

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports

## DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

**Appel d'offres ouvert N° 093-21-AOO**

**Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA**

## TABLE DES MATIERES

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

ARTICLE 10 :	CAS DE FORCE MAJEURE _____	5
ARTICLE 11 :	REGLEMENT DES DIFFERENDS _____	6
ARTICLE 12 :	DROIT APPLICABLE _____	6
ARTICLE 13 :	FORMALITE D'ENREGISTREMENT _____	6
<b>CHAPITRE 2 :</b>	<b>CLAUSES TECHNIQUES _____</b>	<b>7</b>
ARTICLE 14 :	MAITRE D'OEUVRE _____	7
ARTICLE 15 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	7
ARTICLE 16 :	DUREE DE LA FORMATION _____	7
ARTICLE 17 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	7
ARTICLE 18 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF – RETENUE DE GARANTIE _____	7
ARTICLE 19 :	RECEPTION DES PRESTATIONS : _____	7
ARTICLE 20 :	DELAI DE GARANTIE _____	8
ARTICLE 21 :	PENALITES POUR RETARD _____	8
ARTICLE 22 :	PLANNING DE REALISATION _____	8
ARTICLE 23 :	OBLIGATION DU PRESTATAIRE _____	8
ARTICLE 24 :	SUIVI DE L'EXECUTION DU MARCHE _____	9
ARTICLE 25 :	LOGISTIQUE DE LA FORMATION _____	9
ARTICLE 26 :	EVALUATION DE LA FORMATION _____	9
ARTICLE 27 :	REPLACEMENT ET/OU RETRAIT DES EXPERTS-ANIMATEURS _____	10
ARTICLE 28 :	DOCUMENTATION ET SUPPORT D'ANIMATION _____	10
Annexe 1 :	Description des modules _____	11

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

AVIS D'APPEL D'OFFRES  
OUVERT SUR "OFFRES DE PRIX"  
N°093-21-AOO

Le **mardi 5 octobre 2021 à 10 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: **Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA**

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 : **2 000,00 DHS**

L'estimation des coûts des prestations établies par le maître d'ouvrage est fixée à la somme TVA comprise de : **140 400,00 DHS**

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

Les concurrents peuvent :

- 1) Soit déposer contre récépissé leurs plis, sur support papier, à la cellule Interface Achats au Département des Achats situé au bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Mohammed V-Nouasseur) au plus tard le **mardi 5 octobre 2021 à 9h00** ;
- 2) Soit les envoyer, sur support papier, par courrier recommandé avec accusé de réception, à la cellule précitée ;
- 3) Soit les transmettre par voie électronique, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°20-14 du 8 kaada 1435 (04 septembre 2014) relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics ;
- 4) Soit les remettre, sur support papier, au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance et avant l'ouverture des plis.

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

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports

## REGLEMENT DE CONSULTATION

Appel d'offres ouvert N° 093-21-AOO

**Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA**

## TABLE DES MATIERES

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

## CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

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

Le présent règlement concerne la consultation relative au projet : **Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA** :

### ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE

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

### ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS

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

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

Le dossier d'appel d'offres comprend :

01. L'avis d'appel d'offres ;
02. Le présent règlement de consultation ;
03. Le cahier des prescriptions spéciales (CPS) ;
04. Le modèle de la caution personnelle et solidaire ;
05. Le modèle d'acte d'engagement ;
06. Le modèle de la déclaration sur l'honneur ;
07. Le modèle du bordereau du prix global ;
08. Le modèle de la décomposition du montant global ;
09. Le modèle du bordereau des prix pour approvisionnements, le cas échéant ;
10. Le modèle du sous détail des prix, le cas échéant ;
11. Les plans et documents techniques, le cas échéant.
12. Le règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports, approuvé le 09 juillet 2014, téléchargeable sur le site de l'ONDA à l'adresse suivante :

<http://www.onda.ma/Je-suis-Professionnel/Appels-d'offres/Règlementation-des-marchés-de-l'ONDA> ;

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

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

## ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE

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

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

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

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

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

### A. Le dossier administratif : Pièces exigées

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

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

### Pour les établissements publics :

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

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

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

**B1. Les pièces justifiant les pouvoirs** conférés à la personne agissant au nom du concurrent. Ces pièces varient selon la forme juridique du concurrent :

- S'il s'agit d'une **personne physique** agissant pour son propre compte :
  - Aucune pièce n'est exigée ;
- S'il s'agit d'un **représentant**, celui-ci doit présenter selon le cas :
  - Une copie conforme de la procuration **légalisée** lorsqu'il agit au nom d'une personne physique ;
  - Un extrait des statuts de la société et/ou le procès-verbal de l'organe compétent lui donnant pouvoir selon la forme juridique de la société, lorsqu'il agit au nom d'une personne morale ;
  - L'acte par lequel la personne habilitée délègue son pouvoir à une tierce personne, le cas échéant.

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

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

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

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

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

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

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

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

**B2. Une attestation** ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la Caisse nationale de Sécurité Sociale (**CNSS**) certifiant que le

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

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

### C. Le dossier technique :

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

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

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

### D. Le dossier additif :

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

### E. Le cahier des prescriptions spéciales :

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

#### ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'offre financière comprend :

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

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

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

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

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

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

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

**2. Le bordereau du prix global**, 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 du prix global.

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 bons pour établir le montant réel de l'acte d'engagement.

**3. La décomposition du montant global**, conformément à l'**ANNEXE V**

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

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

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

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

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

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

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

### Ce pli contient :

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

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

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

### **NB : Lorsque l'appel d'offres est alloti :**

- Le concurrent peut participer à un ou plusieurs lots ;
- Le concurrent doit présenter les offres techniques, si elles sont exigées et les offres financières **séparément** pour chaque lot.

**A défaut, son offre sera écartée.**

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

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

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

## 2. Dépôt des plis

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

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

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

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

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

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

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

## 3. Dépôt des plis complémentaires

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

5. Soit **déposé**, sur support papier, contre récépissé, dans le bureau du maître d'ouvrage indiqué dans la demande ;
6. Soit **envoyé**, sur support papier, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité ;

7. Soit **transmis**, par voie électronique, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°20-14 du 8 kaada 1435 (04 septembre 2014) relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics.

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

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

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 15 : OUVERTURE DES P LIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES**

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

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

Les offres des concurrents, déposées sur support papier ou transmises par voie électronique, sont examinées et évaluées dans les conditions fixées, notamment, dans articles **36, 37, 38, 39, 40, 41 et 42** du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

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

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

**Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA**

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

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

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

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

- La nature des prestations ;
- Leur montant : **supérieur à 98 000,00 dirhams TVA Comprise ;**
- Le nom et la qualité du signataire et son appréciation.
- L'année de réalisation (**Durant les cinq 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 doit fournir **la liste des moyens humains à affecter au projet et une démarche de travail pour la réalisation des prestations :**

#### 1. Moyens humains proposés pour la réalisation des prestations :

Liste des moyens humains proposés (chef de projet, l'équipe projet, les animateurs) en nombre suffisants et qualifiés pour la réalisation des prestations.

L'évaluation des qualifications des moyens humains sera réalisée sur la base des Curriculum Vitae et des copies des diplômes et des certificats.

Les CV doivent indiquer les dates relatives à chaque projet et/ou expérience.

Le concurrent doit produire pour tous les formateurs proposés, **sous peine du rejet** de son offre, les diplômes, les certificats et le niveau d'expertise mentionnés ci-après :

Module	Exigences formateur
<b>Promouvoir la culture client</b>	Bac+5 ans management des organisations, sciences de gestion, ou équivalent et au minimum 5 ans d'expérience en formations similaires
<b>Economie du transport aérien</b>	Bac+5 ans en management et stratégie d'entreprise ou équivalent, avec au minimum 10

	ans d'expérience professionnelle dans le secteur aérien et 5 ans d'expérience en formations similaires
<b>Réduction des émissions de carbone et contrôle et suivi de la qualité de l'air</b>	Bac+5 ans en développement durable ou équivalent, avec au minimum 5 ans d'expérience en formations similaires
<b>PPP : élaboration de contrats de partenariat, analyse financière, vigilances, risques.</b>	Bac+5 ans en management et stratégie d'entreprise ou équivalent, avec 5 ans d'expérience en formations similaires
<b>Optimisation et valorisation des déchets aéroportuares</b>	Bac+5 ans en développement durable ou équivalent, avec au minimum 10 ans d'expérience en formations similaires
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Méthodologie de travail (fiches de formation, programme proposé, cours théoriques, exercices pratiques, mini quiz d'évaluation...).</li> <li>3. Présentation de l'approche d'évaluation de la formation (à chaud et à froid).</li> <li>4. DVD-ROM (pas de clé USB) contenant la version numérisée de tous les documents de l'offre technique.</li> </ol>	
<b>Article 16 : Critères d'admissibilité des concurrents et d'attribution du marché</b>	
Le seul critère d'attribution, après admission, est l' <b>offre la moins-disante</b>	

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

### Déclaration sur l'honneur

- Référence de l'appel d'offres : **093-21-AOO**
- Mode de passation : **Appel d'offres Ouvert**
- Objet du marché : **Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA**

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

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

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

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

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

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

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

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

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

Fait à.....le.....

### **Signature et cachet du concurrent**

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

(2) à supprimer le cas échéant.

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

## 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° 093-21-AOO relatif à « Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA »(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.**

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

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

### Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **093-21-AOO** du **mardi 5 octobre 2021**

#### **A - Partie réservée à l'ONDA**

Objet du marché : **Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA**

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 :

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

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

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

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

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

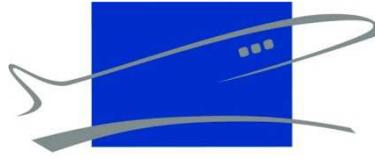
AO N° : 093-21-AOO

Objet : Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA

N° Prix	Description	UDM	Nombre de groupe (A)	PU hors TVA en chiffres (B) (*)	PT hors TVA en chiffres (C) = (A X B)
1	Promouvoir la culture client (2 jours)	groupe	2		
2	Economie du transport aérien (2 jours)	groupe	1		
3	Réduction des émissions de carbone et contrôle et suivi de la qualité de l'air (2 jours)	groupe	1		
4	PPP : élaboration de contrats de partenariat, analyse financière, vigilances, risques...(3 jours)	groupe	1		
5	Optimisation et valorisation des déchets aéroportuaires (2 jours)	groupe	1		
<b>TOTAL HORS TVA</b>					
<b>TVA 20%</b>					
<b>TOTAL TVA comprise</b>					

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

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports

## CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

**Appel d'offres ouvert N° 093-21-AOO**

**Réalisation des actions de formation en  
stratégie, orientation client et  
développement durable au profit du  
personnel de l'ONDA**

## Table des matières

<b>CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES</b>	<b>4</b>
<b>CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES</b>	<b>4</b>
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHE .....	4
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHE .....	4
ARTICLE 03 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE .....	4
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER .....	4
ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX .....	4
ARTICLE 06 : DOMICILE DU TITULAIRE .....	5
ARTICLE 07 : NANTISSEMENT .....	5
ARTICLE 08 : RESILIATION.....	5
ARTICLE 09 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION.....	5
ARTICLE 10 : CAS DE FORCE MAJEURE .....	5
ARTICLE 11 : REGLEMENT DES DIFFERENDS .....	6
ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE .....	6
ARTICLE 13 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT.....	6
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES</b>	<b>7</b>
ARTICLE 14 : MAITRE D'OEUVRE.....	7
ARTICLE 15 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX.....	7
ARTICLE 16 : DUREE DE LA FORMATION .....	7
ARTICLE 17 : MODALITES DE PAIEMENT .....	7
ARTICLE 18 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF – RETENUE DE GARANTIE.....	7
ARTICLE 19 : RECEPTION DES PRESTATIONS : .....	7
ARTICLE 20 : DELAI DE GARANTIE .....	8
ARTICLE 21 : PENALITES POUR RETARD .....	8
ARTICLE 22 : PLANNING DE REALISATION .....	8
ARTICLE 23 : OBLIGATION DU PRESTATAIRE .....	8
ARTICLE 24 : SUIVI DE L'EXECUTION DU MARCHE.....	9
ARTICLE 25 : LOGISTIQUE DE LA FORMATION.....	9
ARTICLE 26 : EVALUATION DE LA FORMATION.....	9
ARTICLE 27 : REMPLACEMENT ET/OU RETRAIT DES EXPERTS-ANIMATEURS .....	10
ARTICLE 28 : DOCUMENTATION ET SUPPORT D'ANIMATION .....	10
Annexe 1 : Description des modules .....	11

**ENTRE :**

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

d'une part

**ET :**

(Titulaire)

Faisant élection de domicile à

Inscrite au Registre de Commerce de

sous le n°

Affiliée à la CNSS sous le n°

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

D'autre part,

## CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

### CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES

#### ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet : **Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA** , Tel que décrits dans les Chapitre 2 (clauses techniques) du présent Cahier des Prescriptions Spéciales.

#### ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ

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

#### ARTICLE 03 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du présent marché sont :

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

#### ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER

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

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

#### ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES 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° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (04 juin 2002) approuvant le cahier des clauses administratives générales, applicables aux marchés d'études et de maîtrises d'œuvres (C.C.A.G. EMO) exécutés pour le compte de l'Etat ;

- Tous les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi et les salaires de la main d'œuvre ;
- Les lois et règlements en vigueur au Maroc à la date de la signature du présent marché.

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

#### **ARTICLE 06 : DOMICILE DU TITULAIRE**

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

#### **ARTICLE 07 : NANTISSEMENT**

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

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

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

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

#### **ARTICLE 08 : RESILIATION**

Dans le cas où le titulaire aurait une activité insuffisante ou en cas de la non-exécution des clauses du présent CPS, l'Office National Des Aéroports le mettrait en demeure de satisfaire à ses obligations, si la cause qui a provoqué la mise en demeure subsiste, le marché pourra être résilié sans aucune indemnité sous peine d'appliquer les mesures coercitives prévues par l'article 52 du C.C.A.G. EMO.

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

#### **ARTICLE 09 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION**

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

#### **ARTICLE 10 : CAS DE FORCE MAJEURE**

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

**ARTICLE 11 : REGLEMENT DES DIFFERENDS**

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

**ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE**

Le marché sera interprété conformément au droit Marocain.

**ARTICLE 13 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT**

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

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES

### ARTICLE 14 : MAITRE D'OEUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Capital Humain**.

### ARTICLE 15 : 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 16 : DUREE DE LA FORMATION

Le présent marché est valable pour une durée de **vingt-quatre (24) mois**, à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.  
Ne sont pas intégrés dans cette période les délais de validations des livrables.

### ARTICLE 17 : MODALITES DE PAIEMENT

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

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 ce suivant les modalités ci-après :

- **70% du montant du module achevé après la réception partielle ;**
- **Le reliquat restant soit 30% du montant des quatre modules achevés et 100% du dernier module à la réception globale et définitive du marché.**

### ARTICLE 18 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF – RETENUE DE GARANTIE

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

b) **Retenue de garantie** : Par dérogation à l'article 40 du C.C.A.G.EMO, aucune retenue de garantie ne sera exigée.

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

### ARTICLE 19 : RECEPTION DES PRESTATIONS :

#### ✓ Réceptions partielles :

Il sera procédé par l'ONDA aux réceptions partielles des prestations de formation réalisées à la fin de chaque module (planning de déroulement des formations, fiches de formation, support de cours, fiches de présence, fiches d'évaluation, ainsi que tout autre document se rapportant à la réalisation de la prestation), après acceptation du rapport d'évaluation.

La réception des prestations sera effectuée conformément aux dispositions de l'article 49 du C.C.A.G.EMO.

✓ **Réception globale et définitive :**

À la fin de la prestation, la DCH procédera à la réception globale et définitive du marché. Un procès-verbal de réception globale et définitive sera établi à cet effet.

La réception définitive des prestations sera effectuée conformément aux dispositions de l'article 49 du C.C.A.G.EMO.

**ARTICLE 20 : DELAI DE GARANTIE**

Par dérogation de l'article 48 du C.C.A.G.EMO et compte tenu de la nature des prestations aucun délai de garantie n'est prévu dans le cadre du présent marché.

**ARTICLE 21 : PENALITES POUR RETARD**

A défaut par le titulaire d'avoir terminé les prestations définies par le présent marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévu par ce marché, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues à l'article 42 du C.C.A.G.EMO, par jour de retard, une pénalité de **cinq pour mille (5%)** du montant initial du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus. La pénalité est plafonnée à **dix pour Cent (10 %)** du montant initial du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures correctives prévues par l'article 52 du C.C.A.G.EMO.

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

**ARTICLE 22 : PLANNING DE REALISATION**

Le planning de formation sera arrêté en commun accord entre l'ONDA et le prestataire, en tous les cas, il devrait tenir compte des contraintes professionnelles des participants de manière à ne pas perturber le fonctionnement normal du travail au sein de l'ONDA surtout au niveau des plates-formes aéroportuaires où plusieurs personnes ne peuvent être mobilisées en même temps.

**ARTICLE 23 : OBLIGATION DU PRESTATAIRE**

Le titulaire s'engage à :

- Réaliser les prestations dans les règles de l'art en mettant en œuvre tous les moyens et l'expertise nécessaire pour accomplir les tâches prévues dans le CPS ;
- Désigner, par écrit, son représentant muni de pouvoirs et de prérogatives nécessaires pour assurer son rôle d'interlocuteur auprès du comité de suivi mentionné à l'article « **SUIVI DE L'EXECUTION DU MARCHE** » du présent marché ;
- Dispenser les modules de formation et établir la documentation en langue française ;
- Exécuter selon un calendrier arrêté en commun accord avec le comité de suivi ;
- Participer aux réunions du comité de suivi, à la demande de ce dernier et à chaque fois qu'il s'avère nécessaire, et rédiger **les procès-verbaux** desdites réunions dans les **quarante-huit (48) heures** qui suivent ;
- Tenir des fiches de présence des participants à la formation et remettre une copie à l'ONDA à la fin de chaque action.

- Mettre à la disposition de chaque participant une documentation **sur support papier en couleur** et sous **format électronique (clés USB), porte document, bloc note grand format, stylos** ;
- Reprogrammer, sans aucune facturation supplémentaire, toute action de formation considérée non conforme à la qualité exigée par le comité de suivi.
- Le prestataire est tenu, de façon générale, d'informer l'ONDA de tout événement ou circonstance de nature à remettre en cause les délais assignés à la mission, en vue de permettre le déclenchement d'actions correctives.
- A l'issue de la formation, une attestation de formation sera délivrée aux participants. **L'attestation de formation doit être plastifiée.**

Enfin, le prestataire, du seul fait de l'apposition de sa signature sur le présent CPS, reconnaît avoir reçu de l'ONDA toutes les indications générales qui lui sont nécessaires pour l'exécution du marché qui en découlera, au cas où il est retenu.

#### **ARTICLE 24 : SUIVI DE L'EXECUTION DU MARCHÉ**

Le déroulement de la formation sera supervisé par un comité de suivi dont la composition sera fixée par l'ONDA.

Ce comité sera chargé notamment de :

- Suivre la réalisation des prestations ;
- Examiner et valider la teneur de la prestation et les documents remis par le prestataire ;
- Fournir au prestataire les données techniques et les informations disponibles nécessaires pour le bon déroulement de la prestation ;
- Déceler les insuffisances afin de réajuster la démarche ;
- Adapter le programme proposé par le prestataire et vérifier son adéquation par rapport aux objectifs fixés (fiches de formation en annexe).

**NB/ Les fiches de formation sont données à titre indicatif, elles peuvent faire l'objet de mise à jour.**

#### **ARTICLE 25 : LOGISTIQUE DE LA FORMATION**

##### **Lieu de formation**

- Les actions de formation se dérouleront au sein de l'académie internationale Mohammed VI de l'Aviation Civile : Le prestataire doit mettre en place tout l'environnement technique et didactique nécessaire pour le bon déroulement de la formation.
- Les séances de formation seront ponctuées par deux pauses-café, à la charge du prestataire. Le menu doit contenir des quantités suffisantes et d'une qualité supérieure (viennoiseries, gâteaux amandes, gâteaux soirées, salés, jus, thés... etc.). Le prestataire est tenu de prévoir du café et de l'eau à volonté durant toute la journée de formation.

#### **ARTICLE 26 : EVALUATION DE LA FORMATION**

Le prestataire est tenu de procéder à **l'évaluation à chaud** de la formation dispensée. Cette évaluation doit se faire à la fin de chaque module et sera sanctionnée par un rapport d'évaluation qui portera notamment sur :

- Les objectifs pédagogiques ;
- Le contenu de la formation ;

- Le déroulement de la formation ;
- La qualité de l'animation ;
- Le taux de présence ;
- La répartition des apprenants par entité, catégorie et fonction (illustrations graphiques) ;
- Le degré de motivation des participants et de satisfaction ;
- Les problèmes rencontrés et les recommandations proposées.

À la fin de chaque module, le rapport d'évaluation ainsi que les copies des questionnaires remplis par les participants devront être soumis par le prestataire à l'appréciation du comité de suivi dans un délai de **quinze (15) jours** à compter de la date d'achèvement du module.

Le prestataire est tenu également de fournir une proposition d'un **guide d'évaluation à froid** par action de formation permettant d'évaluer l'atteinte des objectifs initiaux et les compétences visées.

#### **ARTICLE 27 : REMPLACEMENT ET/OU RETRAIT DES EXPERTS-ANIMATEURS**

Les intervenants acceptés par l'ONDA au début de la mission ne peuvent être remplacés par de nouveaux intervenants qu'après accord écrit de celui-ci.

Si pour des raisons indépendantes de la volonté du prestataire, il s'avère nécessaire de remplacer un ou plusieurs intervenants, les personnes remplacées doivent, obligatoirement être de qualification égale ou supérieure.

L'ONDA a le droit d'exiger du prestataire de remplacer les intervenants pour incapacité professionnelle.

À cet effet, il devra sur demande de l'ONDA, engager dans un délai de **dix (10) jours au maximum**, des remplaçants dont la qualification et l'expérience seront soumises à l'approbation de l'ONDA, étant précisé qu'aucune indemnité ne peut lui être accordée au cas où des coûts supplémentaires seraient occasionnés par le retrait ou le remplacement des collaborateurs.

#### **ARTICLE 28 : DOCUMENTATION ET SUPPORT D'ANIMATION**

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, **quinze (15) jours ouvrables** avant le démarrage de la formation, le planning de déroulement de la formation, les fiches de formations, la liste des animateurs, la documentation et les outils à mettre en œuvre pour la réalisation et l'animation de la formation, notamment, les supports documentaires, les présentations des animateurs ainsi que les études de cas et les travaux en sous-groupe ou jeux de rôle.

Après validation des documents par le comité de suivi, le prestataire fournira :

- Trois (3) exemplaires originaux sur papier et trois (3) exemplaires sur support électronique à la Direction du Capital Humain.

## Annexe 1 : Description des modules

**La fiche de formation est donnée à titre indicatif, elle peut faire l'objet de modification et ou d'amélioration**

<b>Module : Promouvoir la culture client</b>	
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mettre le client au cœur des métiers de l'entreprise ;</li> <li>✓ Transmettre la culture " client " à son équipe et mieux connaître son client ;</li> <li>✓ Accompagner le développement d'une posture « client ».</li> </ul>
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Faire de la fidélisation client un enjeu stratégique pour son entreprise ;</li> <li>✓ Motiver les équipes autour de l'expérience client ;</li> <li>✓ Partager les expériences sur le degré d'implication des équipes autour de l'approche client ;</li> <li>✓ Développer le concept de « symétrie des attentions » ;</li> <li>✓ Argumenter et traiter les objections ;</li> <li>✓ Gérer les comportements difficiles ;</li> <li>✓ Benchmark des bonnes pratiques.</li> </ul>
<b>Nombre de groupe</b>	<b>2</b>
<b>Durée par groupe</b>	<b>2 jours/groupe</b>
<b>Nombre de participants par groupe</b>	<b>20 apprenants/groupe</b>
<b>Module : Economie du transport aérien</b>	
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Introduction à l'environnement économique du transport aérien.</li> </ul>
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La chaîne de valeur de l'aviation civile ;</li> <li>✓ Spécificités de l'économie du transport aérien ;</li> <li>✓ Déterminants et concepts de la planification stratégique des acteurs clés du transport aérien ;</li> <li>✓ Régulation économique des acteurs du transport aérien ;</li> <li><b>Compagnies aériennes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Environnement concurrentiel des compagnies aériennes et évolutions stratégiques majeures ;</li> <li>✓ Facteurs clés de décision des choix stratégiques ;</li> <li>✓ Logique des alliances entre compagnies ;</li> <li>✓ Modèle LCC (Life Cycle Cost) et ses limites ;</li> <li>✓ Fonctions de production ;</li> <li>✓ Différents niveaux de planification ;</li> <li>✓ Coûts et revenus d'une compagnie ;</li> <li>✓ Tarification des compagnies aériennes et Yield management ;</li> <li>✓ Economie des créneaux horaires ;</li> </ul> </li> <li><b>Aéroports :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Environnement concurrentiel aéroportuaire ;</li> <li>✓ Evolutions stratégiques majeures du secteur aéroportuaire ;</li> <li>✓ Evolution du modèle économique des aéroports ;</li> <li>✓ Coûts et revenus d'un aéroport ;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Externalités des plateformes aéroportuaires : impacts économiques ;</li> <li>✓ Facteurs clés de décision des choix stratégiques et indicateur de mesure ;</li> <li>✓ Tarification aéroportuaire ;</li> <li>✓ Success story d'entreprises aéroportuaires ;</li> <li>✓ Etude de cas : Exercices de réalisation d'une stratégie et d'étude d'impact économique d'un aéroport.</li> </ul>
<b>Nombre de groupe</b>	<b>1</b>
<b>Durée par groupe</b>	<b>2 jours/groupe</b>
<b>Nombre de participants par groupe</b>	<b>20 apprenants</b>
<b>Module : Réduction des émissions de carbone et contrôle et suivi de la qualité de l'air</b>	
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identifier les principaux polluants, les normes et les valeurs réglementaires de la qualité de l'air ;</li> <li>✓ Établir le diagnostic et mesurer les polluants ;</li> <li>✓ Gérer la maîtrise de la qualité de l'air dans la sphère aéroportuaire.</li> </ul>
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Déterminer les activités polluantes sur un aéroport ;</li> <li>✓ Faire le point sur les polluants liés à l'activité aéroportuaire, les sources d'émission et leurs impacts sur la santé et sur la qualité de l'air ;</li> <li>✓ S'informer sur les différentes méthodes d'évaluation, de contrôle et de suivi de la qualité de l'air et l'interprétation des résultats (au niveau de la plateforme et autour de la plateforme) ;</li> <li>✓ Comprendre les techniques d'élaboration du bilan carbone d'un aéroport ;</li> <li>✓ Comprendre les concepts, normes et phases de certification carbone des aéroports (exigences des organismes internationaux) ;</li> <li>✓ Etude de cas : s'informer sur les actions mises en place par certains aéroports en relation avec la réduction des émissions de carbone et de contrôle de la qualité de l'air.</li> </ul>
<b>Nombre de groupe</b>	<b>1</b>
<b>Durée par groupe</b>	<b>2 jours/groupe</b>
<b>Nombre de participants par groupe</b>	<b>20 apprenants</b>
<b>Module : PPP : élaboration des contrats de partenariat, analyse financière, vigilances et risques.</b>	
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acquérir les méthodes, techniques et outils de montage et de gestion des PPP.</li> </ul>
<b>Contenu</b>	<p><b>Concept et définition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Qu'est-ce qu'un PPP ?</li> <li>✓ Définition d'un « partenariat public-privé » ;</li> <li>✓ Recours aux PPP : secteurs et services ;</li> <li>✓ Défis liés à l'infrastructure et rôle des PPP ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Financement des projets de PPP ;</li> </ul> <p><b>Etablissement du cadre de PPP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politique relative aux PPP ;</li> <li>✓ Cadre juridique d'un PPP ;</li> <li>✓ Processus et responsabilités institutionnelles ;</li> <li>✓ Cadres de gestion des finances publiques ;</li> <li>✓ Contexte plus large de gouvernance ;</li> </ul> <p><b>Montage et gestion des projets de PPP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identification des projets de PPP ;</li> <li>✓ Évaluation des projets de PPP ;</li> <li>✓ Structuration des projets de PPP ;</li> <li>✓ Conception des contrats de PPP ;</li> <li>✓ Gestion de la passation des PPP ;</li> <li>✓ Gestion des propositions spontanées ;</li> <li>✓ Gestion des contrats de PPP.</li> </ul>
<b>Nombre de groupe</b>	<b>1</b>
<b>Durée par groupe</b>	<b>3 jours/groupe</b>
<b>Nombre de participants par groupe</b>	<b>20 apprenants</b>
<b>Module : Optimisation et valorisation des déchets aéroportuaires</b>	
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprendre les enjeux, les sources, les impacts, la nature et l'importance de la gestion des déchets aéroportuaires ;</li> <li>✓ Examiner l'opportunité de valorisation et d'élimination des déchets aéroportuaires.</li> </ul>
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Connaître le contexte réglementaire de la gestion des déchets ;</li> <li>✓ Caractériser et classer les déchets aéroportuaires notamment par rapport à la réglementation ;</li> <li>✓ Optimiser la chaîne logistique de gestion des déchets (les opérations de collecte et de tri) considérant les différentes sources de déchets aéroportuaires ;</li> <li>✓ Identifier et évaluer les risques et les nuisances : gestion et acceptabilité ;</li> <li>✓ Identifier les filières d'élimination et de valorisation des déchets ;</li> <li>✓ Identifier les étapes clés pour valoriser les déchets aéroportuaires dans une logique d'économie circulaire ;</li> <li>✓ Maîtriser les concepts et procédures de gestion des déchets aéroportuaires notamment dangereux depuis la production, stockage, traitement jusqu'à l'évacuation et l'élimination conformément à la réglementation et aux bonnes pratiques en vigueur.</li> </ul>
<b>Nombre de groupe</b>	<b>1</b>
<b>Durée par groupe</b>	<b>2 jours/groupe</b>
<b>Nombre de participants par groupe</b>	<b>20 apprenants</b>

## Appel d'offres ouvert N° 093-21-AOO

**Réalisation des actions de formation en stratégie, orientation client et développement durable au profit du personnel de l'ONDA**

Direction concernée	Direction des Achats et de la Logistique
<p><b>Direction Générale</b></p> <div style="text-align: center;"> <p>La Directrice Générale Habiba LAKLALECH</p> </div>	
<p><b>Concurrent</b></p> <p>CPS lu et accepté sans réserve</p>	