** pour les personnes assujetties à l'obligation d'immatriculation conformément à la législation en vigueur;

**NB :** **Pour les concurrents non installés au Maroc** l'équivalent des attestations visées aux paragraphes **B2**, **B3** et **B4** ci-dessus, délivrées par les administrations ou les organismes compétents de leurs pays d'origine ou de provenance.

A défaut de la délivrance de tels documents par les administrations ou les organismes compétents de leur pays d'origine ou de provenance, lesdites attestations peuvent être remplacées par une attestation délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produits.

### **Pour les établissements publics :**

**B1. Une attestation fiscale** ou sa copie certifiée conforme à l'original délivrée depuis moins d'un an par l'Administration compétente du lieu d'imposition certifiant qu'il est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 24 du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014. Cette attestation, qui n'est exigée que pour les organismes soumis au régime de la fiscalité, doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé ;

**B2. Une attestation** ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la Caisse nationale de Sécurité Sociale (**CNSS**) certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme conformément aux dispositions prévues à cet effet à l'article 24 ci-dessus ou de la décision du ministre chargé de l'emploi ou sa copie certifiée conforme à l'originale, prévue par le dahir portant loi n° 1-72-184 du 15 Jourmada II 1392 (27 juillet 1972) relatif au régime de sécurité sociale assortie de l'attestation de l'organisme de prévoyance sociale auquel le concurrent est affilié et certifiant qu'il est en situation régulière vis-à-vis dudit organisme.

**NB :** La validité des pièces prévus aux **B1** et **B2** ci-dessus est appréciée sur la base de leur date de production par rapport de la date du dépôt du complément administratif (cf. paragraphe 5 de l'article 40 du règlement des marchés de l'ONDA).

### C. Le dossier technique :

Chaque concurrent est tenu de présenter un dossier technique composé des pièces détaillées dans les dispositions particulières ci-dessous (chapitre 2 du présent règlement de consultation).

Lorsqu'il est prévu, au niveau des dispositions particulières (chapitre 2 du présent règlement de consultation), la présentation d'un certificat de qualification et de classification ou d'un certificat d'agrément. Ledit certificat tient lieu du dossier technique.

**Pour les groupements**, il y a lieu de se conformer aux dispositions de l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014 relatives au dossier technique.

### D. Le dossier additif :

Il comprend toutes pièces complémentaires exigées par le présent règlement de consultation tel que détaillé dans les dispositions particulières (chapitre 2 du présent règlement de consultation).

### E. Le cahier des prescriptions spéciales :

Paraphé et signé, en toutes les pages et sans réserves, par le concurrent ou la personne habilitée par lui à cet effet.

#### ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE

Chaque concurrent est tenu de produire un cautionnement provisoire, par un organisme marocain agréé, tel qu'indiqué sur l'avis d'appel d'offres, conformément au modèle en **ANNEXE II** du présent règlement de consultation.

**NB : Le cautionnement ne doit pas être limité dans le temps, ni comporter des conditions et/ou réserves de la part de la banque et/ou du soumissionnaire.**

En cas de groupement, le cautionnement provisoire peut être souscrit sous l'une des formes suivantes :

1. Au nom collectif du groupement ;
2. Par un ou plusieurs membres du groupement pour la totalité du cautionnement ;
3. En partie par chaque membre du groupement de telle sorte que le montant du cautionnement soit souscrit en totalité.

**NB :** Dans les cas prévus aux 2) et 3) ci-dessus, **le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire** en tenant lieu **doivent préciser la mention suivante :**

*« Le présent cautionnement est délivré dans le cadre d'un groupement et, en cas de défaillance, le montant dudit cautionnement reste acquis au maître d'ouvrage abstraction faite du membre défaillant »*

Le cautionnement provisoire reste acquis à l'ONDA dans les cas prévus par :

- L'article 15 du CCAG EMO ;
- L'article 18 du CCAG Travaux ;
- L'article 40 du règlement des marchés publics de l'ONDA.

#### **ARTICLE 08 : OFFRES TECHNIQUES**

Lorsque la présentation d'une offre technique est exigée conformément à l'article 28 du règlement des marchés de l'ONDA, les concurrents doivent fournir les pièces détaillées dans les dispositions particulières (**cf. chapitre 2 du présent règlement de la consultation**).

#### **ARTICLE 09 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES**

Les offres variantes ne sont pas prévues pour le présent appel d'offres.

#### **ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE**

L'offre financière comprend :

**1. L'acte d'engagement**, conformément à l'**ANNEXE III**, en un seul exemplaire.

Cet acte d'engagement doit être dûment rempli, et comportant **le relevé d'identité bancaire (RIB)**, est signé par le concurrent ou son représentant habilité, sans qu'un même représentant puisse représenter plus d'un concurrent à la fois pour le même appel d'offres.

Lorsque l'acte d'engagement est souscrit par un groupement tel qu'il est défini à l'article 140 du règlement des marchés publics de l'ONDA, il doit être signé soit par chacun des membres du groupement ; soit seulement par le mandataire si celui-ci justifie des habilitations sous forme de **procurations légalisées** pour représenter les membres du groupement lors de la procédure de passation du marché.

Cette dernière disposition est applicable également **s'il s'agit d'un appel d'offres alloti** dont le règlement de consultation prévoit un acte d'engagement pour chaque lot ; Abstraction faite de la répartition des lots entre les membres du groupement, qu'il soit conjoint ou solidaire.

**Si le groupement est conjoint**, il doit présenter un acte d'engagement unique qui indique le montant total du marché et **doit préciser** la ou les parties des prestations que chacun des membres du groupement conjoint s'engage à réaliser.

**Si le groupement est solidaire**, il doit présenter un acte d'engagement unique qui indique le montant total du marché et l'ensemble des prestations que les membres du groupement s'engagent solidairement à réaliser, cet acte d'engagement **peut**, le cas échéant, indiquer les prestations que chacun des membres s'engage à réaliser dans le cadre dudit marché

**NB :** Le montant total de l'acte d'engagement doit être libellé en **chiffres** et en toutes **lettres**.

**2. Le bordereau des prix-détail estimatif**, conformément à l'**ANNEXE IV**. En cas de groupement, les membres du groupement **ne doivent pas** proposer deux prix pour une même ligne figurant au niveau du bordereau des prix-détail estimatif.

Conformément à l'article 27 du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014 :

- Les prix unitaires du bordereau des prix, du détail estimatif et ceux du bordereau des prix-détail estimatif et les prix forfaitaires du bordereau du prix global et de la décomposition du montant global **doivent être libellés en chiffres**.
- En cas de discordance entre les prix unitaires du bordereau des prix et ceux du détail estimatif, les prix du bordereau des prix prévalent.
- En cas de discordance entre les montants totaux du bordereau du prix global et ceux de la décomposition du montant global, le montant total la décomposition du montant global prévaut.
- Les montants totaux du bordereau des prix-détail estimatif, du bordereau du prix global et de la décomposition du montant global **doivent être libellés en chiffres**.
- En cas de discordance entre le montant total de l'acte d'engagement, et de celui du détail estimatif, du bordereau des prix-détail estimatif ou du bordereau du prix global, selon le cas, le montant de ces derniers documents est tenu pour bons pour établir le montant réel de l'acte d'engagement.

**3. Le sous détail des prix**, le cas échéant.

**4. Le bordereau des prix pour approvisionnements**, lorsqu'il est prévu par le cahier de prescriptions spéciales.

#### **ARTICLE 11 : MONNAIE DE L'OFFRE**

Les offres financières doivent être exprimées, en Dirhams marocains (**MAD**). Lorsque le concurrent n'est pas installé au Maroc, son offre peut être exprimée strictement dans la(es) monnaie(s) suivante(s) :

- **MAD** : Dirhams marocains
- **EUR** : Euros
- **USD** : Dollars américains

Les offres exprimées en monnaies étrangères (EUR/USD) seront, pour les besoins d'évaluation et de comparaison, converties en Dirham. Cette conversion s'effectue sur la base du cours vendeur du dirham en vigueur, du premier jour ouvrable de la semaine précédant celle du jour d'ouverture des plis, donné par Bank Al-Maghrib.

#### **ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS**

Le dossier à présenter par chaque concurrent est mis dans **un pli fermé** portant les mentions suivantes :

- Le nom et l'adresse du concurrent ;
- L'objet du marché et, éventuellement, l'indication du ou des lots en cas de marché alloti;
- La date et l'heure de la séance d'ouverture des plis ;
- L'avertissement que "le pli ne doit être ouvert que par le président de la commission d'appel d'offres lors de la séance publique d'ouverture des plis".

#### **Ce pli contient :**

1. Lorsque l'offre technique n'est pas exigée, **Deux (02) enveloppes** distinctes :
  - a. **La première enveloppe** doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**dossiers administratif et technique**", contient :

1. Les pièces du **dossier administratif** (Article 6 § A);
  2. Les pièces du **dossier technique** (Article 6 § C) ;
  3. Les pièces du **dossier additif** (Article 6 § D), le cas échéant ;
  4. Le **cahier des prescriptions spéciales** (Article 6 § E).
- b. **La deuxième enveloppe** contient l'offre financière. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**offre financière**" ;
2. **Lorsque l'offre technique est exigée, Trois (03) enveloppes** distinctes :
- a. **La première enveloppe** doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**dossiers administratif et technique**", contient :
    1. Les pièces du **dossier administratif** (Article 6 § A);
    2. Les pièces du **dossier technique** (Article 6 § C) ;
    3. Les pièces du **dossier additif** (Article 6 § D), le cas échéant.
    4. Le **cahier des prescriptions spéciales** (Article 6 § E).
  - b. **La deuxième enveloppe** contient l'offre financière. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**offre financière**" ;
  - c. **La troisième enveloppe** contient l'offre technique. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**offre technique**".

Toutes les **enveloppes** visées ci-dessus doivent indiquer de manière apparente :

- Le nom et l'adresse du concurrent ;
- L'objet du marché et, le cas échéant, l'indication du ou des lots concernés ;
- La date et l'heure de la séance d'ouverture des plis.

**NB :** Lorsque l'**appel d'offres est alloti**, le concurrent :

- Est invité à présenter **les offres techniques et financières** séparément **pour chaque lot**.
- Peut participer à un ou plusieurs lots

## ARTICLE 13 : **DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS**

### 1. Dépôt des échantillons, prospectus, notices ou autres documents techniques

Lorsque le dépôt d'échantillons et/ou la présentation de prospectus, notices ou autres documents techniques est exigé, conformément à l'article 34 du règlement des marchés de l'ONDA, les concurrents doivent déposer les échantillons/documents détaillés dans les dispositions particulières (cf. chapitre 2 du présent règlement de la consultation), dans les conditions fixées au niveau de l'avis d'appel d'offres.

### 2. Dépôt des plis

**Les plis des concurrents** doivent être déposés dans les conditions fixées dans l'avis d'appel d'offres du présent dossier d'appel d'offres.

### 3. Dépôt des plis complémentaires

**Le pli** contenant les pièces produites par le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché, suite à la lettre de la commission d'appel d'offres, doit être soit déposé, contre récépissé, dans le bureau du maître d'ouvrage indiqué dans cette lettre, soit envoyé, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité. Les plis déposés ou reçus postérieurement au délai fixé dans cette lettre **ne sont pas admis**.

#### **ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS**

Tout pli, échantillon, document technique, prospectus ou autre document déposé ou reçu peut être retiré antérieurement au jour et à l'heure fixés pour la séance d'ouverture des plis.

Le retrait du pli fait l'objet d'une demande écrite et signée par le concurrent ou son représentant dûment habilité et adressée au maître d'ouvrage.

Les concurrents ayant retiré leurs plis, échantillons, documents techniques, prospectus ou autres documents peuvent les présenter de nouveau dans les conditions prévues par le présent règlement de consultation.

#### **ARTICLE 15 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES**

Les offres des concurrents sont examinées et évaluées dans les conditions fixées, notamment, dans articles **36, 37, 38, 39, 40, 41 et 42** du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014.

Lorsqu'il s'agit d'un appel d'offres alloti, la commission procède pour l'attribution des lots à l'ouverture, l'examen des offres de chaque lot et l'attribution des lots, lot par lot, dans l'ordre de leur énumération dans le dossier d'appel d'offres.

L'adjudication d'un lot n'est pas conditionnée par l'adjudication de l'un ou des autres lots quelle que soit leur énumération dans le dossier d'appel d'offres, sauf stipulations contraires dans les dispositions particulière du présent règlement de consultation. Par conséquent, l'ouverture des plis d'un lot peut être effectuée par la commission même si le lot précédent dans l'appel d'offres n'est pas encore adjudgé.

#### **ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHÉ**

Les critères d'admissibilité des concurrents sont détaillés dans les dispositions particulières (chapitre 2 du présent règlement de la consultation).

#### **ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES**

Le maître d'ouvrage informe le concurrent attributaire du marché de l'acceptation de son offre par lettre recommandée avec accusé de réception ou par fax confirmé ou par tout autre moyen de communication donnant date certaine. Cette lettre est adressée dans un délai de cinq (05) jours ouvrables au maximum à compter du lendemain de la date d'achèvement des travaux de la commission.

Dans le même délai, il avise également les concurrents éliminés du rejet de leurs offres, en leur indiquant les motifs de leur éviction, par **lettre recommandée avec accusé de réception** ou par **fax confirmé** ou par **tout autre moyen de communication donnant date certaine**. Cette lettre peut être accompagnée des pièces de leurs dossiers.

Les échantillons ou prototypes, le cas échéant, ils sont restitués, après achèvement du délai de réclamation auprès du maître d'ouvrage, aux concurrents éliminés contre décharge.

## **ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION**

Les concurrents restent engagés par leurs offres pendant un délai de soixante-quinze (75) jours, à compter de la date de la séance d'ouverture des plis.

Ce délai peut être prorogé dans les conditions prévues aux articles 33 et 136 du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014.

Toutefois, la signature du marché par l'attributaire vaut le maintien de son offre.

## **ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES**

L'autorité compétente (ONDA) peut, sans de ce fait encourir aucune responsabilité à l'égard des concurrents et quel que soit le stade de la procédure pour la conclusion du marché, annuler l'appel d'offres. Cette annulation intervient dans les cas suivants :

1. Lorsque les données économiques ou techniques des prestations objet de l'appel d'offres ont été fondamentalement modifiées ;
2. Lorsque des circonstances exceptionnelles ne permettent pas d'assurer l'exécution normale du marché ;
3. Lorsque les offres reçues dépassent les crédits budgétaires alloués au marché ;
4. Lorsqu'un vice de procédure a été décelé ;
5. En cas de réclamation fondée d'un concurrent **sous réserve** des dispositions de l'article 152 du règlement des marchés de l'ONDA du 09/07/2014;

En cas d'annulation d'un appel d'offres dans les conditions prévues ci-dessus, les concurrents ou l'attributaire du marché ne peuvent prétendre à indemnité.

## **ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS**

Tout concurrent peut demander au maître d'ouvrage, **par courrier** porté avec accusé de réception, **par lettre recommandée** avec accusé de réception, **par fax confirmé** ou par **voie électronique** de lui fournir des éclaircissements ou renseignements concernant l'appel d'offres ou les documents y afférents, **exclusivement**, aux coordonnées suivantes :

	<b>Adresse</b>	:	<b>Département des Achats</b> Office National des Aéroports Aéroport Mohammed V – Nouasseur
	<b>Boîte postale</b>	:	BP 52, Aéroport Mohammed V – Nouasseur
	<b>Fax</b>	:	00212 (0) 5 22 53 99 13
	<b>E-mail</b>	:	achats@onda.ma

**NB :** Cette demande **n'est recevable que** si elle parvient au maître d'ouvrage au moins **sept (7) jours** avant la date prévue pour la séance d'ouverture des plis.

Les réclamations des concurrents doivent être formulées dans les conditions fixées par l'article 152 du règlement des marchés publics de l'ONDA.

En effet, les réclamations des concurrents doivent être introduites **à partir de la date de la publication** de l'avis d'appel à la concurrence et **au plus tard cinq (05) jours** après l'affichage du résultat du présent appel d'offres.

Toutefois, la réclamation du concurrent pour contester les motifs d'éviction, doit intervenir **à compter de la date de réception** de la lettre d'éviction et **au plus tard dans les cinq (05) jours suivants**.

## CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES

<b>Article 1 : Objet de l'appel d'offres</b>
Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne
<b>Article 06 § C : Liste des pièces exigées pour le dossier technique</b>
<p><b>C1.</b> Une note indiquant <b>les moyens humains et techniques</b> du concurrent et mentionnant éventuellement,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La date,</li> <li>• Le lieu,</li> <li>• La nature et l'importance des prestations à l'exécution desquelles le concurrent a participé et la qualité de sa participation.</li> </ul> <p><b>C2.</b> Fournir <b>les attestations de référence originales</b> ou leurs copies certifiées conformes à l'originale délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction desquels le concurrent a exécuté les prestations objet desdites attestations. Chaque attestation précise notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La nature des prestations ;</li> <li>• Leur montant ;</li> <li>• Le nom et la qualité du signataire et son appréciation.</li> <li>• L'année de réalisation (<b>Durant les cinq dernières années</b>);</li> </ul>
<b>Article 06 § D : Liste des pièces exigées pour le dossier additif</b>
Aucun dossier additif n'est exigée.
<b>Article 08 : Liste des pièces exigées pour l'offre technique</b>
Aucune offre technique n'est exigée.
<b>Article 16 : Critères d'admissibilité des concurrents et d'attribution du marché</b>
Le seul critère d'attribution, après admission, est l' <b>offre moins-disante</b> .

## ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

### Déclaration sur l'honneur

- Référence de l'appel d'offres : **064/17/AOO**
- Mode de passation : **Appel d'offres Ouvert**
- Objet du marché : **Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne**

#### **A – Si le concurrent est une personne physique**

Je, soussigné : .....(prénom, nom et qualité)  
 Numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

- Adresse du domicile élu : .....
- Affilié à la CNSS sous le n° : ..... (1)
- Inscrit au registre du commerce de.....(localité) sous le n° ..... (1)
- N° de patente..... (1)
- N° du compte courant postal/bancaire ou à la TGR.....(RIB)

#### **B - Si le concurrent est une personnes morale**

Je, soussigné .....(prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise)  
 numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

- Agissant au nom et pour le compte de..... (raison sociale et forme juridique de la société) au capital de : .....
- Adresse du siège social de la société : .....
- Adresse du domicile élu.....
- Affiliée à la CNSS sous le n°.....(1)
- Inscrite au registre du commerce.....localité) sous le n°.....(1)
- N° de patente.....(1)
- N° du compte courant postal-bancaire ou à la TGR.....(RIB)

#### **En vertu des pouvoirs qui me sont conférés déclare sur l'honneur :**

- 1) M'engager à couvrir, dans les limites fixées dans le cahier des charges, par une police d'assurance, les risques découlant de mon activité professionnelle ;
- 2) Que je remplie les conditions prévues à l'article 24 du règlement des marchés publics de l'ONDA ;
- 3) Étant en redressement judiciaire j'atteste que je suis autorisé par l'autorité judiciaire compétente à poursuivre l'exercice de mon activité (2) ;
- 4) M'engager, si j'envisage de recourir à la sous-traitance :
  - a) A m'assurer que les sous-traitants remplissent également les conditions prévues par l'article 24 du règlement des marchés publics de l'ONDA ;
  - b) Que celle-ci ne peut dépasser 50 % du montant du marché, ni porter sur les prestations constituant le lot ou le corps d'état principal prévues dans le cahier des prescriptions spéciales, ni sur celles que le maître d'ouvrage a prévu dans ledit cahier ;
- 5) M'engager à ne pas recourir par moi-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption de personnes qui interviennent à quelque titre que ce soit dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du présent marché.

- 6) M'engager à ne pas faire, par moi-même ou par personnes interposées, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du présent marché.
- 7) Attester que je ne suis pas en situation de conflit d'intérêt tel que prévu à l'article 151 du règlement des marchés publics de l'ONDA.
- 8) Certifier l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et dans les pièces fournies dans mon dossier de candidature.
- 9) Reconnaître avoir pris connaissance des sanctions prévues par l'article 142 du règlement des marchés publics de l'ONDA, relatives à l'inexactitude de la déclaration sur l'honneur.

Fait à.....le.....

**Signature et cachet du concurrent**

(1) pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence aux documents équivalents lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine ou de provenance.

(2) à supprimer le cas échéant.

**NB :** Pour les groupements, chaque membre du groupement doit présenter sa propre déclaration sur l'honneur.

## ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE

### Constitution d'une caution personnelle et solidaire au titre du cautionnement provisoire

Nous soussignés, ..... (**nom de la banque, raison sociale, domicile, tél et fax du siège social et de l'agence**), ayant décision d'agrément délivrée par le Ministre de l'Economie et des Finances **sous n°**..... ..en date du.....,

Représentée par : **[Nom(s), prénom(s) et qualité(s)]** .....

(Ci-après le « **Banque** ») Déclarons par le présent acte nous porter caution personnelle et solidaire sur ordre et pour :

- a) La société.....(Dénomination de la société) **(1)**
- b) La société.....(Dénomination de la société), **pour sa partie dans le groupement (1)**
- c) La société.....(Dénomination de la société) **pour le compte du Groupement de sociétés**.....(Dénominations des sociétés membres du groupement) **(1)**
- d) Le Groupement .....(Dénominations des sociétés membres du groupement) **(1)**
- e) Monsieur/Madame.....(Nom & Prénom de la **personne physique**) **(1)**

(Ci-après le « **Soumissionnaire** ») pour le montant du cautionnement provisoire de ..... (Montant en chiffres et en lettres), auquel est assujéti le soumissionnaire au profit de l'Office National Des Aéroports (ONDA) (Ci-après le « **Bénéficiaire** ») dans le cadre de l'appel d'offres ouvert n° 064/17/AOO relatif à « Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne »(Ajouter le numéro et objet du lot, le cas échéant).

Nous nous engageons, par la présente, de façon inconditionnelle et irrévocable en qualité de Garant (la banque), à payer sans délai au Bénéficiaire, à sa première demande et sans s'opposer au paiement pour quelque motif que ce soit, toute somme que celui-ci pourrait réclamer au Débiteur à concurrence du montant sus-indiqué.

*[En cas de défaillance d'un membre du Groupement, le montant dudit cautionnement reste acquis à l'ONDA abstraction faite du membre défaillant dudit Groupement]* **(2)**.

La présente garantie est régie par le droit marocain et tous litiges relatifs à l'existence, la validité, l'interprétation ou l'exécution de la présente garantie seront soumis aux tribunaux compétents dans le ressort territorial de Casablanca (Maroc).

Fait à .....(ville)

le,.....(jj/mm/aaaa)

**(1)** Supprimer les paragraphes inutiles ;

**(2)** Mention à préciser obligatoirement en cas de groupement b), c) et d) ci-haut.

**NB : Le cautionnement ne doit pas être limité dans le temps, ni comporter d'autres conditions et/ou réserves de la part de la banque ou du soumissionnaire.**

<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT</b>
--

### Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **064/17/AOO** du **lundi 18 décembre 2017**.

#### **A - Partie réservée à l'ONDA**

Objet du marché : **Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne**, passé en application des dispositions de l'alinéa 2, paragraphe 1 de l'article 16 et de l'alinéa 3, paragraphe 3 de l'article 17 du règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports approuvé le 09 Juillet 2014.

#### **B - Partie réservée au concurrent**

##### **a) Si le concurrent est une personne physique**

Je, soussigné : .....(prénom, nom et qualité)  
 Numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

- Adresse du domicile élu : .....
- Affilié à la CNSS sous le n° : ..... (2)
- Inscrit au registre du commerce de.....(localité) sous le n° ..... (2)
- N° de patente..... (2)

##### **b) Si le concurrent est une personne morale**

Je, soussigné .....(prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise)  
 numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

- Agissant au nom et pour le compte de..... (raison sociale et forme juridique de la société) au capital de : .....
- Adresse du siège social de la société : .....
- Adresse du domicile élu.....
- Affiliée à la CNSS sous le n°.....(2)
- Inscrite au registre du commerce.....localité) sous le n°.....(2)
- N° de patente.....(2)(3)

#### **En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :**

Après avoir pris connaissance du dossier de consultation concernant les prestations précisées en objet de la partie A ci-dessus ;

Après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma responsabilité la nature et les difficultés que comportent ces prestations :

- Remets, revêtu (s) de ma signature un bordereau de prix, un détail estimatif et/ou la décomposition du montant global) établi (s) conformément aux modèles figurant au dossier de consultation ;
- M'engage à exécuter lesdites prestations conformément au cahier des prescriptions spéciales et moyennant les prix que j'ai établis moi-même, lesquels font ressortir :
  - Montant annuel hors T.V.A. : ..... (en chiffres et en lettres) ;
  - Taux de la T.V.A. : **20%** ;
  - Montant de la T.V.A. : ..... (en chiffres et en lettres) ;
  - Montant annuel T.V.A. comprise : ..... (en chiffres et en lettres).

L'Office National des Aéroports se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte ..... (à la trésorerie générale, bancaire, ou postal) ouvert à mon nom (ou au nom de la société) à ..... (localité), sous relevé d'identification bancaire (RIB) numéro .....

**Fait à.....le.....**  
**(Signature et cachet du concurrent)**

- 1) Lorsqu'il s'agit d'un groupement, ses membres doivent :
  - a) Mettre : «Nous, soussignés..... nous obligeons conjointement/ou solidairement (choisir la mention adéquate et ajouter au reste de l'acte d'engagement les rectifications grammaticales correspondantes) ;
  - b) Ajouter l'alinéa suivant : « désignons..... (prénoms, noms et qualité) en tant que mandataire du groupement ».
  - c) **Préciser la ou les parties** des prestations que chacun des membres du groupement s'engage à réaliser **pour le groupement conjoint** et éventuellement pour le groupement solidaire (optionnelle).
- 2) Pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence des documents équivalents et lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine, la référence à la déclaration délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produits.
- 3) Ces mentions ne concernent que les personnes assujetties à cette obligation.

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)

AO N° : 064/17/AOO

Objet : Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne

Ligne	Description	UDM	Quantité (A)	Prix Unitaire annuel hors TVA en chiffres (B)	Prix Total annuel hors TVA en chiffres (C) = (A X B)
1	Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne	FORFAIT MENSUEL	12		
<b>TOTAL ANNUEL HORS TVA</b>					
<b>TVA 20%</b>					
<b>TOTAL ANNUEL TVA comprise</b>					

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports

## CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

**Appel d'offres ouvert N° 064/17/AOO**

**Prestations pour l'accueil téléphonique au  
siège du Pôle Navigation Aérienne**

## TABLE DES MATIERES

<b>CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES</b>	<b>4</b>
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ .....	4
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ .....	4
ARTICLE 03 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ .....	4
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER .....	4
ARTICLE 05 : RÉFÉRENCES AUX TEXTES GÉNÉRAUX .....	4
ARTICLE 06 : RESILIATION.....	5
ARTICLE 07 : ASSURANCES ET RESPONSABILITÉS.....	5
ARTICLE 08 : DROITS DE TIMBRE.....	5
ARTICLE 09 : DOMICILE DU PRESTATAIRE.....	5
ARTICLE 10 : RÉGLEMENT DES CONTESTATIONS .....	5
ARTICLE 11 : DOMMAGES.....	5
ARTICLE 12 : CAS DE FORCE MAJEURE .....	6
ARTICLE 13 : ENTRÉE EN VIGUEUR ET APPROBATION.....	6
ARTICLE 14 : NANTISSEMENT .....	6
ARTICLE 15 : DROIT APPLICABLE .....	6
ARTICLE 16 : DROITS ET TAXES.....	6
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES</b>	<b>7</b>
ARTICLE 17 : MAÎTRE D'ŒUVRE .....	7
ARTICLE 18 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYÉ SUR L'AÉROPORT :.....	7
ARTICLE 19 : ÉTENDUE DES PRESTATIONS.....	7
ARTICLE 20 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE .....	8
ARTICLE 21 : DOCUMENTS À FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE.....	8
ARTICLE 22 : LOCAUX ET LISTE DU MATÉRIEL.....	9
ARTICLE 23 : DROITS ET OBLIGATIONS DES AGENTS STANDARDISTES .....	9
ARTICLE 24 : DURÉE DU MARCHÉ .....	9
ARTICLE 25 : MODALITÉS DE PAIEMENT .....	9
ARTICLE 26 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'EXÉCUTION DU MARCHÉ RECONDUCTIBLE .	9
ARTICLE 27 : PÉNALITÉS.....	10
ARTICLE 28 : OBJETS TROUVÉS.....	11
ARTICLE 29 : VISITES MÉDICALES .....	11
ARTICLE 30 : COMPORTEMENT DU PERSONNEL .....	12
ARTICLE 31 : TENUE DE TRAVAIL .....	12
ARTICLE 32 : CAUTIONNEMENT DÉFINITIF - RETENUE DE GARANTIE .....	12
ARTICLE 33 : DÉLAI DE GARANTIE .....	12
ARTICLE 34 : NATURE DES PRESTATIONS ET RÉVISION DES PRIX.....	13
ARTICLE 35 : MOYENS DE MAÎTRISE DE LA PRESTATION .....	13

**ENTRE :**

L'OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS, désigné ci-après, par le sigle « O.N.D.A », représenté par son Directeur Général, faisant élection de domicile à l'Aéroport Mohammed V - Nouasseur.

d'une part

**ET :**

(Titulaire)

Faisant élection de domicile à

Inscrite au Registre de Commerce de

sous le n°

Affiliée à la CNSS sous le n°

Représentée par \_\_\_\_\_ en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés,

D'autre part,

## CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES

### ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'exécution des **Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne**, tel que décrits dans le Chapitre 2 (clauses techniques) du présent Cahier des Prescriptions Spéciales.

### ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ

Le présent marché est passé en application des dispositions de **l'alinéa 2, paragraphe 1 de l'article 16 et de l'alinéa 3, paragraphe 3 de l'article 17** du règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports approuvé le **09 Juillet 2014**.

### ARTICLE 03 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du présent marché sont :

- 1) L'acte d'engagement ;
- 2) Le présent cahier des prescriptions spéciales (CPS) ;
- 3) Le Bordereau Des Prix – Détail Estimatif : (BDP-DE) ;
- 4) Le CCAG-T ;

### ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER

Les spécifications et les prescriptions techniques relatives aux prestations à réaliser sont contenues dans le présent marché, l'entrepreneur déclare :

- Avoir pris pleine connaissance de l'ensemble des prestations ;
- Avoir fait préciser tous points susceptibles de contestations ;
- Avoir fait tous calculs et sous détails ;
- N'avoir rien laissé au hasard pour déterminer le prix de chaque nature de prestations présentées par elle et pouvant donner lieu à discussion.
- Avoir apprécié toutes les difficultés résultant de l'emplacement, des accès, des alimentations en électricité et toutes difficultés qui pourraient se présenter et pour lesquelles aucune réclamation ne sera prise en considération.

### ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX

Le présent marché est soumis aux prescriptions relatives aux marchés publics notamment celles définies par :

- Le règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports approuvé le 09 Juillet 2014 et la décision de son amendement réf 01/RM/2015 du 02 avril 2015 ;
- Le décret N° 2-14-394 du 6 Chaabane 1437 (13 Mai 2016) approuvant le cahier des clauses administratives générales, applicables aux marchés de travaux exécutés pour le compte de l'Etat;
- Tous les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi et les salaires de la main d'œuvre ;
- Les lois et règlements en vigueur au Maroc à la date de la signature du présent contrat.

Bien que non jointes au présent CPS, le titulaire est réputé connaître tous textes ou documents techniques applicables au présent marché. Le concurrent ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ces textes et, d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant les prestations en question.

#### **ARTICLE 06 : RESILIATION**

Dans le cas où le titulaire aurait une activité insuffisante ou en cas de la non-exécution des clauses du présent marché, l'Office National Des Aéroports le mettrait en demeure de satisfaire à ses obligations, si la cause qui a provoqué la mise en demeure subsiste, le marché pourra être résilié sans aucune indemnité sous peine d'appliquer les mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAG-T.

L'ONDA se réserve le droit de résilier le marché dans le cas de modifications importantes ne pouvant être prises en charge dans le cadre du présent marché conformément à la réglementation en vigueur.

#### **ARTICLE 07 : ASSURANCES ET RESPONSABILITES**

Avant tout commencement des prestations, le prestataire doit adresser à l'Office National Des Aéroports une ou plusieurs attestations délivrées par un ou plusieurs établissements agréés à cet effet justifiant la souscription d'une ou de plusieurs polices d'assurances pour couvrir les risques inhérents à l'exécution du marché et précisant leurs dates de validité et ce conformément aux dispositions de l'article 25 du CCAG-T.

#### **ARTICLE 08 : DROITS DE TIMBRE**

Conformément aux dispositions de l'article 7 du CCAG-T, le prestataire acquitte les droits de timbre dus au titre du présent marché conformément à la réglementation en vigueur ; L'original du marché enregistré sera conservé par l'Office National Des Aéroports.

#### **ARTICLE 09 : DOMICILE DU PRESTATAIRE**

Le prestataire doit élire son domicile dans les conditions fixées par l'article 20 du CCAG-T.

#### **ARTICLE 10 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS**

Tout litige entre l'Office National Des Aéroports et le prestataire sera soumis aux tribunaux de Casablanca statuant en matière administrative.

#### **ARTICLE 11 : DOMMAGES**

Le prestataire n'aura aucun recours contre l'ONDA pour dommages qui pourraient survenir du fait des tiers, au personnel et au matériel de son entreprise sauf ses droits de recours contre l'auteur du dommage.

Dans le cas où des dommages viendraient à être causés à toute personne à l'occasion de l'exécution du marché, le prestataire s'engage à garantir l'ONDA de toutes les condamnations prononcées contre ce dernier en réparation des dits dommages, et s'interdit tout recours contre lui.

**ARTICLE 12 : CAS DE FORCE MAJEURE**

En cas de survenance d'un événement de force majeure, les dispositions applicables sont celles définies par l'article 47 du C.C.A.G.T.

**ARTICLE 13 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION**

L'entrée en vigueur du présent marché interviendra après son approbation par l'autorité compétente, le visa du Contrôleur d'Etat si le visa est requis et la notification au titulaire.

**ARTICLE 14 : NANTISSEMENT**

En cas de nantissement, les dispositions applicables sont celles prévues par la loi n° 112-13 relative au nantissement des marchés publics promulguée par le Dahir n°1-15-05 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015).

En vue de l'établissement de l'acte de nantissement, le maître d'ouvrage remet au titulaire du marché, sur demande et sans frais, une copie du marché portant la mention « EXEMPLAIRE UNIQUE » dûment signée et indiquant que ladite copie est délivrée en unique exemplaire destiné à former titre pour le nantissement du marché, et ce conformément aux dispositions de l'article 4 de la loi n°112-13 susmentionnée.

Le responsable habilité à fournir au titulaire du marché ainsi qu'au bénéficiaire du nantissement ou de subrogation les renseignements et les états prévus à l'article 8 de la loi n° 112-13 est le Directeur Général de l'ONDA.

Le Directeur Général de l'ONDA et le Trésorier Payeur de l'ONDA sont seuls habilités à effectuer les paiements au nom de l'ONDA entre les mains du bénéficiaire du nantissement ou de la subrogation, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

**ARTICLE 15 : DROIT APPLICABLE**

Le marché sera interprété conformément au droit Marocain

**ARTICLE 16 : DROITS ET TAXES**

Les prestations réalisées pour le compte de l'ONDA par une entreprise non résidente sont soumises :

- ❖ à l'impôt sur les sociétés au taux de 10% sur le prix de ces prestations. Cet impôt est prélevé sous forme de retenue à la source. Une copie de l'attestation du versement de cet impôt sera remise au titulaire du marché. Pour les entreprises originaires de pays ayant signé avec le Maroc une convention destinée à éviter les doubles impositions, la retenue à la source est déductible des impôts dus dans leur pays d'origine.
- ❖ à la taxe sur la valeur ajoutée au taux de 20% sur le prix de ces prestations

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES

### ARTICLE 17 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maitre d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Navigation Aérienne**.

### ARTICLE 18 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT :

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sûreté du Pôle Navigation Aérienne dix jours(10j) calendaire à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les prestations, et avant tout commencement, il devra remettre au service de sûreté du PNA les demandes d'enquêtes réglementaire pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

En outre, le prestataire est personnellement responsable de la conservation des plans, croquis d'exécution et documents divers qui lui seront remis par l'Office National des Aéroports, en vue de l'exécution des prestations ou pour toutes autres causes.

Le prestataire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais aussi sur les faits ou reniements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des prestations.

**Remarque : Ce descriptif est donné à titre minimal et indicatif**

### ARTICLE 19 : ETENDUE DES PRESTATIONS

Les Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne consistent en l'armement de la position du standard PNA par des agents ayant les connaissances nécessaires pour ce type de tâche. Le personnel affecté doit en l'occurrence maîtriser la langue française, avoir un bon niveau en anglais (niveau minimum pour comprendre la requête d'un interlocuteur et le transférer à la personne concernée) et maîtriser les techniques d'accueil téléphonique. En plus de cela, il doit avoir une bonne audition, avoir une bonne présentation, avoir la capacité de travailler en position assise de façon permanente, savoir s'adapter, travailler rapidement, gérer plusieurs appels en même temps. Le travail de ces agents consiste à :

- ✓ recevoir, analyser et transférer les appels entrants au bon interlocuteur ;
- ✓ prendre et transférer des messages ;
- ✓ rechercher les correspondants demandés par le personnel du PNA ;
- ✓ remplir les check-lists nécessaire dans le cas d'un appel anonyme et ce, dans le respect des procédures en vigueur ;
- ✓ Accompagner les personnes vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé ;
- ✓ Actualiser l'affichage et les informations mises à la disposition des visiteurs ;
- ✓ Consulter, saisir ou mettre à jour des données sur informatique (inscription sur registre, rapport d'appels téléphoniques, ...) ;
- ✓ Réaliser des prestations administratives rentrant dans le cadre de la prestation demandée ;

## ARTICLE 20 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Le prestataire est tenu de mettre en place les effectifs nécessaires en nombre et en qualifications professionnelles pour assurer la continuité de l'activité du standard du siège du PNA. Le personnel employé doit être permanent, suffisant et complet pour assurer les opérations dont il a la charge et devra mettre en place un moyen pour le contrôle de présence.

Le prestataire devra entreprendre toutes les démarches en vigueur pour doter son personnel en activité de badges les autorisant à opérer dans leurs postes d'affectation.

Le prestataire doit désigner un responsable administratif et de supervision qui sera chargé de veiller à l'exécution de la prestation objet du présent marché conformément aux clauses dudit marché et qui sera l'interlocuteur avec les services de l'ONDA.

Le prestataire doit désigner un interlocuteur permanent pour chaque équipe, celui-ci sera chargé de la coordination des actions relatives au présent marché pour son équipe.

Le prestataire doit assurer la prestation par au moins deux (02) agents, 24h/24 et 7j/7 tout en respectant les dispositions du code du travail marocain en la matière.

Le prestataire est tenu avant chaque remplacement ou changement d'un agent d'informer le responsable du suivi du marché.

Le prestataire devra remettre à L'ONDA (Direction du Pôle Navigation Aérienne), la liste nominative de ses agents pour les besoins de sûreté dans un délai d'une semaine avant la date de prise d'effet du présent marché.

Le programme d'affectation des agents standardistes doit être validé au préalable par l'ONDA.

## ARTICLE 21 : DOCUMENTS À FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE

Le titulaire doit produire obligatoirement dans un délai de 15 jours à compter de la date de de l'ordre de service de commencement du marché **pour chaque agent**, les documents suivants :

- ✓ Justificatif de la capacité à exécuter les tâches demandées ;
- ✓ Une Copie de la CIN ;
- ✓ Une attestation de bonne conduite ;
- ✓ Le casier judiciaire
- ✓ la visite médicale attestée par un certificat médical prouvant que l'agent n'a aucune maladie contagieuse ou ne lui permettant pas d'exécuter les tâches demandées
- ✓ Le numéro d'affiliation à la CNSS des agents surveillants
- ✓ Les attestations d'assurances maladie et AT

Le prestataire est tenu, avant le commencement de la prestation de soumettre pour approbation au maître d'ouvrage, les dossiers des effectifs à affecter au siège du Pôle Navigation Aérienne.

Une copie du dossier du personnel retenu doit être remise au responsable de la DPNA pour les besoins de suivi et d'archivage.

#### **ARTICLE 22 : LOCAUX ET LISTE DU MATERIEL**

1. Le prestataire prendra en charge le transport du personnel affecté à cette prestation.
2. Le maître d'ouvrage mettra à la disposition du prestataire le matériel existant ; En cas de dysfonctionnement dû à n'importe quel motif, sauf les motifs dus à l'amortissement du matériel, le prestataire prendra en charge la fourniture, installation et mise en marche de nouveau équipement pour garantir la continuité de l'activité.
3. Le maître d'ouvrage mettra à la disposition du prestataire un local pour l'exécution de la prestation demandée ainsi qu'un local pour le repli du personnel en service. Le prestataire devra procéder à la réfection de ce dernier dans les 20j suivants la notification de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations (cette réfection sera minimale et portera sur la peinture du local, la mise à niveau de l'installation électrique selon les normes et la réfection de la porte d'accès).

#### **ARTICLE 23 : DROITS ET OBLIGATIONS DES AGENTS STANDARDISTES**

Chaque agent est tenu de se présenter à son poste au minimum 10 minutes avant prise de service

Chaque agent devra pointer au moment de la prise de son service et avant de le quitter et ce en utilisant une technologie de pointage automatisé, qui restera à la discrétion du prestataire et à sa charge.

Un état récapitulatif du pointage des agents devra être tiré du système (au moins les 30 derniers jours) et devra être communiqué au Responsable du suivi du marché de la DPNA à la demande. L'état du matériel utilisé devra également lui être communiqué à la demande.

#### **ARTICLE 24 : DUREE DU MARCHE**

Le présent marché est valable pour une durée **d'un (01) an** à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (03) années**. Il peut être dénoncé par l'une des parties sous préavis de trois mois par lettre recommandée.

#### **ARTICLE 25 : MODALITES DE PAIEMENT**

L'ONDA se libérera des sommes dues en exécution du présent marché en faisant donner crédit au compte ouvert au nom du prestataire indiqué sur l'acte d'engagement.

Les réceptions et les facturations seront effectuées mensuellement à terme échu.

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires.

#### **ARTICLE 26 : DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES A L'EXECUTION DU MARCHE RECONDUCTIBLE**

Le prestataire doit remettre à la demande de l'ONDA, une copie des bulletins de paie du personnel affecté dans le cadre du marché.

Le prestataire doit inscrire l'ensemble du personnel à affecter dans le cadre du marché auprès de la CNSS dont des copies des bordereaux de déclaration du personnel auprès de ladite caisse, seront mises à la disposition du maître d'ouvrage.

Le nombre de jours de travail du personnel déclaré à la CNSS doit correspondre exactement au nombre de jours travaillés.

## **ARTICLE 27 : PENALITES**

Toutes les pénalités prévues ci-dessous sont appliquées après mise en demeure faite sur simple constat de non-conformité aux prescriptions de ce marché.

### **a) Pénalité pour insuffisance de matériel**

En cas de panne du matériel mis à la disposition par l'ONDA et non remplacé par le prestataire, une pénalité de cinq cents (500) Dhs par constat et par jour.

Est également sanctionné d'une pénalité forfaitaire journalière de :

- ✓ 50 (cinquante Dirhams), l'indisponibilité du badge ;
- ✓ 500 (Cinq Cents Dirhams), toute dégradation ou absence d'un dispositif de pointage ;
- ✓ 100 (Cent Dirhams), l'indisponibilité des Registres ;

### **b) Pénalité pour insuffisance de personnel**

En cas d'insuffisance de la main d'œuvre mise en œuvre dûment constatée par le responsable du marché pour accomplir une tâche bien précise dans les attributions, une pénalité de cinq cents (500) Dhs par jour et par personne sera appliquée par constat.

Le prestataire ne peut en aucun cas dégager sa responsabilité d'insuffisance de main d'œuvre pour l'accomplissement de ses obligations de résultats.

### **c) Pénalité pour non-exécution d'une opération prévue dans le présent marché**

Une pénalité forfaitaire de cinq cents (500) Dhs par opération et par constat.

### **d) Dégradation de la tenue de travail.**

Une pénalité forfaitaire de trois cents (300) Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

### **e) Pénalités pour dégradation et salissure**

En cas de dégradations et de salissures causées aux bâtiments, aux locaux et aux installations, abandons de matériels et accessoires en dehors du local réservé à cet effet.

Une pénalité forfaitaire de cinq cents (500) dirhams par constat.

### **f) Pénalité pour dégradation des équipements dédiés à l'exécution de la prestation**

En cas de détérioration du matériel mis en œuvre par l'ONDA pour l'exécution des prestations demandées.

Une pénalité forfaitaire de cinq cents (500) dirhams par jour d'indisponibilité du matériel de travail et ce jusqu'à la réparation de celui-ci, pénalité applicable par simple constat de la part du responsable du marché.

**g) Pénalité pour réclamation d'appel non-décroché.**

Dans le cas où une réclamation est enregistrée par le responsable du suivi du marché pour un appel non décroché par l'opérateur (-trice), une pénalité forfaitaire sera prélevée une fois par vacation est sera d'un montant de six cents (600) Dirhams.

**h) Cumul des pénalités**

Le cumul des pénalités ci-dessus ne peut en aucun cas dépasser 25% du montant global du marché, au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché.

**i) Pénalité pour documents non remis dans les délais**

Une pénalité forfaitaire de cent (100) Dhs par rapport (journalier, hebdomadaire ou mensuel) et par constat.

Cette pénalité est plafonnée à 2% du montant du marché.

**j) Pénalité pour retard d'exécution.**

A défaut par l'Entrepreneur d'avoir exécuté à temps le marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévu par le présent marché, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT, une pénalité de **cinq pour mille (5 %.)** du montant initial du marché par jour de retard.

- 1- **En cas de retard dans l'exécution des travaux :** Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 C.C.A.G.T.
- 2- **En cas de retard dans la remise des documents ou rapports :** Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 C.C.A.G.T.

Les sommes concernant les pénalités seront déduites des sommes dues au prestataire sans qu'il ne soit nécessaire d'une mise en demeure préalable.

**N.B. : Une répétition de ces constats peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément à l'article 69 du CCAGT.**

**ARTICLE 28 : OBJETS TROUVES**

Les objets trouvés dans l'enceinte des bâtiments par le personnel du prestataire doivent être remis directement et contre émargement au service concerné.

**ARTICLE 29 : VISITES MEDICALES**

Le prestataire devra obligatoirement soumettre à la visite médicale d'embauche tout agent avant sa prise de fonction.

Elle assurera d'autre part, périodiquement à son personnel, les examens médicaux prévus par la législation en vigueur. Ces examens seront consignés par le prestataire dans un registre spécial.

L'ONDA se réserve le droit de procéder à tout contrôle qu'il aura jugé nécessaire et notamment de refuser l'embauche de tout agent ne s'étant pas soumis à la visite médicale de contrôle ou déclaré atteint d'une maladie à caractère contagieux.

### **ARTICLE 30 : COMPORTEMENT DU PERSONNEL**

Le personnel du prestataire devra faire preuve d'une discrétion et d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et du personnel.

Le prestataire s'engage sur une simple demande écrite de l'ONDA, à prendre les mesures disciplinaires à l'encontre du personnel ayant fait l'objet d'une remarque et à son remplacement éventuel.

### **ARTICLE 31 : TENUE DE TRAVAIL**

L'entreprise devra doter son personnel d'exécution d'une tenue de travail uniforme d'un type et d'une couleur agréés et doivent être changée **chaque année ou** après constat de dégradation notifié par le maître d'ouvrage.

Ces uniformes seront constitués au minimum de :

- ✓ Saison hivernale : 02 chemises/02 pantalons/01 manteau/01 paire de chaussures.
- ✓ Saison estivale : 2 chemises/2 pantalons.

En plus, l'entreprise est tenue de doter son personnel de badges présentant la codification de l'agent et les tâches associées.

Aucun agent ne sera admis, s'il n'est pas vêtu de son vêtement de travail ou s'il présente une tenue négligée.

### **ARTICLE 32 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE**

- a) **Cautionnement** : Le cautionnement définitif est fixé à Trois pour cent (3%) du montant initial du marché arrondi au dirham supérieur conformément aux dispositions de l'article 15 du C.C.A.G.T.
- b) **Retenue de garantie** : Par dérogation aux Dispositions des articles 16 et 64 du C.C.A.G.T aucune retenue de garantie ne sera applicable au titre de ce marché.

**Le cautionnement définitif sera libéré sur présentation du procès-verbal d'achèvement de l'ensemble des prestations objet du présent marché.**

**Toutes les cautions présentées sous forme de cautions personnelles et solidaires doivent être émises par un organisme marocain agréé.**

### **ARTICLE 33 : DELAI DE GARANTIE**

Par dérogation aux dispositions de l'article 75 du C.C.A.G.T et compte tenu de la nature des prestations, aucun délai de garantie n'est prévu.

### **ARTICLE 34 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

Le présent marché et une prestation de **service** dont les prix applicables sont fermes et non révisables.

### **ARTICLE 35 : MOYENS DE MAITRISE DE LA PRESTATION**

Vu l'impact potentiel de cette prestation sur la sécurité aérienne, cette prestation est soumise à un contrôle et un suivi à travers les indicateurs ci-dessous mentionnés en vue de garantir la continuité des services fournis par le personnel assujetti à cette prestation.

Les indicateurs de suivi et les cibles à atteindre sont les suivants :

- ✓ Nombre d'appel reçus ;
- ✓ Nombre d'appel émis ;
- ✓ Nombre de réclamation < 5/trimestre ;
- ✓ Nombre d'appel mal dirigé : 0
- ✓ Nombre d'appel anonyme ;
- ✓ Taux des appels anonymes traité selon la procédure : 100%
- ✓ Délais de moyen de remplacement des téléopérateurs < 5j.

Il est à noter que le prestataire sera évalué annuellement par le maître d'ouvrage et ce, aux moyens des indicateurs susmentionnés, dans le cas où cette révision démontre la nécessité de la mise en place d'un nouvel indicateur, le prestataire sera tenu d'en faire également le suivi et le calcul.

## DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

### Appel d'offres ouvert N° 064/17/AOO

#### Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne

<b>Direction concernée</b> Le Responsable de l'Unité Support & Services Signé : M. Salim JEDDOU Le Chef de la Division Gestion de l'Information Aéronautique (AMM) Signé : M. Ahmed R. ABKAJ Le Directeur du Pôle Navigation Aérienne Signé : M. Samir BERRAMLA		<b>Direction des Achats et de la Logistique</b> Le Directeur des Achats et de la Logistique Abdellah BOUMHELOUF
<b>Direction Générale</b> Le Directeur Général Zouhair Mohamed EL MOUFR 30 OCT. 2017		
<b>Concurrent</b> CPS lu et accepté sans réserve		