

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Appel d'offres ouvert N° 243/18/AOO

Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aérobares

Lot N° 1: Aéroport Mohammed V
Lot N° 2: Aéroport de Marrakech

TABLE DES MATIERES

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

ARTICLE 07 :	DOMICILE DU PRESTATAIRE_____	6
ARTICLE 08 :	REGLEMENT DES CONTESTATIONS_____	6
ARTICLE 09 :	CAS DE FORCE MAJEURE _____	6
ARTICLE 10 :	ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION _____	6
ARTICLE 11 :	NANTISSEMENT_____	6
ARTICLE 12 :	DROIT APPLICABLE _____	7
ARTICLE 13 :	DROITS ET TAXES_____	7
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES– LOT 1-		8
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	8
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE _____	8
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT_____	8
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	8
ARTICLE 05 :	NORMES_____	8
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	8
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE _____	8
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	8
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD _____	9
ARTICLE 10 :	RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL _____	10
ARTICLE 11 :	NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA_____	10
ARTICLE 12 :	AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT _____	10
ARTICLE 13 :	CONSISTANCE DU MARCHE_____	10
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DES PRESTATIONS_____	10
ARTICLE 15 :	MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	11
ARTICLE 16 :	FORMATION _____	12
ARTICLE 17 :	MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES _____	13
ARTICLE 18 :	TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	13
ARTICLE 19 :	SURETE DE L'AVIATION CIVILE _____	13
ARTICLE 20 :	SECRET PROFESSIONNEL _____	13
ARTICLE 21 :	TENUE DE TRAVAIL_____	14
ARTICLE 22 :	EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE _____	14
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 2-		17
ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	17
ARTICLE 02 :	DELAI DU MARCHE _____	17
ARTICLE 03 :	MODE DE PAIEMENT_____	17
ARTICLE 04 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	17
ARTICLE 05 :	NORMES_____	17
ARTICLE 06 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	17
ARTICLE 07 :	DELAI DE GARANTIE _____	17
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	17
ARTICLE 09 :	PENALITES DE RETARD _____	18

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

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

AVIS D'APPEL D'OFFRES
OUVERT SUR "OFFRES DE PRIX"
N°243/18/AOO

Le **mercredi 28 novembre 2018 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 : **Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aéroports.**

Lot N° 1: Aéroport Mohammed V

Lot N° 2: Aéroport de Marrakech

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

Le cautionnement provisoire est fixé à la somme de :

Lot N° 1: 25 000,00 DHS.

Lot N° 2: 17 000,00 DHS.

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

Lot N° 1: 1 693 929,60 DHS.

Lot N° 2: 1 185 753,60 DHS.

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

Les concurrents peuvent :

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

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

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

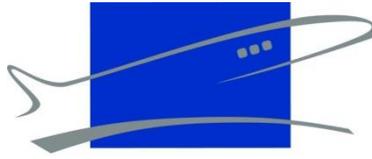
Aéroports Mohammed V :

Le **mercredi 14 novembre 2018 à 10 heures** à l'Aéroport Mohammed V (**Contact : 06 63 04 73 49**).

Aéroport Marrakech Ménara:

Le **jeudi 15 novembre 2018 à 10 heures** à l'Aéroport de Marrakech Ménara (**Contact : 06 63 04 73 49**).

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

REGLEMENT DE CONSULTATION

Appel d'offres ouvert N° 243/18/AOO

**Prestation d'assistance des passagers aux
accès des Aérobares**

Lot N° 1: Aéroport Mohammed V
Lot N° 2: Aéroport de Marrakech

TABLE DES MATIERES

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

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent règlement concerne la consultation relative au projet : **Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aéroports.**

Lot N° 1: Aéroport Mohammed V

Lot N° 2: Aéroport de Marrakech

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 d'acte d'engagement ;
05. Le modèle de la déclaration sur l'honneur ;
06. Le modèle du bordereau des prix-détails estimatifs ;
07. Le modèle du bordereau des prix pour approvisionnements, le cas échéant ;
08. Le modèle du sous détail des prix, le cas échéant ;
09. Les plans et documents techniques, le cas échéant.
10. Le règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports, en vigueur, téléchargeable sur le site de l'ONDA à l'adresse suivante : <http://www.onda.ma/Je-suis-Professionnel/Appels-d'offres/Règlementation-des-marchés-de-l'ONDA> ;

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

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

ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE

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

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

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

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

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

A. Le dossier administratif : Pièces exigées

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

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

Pour les établissements publics :

- A1. Une déclaration sur l'honneur**, en un exemplaire unique, conformément au modèle joint au présent règlement de consultation.
- A2. Une copie du texte** l'habilitant à exécuter les prestations objet du marché ;
- A3.** L'original du récépissé du **cautionnement provisoire** ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu ; **Pour les groupements**, le cautionnement doit être conforme à l'**ANNEXE II** tel que défini à l'article 14 du présent règlement de consultation.
- A4.** Pour les groupements, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur ;

B. Le complément du dossier administratif : Pièces exigées

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pour les établissements publics :

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

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

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

C. Le dossier technique :

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

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

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

D. Le dossier additif :

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

E. Le cahier des prescriptions spéciales :

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

ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 08 : OFFRES TECHNIQUES

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

ARTICLE 09 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES

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

ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE

L'offre financière comprend :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Les prix unitaires du bordereau des prix, du détail estimatif et ceux du bordereau des prix-détail estimatif et les prix forfaitaires du bordereau du prix global et de la décomposition du montant global **doivent être libellés en chiffres.**
- En cas de discordance entre les prix unitaires du bordereau des prix et ceux du détail estimatif, les prix du bordereau des prix prévalent.
- En cas de discordance entre les montants totaux du bordereau du prix global et ceux de la décomposition du montant global, le montant total la décomposition du montant global prévaut.
- Les montants totaux du bordereau des prix-détail estimatif, du bordereau du prix global et de la décomposition du montant global **doivent être libellés en chiffres.**
- En cas de discordance entre le montant total de l'acte d'engagement, et de celui du détail estimatif, du bordereau des prix-détail estimatif ou du bordereau du prix global, selon le cas, le montant de ces derniers documents est tenu pour 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 : Les concurrents ne doivent pas proposer plusieurs prix en monnaies différentes pour une même ligne figurant au niveau du bordereau des prix-détail estimatif.

ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS

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

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

Ce pli contient :

1. **Lorsque l'offre technique n'est pas exigée, Deux (02) enveloppes** distinctes :

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

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

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

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

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

ARTICLE 13 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS

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

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

2. Dépôt des plis

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

3. Dépôt des plis complémentaires

Le pli contenant les pièces produites par le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché, suite à la lettre de la commission d'appel d'offres, doit être soit déposé,

contre récépissé, dans le bureau du maître d'ouvrage indiqué dans cette lettre, soit envoyé, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité. Les plis déposés ou reçus postérieurement au délai fixé dans cette lettre **ne sont pas admis**.

ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS

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

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

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

ARTICLE 15 : EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES

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

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

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

ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU 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 délai de cinq (05) jours ouvrables au maximum à compter du lendemain de la date d'achèvement des travaux de la commission.

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

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

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

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

Ce délai peut être prorogé dans les conditions prévues aux articles 33 et 136 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

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

ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES

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

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

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

ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES

Article 1 : Objet de l'appel d'offres

Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aéroports

Lot N° 1: Aéroport Mohammed V

Lot N° 2: Aéroport de Marrakech

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

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

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

C2. Fournir **les attestations de référence** originales ou leurs copies certifiées conformes à l'original délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction desquels le concurrent a exécuté les prestations objet desdites attestations. Chaque attestation précise notamment :

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

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

Fournir les attestations de chiffre d'affaires annuel moyen de **3 Millions de dirhams** des trois derniers exercices (2015 -2016 et 2017) **délivrées par l'administration fiscale.**

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

Aucune offre technique n'est exigée

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 conforme par lot.**

ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

Déclaration sur l'honneur

- Référence de l'appel d'offres : **243/18/AOO**
- Mode de passation : **Appel d'offres Ouvert**
- Objet du marché : **Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aérobares**
Lot N° 1: Aéroport Mohammed V
Lot N° 2: Aéroport de Marrakech

A – Si le concurrent est une personne physique

Je, soussigné :(prénom, nom et qualité)

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

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

-Adresse du domicile élu :

-Affilié à la CNSS sous le n° : (1)

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

-N° de patente..... (1)

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

B - Si le concurrent est une personnes morale

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

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

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

-Adresse du siège social de la société :

-Adresse du domicile élu.....

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

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

-N° de patente.....(1)

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

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

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

que ce soit dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du présent marché.

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

Fait à.....le.....

Signature et cachet du concurrent

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

(2) à supprimer le cas échéant.

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

ANNEXE II : MODELE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE

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

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

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

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

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

(Ci-après le « **Soumissionnaire** ») pour le montant du cautionnement provisoire de (Montant en chiffres et en lettres), auquel est assujéti le soumissionnaire au profit de l'Office National Des Aéroports (ONDA) (Ci-après le « **Bénéficiaire** ») dans le cadre de l'appel d'offres ouvert n° 243/18/AOO relatif à « Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aéroports » (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 Débitéur 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.

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT - Lot N° 1-
Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **243/18/AOO** du **mercredi 28 novembre 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aéroports**
Lot N° 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 :
 - Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
 - Taux de la T.V.A. : **20%** ;
 - Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
 - Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

ANNEXE III : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT - Lot N° 2-
Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres des prix n° **243/18/AOO** du **mercredi 28 novembre 2018**.

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aérobares**

Lot N° 2 : Aéroport de Marrakech, passé en application des dispositions de l'alinéa 2, paragraphe 1 de l'article 16 et de l'alinéa 3, paragraphe 3 de l'article 17 du règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports en vigueur.

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

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

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

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

b) Si le concurrent est une personne morale

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

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

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :

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

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

- Remets, revêtu (s) de ma signature un bordereau de prix, un détail estimatif et/ou la décomposition du montant global) établi (s) conformément aux modèles figurant au dossier de consultation ;
- M'engage à exécuter lesdites prestations conformément au cahier des prescriptions spéciales et moyennant les prix que j'ai établis moi-même, lesquels font ressortir :
 - Montant 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 (optionnelle).
- 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 N° 1-
AO N° : 243/18/AOO
Objet : Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aéroports
Lot N° 1: Aéroport Mohammed V

Item n°	DESCRIPTION	UDM	Quantité	Prix Unitaire mensuel Hors TVA en chiffre	Prix Total annuel Hors TVA en chiffre
1	Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aéroports ; Lot 1 : Aéroport Mohammed V	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

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

AO N° : 243/18/AOO

Objet : Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aérobares

Lot N° 2: Aéroport de Marrakech

Item n°	DESCRIPTION	UDM	Quantité	Prix Unitaire mensuel Hors TVA en chiffre	Prix Total annuel Hors TVA en chiffre
1	Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aérobares ; Lot 2 : Aéroport de Marrakech	FORFAIT MENSUEL	12		
Total annuel Hors TVA					
TVA (20%)					
Total annuel TVA comprise					

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

Appel d'offres ouvert N° 243/18/AOO

**Prestation d'assistance des passagers aux
accès des Aérobares**

Lot N° 1: Aéroport Mohammed V

Lot N° 2: Aéroport de Marrakech

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES	5
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHE	5
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHE	5
ARTICLE 03 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE	5
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	5
ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	5
ARTICLE 06 : RESILIATION	6
ARTICLE 07 : DOMICILE DU PRESTATAIRE	6
ARTICLE 08 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS	6
ARTICLE 09 : CAS DE FORCE MAJEURE	6
ARTICLE 10 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION	6
ARTICLE 11 : NANTISSEMENT	6
ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE	7
ARTICLE 13 : DROITS ET TAXES	7
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES- LOT 1-	8
ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE	8
ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHE	8
ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT	8
ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	8
ARTICLE 05 : NORMES	8
ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS	8
ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE	8
ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	8
ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD	9
ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL	10
ARTICLE 11 : NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA	10
ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT	10
ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE	10
ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS	10
ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	11
ARTICLE 16 : FORMATION	12
ARTICLE 17 : MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES	13
ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE	13
ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE	13
ARTICLE 20 : SECRET PROFESSIONNEL	13
ARTICLE 21 : TENUE DE TRAVAIL	14
ARTICLE 22 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE	14
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 2-	17

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

ENTRE :

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

d'une part

ET :

(Titulaire)

Faisant élection de domicile à

Inscrite au Registre de Commerce de

sous le n°

Affiliée à la CNSS sous le n°

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

D'autre part,

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES

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

ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet : **Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aéroports**

Lot N° 1: Aéroport Mohammed V

Lot N° 2: Aéroport de Marrakech, tel que décrits dans le Chapitre 2 (clauses techniques) du présent Cahier des Prescriptions Spéciales.

ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ

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

ARTICLE 03 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du présent marché sont :

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

ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER

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

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

ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GÉNÉRAUX

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

- Le règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports approuvé le 09 Juillet 2014 et la décision de son amendement réf 01/RM/2015 du 02 avril 2015 ;
- Le décret N° 2-14-394 du 6 Chaabane 1437 (13 Mai 2016) approuvant le cahier des clauses administratives générales, applicables aux marchés de travaux exécutés pour le compte de l'Etat ;

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

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

ARTICLE 06 : RESILIATION

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

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

ARTICLE 07 : DOMICILE DU PRESTATAIRE

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

ARTICLE 08 : REGLEMENT DES CONTESTATIONS

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

ARTICLE 09 : CAS DE FORCE MAJEURE

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

ARTICLE 10 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION

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

ARTICLE 11 : NANTISSEMENT

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

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

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

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

ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE

Le marché sera interprété conformément au droit Marocain

ARTICLE 13 : DROITS ET TAXES

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

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

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES– LOT 1-**ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE**

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

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) année** à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**. Il peut être dénoncé par l'une des parties sous préavis de trois mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

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

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

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

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

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

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

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

a) **Cautionnement** : Le cautionnement définitif est fixé à Trois pour cent (3%) du montant initial du marché arrondi au dirham supérieur conformément aux dispositions de l'article 15 du C.C.A.G.T.

- b) **Retenue de garantie** : Par dérogation aux Dispositions des articles 16 et 64 du C.C.A.GT aucune retenue de garantie ne sera applicable au titre de ce marché.

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

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

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

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

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

a) En cas de non armement d'une zone 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 **200 Dhs** par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail :

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

d) Pénalité suite au non-respect de la charte professionnelle des agents :

Une pénalité de **500 Dhs** par constat au cas où il est constaté un mauvais comportement de la part d'un agent vis-à-vis des usagers de l'Aéroport.

e) Cumul des pénalités.

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

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

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

ARTICLE 11 : NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA

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

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

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

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

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

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

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE

Assurer l'armement, par du personnel qualifié, de l'ensemble des zones concernées au niveau de l'aéroport de Casablanca selon les articles 14 et 15.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Casablanca d'agents d'accueil et d'assistance dont la mission est de :

- Accueillir et assister les passagers pour le dépôt et la récupération des bagages sur les Rayons X au niveau des portes d'accès à l'aéroport.
 - Assister les passagers pour le dépôt et la récupération des bagages sur les Rayons X au niveau du contrôle douanier à l'arrivée
 - Contribuer à l'amélioration de la fluidité au niveau des portes d'accès de l'aéroport et du contrôle douanier à l'arrivée
 - Assurer le recyclage des chariots au niveau des zones concernées
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
- Veiller à ce que l'ensemble des zones 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 différents points.
 - Coordonner l'opération d'assistance et d'orientation avec les services publics présents aux zones concernées.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif total* (sur 24 H)	Nombre de vacation (sur 24 H)
Aéroport Mohammed V	25	3

**le nombre total correspond au nombre total d'agents à répartir sur 24 h pour 3 vacations*

Le nombre d'agents à affecter par vacation, ainsi que le type des vacations seront validés par les responsables de l'aéroport.

Une attention particulière doit être portée par le prestataire au moment de la relève en vue d'assurer la continuité de la prestation.

Tout éventuel changement dans les horaires des vacations sera notifié au prestataire par les responsables de l'aéroport.

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

Pour chaque vacation, un agent 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, dispensée par un expert dans le domaine.

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

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

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

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

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

ARTICLE 16 : FORMATION

Le titulaire devra désigner un responsable (non œuvrant) chargé du suivi de la formation. Celui-ci devra vérifier la réalisation de l'ensemble des obligations prévues.

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

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

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

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

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

ARTICLE 17 : MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES

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

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

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ S'assurer auprès des services publics des consignes à respecter.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes

Pendant la vacation les agents doivent :

- ✓ Assister et aider les passagers à porter et récupérer leurs bagages pour les mettre au niveau des entrées et sorties des aérogares.
- ✓ Orienter et organiser la file d'attente à l'entrée et sorties des aérogares
- ✓ Fluidifier la manutention des bagages au niveau des points de contrôles
- ✓ Assurer le rangement en continu des chariots sur les points de contrôles
- ✓ Coordonner avec les services concernés l'orientation des passagers sur les files d'attente
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone où se trouve l'agent en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

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

ARTICLE 20 : SECRET PROFESSIONNEL

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

ARTICLE 21 : TENUE DE TRAVAIL

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

ARTICLE 22 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

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

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues. A cet effet, il soumettra à l'ONDA un échantillon de tenue H/F pour validation avant le début de la prestation.

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

ANNEXE 1

Charte professionnelle des agents

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des accès et points de contrôle douanier, 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 ;
5. Eviter l'utilisation des moyens de communication à des fins non professionnelles pendant les heures de travail ;
6. M'abstenir de prendre des pourboires ou autres gratifications, 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. Être disponible en tout temps pour les clients de l'Aéroport ;
11. Utiliser, dans la mesure du possible, la langue du client ;
12. M'abstenir de discussions sur des sujets controversés, comme la politique, la religion ou des questions de gestion de l'entreprise ;
13. Avoir une attitude ouverte et communicative ;
14. Ne pas laisser le poste de travail vide ;
15. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
16. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;
17. Renseigner le passager, l'informer et l'orienter ;

18. M'assurer de la véracité de l'information communiquée aux passagers ;
19. Informer le passager, en cas de besoin, quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
20. 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 ;
21. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
22. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
23. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
24. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES – LOT 2-

ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

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

ARTICLE 02 : DELAI DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une période **d'une (1) année** à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**. Il peut être dénoncé par l'une des parties sous préavis de trois mois avant la date anniversaire par lettre recommandée.

ARTICLE 03 : MODE DE PAIEMENT

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

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

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

ARTICLE 04 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 05 : NORMES

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

ARTICLE 06 : RECEPTION DES PRESTATIONS

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

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

ARTICLE 07 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

a) **Cautionnement** : Le cautionnement définitif est fixé à Trois pour cent (3%) du montant initial du marché arrondi au dirham supérieur conformément aux dispositions de l'article 15 du C.C.A.G.T.

b) **Retenue de garantie** : Par dérogation aux Dispositions des articles 16 et 64 du C.C.A.GT aucune retenue de garantie ne sera applicable au titre de ce marché.

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

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

ARTICLE 09 : PENALITES DE RETARD

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

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

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

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

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

a) En cas de non armement d'une zone 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 **200 Dhs** par agent et par heure d'absence est appliquée par constat.

c) Non-conformité de la tenue de travail :

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

d) Pénalité suite au non-respect de la charte professionnelle des agents :

Une pénalité de **500 Dhs** par constat au cas où il est constaté un mauvais comportement de la part d'un agent vis-à-vis des usagers de l'Aéroport.

e) Cumul des pénalités.

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

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

ARTICLE 10 : RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

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

- Les tableaux de services du mois,
- Les manquements constatés durant le mois ainsi que les pénalités à appliquer.

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

ARTICLE 11 : NON REPRISE DU PERSONNEL PAR L'ONDA

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

ARTICLE 12 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT

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

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

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

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

ARTICLE 13 : CONSISTANCE DU MARCHE

Assurer l'armement, par du personnel qualifié, de l'ensemble des zones concernées au niveau de l'aéroport de Marrakech selon les articles 14 et 15.

ARTICLE 14 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

- Doter l'aéroport de Marrakech d'agents d'accueil et d'assistance dont la mission est de:

- Accueillir et assister les passagers pour le dépôt et la récupération des bagages sur les Rayons X au niveau des portes d'accès à l'aéroport.
 - Assister les passagers pour le dépôt et la récupération des bagages sur les Rayons X au niveau du contrôle douanier à l'arrivée
 - Contribuer à l'amélioration de la fluidité au niveau des portes d'accès de l'aéroport et du contrôle douanier à l'arrivée
 - Assurer le recyclage des chariots au niveau des zones concernées
 - Porter une attention particulière aux passagers et usagers aux besoins spécifiques (Personnes âgées, femmes enceinte,...)
- Veiller à ce que l'ensemble des zones 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 différents points.
 - Coordonner l'opération d'assistance et d'orientation avec les services publics présents aux zones concernées.

ARTICLE 15 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

Aéroport	Effectif total* (sur 24 H)	Nombre de vacation (sur 24 H)
Aéroport de Marrakech	18	3

*le nombre total correspond au nombre total d'agents à répartir sur 24 h pour 3 vacations

Le nombre d'agents à affecter par vacation, ainsi que le type des vacations seront validés par les responsables de l'aéroport.

Une attention particulière doit être portée par le prestataire au moment de la relève en vue d'assurer la continuité de la prestation.

Tout éventuel changement dans les horaires des vacations sera notifié au prestataire par les responsables de l'aéroport.

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

Pour chaque vacation, un agent 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, dispensée par un expert dans le domaine.

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

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

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

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

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

ARTICLE 16 : FORMATION

Le titulaire devra désigner un responsable (non œuvrant) chargé du suivi de la formation. Celui-ci devra vérifier la réalisation de l'ensemble des obligations prévues.

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

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

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

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

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

ARTICLE 17 : MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES

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

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

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

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

ARTICLE 18 : TACHES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

A la prise de service, les agents doivent :

- ✓ Respecter les engagements cités dans la fiche objet de l'annexe 1.
- ✓ S'assurer auprès des services publics des consignes à respecter.
- ✓ Prendre connaissance des consignes notées sur le registre.
- ✓ Formaliser avec l'agent sortant la passation de consignes

Pendant la vacation les agents doivent :

- ✓ Assister et aider les passagers à porter et récupérer leurs bagages pour les mettre au niveau des entrées et sorties des aérogares.
- ✓ Orienter et organiser la file d'attente à l'entrée et sorties des aérogares
- ✓ Fluidifier la manutention des bagages au niveau des points de contrôles
- ✓ Assurer le rangement en continu des chariots sur les points de contrôles
- ✓ Coordonner avec les services concernés l'orientation des passagers sur les files d'attente
- ✓ Rapporter tout événement ou incident survenu dans la zone où se trouve l'agent en appelant via le moyen de communication approprié.

A la fin de la vacation les agents doivent :

- ✓ Tenir à jour les différents documents mis à la disposition ;
- ✓ Formaliser la passation des consignes.

ARTICLE 19 : SURETE DE L'AVIATION CIVILE

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

ARTICLE 20 : SECRET PROFESSIONNEL

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

ARTICLE 21 : TENUE DE TRAVAIL

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

ARTICLE 22 : EXIGENCES RELATIVES A LA TENUE

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

Le prestataire doit doter annuellement chaque agent (Femme ou Homme) affecté au projet d'un minimum de deux tenues. A cet effet, il soumettra à l'ONDA un échantillon de tenue H/F pour validation avant le début de la prestation.

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

ANNEXE 1

Charte professionnelle des agents

Dans un souci d'assurer un service de qualité au niveau des accès et points de contrôle douanier, 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 ;
5. Eviter l'utilisation des moyens de communication à des fins non professionnelles pendant les heures de travail ;
6. M'abstenir de prendre des pourboires ou autres gratifications, 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. Être disponible en tout temps pour les clients de l'Aéroport ;
11. Utiliser, dans la mesure du possible, la langue du client ;
12. M'abstenir de discussions sur des sujets controversés, comme la politique, la religion ou des questions de gestion de l'entreprise ;
13. Avoir une attitude ouverte et communicative ;
14. Ne pas laisser le poste de travail vide ;
15. Prendre note sur un registre de toutes les réclamations, propositions et questions récurrentes.
16. Me montrer toujours disponible pour répondre aux attentes des passagers professionnellement sans aucune discrimination ;
17. Renseigner le passager, l'informer et l'orienter ;

18. M'assurer de la véracité de l'information communiquée aux passagers ;
19. Informer le passager, en cas de besoin, quant aux navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux ;
20. 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 ;
21. Respecter la réglementation en vigueur et me conformer à tout éventuel changement dans les procédures ;
22. Informer en temps opportun les services concernés sur tout incident ou réclamation ayant trait à la qualité de service ;
23. Respecter la loi 91-15 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics ;
24. Respecter les exigences de l'Aéroport en matière de la Qualité, de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je, soussigné, (nom et prénom) _____ ,

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

Lu et approuvé

....., le

Signature

Appel d'offres ouvert N° 243/18/AOO

Prestation d'assistance des passagers aux accès des Aérobares

Lot N° 1: Aéroport Mohammed V

Lot N° 2: Aéroport de Marrakech

<p>Direction concernée</p> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; transform: rotate(-15deg); display: inline-block;"> Chef de Département Planification et Evaluation Karima BENADRYA </div> <p style="text-align: center;"> Directeur du Pôle Exploitation Mamiya KADKADEM </p>	<p>Direction des Achats et de la Logistique</p> <p style="text-align: center;"> Le Directeur des Achats et de la Logistique Abdellah BOUKHLOUF </p>
<p>Direction Générale</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> Le Directeur Général Zouhair Mohamed EL AOUFIR </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: right;"> 02 NOV 2018 </div> </div>	
<p>Concurrent</p> <p>CPS lu et accepté sans réserve</p>	