



## DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

**Appel d'offres ouvert N° 171-22-AOO**

**Prestation de services de gestion des flux  
et d'orientation des passagers**

**Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V**

**Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara**

**Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta**

## TABLE DES MATIERES

AVIS D'APPEL D'OFFRES	1
CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES	3
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	4
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	9
ARTICLE 13 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS	10
ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS	11
ARTICLE 15 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	11
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	12
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	12
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	13
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	13
CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES	14
ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR	1
ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE	1
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 1	2
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 2	4
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 3	6
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) – LOT 1	8
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) – LOT 2	9
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) – LOT 3	10
CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES	6
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHE	6
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHE	6
ARTICLE 03 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE	6
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	6
ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	6

ARTICLE 06 :	DOMICILE DU TITULAIRE _____	7
ARTICLE 07 :	NANTISSEMENT _____	7
ARTICLE 08 :	RESILIATION _____	7
ARTICLE 09 :	ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION _____	7
ARTICLE 10 :	CAS DE FORCE MAJEURE _____	7
ARTICLE 11 :	REGLEMENT DES DIFFERENDS _____	8
ARTICLE 12 :	DROIT APPLICABLE _____	8
ARTICLE 13 :	FORMALITE D'ENREGISTREMENT _____	8
ARTICLE 14 :	DROITS ET TAXES _____	8
CHAPITRE 2 :	CLAUSES TECHNIQUES – LOT 1 _____	9
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	9
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	9
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	9
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	9
ARTICLE 05 :	DELAJ DE GARANTIE _____	9
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	9
ARTICLE 07 :	PENALITES _____	10
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	10
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	11
ARTICLE 10 :	REPRISE DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE SORTANT _____	11
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	11
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	11
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	11
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	12
ARTICLE 15 :	MISSIONS DU PERSONNEL _____	13
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	15
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	15
ARTICLE 18 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	16
ARTICLE 19 :	TENUE DE TRAVAIL _____	16
ARTICLE 20 :	TRACABILITE ET CONTROLE DES PRESTATIONS _____	16
ARTICLE 21 :	OBJETS TROUVES _____	17
ARTICLE 22 :	VISITES MEDICALES _____	17
ARTICLE 23 :	COMPORTEMENT DU PERSONNEL _____	17
ARTICLE 24 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	17
ARTICLE 25 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	18
CHAPITRE 2 :	CLAUSES TECHNIQUES – LOT 2 _____	22
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	22
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	22
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	22
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	22
ARTICLE 05 :	DELAJ DE GARANTIE _____	22

ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	22
ARTICLE 07 :	PENALITES _____	23
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	23
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	24
ARTICLE 10 :	REPRISE DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE SORTANT _____	24
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	24
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	24
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	24
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	25
ARTICLE 15 :	MISSIONS DU PERSONNEL _____	26
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	28
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	28
ARTICLE 18 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	29
ARTICLE 19 :	TENUE DE TRAVAIL _____	29
ARTICLE 20 :	TRACABILITE ET CONTROLE DES PRESTATIONS _____	29
ARTICLE 21 :	OBJETS TROUVES _____	30
ARTICLE 22 :	VISITES MEDICALES _____	30
ARTICLE 23 :	COMPORTEMENT DU PERSONNEL _____	30
ARTICLE 24 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	30
ARTICLE 25 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	31
CHAPITRE 2 :	CLAUSES TECHNIQUES – LOT 3 _____	35
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	35
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	35
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	35
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	35
ARTICLE 05 :	DELAJ DE GARANTIE _____	35
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	35
ARTICLE 07 :	PENALITES _____	36
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	36
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	37
ARTICLE 10 :	REPRISE DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE SORTANT _____	37
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	37
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	37
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	37
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	38
ARTICLE 15 :	MISSIONS DU PERSONNEL _____	39
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	40
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	41
ARTICLE 18 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	41
ARTICLE 19 :	TENUE DE TRAVAIL _____	41
ARTICLE 20 :	TRACABILITE ET CONTROLE DES PRESTATIONS _____	41
ARTICLE 21 :	OBJETS TROUVES _____	42

ARTICLE 22 :	VISITES MEDICALES _____	42
ARTICLE 23 :	COMPORTEMENT DU PERSONNEL _____	42
ARTICLE 24 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	42
ARTICLE 25 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	44

**AVIS D'APPEL D'OFFRES**  
**OUVERT SUR "OFFRES DE PRIX"**  
**N°171-22-AOO**

Le **mardi 06 décembre 2022 à 10h00**, 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 : **Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers.**

**Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V**

**Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara**

**Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta**

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](http://www.marchespublics.gov.ma)** et à titre **indicatif** à partir de l'adresse électronique **[www.onda.ma](http://www.onda.ma)**.

Le cautionnement provisoire est fixé par lot, à la somme de :

**LOT 1 : 180 000,00 DHS**

**LOT 2 : 90 000,00 DHS**

**LOT 3 : 20 000,00 DHS**

L'estimation des coûts des prestations établie par le maître d'ouvrage est fixée par lot, à la somme annuelle TVA comprise de :

**LOT 1 : 12 175 200,00 DHS**

**LOT 2 : 6 441 004,80 DHS**

**LOT 3 : 1 734 004,80 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, sur support papier, 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 **mardi 06 décembre 2022 à 9h00** ;
- 2) Soit les envoyer, sur support papier, par courrier recommandé avec accusé de réception, à la cellule précitée ;
- 3) Soit les transmettre par voie électronique, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°20-14 du 8 kaada 1435 (04 septembre 2014) relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics ;

**ROYAUME DU MAROC**  
**OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS**

- 4) Soit les remettre, sur support papier, au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance et avant l'ouverture des plis.

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

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AÉROPORTS



## REGLEMENT DE CONSULTATION

**Appel d'offres ouvert N° 171-22-AOO**

**Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers**

**Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V**

**Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara**

**Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta**



## TABLE DES MATIERES

<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	4
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	9
ARTICLE 13 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS	10
ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS	11
ARTICLE 15 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	11
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	12
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	12
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	13
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	13
<b>CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES</b>	<b>14</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 – LOT 1	2
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 2	4
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 3	6
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) – LOT 1	8
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) – LOT 2	9
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) – LOT 3	10

## CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

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

Le présent règlement concerne la consultation relative au projet : **Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers.**

**Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V**

**Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara**

**Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta**

### 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 en vigueur.

### 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 de la caution personnelle et solidaire ;
05. Le modèle d'acte d'engagement ;
06. Le modèle de la déclaration sur l'honneur ;
07. Le modèle du bordereau des prix-détails estimatifs ;
08. Le modèle du bordereau des prix pour approvisionnements, le cas échéant ;
09. Le modèle du sous détail des prix, le cas échéant ;
10. Les plans et documents techniques, le cas échéant.
11. 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 (Les documents en arabe ne nécessitent pas de traduction en français), 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 **ARABE ou 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 en vigueur, 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. Le cautionnement provisoire 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 en vigueur.

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

- 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. Le cautionnement provisoire 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 en vigueur ;
- A4. Une copie du texte** l'habilitant à exécuter les prestations objet du marché.

**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 en vigueur :

**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 en vigueur**. 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 joumada 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 en vigueur. 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 Joumada 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 prévues 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 en vigueur 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**. Les concurrents **ne doivent** pas proposer plusieurs prix en monnaies différentes 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 en vigueur :

- 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 bon 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 en référence du dirham en vigueur, du premier jour ouvrable de la semaine précédant celle du jour d'ouverture des plis, donné par Bank Al-Maghrib.

**NB :** Un concurrent **ne doit pas** proposer plusieurs prix en monnaies différentes pour une même ligne figurant au niveau du bordereau des prix-détail estimatif. **A défaut, son offre sera écartée.**



## ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS

Il est demandé aux concurrents de présenter les documents exigés, sous le **format standard A4** à l'exception des plans qui peuvent être présentés sous format A3.

Aussi, il est demandé à chaque concurrent d'accompagner chaque dossier (administratif et technique, additif, offre technique et offre financière) d'un **état des pièces** qui le constitue.

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

1. Le nom, l'adresse, l'e-mail et le fax du concurrent ;
2. L'objet du marché et, éventuellement, l'indication du ou des lots en cas de marché alloti ;
3. La date et l'heure de la séance d'ouverture des plis ;
4. 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 peut participer à un ou plusieurs lots ;
  - Le concurrent doit présenter les offres techniques, si elles sont exigées et les offres financières **séparément** pour chaque lot.
- A défaut, son offre sera écartée.**

## 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.

En effet et sauf stipulations différentes dans l'avis d'appel d'offres, les concurrents peuvent :

- Soit déposer contre récépissé leurs plis, sur support papier, 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) ;
- Soit les envoyer, sur support papier, par courrier recommandé avec accusé de réception, à la cellule Interface Achats à l'adresse précitée ;
- Soit les transmettre **par voie électronique**, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°20-14 du 8 kaada 1435 (04 septembre 2014) relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics.
- Soit les remettre sur support papier au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance et avant l'ouverture des plis.

**Les plis déposés, transmis ou reçus postérieurement au jour et à l'heure fixés dans l'avis d'appel d'offres ne seront pas admis.**

Lorsque le concurrent opte pour **la soumission par voie électronique**, toutes les pièces contenues dans chacune des enveloppes, prévues **à l'article 12** du présent règlement de consultation, doivent être regroupées dans un fichier électronique conformément aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics.

A cet effet, lesdites pièces doivent être signées électroniquement et séparément par le concurrent ou son représentant dûment habilité, avant leur insertion dans le fichier électronique. Cette signature se fait au moyen d'un certificat électronique délivré par une autorité de certification agréée, conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

Le dépôt des plis par voie électronique fait l'objet d'un horodatage automatique, mentionnant la date et l'heure de dépôt électronique et de l'envoi de l'accusé de réception électronique à travers le portail des marchés publics au concurrent concerné.

### 3. Dépôt des plis complémentaires

Le pli contenant les pièces produites, suite à la demande de la commission d'appel d'offres, par le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché, doit être selon le mode de soumission choisi par le concurrent :

- soit **déposé**, sur support papier, contre récépissé, dans le bureau du maître d'ouvrage indiqué dans la demande ;
- soit **envoyé**, sur support papier, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité ;
- soit **transmis**, par voie électronique, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°20-14 du 8 kaada 1435 (04 septembre 2014) relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics.

Les plis déposés, transmis ou reçus postérieurement au délai fixé dans cette lettre **ne sont pas admis**.

**NB : La conclusion du marché issu de la procédure de la réponse électronique aux appels d'offres est effectuée sur la base d'un dossier sous format papier.**

#### 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, sur support papier, fait l'objet d'une demande écrite et signée par le concurrent ou son représentant dûment habilité et adressée au maître d'ouvrage.

Lorsque la soumission est faite par voie électronique, le retrait du pli du concurrent s'effectue par le biais du certificat électronique cité ci-haut et les informations relatives au retrait sont enregistrées automatiquement sur le registre des dépôts des plis.

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 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES

L'ouverture des plis des concurrents présentés sur support papier et des plis transmis par voie électronique se fait simultanément durant la même séance d'ouverture des plis.

**NB : La séance d'ouverture des plis des concurrents est publique sauf pendant la période de confinement officiel au Maroc.** Elle se tient au lieu, au jour et à l'heure prévus par le dossier d'appel d'offres ; si ce jour est **déclaré férié ou chômé**, la réunion se tient le jour ouvrable suivant à la même heure, et ce conformément à l'article 36 paragraphe 1 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

Les offres des concurrents, déposées sur support papier ou transmises par voie électronique, 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 en vigueur.

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 particulières 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 en vigueur.

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 en vigueur;

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 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 :



**Adresse** : **Département des Achats**  
Office National des Aéroports  
Aéroport Mohammed V – Nouasseur



**Boîte postale** : BP 52, Aéroport Mohammed V – Nouasseur



**E-mail** : 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

### Article 1 : Objet de l'appel d'offres

#### Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers

**Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V**

**Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara**

**Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta**

### Article 06 § C : Liste des pièces exigées pour le dossier technique

**C1.** Une note indiquant **les moyens humains et techniques** du concurrent et mentionnant éventuellement,

- La date,
- Le lieu,
- La nature et l'importance des prestations à l'exécution desquelles le concurrent a participé et la qualité de sa participation.

**C2. Les attestations de référence**, originales ou leurs copies certifiées conformes à l'original délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction desquels le concurrent a exécuté des prestations d'importance et de complexité similaires à celles des prestations objet du présent appel d'offres. Chaque attestation précise notamment :

- La nature des prestations ;
- Leur montant **le montant annuel de chaque attestation doit être > 70% du montant de l'estimation annuelle du lot auquel le concurrent souhaite participer ;**
- Le nom et la qualité du signataire et son appréciation ;
- L'année de réalisation (**entre 2017 et 2022**).

### Article 06 § D : Liste des pièces exigées pour le dossier additif

Aucun dossier additif n'est exigé.

### Article 08 : Liste des pièces exigées pour l'offre technique

Le concurrent est tenu de fournir **pour chaque lot**, les documents suivants :

- 1- Une proposition des profils des moyens humains contractuels clés proposés pour la réalisation des prestations : **Profils minimum exigés du personnel affecté au projet :**

**- Pour le lot 1 :**

- **1 Superviseur** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 3 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) et une expérience minimale de 03 ans dans le domaine aéroportuaire.
- **04 Chefs d'équipe** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350 et une expérience minimale de 02 ans dans le domaine d'information ou gestion de flux aéroportuaire.
- **08 Chefs de zone** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350 et

une expérience minimale de 01 an dans le domaine d'information ou gestion de flux aéroportuaire.

- **97 Agents d'orientation :** Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) L'expérience d'une année dans le domaine d'accueil et d'information est souhaitable.

**Pour le lot 2 :**

- **01 Superviseur :** Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 3 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) et une expérience minimale de 03 ans dans le domaine aéroportuaire.
- **04 Chefs d'équipe :** Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350 et une expérience minimale de 02 ans dans le domaine d'information ou gestion de flux aéroportuaire.
- **44 Agents d'orientation :** Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) L'expérience d'une année dans le domaine d'accueil et d'information est souhaitable.

**Pour le lot 3 :**

- **02 Chefs d'équipe :** Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350 et une expérience minimale de 02 ans dans le domaine d'information ou gestion de flux aéroportuaire.
- **16 Agents d'orientation :** Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) L'expérience d'une année dans le domaine d'accueil et d'information est souhaitable.

**NB : les profils ayant une License ou un Deug en littérature Anglaise sont exemptés du Score du TOEIC.**

L'évaluation des qualifications des profils (**Superviseur, Chefs d'équipe, Chefs de zone et agents d'orientation**) que le concurrent proposera pour la réalisation des prestations sera réalisée sur la base **des CV pour Superviseur, chefs d'équipe et chefs de zone, et sur CV ou profils pour les agents d'orientation, signés, cachetés et fournis** par le concurrent par rapport aux exigences de l'article « MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE » du CPS du lot correspondant.

- 2- Le programme de la formation initial et continu sur la gestion de flux et l'orientation conformément à l'article formation du CPS du lot correspondant ;
- 3- La démarche du travail pour la réalisation des prestations.

- 4-** DVD-ROM (pas de clé USB) contenant la version numérisée de tous les documents de l'offre technique

**Article 16 : Critères d'admissibilité des concurrents et d'attribution du marché**

Le seul critère d'attribution, après admission, est l'**offre la moins-disante par lot**.

**N.B : Le soumissionnaire peut soumissionner à un ou plusieurs lots**

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

### Déclaration sur l'honneur

- Référence de l'appel d'offres : **171-22-AOO**
- Mode de passation : **Appel d'offres Ouvert**
- Objet du marché : **Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers**
  - **Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V**
  - **Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara**
  - **Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta**

#### 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 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°.....(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 remplit 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.

**(\*\*) La raison sociale doit être identique à celle figurant sur les statuts de la société**

## 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° 171-22-AOO relatif à « Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers »(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.

**(\*\*) La raison sociale doit être identique à celle figurant sur les statuts de la société**

**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.**

**Le cautionnement provisoire doit être établi séparément pour chacune des tranches (Ferme et conditionnelle).**

## ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 1

### Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **171-22-AOO** du **mardi 06 décembre 2022**.

#### **A - Partie réservée à l'ONDA**

Objet du marché : **Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers**

#### **Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V**

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 en vigueur.

#### **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 :

**Lot 1 :**

- 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 (optionnel).
- 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.

**(\*\*) La raison sociale doit être identique à celle figurant sur les statuts de la société**

### ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 2

#### Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **171-22-AOO** du **mardi 06 décembre 2022**.

#### **A - Partie réservée à l'ONDA**

Objet du marché : **Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers**

#### **Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara**

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 en vigueur.

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

##### **c) 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)

##### **d) 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 :

**Lot 2 :**

- 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 (optionnel).
- 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.

**(\*\*) La raison sociale doit être identique à celle figurant sur les statuts de la société**

## ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 3

### Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **171-22-AOO** du **mardi 06 décembre 2022**.

#### **A - Partie réservée à l'ONDA**

Objet du marché : **Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers**

**Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta**

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 en vigueur.

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

##### **e) 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)

##### **f) 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 :

**Lot 3 :**

- Montant 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 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 (optionnel).
- 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.

**(\*\*) La raison sociale doit être identique à celle figurant sur les statuts de la société**



## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) – LOT 1

AO N° : 171-22-AOO

Objet : Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers

Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V

N° ITEM	DESIGNATION	UDM	QTE	PU HORS TVA EN CHIFFRES (*)	PT HORS TVA EN CHIFFRES
1	Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers de l'aéroport Casablanca/Mohammed V	Forfait mensuel	12		
TOTAL ANNUEL HORS TVA					
TVA (20%)					
TOTAL ANNUEL TVA COMPRISE					

(\*) Le concurrent doit préciser le libellé de la monnaie conformément au règlement de la consultation.

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) – LOT 2

AO N° : 171-22-AOO

**Objet : Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers**

**Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara**

N° ITEM	DESIGNATION	UDM	QTE	PU HORS TVA EN CHIFFRES (*)	PT HORS TVA EN CHIFFRES
1	Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers de l'aéroport Marrakech/Ménara	Forfait mensuel	12		
<b>TOTAL ANNUEL HORS TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>TOTAL ANNUEL TVA COMPRISE</b>					

(\*) Le concurrent doit préciser le libellé de la monnaie conformément au règlement de la consultation.

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) – LOT 3

AO N° : 171-22-AOO

**Objet : Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers**

**Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta**

N° ITEM	DESIGNATION	UDM	QTE	PU HORS TVA EN CHIFFRES (*)	PT HORS TVA EN CHIFFRES
1	Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers de l'aéroport Tanger/Ibn Batouta	Forfait mensuel	12		
<b>TOTAL ANNUEL HORS TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>TOTAL ANNUEL TVA COMPRISE</b>					

(\*) Le concurrent doit préciser le libellé de la monnaie conformément au règlement de la consultation.

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AÉROPORTS



## CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

**Appel d'offres ouvert N° 171-22-AOO**

**Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers**

**Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V**

**Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara**

**Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta**

## Table des matières

<b>CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES</b>	<b>6</b>
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ	6
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ	6
ARTICLE 03 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	6
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	6
ARTICLE 05 : RÉFÉRENCES AUX TEXTES GÉNÉRAUX	6
ARTICLE 06 : DOMICILE DU TITULAIRE	7
ARTICLE 07 : NANTISSEMENT	7
ARTICLE 08 : RESILIATION	7
ARTICLE 09 : ENTRÉE EN VIGUEUR ET APPROBATION	7
ARTICLE 10 : CAS DE FORCE MAJEURE	7
ARTICLE 11 : RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	8
ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE	8
ARTICLE 13 : FORMALITÉ D'ENREGISTREMENT	8
ARTICLE 14 : DROITS ET TAXES	8
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 1</b>	<b>9</b>
ARTICLE 01 : MAÎTRE D'ŒUVRE	9
ARTICLE 02 : DURÉE DU MARCHÉ	9
ARTICLE 03 : MODALITÉS DE PAIEMENT	9
ARTICLE 04 : RÉCEPTION DES PRESTATIONS	9
ARTICLE 05 : DÉLAI DE GARANTIE	9
ARTICLE 06 : CAUTIONNEMENT DÉFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	9
ARTICLE 07 : PÉNALITÉS	10
ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITÉ MENSUEL	10
ARTICLE 09 : NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	11
ARTICLE 10 : REPRISE DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE SORTANT	11
ARTICLE 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET RÉVISION DES PRIX	11
ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS	11
ARTICLE 13 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS	11
ARTICLE 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	12
ARTICLE 15 : MISSIONS DU PERSONNEL	13
ARTICLE 16 : FORMATION	15
ARTICLE 17 : MOYENS MATÉRIELS ET LOGISTIQUES	15
ARTICLE 18 : SECRET PROFESSIONNEL	16
ARTICLE 19 : TENUE DE TRAVAIL	16
ARTICLE 20 : TRACABILITÉ ET CONTRÔLE DES PRESTATIONS	16
ARTICLE 21 : OBJETS TROUVÉS	17
ARTICLE 22 : VISITES MÉDICALES	17
ARTICLE 23 : COMPORTEMENT DU PERSONNEL	17

ARTICLE 24 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	17
ARTICLE 25 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	18

## **CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 2 \_\_\_\_\_ 22**

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	22
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHÉ _____	22
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	22
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	22
ARTICLE 05 :	DELAÏ DE GARANTIE _____	22
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	22
ARTICLE 07 :	PENALITES _____	23
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	23
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	24
ARTICLE 10 :	REPRISE DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE SORTANT _____	24
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	24
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	24
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	24
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	25
ARTICLE 15 :	MISSIONS DU PERSONNEL _____	26
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	28
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	28
ARTICLE 18 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	29
ARTICLE 19 :	TENUE DE TRAVAIL _____	29
ARTICLE 20 :	TRACABILITE ET CONTROLE DES PRESTATIONS _____	29
ARTICLE 21 :	OBJETS TROUVES _____	30
ARTICLE 22 :	VISITES MEDICALES _____	30
ARTICLE 23 :	COMPORTEMENT DU PERSONNEL _____	30
ARTICLE 24 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	30
ARTICLE 25 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	31

## **CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 3 \_\_\_\_\_ 35**

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	35
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHÉ _____	35
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	35
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	35
ARTICLE 05 :	DELAÏ DE GARANTIE _____	35
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	35
ARTICLE 07 :	PENALITES _____	36
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	36
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	37
ARTICLE 10 :	REPRISE DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE SORTANT _____	37
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	37
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	37

ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS_____	37
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	38
ARTICLE 15 :	MISSIONS DU PERSONNEL _____	39
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	40
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	41
ARTICLE 18 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	41
ARTICLE 19 :	TENUE DE TRAVAIL_____	41
ARTICLE 20 :	TRACABILITE ET CONTROLE DES PRESTATIONS _____	41
ARTICLE 21 :	OBJETS TROUVES _____	42
ARTICLE 22 :	VISITES MEDICALES _____	42
ARTICLE 23 :	COMPORTEMENT DU PERSONNEL_____	42
ARTICLE 24 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	42
ARTICLE 25 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	44

**ENTRE :**

L'OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS, désigné ci-après, par le sigle « O.N.D.A », représenté par sa Directrice Générale, 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 : **Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers :**

**Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V**

**Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara**

**Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta**

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 en vigueur.

### ARTICLE 03 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du présent marché sont :

- 1) L'acte d'engagement ;
- 1) Le présent cahier des prescriptions spéciales (CPS) ;
- 2) Les pièces constitutives de l'offre technique ;
- 3) Le Bordereau Des Prix – Détail Estimatif (BDP-DE) ;
- 4) Le C.C.A.G-EMO.

### 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 qui pourraient se présenter lors de l'exécution des prestations objet du marché et pour lesquelles aucune réclamation ne sera prise en considération.

### ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GÉNÉRAUX

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° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (04 juin 2002) approuvant le cahier des clauses administratives générales, applicables aux marchés d'études et de maîtrises d'œuvres (C.C.A.G. EMO) 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 marché.

Bien que non jointes au présent CPS, le titulaire est réputé connaître tous textes ou documents techniques applicables au présent marché. Le titulaire 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 : DOMICILE DU TITULAIRE**

Le titulaire doit élire son domicile dans les conditions fixées par l'article 17 du C.C.A.G. EMO.

#### **ARTICLE 07 : 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, l'ONDA 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 ou la Directrice Général(e) de l'ONDA.

Le Directeur ou la Directrice Général(e) 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 08 : RESILIATION**

Dans le cas où le titulaire aurait une activité insuffisante ou en cas de la non-exécution des clauses du présent CPS, 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 l'article 52 du C.C.A.G. EMO.

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 09 : 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 10 : CAS DE FORCE MAJEURE**

En cas de survenance d'un événement de force majeure, telle que définie par les articles 268 et 269 du dahir du 9 ramadan 1331 (12 août 1913) formant code des obligations et contrats, les dispositions applicables sont celles définies par l'article 32 du C.C.A.G. EMO.

**ARTICLE 11 : REGLEMENT DES DIFFERENDS**

Tout litige entre l'Office National Des Aéroports et le prestataire sera soumis aux tribunaux compétents de Casablanca « MAROC ».

**ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE**

Le marché sera interprété conformément au droit Marocain.

**ARTICLE 13 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT**

Le titulaire s'engage à présenter le présent marché à la formalité d'enregistrement dans un délai de **30 jours** à compter de la date de la notification de son approbation conformément à la réglementation en vigueur. L'original du marché enregistré sera conservé par l'Office National Des Aéroports.

**ARTICLE 14 : DROITS ET TAXES**

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

- ❖ A 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.
- ❖ A la taxe sur la valeur ajoutée au taux de 20% sur le prix de ces prestations.

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 1

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est **l'Aéroport Casablanca Mohammed V.**

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

Le présent marché est valable pour une période **d'une (01) année** 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 (3) années.**

Il peut être dénoncé par l'une des parties sous préavis de **trois (3) mois** avant la date anniversaire par lettre recommandée.

### ARTICLE 03 : 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 paiements seront effectués 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 et le Rapport technique mensuel, signé conjointement par les personnes habilitées de l'aéroport concerné (Directeur et responsable de l'exploitation) et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listés ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné:

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

Des attestations de service fait des prestations réalisées seront établies et signées **mensuellement** par les responsables habilités de l'Aéroport concerné.

Compte tenu de la nature des prestations, la réception définitive sera prononcée conformément aux dispositions de l'article 49 du CCAG-EMO.

### ARTICLE 05 : DELAI DE GARANTIE

Par dérogation aux dispositions de l'article 48 du C.C.A.G. EMO et compte tenu de la nature des prestations, aucun délai de garantie n'est prévu.

### ARTICLE 06 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

**a) Cautionnement :** Le cautionnement définitif est fixé à **Trois pour cent (3 %)** du montant initial du marché conformément aux dispositions de l'article 12 du C.C.A.G EMO.

**b) Retenue de garantie :** Par dérogation aux dispositions l'article 40 du C.C.A.G.EMO, aucune retenue de garantie ne sera opérée au titre du présent marché.

**Toutes les cautions présentées sous forme de cautions personnelles et solidaires doivent contenir la mention « à première demande de l'ONDA » et être émises par un organisme marocain agréé.**

**ARTICLE 07 : PENALITES****I. Pénalités de retard :**

A défaut par le titulaire d'avoir terminé les prestations définies par le présent marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévue par ce marché, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues à l'article 42 du CCAG EMO, une pénalité de **cinq pour mille (5‰)** du montant initial du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus, par jour de retard.

La pénalité est plafonnée à **dix pour Cent (10 %)** du montant initial du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus ; 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 l'article 52 du CCAG EMO.

Les sommes concernant les pénalités seront déduites des décomptes de l'entrepreneur sans qu'il ne soit nécessaire d'une mise en demeure préalable.

**II. Pénalités supplémentaires :**

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du Marché.

Pour les défaillances qui seraient éventuellement constatées par l'ONDA, les pénalités ci-dessous seront appliquées :

**b) Pénalité pour insuffisance du personnel.**

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de **trois cents (300) dirhams** par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

**c) Non-conformité de la tenue de travail.**

Une pénalité de **cinq cents (500) dirhams** 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.

**d) Pénalité suite à un mauvais comportement vis-à-vis des usagers de l'Aéroport**

Une pénalité de **mille (1000) dirhams** par constat au cas où il est constaté un mauvais comportement de la part d'un agent vis-à-vis des usagers de l'Aéroport.

**Cumul des pénalités :**

Les pénalités ci-dessus sont cumulables sans, toutefois, que le cumul ne dépasse **10% du montant initial du marché** éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus.

**NB : Une répétition** des constats de non-conformité et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant initial du marché) peut entraîner **la résiliation de ce marché** de la part de l'ONDA conformément aux dispositions de l'article 42 du CCAG- EMO.

**ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL**

Le service en charge de l'exploitation au niveau de l'aéroport établira un rapport mensuel incluant :

- Bilan de la qualité des prestations (la qualité rendue aux passagers et le respect du plan d'armement)
- Les tableaux de services du mois ;
- La liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

Ce rapport sera validé par la Direction de l'aéroport et communiqué au prestataire et aux directions centrales concernées.

#### **ARTICLE 09 : NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA**

L'ONDA n'a aucun engagement, obligation ou responsabilité en ce qui concerne la reprise du personnel du prestataire, et toute possibilité de reprise de la part de l'ONDA du personnel du prestataire avant, pendant et une fois terminée la période de durée du marché, est non avenue.

#### **ARTICLE 10 : REPRISE DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE SORTANT**

Afin de contribuer à la garantie du principe de stabilité des emplois du personnel employé par l'actuel prestataire de service, et d'assurer le meilleur fonctionnement au démarrage des opérations, le titulaire est invité à recruter parmi le personnel employé par les prestataires sortants (en prenant en compte les mêmes conditions salariales des employés au 31/12/2022).

#### **ARTICLE 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

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

#### **ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS**

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'orientation et de gestion des flux au niveau de l'aéroport de Casablanca-Mohammed V 7jours/7 ,24H/24.

#### **ARTICLE 13 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

- 1) Prestation d'optimisation des flux, par l'orientation dans les files d'attente des différentes zones de l'aéroport.
- 2) Prestation de préparation avant PIF (Accueillir, assister et renseigner les passagers pour se préparer aux formalités d'inspection et filtrage)

Le titulaire doit mettre à la disposition du maître d'ouvrage du personnel capable de rendre un service d'assistance et d'orientation des passagers lors du passage par les différents points de traitement. Le personnel du titulaire doit :

- Fluidifier au maximum le flux des passagers se présentant devant les zones d'attente, en leur proposant les files d'attente adéquates, en coordination avec les intervenants de l'aéroport.
- Assister les passagers et les orienter à scanner leurs cartes d'embarquement au niveau des E gates.
- Rendre disponible et compréhensible les informations relatives aux différents points de contrôle, et plus généralement, toute information susceptible de faciliter le passage lors des contrôles de Police, de sûreté, ou bien sur toutes autres zones de l'aérogare.
- Dispatcher : prise en compte de la gestion des flux et respect des directives reçues.
- Garantir un Accueil de qualité de tous les passagers.
- Veiller sur la Prévenance systématique et le traitement adapté selon la typologie du passager : Passager en situation d'Handicap (PSH)), familles, personnes âgées
- Assurer toutes les tâches allouées par l'aéroport (relevé des temps de traitement des passagers, remontée d'information...)

**ARTICLE 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE**

Le titulaire doit mettre à la disposition du maître d'ouvrage au minimum le nombre suivant d'agents (hors superviseur) **24h/24** :

Aéroport	Effectif Total sur 24h avec 3 vacations de 8h incluant 04 chefs d'équipe et 8 chefs de zones
Aéroport Casablanca/Mohammed V	<b>109</b>

Le Nombre d'agents et de chefs d'équipes par vacation devra être validé avec la direction de l'aéroport au démarrage de la prestation.

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent recruté comportant :

- Fiche anthropométrique ;
- Copies certifiées conformes des diplômes et des attestations de travail ;
- Un certificat d'aptitude médical attestant que l'agent est apte pour l'exécution du travail qui lui est confié.

Le personnel affecté aux prestations du présent marché doit :

- **1 Superviseur** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 3 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) et une expérience minimale de 03 ans dans le domaine aéroportuaire.
- **04 Chefs d'équipe** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350 et une expérience minimale de 02 ans dans le domaine d'information ou gestion de flux aéroportuaire.
- **08 Chefs de zone** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350 et une expérience minimale de 01 an dans le domaine d'information ou gestion de flux aéroportuaire.
- **97 Agents d'orientation** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) L'expérience d'une année dans le domaine d'accueil et d'information est souhaitable. La maîtrise d'une autre langue étrangère (espagnol, allemand, italien ou russe, etc.) par au moins une personne par équipe est souhaitable.

**NB : les agents ayant une License ou un Deug en littérature Anglaise sont exemptés du Score du TOEIC.**

Le prestataire est tenu de prévoir une équipe de rotation afin de faire bénéficier son personnel des congés (normaux, maladie, accouchement...) ainsi que des repos hebdomadaires.



Etant donné que la couverture doit s'étendre 24h/24 la relève des vacations doit se faire d'une façon continue, aucune rupture d'effectifs ne sera tolérée par le service en charge.

Le prestataire doit désigner un superviseur unique qui représente le prestataire vis-à-vis de la Direction de l'Aéroport.

**L'effectif demandé pour la réalisation des prestations objet du présent marché, ne doit pas inclure le superviseur.**

Les agents d'orientation, les chefs de zone et les chefs d'équipe doivent être portés sur le tableau de service hebdomadaire qui sera communiqué à l'administration de l'aéroport concerné chaque vendredi.

Les horaires de travail des équipes doivent être fixés en concertation avec le directeur de l'Aéroport concerné.

Le profil du personnel du titulaire doit répondre au minimum au profil présenté dans son offre.

Le prestataire a l'entière responsabilité vis-à-vis de l'ONDA pour le remplacement des agents. Il doit, de sa propre initiative, effectuer un remplacement dans les cas suivants :

- Décès, maladie, accident ou congé ;
- Toute autre raison indépendante de la volonté du prestataire.

Quand un agent est remplacé, le nouvel agent doit répondre aux exigences du CPS. Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA.

L'ONDA/Aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assume pas convenablement ses fonctions.

## **ARTICLE 15 : MISSIONS DU PERSONNEL**

### **Superviseur :**

Une attention toute particulière sera portée à l'encadrement des agents sur site afin d'assurer un suivi des prestations et des procédures en vigueur (présence, connaissance des particularités du jour, qualité de l'accueil).

Le superviseur devra assurer un contact avec chacune des zones d'activité et s'informer des spécificités du jour auprès du responsable exploitation de l'aéroport.

Les missions des superviseurs du titulaire consistent notamment à :

- S'assurer que son personnel fait preuve d'une attitude courtoise, réservée et fait preuve de disponibilité,
- Veiller à ce que les agents n'aient pas un comportement qui nuise à l'image de l'aéroport,
- Veiller au respect des modes opératoires pour garantir la bonne exécution des prestations, le respect des consignes de sécurité et de sûreté et au comportement du personnel,
- Assurer le suivi des prestations et la mise en œuvre des procédures par le personnel.
- Etre garant des clauses du marché.
- Motiver son personnel,
- Faire preuve de réactivité en temps réel face aux aléas du trafic et aux flux des Passagers,
- Réguler les effectifs en fonction des besoins du trafic,



- Disposer d'autonomie dans la prise de décision.
- Représenter le titulaire du marché au niveau des réunions avec l'aéroport et pour la prise de décision ;
- Rédiger des rapports et fournir tous les livrables nécessaires au maître d'ouvrage.
- Rendre compte à l'ONDA de tout incident ou évènement jugé important pour la bonne marche des opérations.
- Avoir l'esprit d'anticipation.
- Supervision du dispositif des serpentins en fonction de l'affluence (configuration en serpentins « forte affluence » et configuration « faible affluence »)

### **Agents d'orientation et de préparation :**

Les agents doivent :

- Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les mesures de sûreté qu'ils s'approprient à subir.
- Accueillir, renseigner, orienter les passagers dans les différentes zones de l'aéroport.
- Veiller à ce que chaque passager se présentant au point de contrôle ait retiré tout objet ou bagage pouvant retarder son passage par le PIF.
- Veiller à la disponibilité des réceptacles en nombre suffisant au niveau des PIF exploités, en assurer le recyclage continu.
- Interdire aux passagers de poser leurs bagages directement sur le tapis xRAY et les inviter à utiliser les réceptacles.
- Interdire aux passagers de déposer des bagages de dimensions et formats non adaptés aux xRay Bagages à main disponibles dans la zone PIF :
  - \* Orienter les passagers munis de poussettes, chaises roulantes et matériel médical vers l'inspection manuelle,
  - \* Orienter les passagers munis de tout autre objet de dimension et format non adapté vers les comptoirs d'enregistrement.
- Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles liées à la sûreté aéroportuaire (objets interdits, restriction sur les liquides, nécessité de retirer les accessoires et objets électroniques et de les mettre dans les réceptacles...)
- Fluidifier au maximum les files d'attente dans les zones occupées en veillant à optimiser les espaces.
- Coordonner avec les agents de la DGSN par rapport aux positions occupées ;
- Enregistrer les réclamations reçues. Le prestataire mettra à la disposition des passagers un registre de recueil de réclamations qu'il transmettra à l'ONDA selon une fréquence prédéfinie
- Rapporter sans délais tout événement ou incident survenu dans la zone.
- Apporter une attention particulière à tout passager en situation spéciale (situation de handicap, femmes enceintes, familles avec enfants en bas âge...) en leur permettant, dans la mesure du possible, un passage accéléré.
- Adaptation du dispositif des serpentins en fonction de l'affluence (configuration en serpentins « forte affluence » et configuration « faible affluence »)

**Les agents d'orientation et de préparation peuvent être sollicités pour exercer, au sein de l'aérogare, d'autres tâches similaires relatives à l'exploitation aéroportuaire (supervision**

**des zones, suivi des flux des passagers, Key performance Indicators, mesure du temps de traitement des passagers...)**

**ARTICLE 16 : FORMATION**

Le Titulaire devra désigner un responsable (non œuvrant) chargé du suivi de la formation. Celui-ci devra vérifier la réalisation de l'ensemble des obligations prévues. Les formations seront à la charge du prestataire.

Toute fausse déclaration ou falsification de documents relatifs à la formation peut constituer une cause possible de résiliation du marché.

La formation initiale prévue par le titulaire doit être complétée par une formation spécifique propre à l'application des procédures qualité et sûreté aéroportuaires suivantes :

- **Qualité clients** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Milieu aéroportuaire** : Activité aéroportuaires, Services aéroports, Type des informations demandées au niveau d'un aéroport
- **Gestion de flux et orientation** : règles de gestions de flux, Missions des agents préparation et orientation, gestion des serpentins en fonction des flux passagers (il est important de mettre en place une phraséologie et des procédures standards pour les points de contrôle PIF/PAF)
- **Principes de la sûreté**
- **Sensibilisation PSH** : traitement adapté pour les **passagers en situation d'handicap**
- **Sensibilisation aux principes sanitaires (en cas de pandémie « exemple : cas Covid 19 » ...)**
- **Sensibilisation aux principes généraux de la protection de l'environnement (limitation de la consommation de l'eau, électricité, gestion déchets, gestes éco responsables...).**

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'orientation, dispensée par un expert en domaine de l'exploitation aéroportuaire.

La formation sera supervisée par les services désignés de l'aéroport qui valideront le programme de ladite formation avant son démarrage.

Le Titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché et inclure des formations de recyclage et de maintien de compétence pour tout son personnel dédié à cette prestation, ainsi que des formations d'encadrement et de supervision pour les chefs d'équipe et les chefs de zone.

Le non-respect des engagements pris en matière de formation à la qualité clients ou aux formations réglementaires sera considéré comme une inexécution de son obligation contractuelle par le titulaire, susceptible d'entraîner une résiliation aux torts du titulaire.

**ARTICLE 17 : MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES**

Le prestataire du présent marché doit s'engager à préserver l'ensemble des ressources matérielles mises à sa disposition par l'ONDA, étant entendu que toute dégradation partielle ou totale ou disparition de ces ressources doit être systématiquement signalée.

Le transport et la restauration du personnel sont à la charge du prestataire.

**ARTICLE 18 : SECRET PROFESSIONNEL**

Le prestataire et son personnel s'engagent à observer pendant toute la durée de la réalisation des prestations et après son expiration, la discrétion absolue à l'égard des données, informations ou documents à caractère confidentiel dont il aura eu connaissance en raison de l'exercice de sa fonction.

**ARTICLE 19 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail (hiver et été) correcte, complète et confortable, se mariant parfaitement avec l'environnement général de l'aéroport. Le prestataire doit soumettre, pour sélection et accord de l'ONDA, une proposition de design de 3 modèles de tenues (HOMME ET FEMME) et un gilets d'identification de la fonction. Les tenues doivent obligatoirement porter le logo de l'Office National Des Aéroports.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues (composées de tous les articles nécessaires)

Le prestataire doit veiller sur le bon état et la propreté des tenues de son personnel et doit procéder à leur renouvellement dès que cela s'avère nécessaire. Le prestataire devra respecter toute demande particulière liée à la tenue.

Une charte explicative de la façon et la manière du port de la tenue doit être mise en place, tous les agents devront porter de la même manière la même tenue.

**ARTICLE 20 : TRACABILITE ET CONTROLE DES PRESTATIONS**

Le titulaire doit fournir le tableau de service de son personnel. Il sera tenu de notifier immédiatement à l'aéroport tout changement survenu au cours de l'exécution des prestations du marché.

Le titulaire est tenu d'informer son personnel que l'ensemble des zones de l'aérogare est sous vidéosurveillance.

L'aéroport aura le droit, chaque fois qu'il le jugera nécessaire, de vérifier la conduite des prestations à savoir :

- La bonne connaissance des consignes du travail ;
- Les qualifications et compétences du personnel ;
- La présence et la bonne tenue du personnel ;
- La bonne tenue des documents et registre de travail ;
- Le comportement du personnel.

Le prestataire doit fournir à chaque fois que les responsables du suivi du présent marché le lui demandent la liste, le nombre et les fiches de présence du personnel

Des contrôles inopinés peuvent être effectués dans le cadre du contrôle des prestations réalisées.

L'ONDA se réserve le droit de demander au titulaire, le remplacement de tout membre de son personnel ayant manifestement manqué aux consignes du présent marché.

Des réunions de suivi seront organisées au moins une fois par trimestre pour mettre au point et suivre les spécificités du projet :

- La satisfaction
- La conformité des prestations
- Modification des consignes de la sûreté, la sécurité et la facilitation
- Propositions d'amélioration

En cas d'insatisfaction ou de manquement, des pénalités seront appliquées suivant **l'article « PENALITES »** et des actions correctives seront proposées et validées par les deux parties.

#### **ARTICLE 21 : 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 22 : VISITES MEDICALES**

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

D'autre part, le prestataire doit organiser périodiquement à son personnel, les examens médicaux prévus par la législation en vigueur. Ces examens seront consignés par le prestataire dans un rapport.

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 23 : 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 24 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE**

##### **- GENERALITES**

Les organismes dont toute ou une partie de leur activité nécessite un accès en zone de sûreté à accès réglementée (ZSAR) ou zone stérile (ZS) sont tenus de respecter les exigences les concernant en matière de sûreté de l'aviation civile figurant dans le programme national de sûreté de l'aviation civile (PNSAC) et le programme de sûreté d'aéroport (PSA).

Tout agent a l'obligation de porter un badge (titre d'accès aéroportuaire), d'une manière apparente.

Le titulaire devra à charge, s'acquitter des droits de délivrance de badge (titre d'accès aéroportuaire).

##### **- DESIGNATION D'UN RESPONSABLE DE SURETE DE LA SOCIETE**

Chaque société dont l'activité ou l'installation est située en Zone Réservée ou en Zone Stérile ; ou fait partie de la barrière :

Zone Publique/Zone Réservée ; ou

Zone Réservée/Zone Stérile ; ou

Zone Publique/Zone Stérile ;

Doit désigner un responsable sûreté au sein de son entité et élaborer son propre Programme de sûreté.

La personne désignée doit jouir d'une bonne moralité, satisfaire les exigences de sélection et recrutement du personnel de sûreté figurant dans le PNSAC et avoir une formation en sûreté conformément aux dispositions du Programme National de Formation.

Elle doit avoir l'autorité nécessaire pour faire appliquer et respecter pleinement le programme de sûreté qu'elle a établi.

- **MISSION DU RESPONSABLE DE SURETE DE LA SOCIETE**

Le responsable sûreté de la société aura pour mission de :

- Etre l'interlocuteur de la société vis à vis des autorités sur les questions de la sûreté,
- Traiter de façon adaptée les demandes de titres d'accès (personnes et véhicules) en coordination avec les services concernés,
- Rédiger le programme sûreté de l'entreprise,
- Compléter les fiches de fonction des personnels avec les missions sûreté,
- Organiser la formation sûreté correspondante et en tenir la traçabilité,
- Etablir et gérer les programmes de la qualité de la sûreté et tenir à jour les indicateurs afférents,
- Si besoin, sanctionner en interne les comportements déviants.
- Exigence d'élaboration d'un programme de sûreté

Le programme de sûreté, en plus de la description de la nature de l'activité exercée sur la plate-forme, exposera les mesures de sûreté appliquées au personnel employé sous sa responsabilité et ce, conformément aux exigences stipulées dans le programme national de sûreté de l'aviation civile.

Le programme de sûreté doit être établi conformément au canevas type figurant dans l'annexe II-3-E du PNSAC.

Le programme de sûreté doit être soumis à l'aéroport concerné, pour examen et approbation. Il est déposé au comité local de sûreté et à la Direction de l'Aéronautique Civile pour validation.

➤ **ENGAGEMENT DE SURETE**

La société ne peut démarrer son activité dans les zones réservées qu'après la validation du programme de sûreté par le CLS et la signature d'un engagement sur le respect des mesures de sûreté appliquées sur la plate-forme.

➤ **DIFFUSION DU PROGRAMME DE SURETE**

La diffusion du programme de sûreté d'une société devrait être classée restreinte.

➤ **CONTINUE DES ACTIVITES**

Le prestataire s'engage à garantir à la continuité de son activité.

Le prestataire doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer les prestations, objet du marché en cas d'arrêt de travail de son personnel.

**ARTICLE 25 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

Pendant la période d'une éventuelle crise pandémique, le titulaire doit se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes ainsi que celles mises en place au niveau de l'aéroport, s'assurer que tout son personnel respecte strictement toutes les mesures de prévention applicables y compris les tests de dépistage et notifier systématiquement tout agent confirmé positif.

Aussi, le titulaire devra se soumettre aux éventuelles mesures d'accompagnement mises en place par l'ONDA telles que la réduction des prestations objet du présent marché durant la période de crise. A cet effet et durant toute la période d'exécution du présent marché, l'ONDA se réserve le droit de procéder à l'optimisation des charges de la prestation suivant

la situation du trafic aérien ou selon le cas de force majeure (pandémie ou autre) et peut arrêter ou réduire les prestations en fonction de la situation du trafic aérien ou selon le cas de force majeure et ce dans le respect de la réglementation en vigueur.

**ANNEXE 1****Charte professionnelle des agents d'orientation**

Dans un souci d'assurer un service de qualité, je m'engage à :

1. Respecter les horaires de travail et aviser en cas d'urgence le responsable hiérarchique ;
2. Veiller à soigner mon uniforme et mon apparence ;
3. Veiller sur le port des badges d'une manière apparente ;
4. Maintenir des normes acceptables d'hygiène personnelles en tout temps en étant propre et sans odeur ;
5. Eviter l'utilisation des moyens de communication à des fins non professionnelles pendant les heures de travail ;
6. M'abstenir de manger, de fumer ou de mâcher du chewing-gum au cours de la vacation ;
7. Traiter et servir les clients de l'Aéroport avec respect et professionnalisme ;
8. Traiter les passagers et usagers avec respect, de la même façon avec laquelle j'aimerais être traité ;
9. Porter une attention particulière pour les clients âgés, les parents avec enfants, les mineurs non accompagnés et les Personnes à Mobilité réduite ;
10. Etre disponible en tout temps pour les clients de l'Aéroport ;
11. Répondre aux questions des passagers, correctement et avec confiance ;
12. Utiliser, dans la mesure du possible, la langue du client ;
13. M'abstenir de discussions sur des sujets controversés, comme la politique, la religion ou des questions de gestion de l'entreprise ;
14. Avoir une attitude ouverte et communicative, ne pas parler au téléphone personnel ou croiser les bras en parlant aux passagers et usagers ;
15. Ne pas laisser le poste d'affectation vide ;
16. Communiquer au responsables les propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
19. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
20. Respecter la loi 15-91 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
21. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement ;
22. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

Je, soussigné, (nom et prénom) \_\_\_\_\_ ,

Déclare avoir pris connaissance de l'ensemble de la Charte professionnelle des agents d'orientation

Lu et approuvé

....., le

**Signature**



## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 2

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est **l'Aéroport de Marrakech/Ménara**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

Le présent marché est valable pour une période **d'une (01) année** 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 (3) années**.

Il peut être dénoncé par l'une des parties sous préavis de **trois (3) mois** avant la date anniversaire par lettre recommandée.

### ARTICLE 03 : 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 paiements seront effectués 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 et le Rapport technique mensuel, signé conjointement par les personnes habilitées de l'aéroport concerné (Directeur et responsable de l'exploitation) et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listés ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné:

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

Des attestations de service fait des prestations réalisées seront établies et signées **mensuellement** par les responsables habilités de l'Aéroport concerné.

Compte tenu de la nature des prestations, la réception définitive sera prononcée conformément aux dispositions de l'article 49 du CCAG-EMO.

### ARTICLE 05 : DELAI DE GARANTIE

Par dérogation aux dispositions de l'article 48 du C.C.A.G. EMO et compte tenu de la nature des prestations, aucun délai de garantie n'est prévu.

### ARTICLE 06 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

**a) Cautionnement** : Le cautionnement définitif est fixé à **Trois pour cent (3 %)** du montant initial du marché conformément aux dispositions de l'article 12 du C.C.A.G. EMO.

**b) Retenue de garantie** : Par dérogation aux dispositions l'article 40 du C.C.A.G.EMO, aucune retenue de garantie ne sera opérée au titre du présent marché.

**Toutes les cautions présentées sous forme de cautions personnelles et solidaires doivent contenir la mention « à première demande de l'ONDA » et être émises par un organisme marocain agréé.**

**ARTICLE 07 : PENALITES****I. Pénalités de retard :**

A défaut par le titulaire d'avoir terminé les prestations définies par le présent marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévue par ce marché, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues à l'article 42 du CCAG EMO, une pénalité de **cinq pour mille (5‰)** du montant initial du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus, par jour de retard.

La pénalité est plafonnée à **dix pour Cent (10 %)** du montant initial du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus ; 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 l'article 52 du CCAG EMO.

Les sommes concernant les pénalités seront déduites des décomptes de l'entrepreneur sans qu'il ne soit nécessaire d'une mise en demeure préalable.

**II. Pénalités supplémentaires :**

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du Marché.

Pour les défaillances qui seraient éventuellement constatées par l'ONDA, les pénalités ci-dessous seront appliquées :

**b) Pénalité pour insuffisance du personnel.**

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de **trois cents (300) dirhams** par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

**c) Non-conformité de la tenue de travail.**

Une pénalité de **cinq cents (500) dirhams** 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.

**d) Pénalité suite à un mauvais comportement vis-à-vis des usagers de l'Aéroport**

Une pénalité de **mille (1000) dirhams** par constat au cas où il est constaté un mauvais comportement de la part d'un agent vis-à-vis des usagers de l'Aéroport.

**Cumul des pénalités :**

Les pénalités ci-dessus sont cumulables sans, toutefois, que le cumul ne dépasse **10% du montant initial du marché** éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus.

**NB : Une répétition** des constats de non-conformité et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant initial du marché) peut entraîner **la résiliation de ce marché** de la part de l'ONDA conformément aux dispositions de l'article 42 du CCAG- EMO.

**ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL**

Le service en charge de l'exploitation au niveau de l'aéroport établira un rapport mensuel incluant :

- Bilan de la qualité des prestations (la qualité rendue aux passagers et le respect du plan d'armement)
- Les tableaux de services du mois ;
- La liste des agents ;

- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

Ce rapport sera validé par la Direction de l'aéroport et communiqué au prestataire et aux directions centrales concernées.

#### **ARTICLE 09 : NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA**

L'ONDA n'a aucun engagement, obligation ou responsabilité en ce qui concerne la reprise du personnel du prestataire, et toute possibilité de reprise de la part de l'ONDA du personnel du prestataire avant, pendant et une fois terminée la période de durée du marché, est non avenue.

#### **ARTICLE 10 : REPRISE DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE SORTANT**

Afin de contribuer à la garantie du principe de stabilité des emplois du personnel employé par l'actuel prestataire de service, et d'assurer le meilleur fonctionnement au démarrage des opérations, le titulaire est invité à recruter parmi le personnel employé par les concessionnaires sortants (en prenant en compte les mêmes conditions salariales des employés au 31/12/2022).

#### **ARTICLE 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

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

#### **ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS**

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'orientation et de gestion des flux au niveau de l'aéroport de Marrakech 7jours/7 ,24H/24.

#### **ARTICLE 13 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

- 1) Prestation d'optimisation des flux, par l'orientation dans les files d'attente des différentes zones de l'aéroport.
- 2) Prestation de préparation avant PIF (Accueillir, assister et renseigner les passagers pour se préparer aux formalités d'inspection et filtrage)

Le titulaire doit mettre à la disposition du maître d'ouvrage du personnel capable de rendre un service d'assistance et d'orientation des passagers lors du passage par les différents points de traitement. Le personnel du titulaire doit :

- Fluidifier au maximum le flux des passagers se présentant devant les zones d'attente, en leur proposant les files d'attente adéquates, en coordination avec les intervenants de l'aéroport.
- Assister les passagers et les orienter à scanner leurs cartes d'embarquement au niveau des E gates
- Rendre disponible et compréhensible les informations relatives aux différents points de contrôle, et plus généralement, toute information susceptible de faciliter le passage lors des contrôles de Police, de sûreté, ou bien sur toutes autres zones de l'aéroport.
- Dispatcher : prise en compte de la gestion des flux et respect des directives reçues.
- Garantir un Accueil de qualité de tous les passagers
- Veiller sur la Prévenance systématique et le traitement adapté selon la typologie du passager : Passager en situation d'Handicap (PSH)), familles, personnes âgées
- Assurer toutes les tâches allouées par l'aéroport (relevé des temps de traitement des passagers, remontée d'information...)

## ARTICLE 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Le titulaire doit mettre à la disposition du maître d'ouvrage au minimum le nombre suivant d'agents (hors superviseur) **24h/24** :

Aéroport	Effectif Total sur 24h avec 3 vacations de 8h incluant 04 chefs d'équipe
Aéroport Marrakech/Ménara	<b>48</b>

Le Nombre d'agents et de chefs d'équipes par vacation devra être validé avec la direction de l'aéroport au démarrage de la prestation.

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent recruté comportant :

- Fiche anthropométrique ;
- Copies certifiées conformes des diplômes et des attestations de travail ;
- Un certificat d'aptitude médical attestant que l'agent est apte pour l'exécution du travail qui lui est confié.

Le personnel affecté aux prestations du présent marché doit :

- **01 Superviseur** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 3 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) et une expérience minimale de 03 ans dans le domaine aéroportuaire.
- **04 Chefs d'équipe** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) et une expérience minimale de 02 ans dans le domaine d'information ou gestion de flux aéroportuaire.
- **44 Agents d'orientation** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) L'expérience d'une année dans le domaine d'accueil et d'information est souhaitable.

La maîtrise d'une autre langue étrangère (espagnol, allemand, italien ou russe, etc.) par au moins une personne par équipe est souhaitable.

**NB : les agents ayant une License ou un Deug en littérature Anglaise sont exemptés du Score du TOEIC.**

Le prestataire est tenu de prévoir une équipe de rotation afin de faire bénéficier son personnel des congés (normaux, maladie, accouchement...) ainsi que des repos hebdomadaires.

Etant donné que la couverture doit s'étendre 24h/24 la relève des vacations doit se faire d'une façon continue, aucune rupture d'effectifs ne sera tolérée par le service en charge.

Le prestataire doit désigner un superviseur unique qui représente le prestataire vis-à-vis de la Direction de l'Aéroport.

**L'effectif demandé pour la réalisation des prestations objet du présent marché, ne doit pas inclure le superviseur.**

Les agents d'orientation, et les chefs d'équipe doivent être portés sur le tableau de service hebdomadaire qui sera communiqué à l'administration de l'aéroport concerné chaque vendredi.

Les horaires de travail des équipes doivent être fixés en concertation avec le directeur de l'Aéroport concerné.

Le profil du personnel du titulaire doit répondre au minimum au profil présenté dans son offre.

Le prestataire a l'entière responsabilité vis-à-vis de l'ONDA pour le remplacement des agents. Il doit, de sa propre initiative, effectuer un remplacement dans les cas suivants :

- Décès, maladie, accident ou congé ;
- Toute autre raison indépendante de la volonté du prestataire.

Quand un agent est remplacé, le nouvel agent doit répondre aux exigences du CPS. Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA.

L'ONDA/Aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

#### **ARTICLE 15 : MISSIONS DU PERSONNEL**

##### **Superviseur :**

Une attention toute particulière sera portée à l'encadrement des agents sur site afin d'assurer un suivi des prestations et des procédures en vigueur (présence, connaissance des particularités du jour, qualité de l'accueil).

Le superviseur devra assurer un contact avec chacune des zones d'activité et s'informer des spécificités du jour auprès du responsable exploitation de l'aéroport.

Les missions des superviseurs du titulaire consistent notamment à :

- S'assurer que son personnel fait preuve d'une attitude courtoise, réservée et fait preuve de disponibilité,
- Veiller à ce que les agents n'aient pas un comportement qui nuise à l'image de l'aéroport,
- Veiller au respect des modes opératoires pour garantir la bonne exécution des prestations, le respect des consignes de sécurité et de sûreté et au comportement du personnel,
- Assurer le suivi des prestations et la mise en œuvre des procédures par le personnel.
- Être garant des clauses du marché.
- Motiver son personnel,
- Faire preuve de réactivité en temps réel face aux aléas du trafic et aux flux des Passagers,
- Réguler les effectifs en fonction des besoins du trafic,
- Disposer d'autonomie dans la prise de décision.
- Représenter le titulaire du marché au niveau des réunions avec l'aéroport et pour la prise de décision ;
- Rédiger des rapports et fournir tous les livrables nécessaires au maître d'ouvrage.

- Rendre compte à l'ONDA de tout incident ou évènement jugé important pour la bonne marche des opérations.
- Avoir l'esprit d'anticipation.
- Supervision du dispositif des serpentins en fonction de l'affluence (configuration en serpentins « forte affluence » et configuration « faible affluence »)

### **Agents d'orientation et de préparation :**

Les agents doivent :

- Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les mesures de sûreté qu'ils s'appêtent à subir.
- Accueillir, renseigner, orienter les passagers dans les différentes zones de l'aéroport.
- Veiller à ce que chaque passager se présentant au point de contrôle ait retiré tout objet ou bagage pouvant retarder son passage par le PIF.
- Veiller à la disponibilité des réceptacles en nombre suffisant au niveau des PIF exploités, en assurer le recyclage continu.
- Interdire aux passagers de poser leurs bagages directement sur le tapis xRAY et les inviter à utiliser les réceptacles.
- Interdire aux passagers de déposer des bagages de dimensions et formats non adaptés aux xRay Bagages à main disponibles dans la zone PIF :
  - \* Orienter les passagers munis de poussettes, chaises roulantes et matériel médical vers l'inspection manuelle,
  - \* Orienter les passagers munis de tout autre objet de dimension et format non adapté vers les comptoirs d'enregistrement.
- Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles liées à la sûreté aéroportuaire (objets interdits, restriction sur les liquides, nécessité de retirer les accessoires et objets électroniques et de les mettre dans les réceptacles...)
- Fluidifier au maximum les files d'attente dans les zones occupées en veillant à optimiser les espaces.
- Coordonner avec les agents de la DGSN par rapport aux positions occupées ;
- Enregistrer les réclamations reçues. Le prestataire mettra à la disposition des passagers un registre de recueil de réclamations qu'il transmettra à l'ONDA selon une fréquence prédéfinie
- Rapporter sans délais tout évènement ou incident survenu dans la zone.
- Apporter une attention particulière à tout passager en situation spéciale (situation de handicap, femmes enceintes, familles avec enfants en bas âge...) en leur permettant, dans la mesure du possible, un passage accéléré.
- Adaptation du dispositif des serpentins en fonction de l'affluence (configuration en serpentins « forte affluence » et configuration « faible affluence »)

***Les agents d'orientation et de préparation peuvent être sollicités pour exercer, au sein de l'aérogare, d'autres tâches similaires relatives à l'exploitation aéroportuaire (supervision***

**des zones, suivi des flux des passagers, Key performance Indicators, mesure du temps de traitement des passagers...)**

**ARTICLE 16 : FORMATION**

Le Titulaire devra désigner un responsable (non œuvrant) chargé du suivi de la formation. Celui-ci devra vérifier la réalisation de l'ensemble des obligations prévues. Les formations seront à la charge du prestataire.

Toute fausse déclaration ou falsification de documents relatifs à la formation peut constituer une cause possible de résiliation du marché.

La formation initiale prévue par le titulaire doit être complétée par une formation spécifique propre à l'application des procédures qualité et sûreté aéroportuaires suivantes :

- **Qualité clients** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Milieu aéroportuaire** : Activité aéroportuaires, Services aéroports, Type des informations demandées au niveau d'un aéroport
- **Gestion de flux et orientation** : règles de gestions de flux, Missions des agents préparation et orientation, gestion des serpentins en fonction des flux passagers ( il est important de mettre en place une phraséologie et des procédures standards pour les points de contrôle PIF/PAF)
- **Principes de la sûreté**
- **Sensibilisation PSH** : traitement adapté pour les **passagers en situation d'handicap**
- **Sensibilisation aux principes sanitaires (en cas de pandémie « exemple cas : Covid 19 »...)**
- **Sensibilisation aux principes généraux de la protection de l'environnement (limitation de la consommation de l'eau, électricité, gestion déchets, gestes éco responsables...)**

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'orientation, dispensée par un expert en domaine de l'exploitation aéroportuaire.

La formation sera supervisée par les services désignés de l'aéroport qui valideront le programme de ladite formation avant son démarrage.

Le Titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché et inclure des formations de recyclage et de maintien de compétence pour tout son personnel dédié à cette prestation, ainsi que des formations d'encadrement et de supervision pour les chefs d'équipe .

Le non-respect des engagements pris en matière de formation à la qualité clients ou aux formations réglementaires sera considéré comme une inexécution de son obligation contractuelle par le titulaire, susceptible d'entraîner une résiliation aux torts du titulaire.

**ARTICLE 17 : MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES**

Le prestataire du présent marché doit s'engager à préserver l'ensemble des ressources matérielles mises à sa disposition par l'ONDA, étant entendu que toute dégradation partielle ou totale ou disparition de ces ressources doit être systématiquement signalée.

Le transport et la restauration du personnel sont à la charge du prestataire.



**ARTICLE 18 : SECRET PROFESSIONNEL**

Le prestataire et son personnel s'engagent à observer pendant toute la durée de la réalisation des prestations et après son expiration, la discrétion absolue à l'égard des données, informations ou documents à caractère confidentiel dont il aura eu connaissance en raison de l'exercice de sa fonction.

**ARTICLE 19 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail (hiver et été) correcte, complète et confortable, se mariant parfaitement avec l'environnement général de l'aéroport. Le prestataire doit soumettre, pour sélection et accord de l'ONDA, une proposition de design de 3 modèles de tenues (HOMME ET FEMME) et un gilet d'identification de la fonction. Les tenues doivent obligatoirement porter le logo de l'Office National Des Aéroports.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues (composées de tous les articles nécessaires)

Le prestataire doit veiller sur le bon état et la propreté des tenues de son personnel et doit procéder à leur renouvellement dès que cela s'avère nécessaire. Le prestataire devra respecter toute demande particulière liée à la tenue.

Une charte explicative de la façon et la manière du port de la tenue doit être mise en place, tous les agents devront porter de la même manière la même tenue.

**ARTICLE 20 : TRACABILITE ET CONTROLE DES PRESTATIONS**

Le titulaire doit fournir le tableau de service de son personnel. Il sera tenu de notifier immédiatement à l'aéroport tout changement survenu au cours de l'exécution des prestations du marché.

Le titulaire est tenu d'informer son personnel que l'ensemble des zones de l'aérogare est sous vidéosurveillance.

L'aéroport aura le droit, chaque fois qu'il le jugera nécessaire, de vérifier la conduite des prestations à savoir :

- La bonne connaissance des consignes du travail ;
- Les qualifications et compétences du personnel ;
- La présence et la bonne tenue du personnel ;
- La bonne tenue des documents et registre de travail ;
- Le comportement du personnel.

Le prestataire doit fournir à chaque fois que les responsables du suivi du présent marché le lui demandent la liste, le nombre et les fiches de présence du personnel

Des contrôles inopinés peuvent être effectués dans le cadre du contrôle des prestations réalisées.

L'ONDA se réserve le droit de demander au titulaire, le remplacement de tout membre de son personnel ayant manifestement manqué aux consignes du présent marché.

Des réunions de suivi seront organisées au moins une fois par trimestre pour mettre au point et suivre les spécificités du projet :

- La satisfaction
- La conformité des prestations
- Modification des consignes de la sûreté, la sécurité et la facilitation
- Propositions d'amélioration



En cas d'insatisfaction ou de manquement, des pénalités seront appliquées suivant l'**article « PENALITES »**, et des actions correctives seront proposées et validées par les deux parties.

#### **ARTICLE 21 : 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 22 : VISITES MEDICALES**

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

D'autre part, le prestataire doit organiser périodiquement à son personnel, les examens médicaux prévus par la législation en vigueur. Ces examens seront consignés par le prestataire dans un rapport.

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 23 : 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 24 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE**

##### **- GENERALITES**

Les organismes dont toute ou une partie de leur activité nécessite un accès en zone de sûreté à accès réglementée (ZSAR) ou zone stérile (ZS) sont tenus de respecter les exigences les concernant en matière de sûreté de l'aviation civile figurant dans le programme national de sûreté de l'aviation civile (PNSAC) et le programme de sûreté d'aéroport (PSA).

Tout agent a l'obligation de porter un badge (titre d'accès aéroportuaire), d'une manière apparente.

Le titulaire devra à charge, s'acquitter des droits de délivrance de badge (titre d'accès aéroportuaire).

##### **- DESIGNATION D'UN RESPONSABLE DE SURETE DE LA SOCIETE**

Chaque société dont l'activité ou l'installation est située en Zone Réservée ou en Zone Stérile ; ou fait partie de la barrière :

Zone Publique/Zone Réservée ; ou

Zone Réservée/Zone Stérile ; ou

Zone Publique/Zone Stérile ;

Doit désigner un responsable sûreté au sein de son entité et élaborer son propre Programme de sûreté.

La personne désignée doit jouir d'une bonne moralité, satisfaire les exigences de sélection et recrutement du personnel de sûreté figurant dans le PNSAC et avoir une formation en sûreté conformément aux dispositions du Programme National de Formation.

Elle doit avoir l'autorité nécessaire pour faire appliquer et respecter pleinement le programme de sûreté qu'elle a établi.

- **MISSION DU RESPONSABLE DE SURETE DE LA SOCIETE**

Le responsable sûreté de la société aura pour mission de :

- Etre l'interlocuteur de la société vis à vis des autorités sur les questions de la sûreté,
- Traiter de façon adaptée les demandes de titres d'accès (personnes et véhicules) en coordination avec les services concernés,
- Rédiger le programme sûreté de l'entreprise,
- Compléter les fiches de fonction des personnels avec les missions sûreté,
- Organiser la formation sûreté correspondante et en tenir la traçabilité,
- Etablir et gérer les programmes de la qualité de la sûreté et tenir à jour les indicateurs afférents,
- Si besoin, sanctionner en interne les comportements déviants.
- Exigence d'élaboration d'un programme de sûreté

Le programme de sûreté, en plus de la description de la nature de l'activité exercée sur la plate-forme, exposera les mesures de sûreté appliquées au personnel employé sous sa responsabilité et ce, conformément aux exigences stipulées dans le programme national de sûreté de l'aviation civile.

Le programme de sûreté doit être établi conformément au canevas type figurant dans l'annexe II-3-E du PNSAC.

Le programme de sûreté doit être soumis à l'aéroport concerné, pour examen et approbation. Il est déposé au comité local de sûreté et à la Direction de l'Aéronautique Civile pour validation.

➤ **ENGAGEMENT DE SURETE**

La société ne peut démarrer son activité dans les zones réservées qu'après la validation du programme de sûreté par le CLS et la signature d'un engagement sur le respect des mesures de sûreté appliquées sur la plate-forme.

➤ **DIFFUSION DU PROGRAMME DE SURETE**

La diffusion du programme de sûreté d'une société devrait être classée restreinte.

➤ **CONTINUITE DES ACTIVITES**

Le prestataire s'engage à garantir à la continuité de son activité.

Le prestataire doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer les prestations, objet du marché en cas d'arrêt de travail de son personnel.

**ARTICLE 25 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

Pendant la période d'une éventuelle crise pandémique, le titulaire doit se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes ainsi que celles mises en place au niveau de l'aéroport, s'assurer que tout son personnel respecte strictement toutes les mesures de prévention applicables y compris les tests de dépistage et notifier systématiquement tout agent confirmé positif.

Aussi, le titulaire devra se soumettre aux éventuelles mesures d'accompagnement mises en place par l'ONDA telles que la réduction des prestations objet du présent marché durant la période de crise. A cet effet et durant toute la période d'exécution du présent marché, l'ONDA se réserve le droit de procéder à l'optimisation des charges de la prestation suivant la situation du trafic aérien ou selon le cas de force majeure (pandémie ou autre) et peut arrêter ou réduire les prestations en fonction de la situation du trafic aérien ou selon le cas de force majeure et ce dans le respect de la réglementation en vigueur.

**ANNEXE 1****Charte professionnelle des agents d'orientation**

Dans un souci d'assurer un service de qualité, je m'engage à :

1. Respecter les horaires de travail et aviser en cas d'urgence le responsable hiérarchique ;
2. Veiller à soigner mon uniforme et mon apparence ;
3. Veiller sur le port des badges d'une manière apparente ;
4. Maintenir des normes acceptables d'hygiène personnelles en tout temps en étant propre et sans odeur ;
5. Eviter l'utilisation des moyens de communication à des fins non professionnelles pendant les heures de travail ;
6. M'abstenir de manger, de fumer ou de mâcher du chewing-gum au cours de la vacation ;
7. Traiter et servir les clients de l'Aéroport avec respect et professionnalisme ;
8. Traiter les passagers et usagers avec respect, de la même façon avec laquelle j'aimerais être traité ;
9. Porter une attention particulière pour les clients âgés, les parents avec enfants, les mineurs non accompagnés et les Personnes à Mobilité réduite ;
10. Etre disponible en tout temps pour les clients de l'Aéroport ;
11. Répondre aux questions des passagers, correctement et avec confiance ;
12. Utiliser, dans la mesure du possible, la langue du client ;
13. M'abstenir de discussions sur des sujets controversés, comme la politique, la religion ou des questions de gestion de l'entreprise ;
14. Avoir une attitude ouverte et communicative, ne pas parler au téléphone personnel ou croiser les bras en parlant aux passagers et usagers ;
15. Ne pas laisser le poste d'affectation vide ;
16. Communiquer au responsables les propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;
18. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;

19. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
20. Respecter la loi 15-91 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
21. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement ;
22. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

Je, soussigné, (nom et prénom) \_\_\_\_\_ ,

Déclare avoir pris connaissance de l'ensemble de la Charte professionnelle des agents d'orientation

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 3

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est **l'Aéroport Tanger/Ibn Batouta**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

Le présent marché est valable pour une période **d'une (01) année** 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 (3) années**.

Il peut être dénoncé par l'une des parties sous préavis de **trois (3) mois** avant la date anniversaire par lettre recommandée.

### ARTICLE 03 : 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 paiements seront effectués 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 et le Rapport technique mensuel, signé conjointement par les personnes habilitées de l'aéroport concerné (Directeur et responsable de l'exploitation) et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listés ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné::

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

Des attestations de service fait des prestations réalisées seront établies et signées **mensuellement** par les responsables habilités de l'Aéroport concerné.

Compte tenu de la nature des prestations, la réception définitive sera prononcée conformément aux dispositions de l'article 49 du CCAG-EMO.

### ARTICLE 05 : DELAI DE GARANTIE

Par dérogation aux dispositions de l'article 48 du C.C.A.G. EMO et compte tenu de la nature des prestations, aucun délai de garantie n'est prévu.

### ARTICLE 06 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

**a) Cautionnement** : Le cautionnement définitif est fixé à **Trois pour cent (3 %)** du montant initial du marché conformément aux dispositions de l'article 12 du C.C.A.G EMO.

**b) Retenue de garantie** : Par dérogation aux dispositions l'article 40 du C.C.A.G.EMO, aucune retenue de garantie ne sera opérée au titre du présent marché.

**Toutes les cautions présentées sous forme de cautions personnelles et solidaires doivent contenir la mention « à première demande de l'ONDA » et être émises par un organisme marocain agréé.**

**ARTICLE 07 : PENALITES****I. Pénalités de retard :**

A défaut par le titulaire d'avoir terminé les prestations définies par le présent marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévue par ce marché, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues à l'article 42 du CCAG EMO, une pénalité de **cinq pour mille (5‰)** du montant initial du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus, par jour de retard.

La pénalité est plafonnée à **dix pour Cent (10 %)** du montant initial du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus ; 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 correctives prévues par l'article 52 du CCAG EMO.

Les sommes concernant les pénalités seront déduites des factures de l'entrepreneur sans qu'il ne soit nécessaire d'une mise en demeure préalable.

**II. Pénalités supplémentaires :**

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du Marché.

Pour les défaillances qui seraient éventuellement constatées par l'ONDA, les pénalités ci-dessous seront appliquées :

**b) Pénalité pour insuffisance du personnel.**

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de **trois cents (300) dirhams** par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

**c) Non-conformité de la tenue de travail.**

Une pénalité de **cinq cents (500) dirhams** 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.

**d) Pénalité suite à un mauvais comportement vis-à-vis des usagers de l'Aéroport**

Une pénalité de **mille (1000) dirhams** par constat au cas où il est constaté un mauvais comportement de la part d'un agent vis-à-vis des usagers de l'Aéroport.

**Cumul des pénalités :**

Les pénalités ci-dessus sont cumulables sans, toutefois, que le cumul ne dépasse **10% du montant initial du marché** éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus.

**NB : Une répétition** des constats de non-conformité et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant initial du marché) peut entraîner **la résiliation de ce marché** de la part de l'ONDA conformément aux dispositions de l'article 42 du CCAG- EMO.

**ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL**

Le service en charge de l'exploitation au niveau de l'aéroport établira un rapport mensuel incluant :

- Bilan de la qualité des prestations (la qualité rendue aux passagers et le respect du plan d'armement)
- Les tableaux de services du mois ;
- La liste des agents ;

- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

Ce rapport sera validé par la Direction de l'aéroport et communiqué au prestataire et aux directions centrales concernées.

#### **ARTICLE 09 : NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA**

L'ONDA n'a aucun engagement, obligation ou responsabilité en ce qui concerne la reprise du personnel du prestataire, et toute possibilité de reprise de la part de l'ONDA du personnel du prestataire avant, pendant et une fois terminée la période de durée du marché, est non avenue.

#### **ARTICLE 10 : REPRISE DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE SORTANT**

Afin de contribuer à la garantie du principe de stabilité des emplois du personnel employé par l'actuel prestataire de service, et d'assurer le meilleur fonctionnement au démarrage des opérations, le titulaire est invité à recruter parmi le personnel employé par les concessionnaires sortants (en prenant en compte les mêmes conditions salariales des employés au 31/12/2022).

#### **ARTICLE 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

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

#### **ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS**

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'orientation et de gestion des flux au niveau de l'aéroport de Tanger 7jours/7 ,24H/24.

#### **ARTICLE 13 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

- 1) Prestation d'optimisation des flux, par l'orientation dans les files d'attente des différentes zones de l'aéroport.
- 2) Prestation de préparation avant PIF (Accueillir, assister et renseigner les passagers pour se préparer aux formalités d'inspection et filtrage)

Le titulaire doit mettre à la disposition du maître d'ouvrage du personnel capable de rendre un service d'assistance et d'orientation des passagers lors du passage par les différents points de traitement. Le personnel du titulaire doit :

- Fluidifier au maximum le flux des passagers se présentant devant les zones d'attente, en leur proposant les files d'attente adéquates, en coordination avec les intervenants de l'aéroport.
- Rendre disponible et compréhensible les informations relatives aux différents points de contrôle, et plus généralement, toute information susceptible de faciliter le passage lors des contrôles de Police, de sûreté, ou bien sur toutes autres zones de l'aérogare.
- Dispatcher : prise en compte de la gestion des flux et respect des directives reçues.
- Garantir un Accueil de qualité de tous les passagers
- Veiller sur la Prévenance systématique et le traitement adapté selon la typologie du passager : Passager en situation d'Handicap (PSH)), familles, personnes âgées
- Assurer toutes les tâches allouées par l'aéroport (relevé des temps de traitement des passagers, remontée d'information...)



**ARTICLE 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE**

Le titulaire doit mettre à la disposition du maître d'ouvrage au minimum le nombre suivant d'agents (hors superviseur) **24h/24** :

Aéroport	Effectif Total sur 24h avec 3 vacations de 8h incluant 02 chefs d'équipe
Aéroport Tanger/Ibn Batouta	<b>18</b>

Le Nombre d'agents et de chefs d'équipes par vacation devra être validé avec la direction de l'aéroport au démarrage de la prestation.

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent recruté comportant :

- Fiche anthropométrique ;
- Copies certifiées conformes des diplômes et des attestations de travail ;
- Un certificat d'aptitude médical attestant que l'agent est apte pour l'exécution du travail qui lui est confié.

Le personnel affecté aux prestations du présent marché doit :

- **02 Chefs d'équipe** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350 et une expérience minimale de 02 ans dans le domaine d'information ou gestion de flux aéroportuaire.
- **16 Agents d'orientation** : Avoir au minimum un niveau d'instruction bac+ 2 et maîtrisant au minimum les langues (Arabe, français et anglais : minimum un score TOEIC de 350) L'expérience d'une année dans le domaine d'accueil et d'information est souhaitable.

La maîtrise d'une autre langue étrangère (espagnol, allemand, italien ou russe, etc.) par au moins une personne par équipe est souhaitable.

**NB : les agents ayant une License ou un Deug en littérature Anglaise sont exemptés du Score du TOEIC.**

Le prestataire est tenu de prévoir une équipe de rotation afin de faire bénéficier son personnel des congés (normaux, maladie, accouchement...) ainsi que des repos hebdomadaires.

Etant donné que la couverture doit s'étendre 24h/24 la relève des vacations doit se faire d'une façon continue, aucune rupture d'effectifs ne sera tolérée par le service en charge.

Le prestataire doit désigner un représentant unique qui le représente vis-à-vis de la Direction de l'Aéroport.

Les agents d'orientation et les chefs d'équipe doivent être portés sur le tableau de service hebdomadaire qui sera communiqué à l'administration de l'aéroport concerné chaque vendredi.

Les horaires de travail des équipes doivent être fixés en concertation avec le directeur de l'Aéroport concerné.

Le profil du personnel du titulaire doit répondre au minimum au profil présenté dans son offre.

Le prestataire a l'entière responsabilité vis-à-vis de l'ONDA pour le remplacement des agents. Il doit, de sa propre initiative, effectuer un remplacement dans les cas suivants :

- Décès, maladie, accident ou congé ;
- Toute autre raison indépendante de la volonté du prestataire.

Quand un agent est remplacé, le nouvel agent doit répondre aux exigences du CPS. Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA.

L'ONDA/Aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

## **ARTICLE 15 : MISSIONS DU PERSONNEL**

### **Agents d'orientation et de préparation :**

Les agents doivent :

- Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les mesures de sûreté qu'ils s'approprient à subir.
- Accueillir, renseigner, orienter les passagers dans les différentes zones de l'aéroport.
- Veiller à ce que chaque passager se présentant au point de contrôle ait retiré tout objet ou bagage pouvant retarder son passage par le PIF.
- Veiller à la disponibilité des réceptacles en nombre suffisant au niveau des PIF exploités, en assurer le recyclage continu.
- Interdire aux passagers de poser leurs bagages directement sur le tapis xRay et les inviter à utiliser les réceptacles.
- Interdire aux passagers de déposer des bagages de dimensions et formats non adaptés aux xRay Bagages à main disponibles dans la zone PIF :
  - \* Orienter les passagers munis de poussettes, chaises roulantes et matériel médical vers l'inspection manuelle,
  - \* Orienter les passagers munis de tout autre objet de dimension et format non adapté vers les comptoirs d'enregistrement.
- Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles liées à la sûreté aéroportuaire (objets interdits, restriction sur les liquides, nécessité de retirer les accessoires et objets électroniques et de les mettre dans les réceptacles...)
- Fluidifier au maximum les files d'attente dans les zones occupées en veillant à optimiser les espaces.
- Coordonner avec les agents de la DGSN par rapport aux positions occupées ;
- Enregistrer les réclamations reçues. Le prestataire mettra à la disposition des passagers un registre de recueil de réclamations qu'il transmettra à l'ONDA selon une fréquence prédéfinie
- Rapporter sans délais tout événement ou incident survenu dans la zone.
- Apporter une attention particulière à tout passager en situation spéciale (situation de handicap, femmes enceintes, familles avec enfants en bas âge...) en leur permettant, dans la mesure du possible, un passage accéléré.

- Adaptation du dispositif des serpentins en fonction de l'affluence (configuration en serpentins « forte affluence » et configuration « faible affluence »)

***Les agents d'orientation et de préparation peuvent être sollicités pour exercer, au sein de l'aérogare, d'autres tâches similaires relatives à l'exploitation aéroportuaire (supervision des zones, suivi des flux des passagers, Key performance Indicators, mesure du temps de traitement des passagers...)***

#### **ARTICLE 16 : FORMATION**

Le Titulaire devra désigner un responsable (non œuvrant) chargé du suivi de la formation. Celui-ci devra vérifier la réalisation de l'ensemble des obligations prévues. Les formations seront à la charge du prestataire.

Toute fausse déclaration ou falsification de documents relatifs à la formation peut constituer une cause possible de résiliation du marché.

La formation initiale prévue par le titulaire doit être complétée par une formation spécifique propre à l'application des procédures qualité et sûreté aéroportuaires suivantes :

- **Qualité clients** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Milieu aéroportuaire** : Activité aéroportuaires, Services aéroports, Type des informations demandées au niveau d'un aéroport
- **Gestion de flux et orientation** : règles de gestions de flux, Missions des agents préparation et orientation, gestion des serpentins en fonction des flux passagers ( il est important de mettre en place une phraséologie et des procédures standards pour les points de contrôle PIF/PAF)
- **Principes de la sûreté**
- **Sensibilisation PSH** : traitement adapté pour les **passagers en situation d'handicap**
- **Sensibilisation aux principes sanitaires (en cas de pandémie « exemple : cas Covid 19 » ...)**
- **Sensibilisation aux principes généraux de la protection de l'environnement (limitation de la consommation de l'eau, électricité, gestion déchets, gestes éco responsables...).**

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'orientation, dispensée par un expert en domaine de l'exploitation aéroportuaire.

La formation sera supervisée par les services désignés de l'aéroport qui valideront le programme de ladite formation avant son démarrage.

Le Titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché et inclure des formations de recyclage et de maintien de compétence pour tout son personnel dédié à cette prestation, ainsi que des formations d'encadrement et de supervision pour les chefs d'équipe

Le non-respect des engagements pris en matière de formation à la qualité clients ou aux formations réglementaires sera considéré comme une inexécution de son obligation contractuelle par le titulaire, susceptible d'entraîner une résiliation aux torts du titulaire.

**ARTICLE 17 : MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES**

Le prestataire du présent marché doit s'engager à préserver l'ensemble des ressources matérielles mises à sa disposition par l'ONDA, étant entendu que toute dégradation partielle ou totale ou disparition de ces ressources doit être systématiquement signalée.

Le transport et la restauration du personnel sont à la charge du prestataire.

**ARTICLE 18 : SECRET PROFESSIONNEL**

Le prestataire et son personnel s'engagent à observer pendant toute la durée de la réalisation des prestations et après son expiration, la discrétion absolue à l'égard des données, informations ou documents à caractère confidentiel dont il aura eu connaissance en raison de l'exercice de sa fonction.

**ARTICLE 19 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail (hiver et été) correcte, complète et confortable, se mariant parfaitement avec l'environnement général de l'aéroport. Le prestataire doit soumettre, pour sélection et accord de l'ONDA, une proposition de design de 3 modèles de tenues (HOMME ET FEMME) et un gilet d'identification de la fonction. Les tenues doivent obligatoirement porter le logo de l'Office National Des Aéroports.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues (composées de tous les articles nécessaires)

Le prestataire doit veiller sur le bon état et la propreté des tenues de son personnel et doit procéder à leur renouvellement dès que cela s'avère nécessaire. Le prestataire devra respecter toute demande particulière liée à la tenue.

Une charte explicative de la façon et la manière du port de la tenue doit être mise en place, tous les agents devront porter de la même manière la même tenue.

**ARTICLE 20 : TRACABILITE ET CONTROLE DES PRESTATIONS**

Le titulaire doit fournir le tableau de service de son personnel. Il sera tenu de notifier immédiatement à l'aéroport tout changement survenu au cours de l'exécution des prestations du marché.

Le titulaire est tenu d'informer son personnel que l'ensemble des zones de l'aérogare est sous vidéosurveillance.

L'aéroport aura le droit, chaque fois qu'il le jugera nécessaire, de vérifier la conduite des prestations à savoir :

- La bonne connaissance des consignes du travail ;
- Les qualifications et compétences du personnel ;
- La présence et la bonne tenue du personnel ;
- La bonne tenue des documents et registre de travail ;
- Le comportement du personnel.

Le prestataire doit fournir à chaque fois que les responsables du suivi du présent marché le lui demandent la liste, le nombre et les fiches de présence du personnel

Des contrôles inopinés peuvent être effectués dans le cadre du contrôle des prestations réalisées.

L'ONDA se réserve le droit de demander au titulaire, le remplacement de tout membre de son personnel ayant manifestement manqué aux consignes du présent marché.

Des réunions de suivi seront organisées au moins une fois par trimestre pour mettre au point et suivre les spécificités du projet :

- La satisfaction
- La conformité des prestations
- Modification des consignes de la sûreté, la sécurité et la facilitation
- Propositions d'amélioration

En cas d'insatisfaction ou de manquement, des pénalités seront appliquées suivant **l'article « PENALITES »**, Des actions correctives seront proposées et validées par les deux parties.

#### **ARTICLE 21 : 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 22 : VISITES MEDICALES**

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

D'autre part, le prestataire doit organiser périodiquement à son personnel, les examens médicaux prévus par la législation en vigueur. Ces examens seront consignés par le prestataire dans un rapport.

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 23 : 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 24 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE**

##### **- GENERALITES**

Les organismes dont toute ou une partie de leur activité nécessite un accès en zone de sûreté à accès réglementée (ZSAR) ou zone stérile (ZS) sont tenus de respecter les exigences les concernant en matière de sûreté de l'aviation civile figurant dans le programme national de sûreté de l'aviation civile (PNSAC) et le programme de sûreté d'aéroport (PSA).

Tout agent a l'obligation de porter un badge (titre d'accès aéroportuaire), d'une manière apparente.

Le titulaire devra à charge, s'acquitter des droits de délivrance de badge (titre d'accès aéroportuaire).

##### **- DESIGNATION D'UN RESPONSABLE DE SURETE DE LA SOCIETE**

Chaque société dont l'activité ou l'installation est située en Zone Réservée ou en Zone Stérile ; ou fait partie de la barrière :

Zone Publique/Zone Réservée ; ou

Zone Réservée/Zone Stérile ; ou

Zone Publique/Zone Stérile ;

Doit désigner un responsable sûreté au sein de son entité et élaborer son propre Programme de sûreté.

La personne désignée doit jouir d'une bonne moralité, satisfaire les exigences de sélection et recrutement du personnel de sûreté figurant dans le PNSAC et avoir une formation en sûreté conformément aux dispositions du Programme National de Formation.

Elle doit avoir l'autorité nécessaire pour faire appliquer et respecter pleinement le programme de sûreté qu'elle a établi.

- **MISSION DU RESPONSABLE DE SURETE DE LA SOCIETE**

Le responsable sûreté de la société aura pour mission de :

- Etre l'interlocuteur de la société vis à vis des autorités sur les questions de la sûreté,
- Traiter de façon adaptée les demandes de titres d'accès (personnes et véhicules) en coordination avec les services concernés,
- Rédiger le programme sûreté de l'entreprise,
- Compléter les fiches de fonction des personnels avec les missions sûreté,
- Organiser la formation sûreté correspondante et en tenir la traçabilité,
- Etablir et gérer les programmes de la qualité de la sûreté et tenir à jour les indicateurs afférents,
- Si besoin, sanctionner en interne les comportements déviants.
- Exigence d'élaboration d'un programme de sûreté

Le programme de sûreté, en plus de la description de la nature de l'activité exercée sur la plate-forme, exposera les mesures de sûreté appliquées au personnel employé sous sa responsabilité et ce, conformément aux exigences stipulées dans le programme national de sûreté de l'aviation civile.

Le programme de sûreté doit être établi conformément au canevas type figurant dans l'annexe II-3-E du PNSAC.

Le programme de sûreté doit être soumis à l'aéroport concerné, pour examen et approbation. Il est déposé au comité local de sûreté et à la Direction de l'Aéronautique Civile pour validation.

➤ **ENGAGEMENT DE SURETE**

La société ne peut démarrer son activité dans les zones réservées qu'après la validation du programme de sûreté par le CLS et la signature d'un engagement sur le respect des mesures de sûreté appliquées sur la plate-forme.

➤ **DIFFUSION DU PROGRAMME DE SURETE**

La diffusion du programme de sûreté d'une société devrait être classée restreinte.

➤ **CONTINUE DES ACTIVITES**

Le prestataire s'engage à garantir à la continuité de son activité.

Le prestataire doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer les prestations, objet du marché en cas d'arrêt de travail de son personnel.

**ARTICLE 25 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

Pendant la période d'une éventuelle crise pandémique, le titulaire doit se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes ainsi que celles mises en place au niveau de l'aéroport, s'assurer que tout son personnel respecte strictement toutes les mesures de prévention applicables y compris les tests de dépistage et notifier systématiquement tout agent confirmé positif.

Aussi, le titulaire devra se soumettre aux éventuelles mesures d'accompagnement mises en place par l'ONDA telles que la réduction des prestations objet du présent marché durant la période de crise. A cet effet et durant toute la période d'exécution du présent marché, l'ONDA se réserve le droit de procéder à l'optimisation des charges de la prestation suivant la situation du trafic aérien ou selon le cas de force majeure (pandémie ou autre) et peut arrêter ou réduire les prestations en fonction de la situation du trafic aérien ou selon le cas de force majeure et ce dans le respect de la réglementation en vigueur.

**ANNEXE 1****Charte professionnelle des agents d'orientation**

Dans un souci d'assurer un service de qualité, je m'engage à :

1. Respecter les horaires de travail et aviser en cas d'urgence le responsable hiérarchique ;
2. Veiller à soigner mon uniforme et mon apparence ;
3. Veiller sur le port des badges d'une manière apparente ;
4. Maintenir des normes acceptables d'hygiène personnelles en tout temps en étant propre et sans odeur ;
5. Eviter l'utilisation des moyens de communication à des fins non professionnelles pendant les heures de travail ;
6. M'abstenir de manger, de fumer ou de mâcher du chewing-gum au cours de la vacation ;
7. Traiter et servir les clients de l'Aéroport avec respect et professionnalisme ;
8. Traiter les passagers et usagers avec respect, de la même façon avec laquelle j'aimerais être traité ;
9. Porter une attention particulière pour les clients âgés, les parents avec enfants, les mineurs non accompagnés et les Personnes à Mobilité réduite ;
10. Etre disponible en tout temps pour les clients de l'Aéroport ;
11. Répondre aux questions des passagers, correctement et avec confiance ;
12. Utiliser, dans la mesure du possible, la langue du client ;
13. M'abstenir de discussions sur des sujets controversés, comme la politique, la religion ou des questions de gestion de l'entreprise ;
14. Avoir une attitude ouverte et communicative, ne pas parler au téléphone personnel ou croiser les bras en parlant aux passagers et usagers ;
15. Ne pas laisser le poste d'affectation vide ;
16. Communiquer au responsables les propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;
18. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;



19. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
20. Respecter la loi 15-91 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
21. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement ;
22. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

Je, soussigné, (nom et prénom) \_\_\_\_\_ ,

Déclare avoir pris connaissance de l'ensemble de la Charte professionnelle des agents d'orientation

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## Appel d'offres ouvert N° 171-22-AOO

### Prestation de services de gestion des flux et d'orientation des passagers

Lot 1 : Aéroport Casablanca/Mohammed V

Lot 2 : Aéroport Marrakech/Ménara

Lot 3 : Aéroport Tanger/Ibn Batouta

<p><b>Direction concernée</b></p> <p><i>Chef de la Division Planification</i> M'hamed Nazim KAMRI</p> <p><i>Chef du Département Planification et Evaluation</i> Karima BOUJADIA</p> <p><i>Directeur du pôle Exploitation Aéroportuaire</i> Hamid MORADEM</p>	<p><b>Direction des Achats et de la Logistique</b></p> <p><i>Le Directeur des Achats et de la Logistique</i> Abdellah BOUKHLOUF</p>
<p><b>Direction Générale de l'ONDA</b></p> <p><i>La Directrice Générale</i> Habiba LAKLALECH</p> <p>8 OCT 2022</p> <p>المكتب الوطني للمطارات Direction Générale OFFICE NATIONAL DES AÉROPORTS</p>	
<p><b>Concurrent</b></p>	
<p><b>CPS lu et accepté sans réserve</b></p>	