



## DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

### Appel d'offres ouvert N° 120-21-AOO

# Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

- Lot 1 : Aéroport Mohammed V
- Lot 2 : Aéroport de Marrakech Ménara
- Lot 3 : Aéroport de Rabat Salé
- Lot 4 : Aéroport d'Agadir Al Massira
- Lot 5 : Aéroport de Tanger Ibn Batouta
- Lot 6 : Aéroport de Fès Saïss
- Lot 7 : Aéroport d'Oujda Angads
- Lot 8 : Aéroport de Nador El Aroui
- Lot 9 : Aéroport de Laayoune
- Lot 10 : Aéroport de Dakhla
- Lot 11 : Aéroport d'Essaouira
- Lot 12 : Aéroport d'AL Hoceima

## TABLE DES MATIERES

<b>AVIS D'APPEL D'OFFRES</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>4</b>
ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE	4
ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS	4
ARTICLE 04 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE	5
ARTICLE 06 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES A FOURNIR	5
ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISoire	7
ARTICLE 08 : OFFRES TECHNIQUES	8
ARTICLE 09 : 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	12
ARTICLE 15 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	12
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	12
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	13
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	13
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	13
<b>CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT- LOT 1</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT - LOT 2</b>	<b>3</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT - LOT 3</b>	<b>5</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT - LOT 4</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT - LOT 5</b>	<b>9</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT - LOT 6</b>	<b>11</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT - LOT 7</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT - LOT 8</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT - LOT 9</b>	<b>17</b>

<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 10</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 11</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 12</b>	<b>23</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 1</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 2</b>	<b>2</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 3</b>	<b>3</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 4</b>	<b>4</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 5</b>	<b>5</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 6</b>	<b>6</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 7</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 8</b>	<b>8</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 9</b>	<b>9</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot 10</b>	<b>10</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 11</b>	<b>11</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot 12</b>	<b>12</b>
<b>CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES</b>	<b>10</b>
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHE	10
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHE	10
ARTICLE 03 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE	10
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	10
ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	11
ARTICLE 06 : RESILIATION	11
ARTICLE 07 : DOMICILE DU PRESTATAIRE	11
ARTICLE 08 : REGLEMENT DES DIFFERENDS	11
ARTICLE 09 : CAS DE FORCE MAJEURE	11
ARTICLE 10 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION	11
ARTICLE 11 : NANTISSEMENT	12
ARTICLE 12 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT	12
ARTICLE 13 : DROIT APPLICABLE	12
ARTICLE 14 : DROITS ET TAXES	12
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES–LOT 1-</b>	<b>13</b>
ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE	13
ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHE	13
ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT	13

ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	13
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	13
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	13
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	14
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	15
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	15
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	15
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	15
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	15
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	15
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	16
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	18
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	18
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	18
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	19
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	19
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	19
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	19
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 2-</b>		<b>23</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	23
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	23
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	23
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	23
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	23
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	23
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	24
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	25
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	25
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	25
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	25
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	25
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	25
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	26
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	28
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	28
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	28
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	29
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	29
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	29
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	30
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 3-</b>		<b>33</b>

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	33
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	33
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	33
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	33
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	33
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	33
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	34
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	35
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	35
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	35
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	35
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	35
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	35
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	36
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	38
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	38
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	38
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	39
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	39
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	39
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _____	40
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 4-</b>		<b>43</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	43
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	43
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	43
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	43
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	43
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	43
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	44
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	45
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	45
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	45
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	45
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	45
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	45
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	46
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	48
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	48
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	48
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	49
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	49

ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	49
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	50
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 5-</b>		<b>53</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	53
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	53
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	53
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	53
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	53
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	53
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	54
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	55
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	55
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	55
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	55
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	55
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	55
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	56
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	57
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	58
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	58
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	59
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	59
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	59
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	59
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 6-</b>		<b>63</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	63
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	63
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	63
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	63
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	63
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	63
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	64
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	65
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	65
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	65
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	65
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	65
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	65
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	66
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	68

ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	68
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	68
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	69
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	69
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	69
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	70
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 7-</b>		<b>73</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	73
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	73
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	73
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	73
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	73
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	73
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	74
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	75
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	75
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	75
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	75
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	75
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	75
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	76
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	78
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	78
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	78
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	79
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	79
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	79
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	80
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 8-</b>		<b>83</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	83
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	83
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	83
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	83
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	83
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	83
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	84
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	85
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	85
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	85
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	85

ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	85
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	85
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	86
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	88
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	88
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	88
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	89
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	89
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	89
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	90
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES–LOT 9-</b>		<b>93</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	93
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	93
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	93
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	93
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	93
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	93
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	94
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	95
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	95
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	95
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	95
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	95
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	95
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	96
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	97
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	98
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	98
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	99
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	99
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	99
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	99
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 10-</b>		<b>103</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	103
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	103
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	103
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	103
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	103
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	103
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	104

ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	105
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	105
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	105
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	105
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	105
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	105
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	106
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	107
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	108
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	108
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	109
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	109
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	109
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE	109
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 11- _____		<b>112</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	112
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	112
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	112
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	112
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	112
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	112
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	113
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	114
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	114
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	114
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	114
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	114
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	114
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	115
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	116
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	117
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	117
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	118
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	118
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	118
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE	118
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 12- _____		<b>121</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	121
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	121
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	121

ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	121
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	121
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	121
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	122
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	123
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	123
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	123
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	123
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	123
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	123
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	124
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	125
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	126
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	126
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	127
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	127
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	127
ARTICLE 21 :	MESURES EN CAS DE PANDEMIE _____	127

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

**AVIS D'APPEL D'OFFRES**  
**OUVERT SUR "OFFRES DE PRIX"**  
**N°120-21-AOO**

Le **mardi 30 novembre 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 : **Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA.**

- Lot 1 : Aéroport Mohammed V**
- Lot 2 : Aéroport de Marrakech Ménara**
- Lot 3 : Aéroport de Rabat Salé**
- Lot 4 : Aéroport d'Agadir Al Massira**
- Lot 5 : Aéroport de Tanger Ibn Batouta**
- Lot 6 : Aéroport de Fès Saïss**
- Lot 7 : Aéroport d'Oujda Angads**
- Lot 8 : Aéroport de Nador El Aroui**
- Lot 9 : Aéroport de Laayoune**
- Lot 10 : Aéroport de Dakhla**
- Lot 11 : Aéroport d'Essaouira**
- Lot 12 : Aéroport d'Al Hoceïma**

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

Le cautionnement provisoire est fixé à la somme de :

- Lot 1: 67 000,00 DHS.**
- Lot 2: 23 000,00 DHS.**
- Lot 3: 9 000,00 DHS.**
- Lot 4: 15 000,00 DHS.**
- Lot 5: 15 000,00 DHS.**
- Lot 6: 15 000,00 DHS.**
- Lot 7: 9 000,00 DHS.**
- Lot 8: 8 000,00 DHS.**
- Lot 9: 2 000,00 DHS.**
- Lot 10: 2 000,00 DHS.**
- Lot 11: 2 000,00 DHS.**
- Lot 12 : 2 000,00 DHS.**

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

- Lot 1: 4 488 710,40 DHS.**
- Lot 2: 1 557 259,20 DHS.**
- Lot 3: 626 515,20 DHS.**

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

Lot 4: 1 015 819,20 DHS.  
Lot 5: 1 043 755,20 DHS.  
Lot 6: 1 043 755,20 DHS.  
Lot 7: 648 432,00 DHS.  
Lot 8: 587 332,80 DHS.  
Lot 9: 135 014,40 DHS.  
Lot 10: 135 014,40 DHS.  
Lot 11: 135 014,40 DHS.  
Lot 12: 135 014,40 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 30 novembre 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**.



المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports

## REGLEMENT DE CONSULTATION

Appel d'offres ouvert N° 120-21-AOO

# Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

- Lot 1 : Aéroport Mohammed V
- Lot 2 : Aéroport de Marrakech Ménara
- Lot 3 : Aéroport de Rabat Salé
- Lot 4 : Aéroport d'Agadir Al Massira
- Lot 5 : Aéroport de Tanger Ibn Batouta
- Lot 6 : Aéroport de Fès Saïss
- Lot 7 : Aéroport d'Oujda Angads
- Lot 8 : Aéroport de Nador El Aroui
- Lot 9 : Aéroport de Laayoune
- Lot 10 : Aéroport de Dakhla
- Lot 11 : Aéroport d'Essaouira
- Lot 12 : Aéroport d'Al Hoceïma

## TABLE DES MATIERES

<b>CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>4</b>
ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE	4
ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS	4
ARTICLE 04 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE	5
ARTICLE 06 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES A FOURNIR	5
ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE	7
ARTICLE 08 : OFFRES TECHNIQUES	8
ARTICLE 09 : 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	12
ARTICLE 15 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	12
ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHÉ	12
ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 18 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	13
ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	13
ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	13
<b>CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT- LOT 1</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 2</b>	<b>3</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 3</b>	<b>5</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 4</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 5</b>	<b>9</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 6</b>	<b>11</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 7</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 8</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 9</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 10</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 11</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 12</b>	<b>23</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 1</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 2</b>	<b>2</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 3</b>	<b>3</b>

<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 4</b>	<b>4</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 5</b>	<b>5</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 6</b>	<b>6</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 7</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 8</b>	<b>8</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 9</b>	<b>9</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 10</b>	<b>10</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 11</b>	<b>11</b>
<b>ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 12</b>	<b>12</b>

## CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

### ARTICLE 01 : 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 de Marrakech Ménara**

**Lot 3 : Aéroport de Rabat Salé**

**Lot 4 : Aéroport d'Agadir Al Massira**

**Lot 5 : Aéroport de Tanger Ibn Batouta**

**Lot 6 : Aéroport de Fès Saïss**

**Lot 7 : Aéroport d'Oujda Angads**

**Lot 8 : Aéroport de Nador El Aroui**

**Lot 9 : Aéroport de Laayoune**

**Lot 10 : Aéroport de Dakhla**

**Lot 11 : Aéroport d'Essaouira**

**Lot 12 : Aéroport d'Al Hoceïma**

### ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE

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

### ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS

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

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

Le dossier d'appel d'offres comprend :

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

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

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

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

#### **ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE**

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

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

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

#### **ARTICLE 06 : DOSSIERS DES CONCURENTS 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 jomada II 1392 (27 juillet 1972) relatif au régime de sécurité sociale assortie de l'attestation de l'organisme de prévoyance sociale auquel le concurrent est affilié et certifiant qu'il est en situation régulière vis-à-vis dudit organisme.

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

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

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

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

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

**B1. Une attestation fiscale** ou sa copie certifiée conforme à l'original délivrée depuis moins d'un an par l'Administration compétente du lieu d'imposition certifiant qu'il est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 24 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur. Cette

attestation, qui n'est exigée que pour les organismes soumis au régime de la fiscalité, doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé ;

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

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

### C. Le dossier technique :

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

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

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

### D. Le dossier additif :

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

### E. Le cahier des prescriptions spéciales :

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

#### ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE

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

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

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

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

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

**suivante :**

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

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

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

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

Lorsque la présentation d'une offre technique est exigée conformément à l'article 28 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur, 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 de l'ONDA en vigueur, il doit être signé soit par chacun des membres du groupement ; soit seulement par le mandataire si celui-ci justifie des habilitations sous forme de **procurations légalisées** pour représenter les membres du groupement lors de la procédure de passation du marché.

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

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

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

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

**2. Le bordereau des prix-détail estimatif**, conformément à l'**ANNEXE IV**. Les concurrents **ne doivent** pas proposer plusieurs prix en monnaies différentes pour une même ligne figurant au niveau du bordereau des prix-détail estimatif.

Conformément à l'article 27 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur :

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

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

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

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

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

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

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

**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 :

- Le nom, l'adresse, l'e-mail et le fax 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 ;
- Le concurrent doit présenter les offres techniques et 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 en vigueur, les concurrents doivent déposer les échantillons/documents détaillés

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

## 2. Dépôt des plis

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

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

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

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

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

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

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

## 3. Dépôt des plis complémentaires

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**NB :** La séance d'ouverture des plis des concurrents est publique. 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 MARCHE**

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

délaï 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 :

	<b>Adresse</b>	:	<b>Département des Achats</b> Office National des Aéroports Aéroport Mohammed V – Nouasseur
	<b>Boite postale</b>	:	BP 52, Aéroport Mohammed V – Nouasseur
	<b>E-mail</b>	:	achats@onda.ma

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

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

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 de Marrakech Ménara**

**Lot 3 : Aéroport de Rabat Salé**

**Lot 4 : Aéroport d'Agadir Al Massira**

**Lot 5 : Aéroport de Tanger Ibn Batouta**

**Lot 6 : Aéroport de Fès Saïss**

**Lot 7 : Aéroport d'Oujda Angads**

**Lot 8 : Aéroport de Nador El Aroui**

**Lot 9 : Aéroport de Laayoune**

**Lot 10 : Aéroport de Dakhla**

**Lot 11 : Aéroport d'Essaouira**

**Lot 12 : Aéroport d'Al Hoceïma**

### 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 (**dont au moins une dans le domaine de l'accueil aéroportuaire, ou de l'information aéroportuaire ou de l'orientation aéroportuaire**) délivrée 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 similaires aux prestations objet du présent appel d'offres. Chaque attestation précise notamment :

- La nature des prestations ;
- Leur montant : **le montant de chaque attestation doit être > 70% du montant de l'estimation du lot auquel le concurrent souhaite participer ;**
- 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 est tenu de fournir **pour chaque lot**, les documents suivants :

- 1- Une proposition des profils des moyens humains contractuels clés proposés pour la réalisation des prestations :

L'évaluation des qualifications des profils (**Chefs d'équipes et agents d'informations**) que le concurrent proposera pour la réalisation des prestations sera réalisée sur la base **des profils signés, cachetés et fournis** par le concurrent par rapport aux exigences de

l'article « MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE » du CPS du lot correspondant. Les profils doivent indiquer le niveau de maîtrise des langues (Arabe, français et anglais : minimum un score Toeic de 350).

**Profils minimum exigés du personnel affecté au projet :**

**- Pour les lots 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 et 8 :**

- 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 tous les lots :**

- 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.

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

- 2- Une liste des moyens matériels de communication et de transport à affecter au projet.
- 3- La démarche du travail pour la réalisation des prestations.
- 4- DVD-ROM (pas de clé USB) contenant la version numérisée de tous les documents de l'offre technique.

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

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

**Le soumissionnaire peut soumissionner à un ou plusieurs lots.**

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

### Déclaration sur l'honneur

- Référence de l'appel d'offres : **120-21-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 de Marrakech Ménara**
- Lot 3 : Aéroport de Rabat Salé**
- Lot 4 : Aéroport d'Agadir Al Massira**
- Lot 5 : Aéroport de Tanger Ibn Batouta**
- Lot 6 : Aéroport de Fès Saïss**
- Lot 7 : Aéroport d'Oujda Angads**
- Lot 8 : Aéroport de Nador El Aroui**
- Lot 9 : Aéroport de Laayoune**
- Lot 10 : Aéroport de Dakhla**
- Lot 11 : Aéroport d'Essaouira**
- Lot 12 : Aéroport d'Al Hoceïma**

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

Je, soussigné : .....(prénom, nom et qualité)

Numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

-Adresse du domicile élu : .....

-Affilié à la CNSS sous le n° : ..... (1)

-Inscrit au registre du commerce de.....(localité) sous le n° ..... (1)

-N° de patente..... (1)

-N° du compte courant postal/bancaire ou à la TGR.....(RIB)

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

Je, soussigné .....(prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise)

numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

-Agissant au nom et pour le compte de..... (raison sociale et forme juridique de la société) au capital de : .....

-Adresse du siège social de la société : .....

-Adresse du domicile élu.....

-Affiliée à la CNSS sous le n°.....(1)

-Inscrite au registre du commerce.....localité) sous le n°.....(1)

-N° de patente.....(1)

-N° du compte courant postal-bancaire ou à la TGR.....(RIB)

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

- 1) M'engager à couvrir, dans les limites fixées dans le cahier des charges, par une police d'assurance, les risques découlant de mon activité professionnelle ;
- 2) Que je remplie les conditions prévues à l'article 24 du règlement des marchés publics de l'ONDA ;

- 3) Étant en redressement judiciaire j'atteste que je suis autorisé par l'autorité judiciaire compétente à poursuivre l'exercice de mon activité (2) ;
- 4) M'engager, si j'envisage de recourir à la sous-traitance :
  - a) A m'assurer que les sous-traitants remplissent également les conditions prévues par l'article 24 du règlement des marchés publics de l'ONDA ;
  - b) Que celle-ci ne peut dépasser 50 % du montant du marché, ni porter sur les prestations constituant le lot ou le corps d'état principal prévues dans le cahier des prescriptions spéciales, ni sur celles que le maître d'ouvrage a prévu dans ledit cahier ;
- 5) M'engager à ne pas recourir par moi-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption de personnes qui interviennent à quelque titre que ce soit dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du présent marché.
- 6) M'engager à ne pas faire, par moi-même ou par personnes interposées, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du présent marché.
- 7) Attester que je ne suis pas en situation de conflit d'intérêt tel que prévu à l'article 151 du règlement des marchés publics de l'ONDA.
- 8) Certifier l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et dans les pièces fournies dans mon dossier de candidature.
- 9) Reconnaître avoir pris connaissance des sanctions prévues par l'article 142 du règlement des marchés publics de l'ONDA, relatives à l'inexactitude de la déclaration sur l'honneur.

Fait à.....le.....

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

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

(2) à supprimer le cas échéant.

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

## ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE

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

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

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

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

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

(Ci-après le « **Soumissionnaire** ») pour le montant du cautionnement provisoire de ..... (Montant en chiffres et en lettres), auquel est assujéti le soumissionnaire au profit de l'Office National Des Aéroports (ONDA) (Ci-après le « **Bénéficiaire** ») dans le cadre de l'appel d'offres ouvert n°120-21-AOO relatif à « Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information 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. A défaut, l'offre sera écartée.**

<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT- LOT 1</b>
---

### Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

#### **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 (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.

<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 2</b>
--

### Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

#### **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 de Marrakech Ménara**

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

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

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

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

**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 de 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 (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 III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 4**
**Acte d'engagement**

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

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

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

**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 de 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 (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 III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 6**
**Acte d'engagement**

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

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

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

**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 d'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 (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 III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 8**
**Acte d'engagement**

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

**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 de 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 (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 III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 9**
**Acte d'engagement**

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

**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 de 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 (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.

<b>ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 10</b>
---

### Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

#### **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 de 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 (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 III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 11**
**Acte d'engagement**

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

**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 d'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 (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 III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT – LOT 12**
**Acte d'engagement**

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **120-21-AOO** du **mardi 30 novembre 2021**

**A - Partie réservée à l'ONDA**

Objet du marché : **Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA.**

**Lot 12 : Aéroport d'Al Hoceima**

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

**B - Partie réservée au concurrent**
**c) Si le concurrent est une personne physique**

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

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

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

**d) Si le concurrent est une personne morale**

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

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

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

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

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

- Remets, revêtu (s) de ma signature un bordereau de prix, un détail estimatif et/ou la décomposition du montant global) établi (s) conformément aux modèles figurant au dossier de consultation ;
- M'engage à exécuter lesdites prestations conformément au cahier des prescriptions spéciales et moyennant les prix que j'ai établis moi-même, lesquels font ressortir :

**LOT 12 :**

- 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)**

- 4) 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).
- 5) 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.
- 6) Ces mentions ne concernent que les personnes assujetties à cette obligation.

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

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 1 : Aéroport Mohammed V

ITEM	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 à l'aéroport Mohammed V	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

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

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 2 : Aéroport de Marrakech Ménara

ITEM	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 à l'aéroport de Marrakech Ménara	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

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

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 3 : Aéroport de Rabat Salé

ITEM	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 à l'aéroport de Rabat/Salé	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 4

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 4 : Aéroport d'Agadir Al Massira

ITEM	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 à l'aéroport de Agadir Al Massira	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 5

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 5 : Aéroport de Tanger Ibn Batouta

ITEM	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 à l'aéroport de Tanger Ibn Batouta	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 6

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 6 : Aéroport de Fès Saïss

ITEM	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 à l'aéroport de Fès Saïss	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 7

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 7 : Aéroport d'Oujda Angads

ITEM	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 à l'aéroport de Oujda Angads	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 8

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 8 : Aéroport de Nador El Aroui

ITEM	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 à l'aéroport de Nador El Aroui	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 9

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 9 : Aéroport de Laayoune

ITEM	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 à l'aéroport de Laayoune	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot 10

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 10 : Aéroport de Dakhla

ITEM	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 à l'aéroport de Dakhla	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-Lot 11

AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 11 : Aéroport d'Essaouira

ITEM	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 à l'aéroport d'Essaouira	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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

## ANNEXE IV : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)-lot 12

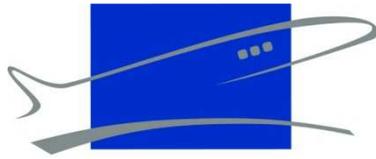
AO N° : 120-21-AOO

Objet : Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

Lot 12 : Aéroport d'Al Hoceima

ITEM	DESCRIPTION	UDM	Quantité	PU HORS TVA en chiffres (*)	PT annuel HORS TVA en chiffres
1	Externalisation des prestations rendues au niveau des Comptoirs d'Information de l'ONDA à l'aéroport d'Al Hoceima	Forfait	12		
<b>Total annuel Hors TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>Total Annuel TVA Comprise</b>					

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



المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports

## CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

### Appel d'offres ouvert N° 120-21-AOO

# Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

- Lot 1 : Aéroport Mohammed V
- Lot 2 : Aéroport de Marrakech Ménara
- Lot 3 : Aéroport de Rabat Salé
- Lot 4 : Aéroport d'Agadir Al Massira
- Lot 5 : Aéroport de Tanger Ibn Batouta
- Lot 6 : Aéroport de Fès Saïss
- Lot 7 : Aéroport d'Oujda Angads
- Lot 8 : Aéroport de Nador El Aroui
- Lot 9 : Aéroport de Laayoune
- Lot 10 : Aéroport de Dakhla
- Lot 11 : Aéroport d'Essaouira
- Lot 12 : Aéroport d'Al Hoceïma

## Table des matières

<b>CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES</b>	<b>10</b>
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHE	10
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHE	10
ARTICLE 03 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE	10
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	10
ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	11
ARTICLE 06 : RESILIATION	11
ARTICLE 07 : DOMICILE DU PRESTATAIRE	11
ARTICLE 08 : REGLEMENT DES DIFFERENDS	11
ARTICLE 09 : CAS DE FORCE MAJEURE	11
ARTICLE 10 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION	11
ARTICLE 11 : NANTISSEMENT	12
ARTICLE 12 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT	12
ARTICLE 13 : DROIT APPLICABLE	12
ARTICLE 14 : DROITS ET TAXES	12
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES–LOT 1-</b>	<b>13</b>
ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE	13
ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHE	13
ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT	13
ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS	13
ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE	13
ARTICLE 06 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	13
ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD	14
ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	15
ARTICLE 09 : NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	15
ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	15
ARTICLE 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	15
ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS	15
ARTICLE 13 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS	15
ARTICLE 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	16
ARTICLE 15 : FORMATION	18
ARTICLE 16 : MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	18
ARTICLE 17 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	18
ARTICLE 18 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE	19
ARTICLE 19 : SECRET PROFESSIONNEL	19
ARTICLE 20 : TENUE DE TRAVAIL	19
ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE	19
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 2-</b>	<b>23</b>
ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE	23
ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHE	23

ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	23
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	23
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	23
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	23
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	24
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	25
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	25
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	25
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	25
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	25
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	25
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	26
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	28
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	28
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	28
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	29
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	29
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	29
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _____	30
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 3-</b>		<b>33</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	33
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	33
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	33
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	33
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	33
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	33
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	34
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	35
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	35
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	35
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	35
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	35
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	35
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	36
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	38
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	38
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	38
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	39
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	39
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	39
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _____	40
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 4-</b>		<b>43</b>

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	43
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	43
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	43
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	43
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	43
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	43
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	44
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	45
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	45
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	45
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	45
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	45
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	45
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	46
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	48
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	48
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	48
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	49
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	49
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	49
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _____	50
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 5-</b>		<b>53</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	53
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	53
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	53
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	53
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	53
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	53
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	54
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	55
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	55
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	55
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	55
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	55
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	55
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	56
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	57
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	58
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	58
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	59
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	59
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	59

ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	59
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 6-</b>		<b>63</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	63
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	63
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	63
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	63
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	63
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	63
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	64
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	65
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	65
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	65
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	65
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	65
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	65
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	66
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	68
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	68
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	68
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	69
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	69
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	69
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	70
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 7-</b>		<b>73</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	73
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	73
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	73
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	73
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	73
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	73
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	74
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	75
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	75
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	75
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	75
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	75
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	75
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	76
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	78
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	78
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	78

ARTICLE 18 :	SURETE DE L' AVIATION CIVILE _____	79
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	79
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	79
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	80
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 8-</b>		<b>83</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	83
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	83
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	83
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	83
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	83
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	83
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	84
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	85
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	85
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L' AEROPORT _____	85
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	85
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	85
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	85
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	86
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	88
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	88
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	88
ARTICLE 18 :	SURETE DE L' AVIATION CIVILE _____	89
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	89
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	89
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	90
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES–LOT 9-</b>		<b>93</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	93
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	93
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	93
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	93
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	93
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	93
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	94
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	95
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	95
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L' AEROPORT _____	95
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	95
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	95
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	95
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	96

ARTICLE 15 :	FORMATION _____	97
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	98
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	98
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	99
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	99
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	99
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _	99
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 10-</b>		<b>103</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	103
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	103
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	103
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	103
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	103
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	103
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	104
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	105
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	105
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	105
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	105
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	105
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	105
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	106
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	107
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	108
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	108
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	109
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	109
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	109
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE	109
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 11-</b>		<b>112</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	112
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	112
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	112
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	112
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	112
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	112
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	113
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	114
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	114
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	114
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	114

ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	114
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	114
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	115
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	116
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	117
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	117
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	118
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	118
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	118
ARTICLE 21 :	MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _____	118
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 12-</b>		<b>121</b>
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	121
ARTICLE 02 :	DUREE DU MARCHE _____	121
ARTICLE 03 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	121
ARTICLE 04 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	121
ARTICLE 05 :	DELAIS DE GARANTIE _____	121
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	121
ARTICLE 07 :	PENALITES DE RETARD _____	122
ARTICLE 08 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	123
ARTICLE 09 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA _____	123
ARTICLE 10 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	123
ARTICLE 11 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	123
ARTICLE 12 :	CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	123
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS _____	123
ARTICLE 14 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	124
ARTICLE 15 :	FORMATION _____	125
ARTICLE 16 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	126
ARTICLE 17 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	126
ARTICLE 18 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	127
ARTICLE 19 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	127
ARTICLE 20 :	TENUE DE TRAVAIL _____	127
ARTICLE 21 :	MESURES EN CAS DE PANDEMIE _____	127

**ENTRE :**

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

d'une part

**ET :**

(Titulaire)

Faisant élection de domicile à

Inscrite au Registre de Commerce de

sous le n°

Affiliée à la CNSS sous le n°

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

D'autre part,

## CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES

**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 de Marrakech Ménara
- Lot 3 : Aéroport de Rabat Salé
- Lot 4 : Aéroport d'Agadir Al Massira
- Lot 5 : Aéroport Tanger Ibn Batouta
- Lot 6 : Aéroport de Fès Saïss
- Lot 7 : Aéroport d'Oujda Angads
- Lot 8 : Aéroport de Nador El Aroui
- Lot 9 : Aéroport de Laayoune
- Lot 10 : Aéroport de Dakhla
- Lot 11 : Aéroport d'Essaouira
- Lot 12 : Aéroport d'Al Hoceïma

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) Les pièces constitutives de l'offre technique ;
- 4) Le Bordereau Des Prix – Détail Estimatif : (BDP-DE) ;
- 5) Le CCAG-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 présent 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 (CCAG EMO) exécutés pour le compte de l'Etat ;
- 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 prestataire 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 l'article 52 du CCAG 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 07 : DOMICILE DU PRESTATAIRE**

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

#### **ARTICLE 08 : REGLEMENT DES DIFFERENDS**

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

#### **ARTICLE 09 : 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 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 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 12 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT

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

## ARTICLE 13 : DROIT APPLICABLE

Le marché sera interprété conformément au droit Marocain

## ARTICLE 14 : DROITS ET TAXES

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

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

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES–LOT 1- -AEROPORT MOHAMMED V-

### ARTICLE 01 :MAITRE D'ŒUVRE

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

### ARTICLE 02 :DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 :MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 :RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 :DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 :PENALITES DE RETARD**

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

La pénalité est plafonnée à **dix pour Cent (10 %)** du montant du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures correctives prévues par l'article 52 du CCAG EMO.

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

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

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

##### **a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

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

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

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

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

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

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

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

#### **Cumul des pénalités :**

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

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

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

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

- Les tableaux de services du mois ;
- La liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

## **ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT**

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

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

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

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

## **ARTICLE 13 : 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif Total incluant 04 chefs d'équipe
Aéroport Mohammed V	<b>52</b>

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

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent 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.**

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

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

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

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

Les agents d'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.-

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

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

## ARTICLE 15 :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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 :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 17 :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 18 : 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).

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

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

#### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires)

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

#### **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

Pendant la période d'une éventuelle crise pandémique, le titulaire doit se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes ainsi que celles mises en place

au niveau de l'aéroport, s'assurer que tout son personnel respecte strictement toutes les mesures de prévention applicables y compris les tests de dépistage et notifier systématiquement tout agent confirmé positif.

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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 ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 2- -AEROPORT DE MARRAKECH MÉNARA-

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

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

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

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

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

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

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

**a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

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

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

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

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

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

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

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

**e) Cumul des pénalités.**

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

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

## ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

## ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

## ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

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

## ARTICLE 13 : 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE**

<b>Aéroport</b>	<b>Effectif total incluant 04 chefs d'équipe</b>
Aéroport Marrakech	<b>20</b>

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

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent 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.**

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

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

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 CPS le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

L'ONDA/Aéroport se réserve le droit de demander le remplacement d'un agent s'il n'assure

pas convenablement ses fonctions.

### **ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

#### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires)

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

## **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

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

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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. ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 3- -AEROPORT DE RABAT SALE –

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est **l'Aéroport de Rabat Salé**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

A défaut par le titulaire d'avoir terminé les prestations définies par le présent marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévue par ce marché, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues à l'article 42 du CCAG EMO, une pénalité de **cinq pour mille (5‰)** du montant initial du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus, par jour de retard. La pénalité est plafonnée à **dix pour Cent (10 %)** du montant du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures correctives prévues par l'article 52 du CCAG EMO. Les sommes concernant les pénalités seront déduites des décomptes de l'entrepreneur sans qu'il ne soit nécessaire d'une mise en demeure préalable

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

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

**a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

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

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

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

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

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

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

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

**Cumul des pénalités :**

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

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

## ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

## ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

## ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

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

## ARTICLE 13 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Rabat 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE**

<b>Aéroport</b>	<b>Effectif total incluant chef d'équipe</b>
Aéroport Rabat	<b>8</b>

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

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent 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.**

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

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

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

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

## ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

#### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires)

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

## **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

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

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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 ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 4- -AEROPORT D'AGADIR AL MASSIRA-

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est **l'Aéroport d'Agadir Al Massira**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

**Le cautionnement définitif sera libéré sur présentation du Procès-verbal d'achèvement de**

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

**ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

A défaut par le titulaire d'avoir terminé les prestations définies par le présent marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévue par ce marché, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues à l'article 42 du CCAG EMO, une pénalité de **cinq pour mille (5‰)** du montant initial du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus, par jour de retard. La pénalité est plafonnée à **dix pour Cent (10 %)** du montant du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures correctives prévues par l'article 52 du CCAG EMO. Les sommes concernant les pénalités seront déduites des décomptes de l'entrepreneur sans qu'il ne soit nécessaire d'une mise en demeure préalable.

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

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

**a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

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

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

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

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

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

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

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

**Cumul des pénalités :**

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

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

## ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

## ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

## ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

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

## ARTICLE 13 : 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport ;
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif total incluant 02 chefs d'équipe
Aéroport Agadir	<b>13</b>

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

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent 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.**

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

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

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

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

## ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

#### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires)

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

## **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

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

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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 ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 5- -AEROPORT DE TANGER IBN BATOUTA-

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maitre d'œuvre du présent marché est l'**Aéroport de Tanger Ibn Batouta**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

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

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

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

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

##### **a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

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

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

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

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

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

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

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

##### **Cumul des pénalités :**

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

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

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

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

## **ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT**

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

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

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

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

## **ARTICLE 13 : 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE**

<b>Aéroport</b>	<b>Effectif total incluant 01 chef d'équipe</b>
Aéroport Tanger	<b>13</b>

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

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent 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.**

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

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

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

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

**ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires)

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

### **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

Pendant la période d'une éventuelle crise pandémique, le titulaire doit se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes ainsi que celles mises en place au niveau de l'aéroport, s'assurer que tout son personnel respecte strictement toutes les

mesures de prévention applicables y compris les tests de dépistage et notifier systématiquement tout agent confirmé positif.

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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 ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 6- -AEROPORT DE FES SAISS-

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est l'**Aéroport de Fès Saïss**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

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

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

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

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

##### **a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

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

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

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

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

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

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

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

##### **Cumul des pénalités :**

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

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

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

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

### **ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT**

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

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

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

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

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

- Doter l'aéroport de FES 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif total incluant 01 chef d'équipe
Aéroport FES	<b>13</b>

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

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent 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.**

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

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

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

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

## ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

#### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires).

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

## **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

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

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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 ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 7- -AEROPORT D'OUJDA ANGADS-

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maitre d'œuvre du présent marché est l'**Aéroport d'Oujda Angads**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

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

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

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

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

##### **a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité d'**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 **trois cents (300) dirhams** par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

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

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

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

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

##### **Cumul des pénalités :**

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

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

## ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

## ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

## ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

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

## ARTICLE 13 : 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE**

<b>Aéroport</b>	<b>Effectif total incluant 01 chef d'équipe</b>
Aéroport D'Oujda	<b>8</b>

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

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent 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.**

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

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

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 CPSLe prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

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

## ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

#### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires).

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

## **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

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

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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.
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 8- -AEROPORT DE NADOR EL AROUI-

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maitre d'œuvre du présent marché est l'**Aéroport de Nador El Aroui**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

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

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

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

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

##### **a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

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

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

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

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

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

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

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

#### **Cumul des pénalités :**

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

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

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

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

### **ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT**

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

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

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

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

### **ARTICLE 13 : 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 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif total incluant 01 chef d'équipe
Aéroport Nador	<b>7</b>

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

Le prestataire est tenu de présenter à l'ONDA, un dossier personnel de chaque agent 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.**

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

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

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 CPS le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

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

## ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

#### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires).

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

## **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

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

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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 ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES–LOT 9- -AEROPORT DE LAAYOUNE-

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maitre d'œuvre du présent marché est l'**Aéroport de Laayoune**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHE

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

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

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

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

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

##### **a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité d'**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 **trois cents (300) dirhams** par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

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

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

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

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

##### **Cumul des pénalités :**

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

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

## ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

## ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

## ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport de Laayoune durant la période du vol.

## ARTICLE 13 : 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Total Effectif Agents
Aéroport Laayoune	<b>2</b>

#### L'agent devra être présent durant la période du vol et sur demande de l'aéroport de Laayoune

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.**

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

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

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

**ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires).

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

### **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

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

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

l'ONDA se réserve le droit de procéder à l'optimisation des charges de la prestation suivant la situation du trafic aérien ou selon le cas de force majeure (pandémie ou autre) et peut arrêter ou réduire les prestations en fonction de la situation du trafic aérien ou selon le cas de force majeure et ce dans le respect de la réglementation en vigueur.

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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 ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 10- -AEROPORT DE DAKHLA-

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est l'**Aéroport de Dakhla**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

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

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

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

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

##### **a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

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

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

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

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

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

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

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

##### **Cumul des pénalités :**

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

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

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

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

### **ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT**

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

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

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

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport de Dakhla durant la période du vol.

### **ARTICLE 13 : 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE**

<b>Aéroport</b>	<b>Total Effectif Agents</b>
Aéroport Dakhla	<b>2</b>

#### **L'agent devra être présent durant la période du vol et sur demande de l'aéroport de Dakhla**

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.**

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

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 CPS le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

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

### **ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires).

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

### **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

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

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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 ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 11- -AEROPORT D'ESSAOUIRA-

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est **l'Aéroport d'Essaouira**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

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

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

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

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

##### **a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

En cas de non armement d'un comptoir dûment constaté par l'ONDA, une pénalité d'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 **trois cents (300) dirhams** par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

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

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

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

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

##### **Cumul des pénalités :**

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

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

## ARTICLE 08 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

## ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

## ARTICLE 12 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport d'Essaouira durant la période du vol.

## ARTICLE 13 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport d'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 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE**

<b>Aéroport</b>	<b>Total Effectif Agents</b>
Aéroport Essaouira	<b>2</b>

#### **L'agent devra être présent durant la période du vol et sur demande de l'aéroport d'Essaouira**

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.**

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

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 CPS le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

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

### **ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 (composées de tous les articles nécessaires).

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

### **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

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

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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 ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES –LOT 12- -AEROPORT D'AL HOCEIMA-

### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est l'**Aéroport d'Al Hoceima**.

### ARTICLE 02 : DUREE DU MARCHÉ

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

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**.

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

### ARTICLE 03 : MODALITES DE PAIEMENT

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

**Les réceptions et les paiements seront effectués mensuellement à terme échu.**

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

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

ont été fournis par le prestataire et validés par le service concerné.

### ARTICLE 04 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions partielles des prestations sont autorisées.

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

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

### ARTICLE 05 : DELAIS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

#### **ARTICLE 07 : PENALITES DE RETARD**

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

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

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

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

##### **a) Pénalité pour non armement d'un comptoir**

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 **trois cents (300) dirhams** par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

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

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

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

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

##### **Cumul des pénalités :**

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

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

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

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

- Les tableaux de services du mois ;
- Liste des agents ;
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

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

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

### **ARTICLE 10 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT**

L'Entrepreneur 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 (10) jours** 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 11 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

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

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

Assurer l'armement, par du personnel hautement qualifié, de l'ensemble des points d'information au niveau de l'aéroport d'Al Hoceima durant la période du vol.

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

- Doter l'aéroport d'Al Hoceima 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 ;
  - Consigner et transmettre les recommandations des passagers et usagers aux responsables de l'aéroport ;
  - Assurer toutes tâches allouées par l'aéroport.
- Veiller à ce que l'ensemble des points d'information soient constamment armés. Des arrangements ponctuels pour permettre les pauses repas ou autres 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 14 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE**

<b>Aéroport</b>	<b>Total Effectif Agents</b>
Aéroport d'Al Hoceima	<b>2</b>

**L'agent devra être présent durant la période du vol et sur demande de l'aéroport d'Al Hoceima.**

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.**

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

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 CPS le prestataire doit informer impérativement les services de l'ONDA

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

#### **ARTICLE 15 : 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, ces formations seront à la charge du prestataire.

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

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

- **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 16 : 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 17 : 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 18 : 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).

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

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

#### **ARTICLE 19 : 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 20 : TENUE DE TRAVAIL**

Le prestataire doit doter le personnel qui sera affecté au projet d'une tenue de travail. La tenue et la couleur devront être validées par l'ONDA avant l'exécution dudit Marché.

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 ( composées de tous les articles nécessaires)

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

#### **ARTICLE 21 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE**

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

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

## **ANNEXE 1**

### **Charte professionnelle des agents d'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 15-91 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 ;
27. Se conformer aux directives sanitaires édictées par les autorités compétentes et respecter strictement toutes les mesures de prévention applicables.

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

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

Lu et approuvé

....., le

**Signature**

## Appel d'offres ouvert N° 120-21-AOO

### Externalisation des prestations rendues au niveau des comptoirs d'information de l'ONDA

- Lot 1 : Aéroport Mohammed V
- Lot 2 : Aéroport de Marrakech Ménara
- Lot 3 : Aéroport de Rabat Salé
- Lot 4 : Aéroport d'Agadir Al Massira
- Lot 5 : Aéroport de Tanger Ibn Batouta
- Lot 6 : Aéroport de Fès Saïss
- Lot 7 : Aéroport d'Oujda Angads
- Lot 8 : Aéroport de Nador El Aroui
- Lot 9 : Aéroport de Laayoune
- Lot 10 : Aéroport de Dakhla
- Lot 11 : Aéroport d'Essaouira
- Lot 12 : Aéroport d'Al Hoceïma

<p><b>Direction concernée</b></p> <p>         Kaoulla BENADRYA        Chef du Département        de la Situation        Directeur du Pôle Exploitation        Aéroportuaire        Hamid MOKADEM     </p>	<p><b>Direction des Achats et de la Logistique</b></p> <p>         Le Directeur des Achats et de la Logistique        Abdellah BOUKHLOUF     </p>
<p align="center"><b>Direction Générale de l'ONDA</b></p>	
<p align="center">           La Directrice Générale        Habiba LAKLALECH  </p>	
<p align="center"><b>Concurrent</b></p>	
<p align="center"><b>CPS lu et accepté sans réserve</b></p>	