

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Appel d'offres ouvert N° 045/18/AOO

Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA

- Lot N° 1: Aéroport Mohammed V
- Lot N°2: Aéroport Marrakech Menara
- Lot N°3: Aéroport Rabat Salé
- Lot N°4: Aéroport Agadir Al Massira
- Lot N°5: Aéroport Tanger Ibn Batouta
- Lot N°6: Aéroport Fès Saïss
- Lot N°7: Aéroport Oujda Angads
- Lot N°8: Aéroport Nador El Aroui
- Lot N°9: Aéroport Laayoune
- Lot N°10: Aéroport Dakhla
- Lot N°11: Aéroport Essaouira

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES	4
ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 2 : MAITRE D'OUVRAGE	4
ARTICLE 3 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS	4
ARTICLE 4 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 5 : LANGUE DE L'OFFRE	5
ARTICLE 6 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES A FOURNIR	5
ARTICLE 7 : CAUTIONNEMENT PROVISoire	7
ARTICLE 8 : OFFRES TECHNIQUES	8
ARTICLE 9 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES	8
ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE	8
ARTICLE 11 : MONNAIE DE L'OFFRE	9
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 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	11
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	11
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	11
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	12
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	12
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	1
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 2	3
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 3	5
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 4	7
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 5	9
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 6	11
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 7	13
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 8	15
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 9	17
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 10	19
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 11	21
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot1	23
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot2	24
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot3	25

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot4	26
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot5	27
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot6	28
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot7	29
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot8	30
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot9	31
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot10	32
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot11	33

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES 10

ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ	10
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ	10
ARTICLE 03 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	10
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	10
ARTICLE 05 : RÉFÉRENCES AUX TEXTES GÉNÉRAUX	11
ARTICLE 06 : RÉSILIATION	11
ARTICLE 07 : DOMICILE DU PRESTATAIRE	11
ARTICLE 08 : RÈGLEMENT DES CONTESTATIONS	11
ARTICLE 09 : CAS DE FORCE MAJEURE	12
ARTICLE 10 : ENTRÉE EN VIGUEUR ET APPROBATION	12
ARTICLE 11 : NANTISSEMENT	12
ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE	12
ARTICLE 13 : DROITS ET TAXES	12

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 1 13

ARTICLE 01 : MAÎTRE D'ŒUVRE	13
ARTICLE 02 : DÉLAI DU MARCHÉ	13
ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT	13
ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET RÉVISION DES PRIX	13
ARTICLE 05 : NORMES	13
ARTICLE 06 : RÉCEPTION DES PRESTATIONS	13
ARTICLE 07 : DÉLAI DE GARANTIE	13
ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DÉFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	14
ARTICLE 09 : PÉNALITÉS DE RETARD	14
ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITÉ MENSUEL	15
ARTICLE 11 : NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	15
ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYÉ SUR L'AÉROPORT	15
ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHÉ	16
ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS	16
ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	16
ARTICLE 16 : FORMATION	18
ARTICLE 17 : MOYENS MATÉRIELS ET LOGISTIQUES	18

ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	18
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	19
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	19
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	19
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE	19
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	20

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 2 23

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	23
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE	23
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	23
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	23
ARTICLE 05 :	NORMES	23
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	23
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE	23
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	24
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	24
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	25
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	25
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	25
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE	26
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	26
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	26
ARTICLE 16 :	FORMATION	28
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	28
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	28
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	29
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	29
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	29
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE	30
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	30

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 3 34

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	34
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE	34
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	34
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	34
ARTICLE 05 :	NORMES	34
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	34
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE	34
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	35
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	35

ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	36
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	36
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	36
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE _____	37
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	37
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	37
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	39
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	39
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	39
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	40
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	40
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL _____	40
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE _____	40
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE _____	41

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 4 _____ 44

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	44
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE _____	44
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT _____	44
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	44
ARTICLE 05 :	NORMES _____	44
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	44
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE _____	44
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	45
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD _____	45
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	46
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	46
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	46
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE _____	47
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	47
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	47
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	49
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	49
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	49
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	50
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	50
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL _____	50
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE _____	50
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE _____	51

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 5 _____ 54

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	54
--------------	----------------------	----

ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE _____	54
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT _____	54
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	54
ARTICLE 05 :	NORMES _____	54
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	54
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE _____	54
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	55
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD _____	55
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	56
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	56
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	56
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE _____	57
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	57
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	57
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	59
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	59
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	59
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	60
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	60
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL _____	60
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE _____	60
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE _____	61

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 6 _____ 64

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	64
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE _____	64
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT _____	64
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	64
ARTICLE 05 :	NORMES _____	64
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	64
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE _____	64
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	65
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD _____	65
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	66
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	66
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	66
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE _____	67
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	67
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	67
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	69
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	69
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	69

ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	70
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	70
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL _____	70
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE _____	71
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE _____	71

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 7 _____ 75

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	75
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE _____	75
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT _____	75
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	75
ARTICLE 05 :	NORMES _____	75
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	75
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE _____	75
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	76
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD _____	76
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	77
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	77
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	77
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE _____	78
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	78
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	78
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	80
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	80
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	80
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	81
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	81
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL _____	81
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE _____	81
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE _____	82

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 8 _____ 85

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	85
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE _____	85
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT _____	85
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	85
ARTICLE 05 :	NORMES _____	85
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	85
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE _____	85
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	86
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD _____	86
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	87

ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	87
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	87
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE	88
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	88
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	88
ARTICLE 16 :	FORMATION	90
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	90
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	90
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	91
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	91
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	91
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE	91
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	92

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 9 95

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	95
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE	95
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	95
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	95
ARTICLE 05 :	NORMES	95
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	95
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE	95
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	96
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	96
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	97
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	97
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	97
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE	98
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	98
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	98
ARTICLE 16 :	FORMATION	99
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	100
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	100
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	101
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	101
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	101
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE	101
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	102

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 10 105

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	105
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE	105

ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT _____	105
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	105
ARTICLE 05 :	NORMES _____	105
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	105
ARTICLE 07 :	DELAJ DE GARANTIE _____	105
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	106
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD _____	106
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	107
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	107
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	107
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE _____	108
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	108
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	108
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	109
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	110
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	110
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	111
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	111
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL _____	111
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE _____	111
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE _____	112

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 11 _____ 115

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	115
ARTICLE 02 :	DELAJ DU MARCHE _____	115
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT _____	115
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	115
ARTICLE 05 :	NORMES _____	115
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	115
ARTICLE 07 :	DELAJ DE GARANTIE _____	115
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	116
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD _____	116
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	117
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	117
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	117
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE _____	118
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	118
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	118
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	119
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	120
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	120
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	121

ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	121
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL _____	121
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE _____	121
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE _____	122

AVIS D'APPEL D'OFFRES
OUVERT SUR "OFFRES DE PRIX"
N°045/18/AOO

Le **lundi 28 mai 2018** à **10h00** heures, il sera procédé, dans la salle de réunion de la Direction Financière située près du bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Mohammed V-Nouasseur) à l'ouverture des plis relatifs à l'appel d'offres **sur offres de prix** concernant : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

- Lot 1 : Aéroport Mohammed V**
- Lot 2 : Aéroport Marrakech Menara**
- Lot 3 : Aéroport Rabat/ Salé**
- Lot 4 : Aéroport Agadir Al Massira**
- Lot 5 : Aéroport Tanger Ibn Batouta**
- Lot 6 : Aéroport Fès Saïss**
- Lot 7 : Aéroport Oujda Angads**
- Lot 8 : Aéroport Nador El Aroui**
- Lot 9 : Aéroport Laayoune**
- Lot 10 : Aéroport Dakhla**
- Lot 11 : Aéroport Essaouira**

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

Le cautionnement provisoire est fixé à la somme de :

- Lot 1: 74 300,00 DHS**
- Lot 2: 26 700,00 DHS**
- Lot 3: 10 500,00 DHS**
- Lot 4: 17 200,00 DHS**
- Lot 5: 17 100,00 DHS**
- Lot 6: 17 100,00 DHS**
- Lot 7: 11 500,00 DHS**
- Lot 8: 9 200,00 DHS**
- Lot 9: 2 600,00 DHS**
- Lot 10: 2 600,00 DHS**
- Lot 11: 2 600,00 DHS**

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

- Lot 1: 4 955 433,60 DHS**
- Lot 2: 1 783 593,60 DHS**
- Lot 3: 706 300,80 DHS**
- Lot 4: 1 152 199,20 DHS**
- Lot 5: 1 140 304,80 DHS**
- Lot 6: 1 140 304,80 DHS**
- Lot 7: 770 870,40 DHS**

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

Lot 8: **619 500,00 DHS**
Lot 9: **173 601,60 DHS**
Lot 10: **173 601,60 DHS**
Lot 11: **173 601,60 DHS**

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

Les concurrents peuvent :

- 1) Soit déposer contre récépissé leurs plis à la cellule Interface Achats au Département des Achats situé au bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Mohammed V-Nouasseur) au plus tard le **lundi 28 mai 2018** avant **9h30** ;
- 2) Soit les envoyer, par courrier recommandé avec accusé de réception, à la cellule précitée ;
- 3) Soit les remettre au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance et avant l'ouverture des plis.

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

N.B : Une visite des lieux sera organisée au profit des concurrents intéressés selon le planning suivant :

Aéroports Mohammed V :

Le **lundi 07 mai 2018** à 15 heures à l'Aéroport Mohammed V (**Contact : 06 94 70 23 95**).

Aéroport Marrakech Ménara:

Le **mardi 08 mai 2018** à 10 heures à l'Aéroport de Marrakech Ménara (**Contact : 06 94 70 23 95**).

Aéroports Rabat/ Salé :

Le **lundi 07 mai 2018** à 10 heures à l'Aéroport de Rabat/ Salé (**Contact : 06 94 70 23 95**).

Aéroport Agadir Al Massira:

Le **mercredi 09 mai 2018** à 15 heures à l'Aéroport d'Agadir Al Massira (**Contact : 06 94 70 23 95**).

Aéroports Tanger Ibn Batouta :

Le **lundi 30 avril 2018** à 10 heures à l'Aéroport de Tanger Ibn Batouta (**Contact : 06 94 70 23 95**).

Aéroport Fès Saïss:

Le **vendredi 04 mai 2018** à 10 heures à l'Aéroport de Fès Saïss (**Contact : 06 94 70 23 95**).

Aéroports Oujda Angads :

Le **jeudi 03 mai 2018** à 10 heures à l'Aéroport d'Oujda Angads (**Contact : 06 94 70 23 95**).

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

Aéroport Nador El Aroui:

Le **mercredi 02 mai 2018** à 10 heures à l'Aéroport de Nador El Aroui (**Contact : 06 94 70 23 95**).

Aéroports Laayoune :

Le **jeudi 10 mai 2018** à 10 heures à l'Aéroport de Laayoune (**Contact : 06 94 70 23 95**).

Aéroport Dakhla:

Le **vendredi 11 mai 2018** à 10 heures à l'Aéroport de Dakhla (**Contact : 06 94 70 23 95**).

Aéroports Essaouira :

Le **mercredi 09 mai 2018** à 10 heures à l'Aéroport d'Essaouira (**Contact : 06 94 70 23 95**).

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



REGLEMENT DE CONSULTATION

Appel d'offres ouvert N° 045/18/AOO

Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA

- Lot N° 1: Aéroport Mohammed V
- Lot N°2: Aéroport Marrakech Menara
- Lot N°3: Aéroport Rabat Salé
- Lot N°4: Aéroport Agadir Al Massira
- Lot N°5: Aéroport Tanger Ibn Batouta
- Lot N°6: Aéroport Fès Saïss
- Lot N°7: Aéroport Oujda Angads
- Lot N°8: Aéroport Nador El Aroui
- Lot N°9: Aéroport Laayoune
- Lot N°10: Aéroport Dakhla
- Lot N°11: Aéroport Essaouira

TABLE DE MATIERE

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES	4
ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 2 : MAITRE D'OUVRAGE	4
ARTICLE 3 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS	4
ARTICLE 4 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 5 : LANGUE DE L'OFFRE	5
ARTICLE 6 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES A FOURNIR	5
ARTICLE 7 : CAUTIONNEMENT PROVISoire	7
ARTICLE 8 : OFFRES TECHNIQUES	8
ARTICLE 9 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES	8
ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE	8
ARTICLE 11 : MONNAIE DE L'OFFRE	9
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 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	11
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	11
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	11
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	12
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	12
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	1
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 2	3
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 3	5
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 4	7
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 5	9
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 6	11
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 7	13
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 8	15
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 9	17
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 10	19
ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 11	21
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot1	23
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot2	24
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot3	25
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot4	26
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot5	27

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot6	28
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot7	29
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot8	30
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot9	31
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot10	32
ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot11	33

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent règlement concerne la consultation relative au projet : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

- Lot 1 : Aéroport Mohammed V**
- Lot 2 : Aéroport Marrakech Menara**
- Lot 3 : Aéroport Rabat/ Salé**
- Lot 4 : Aéroport Agadir Al Massira**
- Lot 5 : Aéroport Tanger Ibn Batouta**
- Lot 6 : Aéroport Fès Saïss**
- Lot 7 : Aéroport Oujda Angads**
- Lot 8 : Aéroport Nador El Aroui**
- Lot 9 : Aéroport Laayoune**
- Lot 10 : Aéroport Dakhla**
- Lot 11 : Aéroport Essaouira**

ARTICLE 2 : MAITRE D'OUVRAGE

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

ARTICLE 3 : 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 4 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Le dossier d'appel d'offres comprend :

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

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

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

ARTICLE 5 : LANGUE DE L'OFFRE

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

Tout document imprimé fourni par le candidat peut être rédigé en une autre langue dès lors qu'il est accompagné d'une traduction en langue française par une personne/autorité compétente, des passages intéressants l'offre. Dans ce cas et aux fins de l'interprétation de l'offre, la traduction française fait foi.

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

ARTICLE 6 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES 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 ; **Pour les groupements**, l'attestation de la caution personnelle et solidaire doit être conforme à l'**ANNEXE II** tel que défini à l'article **07** du présent règlement de consultation.
- A3.** Pour les groupements, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA 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. Une copie du texte** l'habilitant à exécuter les prestations objet du marché ;
- A3.** L'original du récépissé du **cautionnement provisoire** ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu ; **Pour les groupements**, le cautionnement doit être conforme à l'**ANNEXE II** tel que défini à l'article 07 du présent règlement de consultation.
- A4.** Pour les groupements, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur ;

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 prévues 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 7 : 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 8 : 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 9 : 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

2. NB : Le montant total de l'acte d'engagement doit être libellé en **chiffres** et en toutes **lettres**. **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 vendeur du dirham en vigueur, du premier jour ouvrable de la semaine précédant celle du jour d'ouverture des plis, donné par Bank Al-Maghrib.

NB : Les concurrents **ne doivent pas** proposer plusieurs prix en monnaies différentes pour une même ligne figurant au niveau du bordereau des prix-détail estimatif.

ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS

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

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

Ce pli contient :

1. Lorsque l'offre technique n'est pas exigée, Deux (02) enveloppes distinctes :
 - a. La première enveloppe doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**dossiers administratif et technique**", contient :
 1. Les pièces du dossier administratif (Article 6 § A);
 2. Les pièces du dossier technique (Article 6 § C) ;
 3. Les pièces du dossier additif (Article 6 § D), le cas échéant ;
 4. Le cahier des prescriptions spéciales (Article 6 § E).
 - b. La deuxième enveloppe contient l'offre financière. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**offre financière**" ;
2. Lorsque l'offre technique est exigée, Trois (03) enveloppes distinctes :
 - a. La première enveloppe doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**dossiers administratif et technique**", contient :
 1. Les pièces du dossier administratif (Article 6 § A);
 2. Les pièces du dossier technique (Article 6 § C) ;
 3. Les pièces du dossier additif (Article 6 § D), le cas échéant.
 4. Le cahier des prescriptions spéciales (Article 6 § E).
 - b. La deuxième enveloppe contient l'offre financière. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**offre financière**" ;
 - c. La troisième enveloppe contient l'offre technique. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "**offre technique**".

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

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

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

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

ARTICLE 13 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS

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

Lorsque le dépôt d'échantillons et/ou la présentation de prospectus, notices ou autres documents techniques est exigé, conformément à l'article 34 du règlement des marchés de l'ONDA, les concurrents doivent déposer les échantillons/documents détaillés dans les

dispositions particulières (cf. chapitre 2 du présent règlement de la consultation), dans les conditions fixées au niveau de l'avis d'appel d'offres.

2. Dépôt des plis

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

3. Dépôt des plis complémentaires

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

ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS

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

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

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

ARTICLE 15 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES

Les offres des concurrents sont examinées et évaluées dans les conditions fixées, notamment, dans articles **36, 37, 38, 39, 40, 41 et 42** du règlement des marchés de l'ONDA 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 particulière du présent règlement de consultation. Par conséquent, l'ouverture des plis d'un lot peut être effectuée par la commission même si le lot précédent dans l'appel d'offres n'est pas encore adjugé.

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, **par fax confirmé** ou par **voie électronique** de lui fournir des éclaircissements ou renseignements concernant l'appel d'offres ou les documents y afférents, **exclusivement**, aux coordonnées suivantes :



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

Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA

- Lot 1 : Aéroport Mohammed V
- Lot 2 : Aéroport Marrakech Menara
- Lot 3 : Aéroport Rabat/ Salé
- Lot 4 : Aéroport Agadir Al Massira
- Lot 5 : Aéroport Tanger Ibn Batouta
- Lot 6 : Aéroport Fès Saïss
- Lot 7 : Aéroport Oujda Angads
- Lot 8 : Aéroport Nador El Aroui
- Lot 9 : Aéroport Laayoune
- Lot 10 : Aéroport Dakhla
- Lot 11 : Aéroport Essaouira

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. Fournir **les attestations de référence originales** ou leurs copies certifiées conformes à l'originale délivrée par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction desquels le concurrent a exécuté les prestations objet desdites attestations. Chaque attestation précise notamment :

- La nature des prestations ;
- Leur montant ;
- Le nom et la qualité du signataire et son appréciation.
- L'année de réalisation (**Durant les dix dernières années**);

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** une proposition des profils des moyens humains contractuels clés et une liste des moyens matériels à affecter au projet, ainsi que la démarche du travail pour la réalisation des prestations :

Moyens humains contractuels proposés pour la réalisation des prestations :

Les profils des ressources humaines (Chefs d'équipes et agents d'informations) que le concurrent proposera pour la prestation. L'évaluation des qualifications des moyens humains sera réalisée sur la base des profils signés par le concurrent. Les profils doivent indiquer le niveau de maîtrise des langues (Arabe, français et anglais : minimum un score Toeic de 350 justifié par une copie du certificat du score du Toeic)

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

Score du TOEIC (joindre copies des diplômes et/ou des attestations de réussite le cas échéant).

N.B :

Le concurrent est tenu de présenter pour chaque lot une offre technique correspondante séparée.

Le concurrent est tenu de présenter pour chaque lot une offre financière correspondante séparée.

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.

ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

Déclaration sur l'honneur

- Référence de l'appel d'offres : **045/18/AOO**
- Mode de passation : **Appel d'offres Ouvert**
- Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

- Lot 1 : Aéroport Mohammed V**
- Lot 2 : Aéroport Marrakech Menara**
- Lot 3 : Aéroport Rabat/ Salé**
- Lot 4 : Aéroport Agadir Al Massira**
- Lot 5 : Aéroport Tanger Ibn Batouta**
- Lot 6 : Aéroport Fès Saïss**
- Lot 7 : Aéroport Oujda Angads**
- Lot 8 : Aéroport Nador El Aroui**
- Lot 9 : Aéroport Laayoune**
- Lot 10 : Aéroport Dakhla**
- Lot 11 : Aéroport Essaouira**

A – Si le concurrent est une personne physique

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

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

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

B - Si le concurrent est une personnes morale

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

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

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

- 1)** M'engager à couvrir, dans les limites fixées dans le cahier des charges, par une police d'assurance, les risques découlant de mon activité professionnelle ;
- 2)** Que je 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.

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° 045/18/AOO relatif à « Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA »

Lot N° 1: Aéroport Mohammed V
 Lot N°2: Aéroport Marrakech Menara
 Lot N°3: Aéroport Rabat Salé
 Lot N°4: Aéroport Agadir Al Massira
 Lot N°5: Aéroport Tanger Ibn Batouta
 Lot N°6: Aéroport Fès Saïss
 Lot N°7: Aéroport Oujda Angads
 Lot N°8: Aéroport Nador El Aroui
 Lot N°9: Aéroport Laayoune
 Lot N°10: Aéroport Dakhla
 Lot N°11: Aéroport Essaouira
 (Ajouter le numéro et objet du lot, le cas échéant).

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

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

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

Fait à(ville)

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

- (1) Supprimer les paragraphes inutiles ;
- (2) Mention à préciser obligatoirement en cas de groupement b), c) et d) ci-haut.

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

Si l'appel d'offres est alloué le cautionnement provisoire doit être constitué séparément pour chaque Lot.

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

Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 1 : Aéroport 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 (optionnelle).
- 2) Pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence des documents équivalents et lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine, la référence à la déclaration délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produits.
- 3) Ces mentions ne concernent que les personnes assujetties à cette obligation.

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 2**Acte d'engagement**

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 2 : Aéroport Marrakech Menara

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 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 (optionnelle).
- 2) Pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence des documents équivalents et lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine, la référence à la déclaration délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produits.
- 3) Ces mentions ne concernent que les personnes assujetties à cette obligation.

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 3**Acte d'engagement**

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 3 : Aéroport Rabat/ Salé

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 3 :

- Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Taux de la T.V.A. : **20%** ;
- Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 4

Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 4 : Aéroport Agadir Al Massira

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 4 :

- Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Taux de la T.V.A. : **20%** ;
- Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 5
Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 5 : 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
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 5 :

- Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Taux de la T.V.A. : **20%** ;
- Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 6
Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 6 : Aéroport Fès Saïss

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 6 :

- Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Taux de la T.V.A. : **20%** ;
- Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 7**Acte d'engagement**

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 7 : Aéroport Oujda Angads

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 7 :

- Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Taux de la T.V.A. : **20%** ;
- Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 8

Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 8 : Aéroport Nador El Aroui

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 8 :

- Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Taux de la T.V.A. : **20%** ;
- Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 9

Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 9 : Aéroport Laayoune

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 9 :

- Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Taux de la T.V.A. : **20%** ;
- Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 10
Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**
Lot 10 : Aéroport Dakhla

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 10 :

- Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Taux de la T.V.A. : **20%** ;
- Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 11
Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **045/18/AOO** du **lundi 28 mai 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 11 : Aéroport Essaouira

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 11 :

- Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Taux de la T.V.A. : **20%** ;
- Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
- Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot1**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 1: AEROPORT MOHAMMED V**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 1 : CASABLANCA	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot2**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 2 : AEROPORT MARRAKECH MENARA**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 2 : MARRAKECH	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot3**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 3: AEROPORT RABAT/ SALE**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 3 : RABAT/ SALE	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot4**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 4: AEROPORT AGADIR AL MASSIRA**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 4 : AGADIR	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot5**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 5: AEROPORT TANGER IBN BATOUTA**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 5 : TANGER	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot6**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 6: AEROPORT FÈS SAISS**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 6 : FÈS	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot7**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 7: AEROPORT OUJDA ANGADS**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 7 : OUJDA	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot8**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 8: AEROPORT NADOR EL AROUI**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 8 : NADOR	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot9**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 9: AEROPORT LAAYOUNE**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 9 : LAAYOUNE	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot10**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 10: AEROPORT DAKHLA**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 10 : DAKHLA	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot11**AO N° : 045/18/AOO****Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA****LOT 11: AEROPORT ESSAOUIRA**

ITEMS	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU mensuel Hors TVA en chiffres	PT annuel Hors TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA ; Lot 11 : ESSAOUIRA	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

Appel d'offres ouvert N° 045/18/AOO

Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA

- Lot N° 1: Aéroport Mohammed V**
- Lot N°2: Aéroport Marrakech Menara**
- Lot N°3: Aéroport Rabat Salé**
- Lot N°4: Aéroport Agadir Al Massira**
- Lot N°5: Aéroport Tanger Ibn Batouta**
- Lot N°6: Aéroport Fès Saïss**
- Lot N°7: Aéroport Oujda Angads**
- Lot N°8: Aéroport Nador El Aroui**
- Lot N°9: Aéroport Laayoune**
- Lot N°10: Aéroport Dakhla**
- Lot N°11: Aéroport Essaouira**

Table des matières

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES	10
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ	10
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ	10
ARTICLE 03 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	10
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	10
ARTICLE 05 : RÉFÉRENCES AUX TEXTES GÉNÉRAUX	11
ARTICLE 06 : RESILIATION.....	11
ARTICLE 07 : DOMICILE DU PRESTATAIRE.....	11
ARTICLE 08 : RÉGLEMENT DES CONTESTATIONS	11
ARTICLE 09 : CAS DE FORCE MAJEURE	12
ARTICLE 10 : ENTRÉE EN VIGUEUR ET APPROBATION.....	12
ARTICLE 11 : NANTISSEMENT	12
ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE	12
ARTICLE 13 : DROITS ET TAXES.....	12
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 1	13
ARTICLE 01 : MAÎTRE D'ŒUVRE	13
ARTICLE 02 : DÉLAI DU MARCHÉ.....	13
ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT	13
ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET RÉVISION DES PRIX.....	13
ARTICLE 05 : NORMES	13
ARTICLE 06 : RÉCEPTION DES PRESTATIONS	13
ARTICLE 07 : DÉLAI DE GARANTIE	13
ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DÉFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	14
ARTICLE 09 : PÉNALITÉS DE RETARD	14
ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITÉ MENSUEL.....	15
ARTICLE 11 : NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	15
ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYÉ SUR L'AÉROPORT	15
ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHÉ.....	16
ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS	16
ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	16
ARTICLE 16 : FORMATION	18
ARTICLE 17 : MOYENS MATÉRIELS ET LOGISTIQUES	18
ARTICLE 18 : TÂCHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	18
ARTICLE 19 : SÛRETÉ DE L'AVIATION CIVILE	19
ARTICLE 20 : SECRET PROFESSIONNEL.....	19
ARTICLE 21 : TENUE DE TRAVAIL	19
ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE.....	19
ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES À LA TENUE	20
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 2	23

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	23
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE.....	23
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	23
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX.....	23
ARTICLE 05 :	NORMES	23
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	23
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE	23
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	24
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	24
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL.....	25
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	25
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	25
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE.....	26
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	26
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	26
ARTICLE 16 :	FORMATION	28
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	28
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	28
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	29
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL.....	29
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	29
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE.....	30
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	30
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 3		34

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	34
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE.....	34
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	34
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX.....	34
ARTICLE 05 :	NORMES	34
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	34
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE	34
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	35
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	35
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL.....	36
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	36
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	36
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE.....	37
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	37
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	37
ARTICLE 16 :	FORMATION	39
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	39

ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	39
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	40
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL.....	40
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	40
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE.....	40
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	41
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 4		44
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	44
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE.....	44
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	44
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX.....	44
ARTICLE 05 :	NORMES	44
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	44
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE	44
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	45
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	45
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	46
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	46
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	46
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE.....	47
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	47
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	47
ARTICLE 16 :	FORMATION	49
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	49
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	49
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	50
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL.....	50
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	50
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE.....	50
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	51
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 5		54
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	54
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE.....	54
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	54
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX.....	54
ARTICLE 05 :	NORMES	54
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	54
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE	54
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	55
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	55

ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	56
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	56
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	56
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE	57
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	57
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	57
ARTICLE 16 :	FORMATION	59
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	59
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	59
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	60
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	60
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	60
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE	60
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	61
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 6		64
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	64
ARTICLE 02 :	DELAÏ DU MARCHE	64
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	64
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	64
ARTICLE 05 :	NORMES	64
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	64
ARTICLE 07 :	DELAÏ DE GARANTIE	64
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	65
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	65
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	66
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	66
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	66
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE	67
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	67
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	67
ARTICLE 16 :	FORMATION	69
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	69
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	69
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	70
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	70
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	70
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE	71
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	71
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 7		75
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	75

ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE	75
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	75
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	75
ARTICLE 05 :	NORMES	75
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	75
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE	75
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	76
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	76
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	77
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	77
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	77
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE	78
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	78
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	78
ARTICLE 16 :	FORMATION	80
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	80
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	80
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	81
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	81
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	81
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE	81
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	82
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 8		85
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	85
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE	85
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	85
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	85
ARTICLE 05 :	NORMES	85
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	85
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE	85
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	86
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	86
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	87
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	87
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	87
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE	88
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	88
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	88
ARTICLE 16 :	FORMATION	90
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	90
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	90

ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	91
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	91
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	91
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE.....	91
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	92

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 9 95

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	95
ARTICLE 02 :	DELAÏ DU MARCHÉ.....	95
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	95
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX.....	95
ARTICLE 05 :	NORMES	95
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	95
ARTICLE 07 :	DELAÏ DE GARANTIE	95
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	96
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	96
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	97
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	97
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	97
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHÉ.....	98
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	98
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	98
ARTICLE 16 :	FORMATION	99
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	100
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	100
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	101
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	101
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	101
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE.....	101
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	102

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 10 105

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	105
ARTICLE 02 :	DELAÏ DU MARCHÉ.....	105
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	105
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX.....	105
ARTICLE 05 :	NORMES	105
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	105
ARTICLE 07 :	DELAÏ DE GARANTIE	105
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	106
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	106
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	107

ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	107
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	107
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE	108
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	108
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	108
ARTICLE 16 :	FORMATION	109
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	110
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	110
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	111
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	111
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	111
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE	111
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	112
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 11	115
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE	115
ARTICLE 02 :	DELAÏ DU MARCHE	115
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT	115
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	115
ARTICLE 05 :	NORMES	115
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS	115
ARTICLE 07 :	DELAÏ DE GARANTIE	115
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	116
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD	116
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	117
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	117
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	117
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE	118
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	118
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	118
ARTICLE 16 :	FORMATION	119
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	120
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	120
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE	121
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL	121
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL	121
ARTICLE 22 :	COMPOSITION DE LA TENUE	121
ARTICLE 23 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	122

ENTRE :

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

d'une part

ET :

(Titulaire)

Faisant élection de domicile à

Inscrite au Registre de Commerce de

sous le n°

Affiliée à la CNSS sous le n°

Représentée par _____ en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés,

D'autre part,

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES

NB : Les présentes clauses administratives sont identiques et applicables à tous les lots du présent appel d'offres.

ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet : **Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA**

Lot 1 : Aéroport Mohammed V

Lot 2 : Aéroport Marrakech Menara

Lot 3 : Aéroport Rabat/ Salé

Lot 4 : Aéroport Agadir Al Massira

Lot 5 : Aéroport Tanger Ibn Batouta

Lot 6 : Aéroport Fès Saïss

Lot 7 : Aéroport Oujda Angads

Lot 8 : Aéroport Nador El Aroui

Lot 9 : Aéroport Laayoune

Lot 10 : Aéroport Dakhla

Lot 11 : Aéroport Essaouira

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 ;
- 2) Le présent cahier des prescriptions spéciales (CPS) ;
- 3) Le Bordereau Des Prix – Détail Estimatif : (BDP-DE) ;
- 4) Les pièces constitutives de l'offre technique ;
- 5) Le CCAG-T ;

ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER

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

- Avoir pris pleine connaissance de l'ensemble des prestations ;
- Avoir fait préciser tous points susceptibles de contestations ;

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

ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX

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

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

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

ARTICLE 06 : RESILIATION

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

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

ARTICLE 07 : DOMICILE DU PRESTATAIRE

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

ARTICLE 08 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS

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

ARTICLE 09 : CAS DE FORCE MAJEURE

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

ARTICLE 10 : 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 11 : NANTISSEMENT

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

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

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

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

ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE

Le marché sera interprété conformément au droit Marocain

ARTICLE 13 : DROITS ET TAXES

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

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

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 1

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport (Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport de Casablanca 7jours/7 ,24H/24.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Casablanca d'agents d'information dont la mission est de:
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents	Effectif Total en Chef d'équipe
Aéroport Mohammed V	48	4

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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

Pour le chef 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'accueil et d'information.

Pour l'agent d'information : 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.

Les agents d'information 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.

Un **chef d'équipe** doit être désigné sur le tableau de service parmi les agents affectés aux différents postes de telle sorte à couvrir tous les horaires, il est désigné comme l'interlocuteur de l'administration de l'aéroport.

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

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.
- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.

- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone où se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2
	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
Total articles Femme		29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
Total articles Homme		17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 2

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport (Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE

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

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Marrakech d'agents d'information dont la mission est de:
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents	Effectif Total en Chef d'équipe
Aéroport Marrakech	16	4

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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

- Pour le chef 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'accueil et d'information.

- Pour l'agent d'information : 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.

Les agents d'information 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.

Un **chef d'équipe** doit être désigné sur le tableau de service parmi les agents affectés aux différents postes de telle sorte à couvrir tous les horaires, il est désigné comme l'interlocuteur de l'administration de l'aéroport.

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

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché
Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.

- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.
- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone ou se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2
	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
Total articles Femme		29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
Total articles Homme		17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 3

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport (Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport de Rabat-Salé 7jours/7 ,24H/24.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Rabat-Salé d'agents d'information dont la mission est de:
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents	Effectif Total en Chef d'équipe
Aéroport Rabat-Salé	7	1

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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

Pour le chef 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'accueil et d'information.

Pour l'agent d'information : 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.

Les agents d'information 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.

Un **chef d'équipe** doit être désigné sur le tableau de service parmi les agents affectés aux différents postes de telle sorte à couvrir tous les horaires, il est désigné comme l'interlocuteur de l'administration de l'aéroport.

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

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.
- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.

- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone ou se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2
	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
Total articles Femme		29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
Total articles Homme		17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 4

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport (Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHÉ

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport d'Agadir 7jours/7 ,24H/24.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport d'Agadir d'agents d'information dont la mission est de:
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents	Effectif Total en Chef d'équipe
Aéroport d'Agadir	11	2

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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

Pour le chef 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'accueil et d'information.

Pour l'agent d'information : 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.

Les agents d'information 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.

Un **chef d'équipe** doit être désigné sur le tableau de service parmi les agents affectés aux différents postes de telle sorte à couvrir tous les horaires, il est désigné comme l'interlocuteur de l'administration de l'aéroport.

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

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché
Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.
- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.

- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone où se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2
	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
Total articles Femme		29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
Total articles Homme		17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 5

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport (Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE

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

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Tanger d'agents d'information dont la mission est de:
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents	Effectif Total en Chef d'équipe
Aéroport Tanger	12	1

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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

Pour le chef 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'accueil et d'information.

Pour l'agent d'information : 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.

Les agents d'information 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.

Un **chef d'équipe** doit être désigné sur le tableau de service parmi les agents affectés aux différents postes de telle sorte à couvrir tous les horaires, il est désigné comme l'interlocuteur de l'administration de l'aéroport.

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

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.
- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.

- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone où se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2
	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
Total articles Femme		29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
Total articles Homme		17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 6

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport (Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport de Fés 7jours/7 ,24H/24.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Fés d'agents d'information dont la mission est de:
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents	Effectif Total en Chef d'équipe
Aéroport Fés	12	1

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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

- Pour le chef 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'accueil et d'information.

- Pour l'agent d'information : 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.

Les agents d'information 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.

Un **chef d'équipe** doit être désigné sur le tableau de service parmi les agents affectés aux différents postes de telle sorte à couvrir tous les horaires, il est désigné comme l'interlocuteur de l'administration de l'aéroport.

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

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché
Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.

- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.
- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone où se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2
	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
Total articles Femme		29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
Total articles Homme		17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 7

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport (Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHÉ

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport d'Oujda 7jours/7 ,24H/24.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport d'Oujda d'agents d'information dont la mission est de:
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents	Effectif Total en Chef d'équipe
Aéroport d'Oujda	7	1

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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

- Pour le chef 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'accueil et d'information.

- Pour l'agent d'information : 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.

Les agents d'information 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.

Un **chef d'équipe** doit être désigné sur le tableau de service parmi les agents affectés aux différents postes de telle sorte à couvrir tous les horaires, il est désigné comme l'interlocuteur de l'administration de l'aéroport.

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

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché
Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent

s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.
- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.

- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.
- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone où se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2
	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
Total articles Femme		29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
Total articles Homme		17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 8

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport(Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport de Nador 7jours/7 ,24H/24.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Nador d'agents d'information dont la mission est de :
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceintes,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents	Effectif Total en Chef d'équipe
Aéroport Nador	6	1

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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

- Pour le chef 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'accueil et d'information.

- Pour l'agent d'information : 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.

Les agents d'information 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.

Un **chef d'équipe** doit être désigné sur le tableau de service parmi les agents affectés aux différents postes de telle sorte à couvrir tous les horaires, il est désigné comme l'interlocuteur de l'administration de l'aéroport.

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

Le titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché
Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent

s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.
- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.

- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.
- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone ou se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2
	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
Total articles Femme		29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
Total articles Homme		17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 9

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport (Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport de Laayoune à tout moment.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Laayoune d'agents d'information dont la mission est de:
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents
Aéroport Laayoune	2

Les vacances devront être validées 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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

- 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.

Les agents d'information 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 titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché. Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA.

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.
- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.
- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone où se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2

	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
	Total articles Femme	29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
	Total articles Homme	17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 10

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport (Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHÉ

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport de Dakhla à tout moment.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Dakhla d'agents d'information dont la mission est de:
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents
Aéroport Dakhla	2

Les vacances devront être validées 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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

- 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.

Les agents d'information 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 titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché. Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA.

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.
- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.
- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone où se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2

	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
	Total articles Femme	29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
	Total articles Homme	17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 11

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Exploitation Aéroportuaire**.

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) 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 mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires et le Rapport technique mensuel, signé conjointement entre les personnes habilitées de l'aéroport (Directeur et responsable de l'exploitation) concerné et le titulaire du marché, précisant que les documents de réception des prestations listées ci-après ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

Les prestations objet du présent marché seront conformes aux normes fixées aux prescriptions et spécifications techniques.

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Des attestations de prestations réalisées, signées par les responsables habilités de l'aéroport, seront établies mensuellement.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions définies par l'article 73 du C.C.A.G.T

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

1- En cas de retard dans l'exécution des travaux : Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à huit pour Cent (8 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT.

2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports : Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à deux pour Cent (2 %) du montant du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux.

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

Les pénalités prévues ci-dessous seront appliquées par lot sans mise en demeure préalable sur simple constat de non-conformité aux prescriptions du marché :

a) En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché est prélevée par constat.

b) Pénalité pour insuffisance du personnel.

En cas d'insuffisance de l'effectif fixé, une pénalité de 300 Dhs par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail.

Une pénalité de 500 Dhs par agent et par jour est appliquée au cas où il est constaté qu'un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée.

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

Une pénalité de 1000 Dhs 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.

e) Cumul des pénalités.

Les pénalités ci-dessus, sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse 10% du montant du marché.

NB : Une répétition des constats et/ou l'atteinte du plafond des pénalités (10% du montant du marché) peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions du CCAGT.

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- 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 11 : 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 contrat, est non avenue.

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité de l'Aéroport.

Dix jours (10 j) calendaires à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux et avant tout commencement, il devra remettre au Service de sécurité de l'Aéroport, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, les demandes d'enquêtes réglementaires pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le titulaire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais encore sur les faits ou renseignements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des travaux ou des prestations dont il a la charge.

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport de Essaouira à tout moment.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Essaouira d'agents d'information dont la mission est de:
 - Renseigner et orienter les passagers et usagers des aéroports.
 - Donner des informations sur le trafic, le tourisme, les moyens de transport et tout autre service utile pour les passagers et usagers ;
 - Assurer les annonces sonores si nécessaire
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceintes,...)
 - Assurer la gestion de l'affichage des comptoirs d'enregistrement des écrans d'affichage à partir du poste d'administration installé au comptoir d'information si nécessaire
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autre pourront être accordés par l'aéroport sous réserve d'assurer une permanence au niveau des comptoirs.
- S'assurer que les informations disponibles au niveau des points d'informations sont à jour et fiables.
- S'assurer de la disponibilité au niveau des différents comptoirs, de l'ensemble des informations nécessaires aux passagers et usagers, et ce en fonction de leurs emplacements.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total en Agents
Aéroport Essaouira	2

Les vacances devront être validées 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 d'information 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.

Les agents d'information affectés aux travaux du présent marché doivent :

- 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.

Les agents d'information 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 titulaire doit prendre en charge la formation des agents d'information, 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 contenu de la formation portera notamment sur les points suivants :

- Activité aéroportuaires ;
- Services aéroports ;
- Clients d'aéroports ;
- Type des informations demandées au niveau d'un aéroport ;
- Charte d'information ;
- ...etc.

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 marché. Le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA.

Le directeur de l'aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure pas convenablement ses fonctions.

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.

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 :

- **Module Qualité client** : accueil et relation avec les passagers, technique de communication gestion des conflits, etc.
- **Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté.**

Le titulaire présentera un plan de formation portant au moins sur ces thèmes pour la durée du marché.

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.

La liste de ces ressources fera l'objet d'un inventaire et d'une prise en charge au moment de la notification du présent marché par la direction de l'aéroport concerné.

Le modèle de la tenue doit être standard à l'échelle nationale.

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents d'information doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement, la disponibilité des équipements et documents d'information de chaque comptoir.
- ✓ S'assurer que les informations disponibles aux niveaux des points d'informations sont mises à jour et fiables.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.
- ✓ Contrôler la concordance de l'information fournie par le programme journalier sur support papier et les informations disponibles sur les IVC (système informatique de suivi des vols).
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes
- ✓ Vérifier au niveau des comptoirs où cela existe le bon fonctionnement des bornes interactives.

Pendant la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter et informer les passagers sur les vols, le tourisme, et les autres services public et privée de l'aéroport ;
- ✓ Rendre compréhensible les informations techniques et les informations opérationnelles disponibles sur les systèmes d'information (totem, écrans....) ;
- ✓ Coordonner avec les services concernés la mise à jour des informations affichées en cas de changements ;
- ✓ Assurer les annonces selon la procédure des messages sonores de l'ONDA ;
- ✓ Assurer la gestion des appels téléphoniques au niveau des comptoirs d'information ;
- ✓ Enregistrer les réclamations reçues ;
- ✓ Assister les usagers pour enregistrer leur réclamation ;
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone où se trouve le point d'information en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents d'information doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition du point d'information ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Le prestataire est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de la sûreté de l'aviation civile contenues dans le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans le Programme de Sûreté Aéroportuaire (PSA).

ARTICLE 20 : 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 21 : TENUE DE TRAVAIL

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail convenable et acceptée par l'ONDA quant au design, matière utilisée et nombre d'articles de la tenue.

ARTICLE 22 : COMPOSITION DE LA TENUE

La tenue du personnel du titulaire affecté au projet doit être composée des articles mentionnés sur le tableau ci-dessous (29 articles au minimum pour chaque femme affectée au projet et 17 articles au minimum pour chaque homme affecté au projet) :

Collection	DESIGNATION	QTE Minimale
FEMME	Veste longue doublée	2
	Pantalon	2
	veste bolero M ¾ capuche	2
	Robe droite s/m	2
	Jupe plis creux	2
	Gilet brodé	2

	Ceinture bordée	2
	Débardeur	2
	Chemisier nœud amovible	2
	Foulard carré	2
	Manteau longue bicolore doublé	1
	Gilet manche longue poche incrusté	2
	Gilet femme sans manche incrusté	2
	Chaussure femme petit talent	1
	Chaussure femme moyen talent	1
	Sac femme en cuir vachette	1
	Ceinture	1
	Total articles Femme	29
HOMME	Costume homme	2
	Gilet brodé homme	2
	Manteau homme 7/8	1
	Chemise homme MC	2
	Chemise homme ML	2
	Cravate	2
	Gilet homme col V ML	2
	Gilet homme col V SM	2
	Chaussure homme	1
	Ceinture	1
	Total articles Homme	17

ARTICLE 23 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

Le prestataire doit prendre à sa charge la confection des tenues de son personnel affecté au projet.

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues dont chacune est composée des articles cités dans l'article 22.

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.

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

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des comptoirs d'information, 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 particulières 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 au point d'information, 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 comptoir d'information vide ;
16. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
17. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;

18. Renseigner le passager, l'informer sur les services mis à sa disposition et l'orienter ;
19. M'assurer de la véracité (horaires de vol) de l'information communiquée aux passagers ;
20. Informer le passager quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
21. Mettre à la disposition du passager en cas de besoin les informations concernant le transport approprié afin d'accéder à l'aéroport, ou de le quitter ;
22. Informer le passager quant aux services de restauration, des espaces de détente, et autres services offerts à l'aéroport ;
23. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
24. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
25. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
26. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES**Appel d'offres ouvert N° 045/18/AOO****Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs
d'Information de l'ONDA**

Lot N° 1: Aéroport Mohammed V
Lot N°2: Aéroport Marrakech Menara
Lot N°3: Aéroport Rabat Salé
Lot N°4: Aéroport Agadir Al Massira
Lot N°5: Aéroport Tanger Ibn Batouta
Lot N°6: Aéroport Fès Saïss
Lot N°7: Aéroport Oujda Angads
Lot N°8: Aéroport Nador El Aroui
Lot N°9: Aéroport Laayoune
Lot N°10: Aéroport Dakhla
Lot N°11: Aéroport Essaouira

Concurrent

« Lu et accepté sans réserve »