



MINISTERE DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

**APPEL A CONCURRENCE INTERNATIONAL OUVERT N° 17/2026/CC POUR
LA CONCESSION DES SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE
« SERVICE COMMISSARIAT »
DANS L'AEROPORT TETOUAN**

SOMMAIRE

ARTICLE 1.	INTRODUCTION
ARTICLE 2.	OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DE LA CONCESSION
ARTICLE 3.	CONVENTION D'EXPLOITATION
ARTICLE 4.	RÉGIME GÉNÉRAL DE LA CONCESSION
ARTICLE 5.	DURÉE DE LA CONCESSION
ARTICLE 6.	DÉBUT DES OPÉRATIONS
ARTICLE 7.	FIN DE LA CONCESSION
ARTICLE 8.	SOUSTRAITANCE
ARTICLE 9.	OBLIGATIONS DU TITULAIRE
ARTICLE 10.	CONTRÔLE ET ÉCHANGE D'INFORMATIONS
ARTICLE 11.	ÉQUIPEMENTS POUR LA PRESTATION DE SERVICES
ARTICLE 12.	PERSONNEL DU TITULAIRE
ARTICLE 13.	RELEVÉ D'ACTIVITÉ, REDEVANCES ET FACTURATION
ARTICLE 14.	NON RÉDUCTION DES REDEVANCES POUR CAS FORTUITS
ARTICLE 15.	PENALITÉS DE RETARD
ARTICLE 16.	DÉPÔT DE GARANTIE
ARTICLE 17.	TENUE COMPTABLE ET RENSEIGNEMENTS STATISTIQUES
ARTICLE 18.	USAGE DES AUTORISATIONS - INTERDICTION DE MODIFIER L'UTILISATION PRÉVUE
ARTICLE 19.	CONTRÔLE, INSPECTION ET SURVEILLANCE
ARTICLE 20.	CARACTÈRE PERSONNEL DES AUTORISATIONS INTERDICTION DE CÉDER
ARTICLE 21.	EXIGENCES DE NIVEAU DE SERVICE
ARTICLE 22.	PRESTATION DE SERVICES EN SITUATION DE CONTINGENCE
ARTICLE 23.	CLAUSES RELATIVES À LA SÛRETÉ ET À LA SÉCURITÉ
ARTICLE 24.	CAS DE RÉSILIATION
ARTICLE 25.	RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES
ARTICLE 26.	EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES
ARTICLE 27.	JUGEMENT DES CONTESTATIONS
ARTICLE 28.	FRAIS
ARTICLE 29.	IMPÔTS ET TAXES
ARTICLE 30.	CARACTÈRES DES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES
Annexe 1:	Services d'assistance en escalier – service commissariat à concéder
Annexe 2:	Services d'assistance en escalier pouvant faire l'objet d'une sous-traitance

ARTICLE 1. INTRODUCTION

1.1 Avertissement

Le présent Appel à concurrence Ouvert vise à choisir un partenaire auxquels seront concédés les services de « l'assistance en escale-service commissariat » pour tiers dans l'aéroport de Tétouan.

Les informations et les données contenues dans le présent document ne prétendent pas contenir toutes les informations et les données qu'un partenaire potentiel peut estimer déterminantes dans le processus décisionnel à l'effet de participer au projet proposé.

Ainsi, ce document ne constitue en aucun cas un engagement de la part de l'ONDA. En conséquence, les partenaires potentiels devront mener leurs propres diligences indépendantes et procéder à une analyse de la situation et des perspectives ainsi que de la solvabilité du projet, des informations et données énoncées dans le présent document.

Ce document est établi à l'attention exclusive des partenaires potentiels ou de leurs conseillers. Il est consultable depuis le site internet de l'ONDA (www.onda.ma).

Le présent appel à concurrence s'inscrit dans le cadre du Règlement d'Attribution des Concessions de l'ONDA.

1.2 Missions de l'Office National Des Aéroports

L'Office National Des Aéroports (ONDA) est un établissement public à caractère industriel et commercial qui a essentiellement les missions suivantes en vertu des Lois 25-79 et 14-89 :

1. La garantie de la sécurité de la navigation aérienne au niveau des aéroports et de l'espace aérien sous juridiction nationale.
2. L'aménagement, l'exploitation, l'entretien et le développement des aéroports civils de l'État. L'embarquement, le débarquement, le transit et l'acheminement à terre des voyageurs, des marchandises et du courrier transportés par air, ainsi que tout service destiné à la satisfaction des besoins des usagers et du public.
3. La liaison avec les organismes et les aéroports internationaux afin de répondre aux besoins du trafic aérien.
4. La formation d'ingénieurs de l'aéronautique civile, de contrôleurs et d'électroniciens de la sécurité aérienne.

Comme partie de ses missions, l'ONDA doit assurer la prestation des services d'assistance en escale, soit de façon directe, soit à travers des opérateurs ayant obtenu un agrément délivré à cet effet par l'Autorité chargée de l'Aviation Civile.

1.3 Organisation actuelle de l'activité d'assistance en escale – service commissariat au Maroc

Trois opérateurs assurent actuellement les services d'assistance en escale – service commissariat dans les différents aéroports du Royaume du Maroc.

Ces opérateurs disposent d'agréments délivrés par la Direction de l'Aéronautique Civile marocaine pour l'activité d'assistance en escale – service commissariat et sont signataires avec l'ONDA de conventions pour la concession des services d'assistance en escale – service commissariat dans les aéroports du Maroc.

Au titre de la concession des services d'assistance en escale, l'ONDA perçoit des redevances commerciales variables sur le Chiffre d'affaires réalisé.

1.4 Appel à concurrence pour la concession des services d'assistance en escale – service commissariat pour tiers dans l'aéroport de Tétouan.

Le présent appel à concurrence est ouvert à toute structure de notoriété nationale ou internationale exerçant le service d'assistance en escale « service Commissariat » ou « la restauration collective », ayant les compétences, l'expérience et les capacités juridiques, financières, humaines et techniques pour assurer le service d'assistance en escale – service commissariat pour tiers dans l'aéroport concerné dans les meilleures conditions de qualité et de sécurité ainsi que les investissements associés en infrastructure et en équipements.

Le présent cahier de charges définit les exigences techniques relatives aux qualifications, à l'expérience professionnelle requises, ainsi que les moyens humains, organisationnels et les capacités financières nécessaires pour pouvoir participer au présent appel à concurrence.

L'appel à concurrence international ouvert est lancé conformément aux dispositions :

- de la Loi 40-13 portant Code de l'Aviation Civile
- du Décret n° 2-05-1399 du 29 chaoual 1426 (2 décembre 2005) fixant les conditions d'octroi d'agrément aux entreprises chargées des services d'assistance en escale dans les aéroports du Royaume du Maroc.
- du règlement d'attribution des concessions commerciales de l'ONDA
- du règlement de la consultation de l'appel à concurrence pour « la concession des services d'assistance en escale dans les aéroports du Royaume du Maroc ».
- du présent cahier des charges.

Le règlement de consultation de l'appel à concurrence définit les exigences techniques minimales relatives aux qualifications et à l'expérience professionnelle requis pour pouvoir participer à l'appel à concurrence, ainsi que le processus de sélection.

Sur la base de l'activité réalisée durant les années **2024 et 2025**, le nombre de mouvements avions et passagers détaillés ci-dessous est communiqué à titre **purement indicatif**.

Aéroport	Mouvements		Passagers	
	Année 2024	Année 2025	Année 2024	Année 2025
TTU	3 004	2 955	353 463	377 858

Conformément aux dispositions de l'article 5 du décret 2-05-1399, Il est expressément entendu qu'un prestataire de services d'assistance en escale – service commissariat sur un aéroport donné ne doit avoir aucune participation directe ou indirecte dans le capital d'un autre prestataire de services d'assistance en escale sur le même aéroport.

1.5 Définitions et abréviations

Aux fins d'interprétation du présent cahier des charges on entend par :

- **Agrément** : l'autorisation, accordée par l'autorité chargée de l'aviation civile à une entreprise, pour fournir des services d'assistance en escale conformément aux conditions qui y sont indiquées.
- **Assistance en escale** : Les services rendus à l'aéroport, à un usager selon la classification du Décret n° 2-05-1399.
- **Autorité aéroportuaire** : le Directeur, Directeur Délégué ou Commandant d'aéroport, chargé de la gestion de l'aéroport.
- **Cahier des charges** : Le présent document qui définit les conditions qui régissent la prestation du service par les fournisseurs de services.
- **Convention** : Document contractuel qui sera signé avec l'adjudicataire, tenant compte aussi bien des exigences du cahier des charges et de ses offres technique et financière.
- **Manquement** : non-conformité par rapport aux exigences du cahier des charges.
- **Manquement grave** : un manquement est qualifié de grave, s'il est notifié au moins deux fois successives par l'ONDA sans qu'il n'y ait une rectification de la part du Titulaire ou s'il s'agit de manquements importants cités dans le cahier des charges.
- **Mouvement** : Décollage ou atterrissage d'un avion sur un aéroport. Une arrivée et un départ sont comptés comme étant deux mouvements.
- **Office National Des Aéroports** : Etablissement public chargé de l'aménagement, l'exploitation, l'entretien et le développement des infrastructures aéroportuaires ainsi que, de la coordination et du contrôle des activités des différents opérateurs présents sur l'aéroport.
- **Titulaire** : Toute personne physique ou morale sélectionnée au titre du présent appel à concurrence et signataire d'une convention avec l'ONDA pour la prestation des services d'assistance en escale – service commissariat dans les aéroports du Maroc.
- **Touchée** : une arrivée suivie d'un départ. Une touchée est égale à 02 mouvements.

Aux fins d'interprétation du cahier des charges, les abréviations suivantes auront la signification indiquée ci-après :

- **Aéroport du Royaume du Maroc** : **Essaouira** : ESS, **Laâyoune** : EUN.
- **AIP** : Service de l'Information Aéronautique du Maroc,
- **CE** : Conformité Européenne,
- **ACAC** : Autorité chargée de l'aviation civile au Maroc.
- **DIE** : Déclaration de l'Impact Environnemental,
- **IATA** : Association Internationale du Transport Aérien (Compagnies aériennes)
- **ICAO** : Organisation Internationale de l'Aviation Civile
- **ONDA** : Office National Des Aéroports
- **SGQ** : Système de Gestion de la Qualité

ARTICLE 2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DE LA CONCESSION

La concession des services d'assistance en escale – service commissariat a pour objet la prestation des services ci-dessous décrits dans le **Décret n° 2-05-1399** relatif aux services d'assistance en escale dans les aéroports du Royaume du Maroc :

- ✓ **SERVICES 11** : Assistance « service commissariat » qui comprend :
 - 11.1 La liaison avec les fournisseurs et la gestion administrative
 - 11.2. Le stockage de la nourriture, des boissons et des accessoires nécessaires à leur préparation
 - 11.3. Le nettoyage des accessoires
 - 11.4. La préparation et la livraison du matériel et des denrées.

Le cahier des charges décrit les obligations, les droits et les conditions qui régiront l'activité du **Titulaire**, prestataire des services d'assistance en escale – service commissariat.

Cette concession concerne l'aéroport **de Tétouan**.

Compte tenu des autorisations en vigueur et du présent appel à concurrence, des autorisations par aéroport seront délivrées tel que défini ci-dessous :

	TTU
Nombre d'autorisation d'exploitation	1

Les conditions d'attribution du présent Appel à concurrence international ouvert sont définies dans le règlement de consultation lancé par l'ONDA pour « **la Concession des services d'assistance en escale – service commissariat dans l'aéroport de Tétouan** »

ARTICLE 3. CONVENTION D'EXPLOITATION

L'adjudicataire du présent appel à concurrence est désigné le « **Titulaire** » dans le présent cahier des charges.

L'adjudicataire étranger, qu'il se soit présenté à l'appel à concurrence de façon séparée ou sous le régime du groupement, doit constituer une société de droit commercial marocain qu'il dirige et contrôle et dans laquelle il détient la majorité du capital et des droits de vote. Cette société de droit marocain est désignée le « **Titulaire** » dans le cahier des charges.

L'adjudication du présent appel à concurrence donnera lieu à la signature entre l'ONDA et le **Titulaire** d'un document constitué du présent cahier des charges complété par les offres commerciale et financière telles qu'adjugées. Ce document est dénommé ci-dessous « **Convention** ».

Il est expressément entendu que le Titulaire d'une convention sur un aéroport donné ne doit avoir aucune participation directe ou indirecte dans le capital d'un autre titulaire d'une convention sur le même aéroport.

ARTICLE 4. RÉGIME GÉNÉRAL DE LA CONCESSION

4.1 RÉGLEMENTATION GÉNÉRALE

La concession se réalisera aux risques et périls du Titulaire et sera régie par la convention signée entre l'ONDA et le Titulaire ainsi que les dispositions suivantes :

- Loi n° 40-13 portant code de l'aviation civile.
- Loi n° 25-79 portant création de l'Office des Aéroports de Casablanca telle que rendue applicable à l'ONDA par le Dahir n° 1-89-237,
- Décret n° 2-89-480 pris pour application de la Loi n° 25-79.
- Loi n° 14-89 transformant l'Office des Aéroports de Casablanca en Office National des Aéroports promulguée par le Dahir n° 1-89-237 du 1^{er} Joumada II 1410 (30 Décembre 1989).
- Décret n° 2-05-1399 fixant les conditions d'octroi d'agrément aux entreprises chargées des services d'assistance en escale dans les aéroports,
- Dahir 1918 relatif aux occupations temporaires du domaine public de l'Etat.
- Dahir n° 1-00-175 du 28 moharrem 1421 (3 mai 2000) portant promulgation de la loi n° 15-97 formant code de recouvrement des créances publiques.
- La loi n°28-07 relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires.

4.2 OBSERVATION DES LOIS, REGLEMENTS, MESURES DE POLICE, CONSIGNES ETC...

Le Titulaire est tenu de se conformer notamment :

- Aux lois et règlements généraux applicables au Maroc, en particulier à ceux fixant les conditions d'exercice de leur fonction.
- Aux lois et règlements relatifs au contrôle des frontières.
- Aux règlements généraux et particuliers relatifs à l'exploitation des Aéroports ainsi qu'à toute consigne générale ou particulière permanente ou temporaire qui serait mise en vigueur par les autorités compétentes.

En aucun cas, il ne pourra réclamer de l'ONDA, une indemnité ou une réduction de redevance pour le motif que son activité subirait une entrave quelconque du fait des lois, règlements ou consignes visés au présent article ainsi que ceux qui viendraient les compléter, amender ou remplacer.

Il doit toujours, en temps voulu, se munir des autorisations administratives, accomplir lui-même toutes les formalités et se soumettre à toutes les obligations compatibles les unes et les autres avec l'utilisation donnée aux biens mis à sa dispositions s'il y a lieu avec les opérations professionnelles, commerciales, industrielles ou autres qu'il peut y effectuer, de telle sorte que l'ONDA ne soit jamais mis en cause à un titre quelconque.

Il garantit l'ONDA contre toute action consécutive aux opérations professionnelles, commerciales, autres réalisées dans les lieux attribués.

4.3 AUTORISATIONS

À partir de la date d'effet de la convention et pendant toute la durée de la concession, le Titulaire devra, à tout moment, être en possession de toute habilitation ou autorisation que la législation en vigueur exige pour le type d'activité développée en vertu de cette concession (agrément de l'ACAC, agrément de l'ONSSA...). L'ONDA pourra demander un document prouvant que le Titulaire est dûment habilité par l'autorité compétente et, le cas échéant, il pourra prendre des mesures pour non-respect des conditions légales nécessaires pour la réalisation de l'activité.

En particulier, et durant toute la durée de la concession, le Titulaire devra avoir en sa possession un agrément valide délivré par l'ACAC, conformément aux dispositions du Décret n° 2-05-1399, et envisageant au minimum les activités et les services autorisés et l'aéroport concerné qui lui sera adjugé.

L'ONDA pourra à tout moment demander au Titulaire de lui remettre une copie dudit agrément. A défaut, l'ONDA pourra prendre des mesures pour non-respect des conditions légales nécessaires pour la réalisation de l'activité.

4.4 CODE DU TRAVAIL ET PRÉVENTION DES RISQUES DU TRAVAIL

Le Titulaire s'engage à respecter le code du travail, et toutes les normes de prévention des risques du travail, et les exigences de sécurité sociale et d'assurances applicables aussi bien à ses employés qu'à ceux des entreprises sous-traitantes, ainsi que l'Arrêté du ministre de l'emploi et de la formation professionnelle n° 93-08 du 6 Joumada I 1429 fixant les mesures d'application générales et particulières relatives aux principes énoncés par les articles de 281 à 291 du code du travail. (B.O. n° 5680 du 6 novembre 2008).

L'ONDA ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conditions de travail du personnel appartenant, directement ou indirectement, au Titulaire et aux entreprises sous-traitantes, ainsi que vis-à-vis des effets qui en découlent.

Le Titulaire s'engage à respecter et à faire respecter par ses sous-traitants les obligations suivantes :

- a) Fournir le règlement intérieur de l'entreprise au plus tard trois mois après le début de l'exploitation.
- b) Respecter le code du travail et le règlement intérieur.
- c) Réaliser toutes les actions nécessaires pour garantir une protection efficace évitant tout type de risques pour les personnes et les biens, appartenant à l'ONDA ou à toute personne réalisant son activité dans le même lieu de travail et aux éventuels usagers.
- d) Réaliser les actions nécessaires pour éliminer ou contrôler tout risque, inhérent ou dérivé, qui provienne de l'activité du Titulaire ou des entreprises sous-traitées qui développent, pour le Titulaire, toute prestation dans le même lieu de travail.
- e) Le Titulaire devra informer et former, de façon adéquate, son personnel, sur les risques spécifiques possibles découlant de leur activité.

De la même manière, le **Titulaire** réalisant ses activités dans les installations de l'ONDA devra :

- a) Informer l'ONDA et toutes les entreprises, pouvant être affectées, des risques spécifiques initiaux et/ ou survenus, que son activité peut occasionner et, en particulier, de ceux qui pourraient être aggravés ou modifiés par des circonstances découlant d'activités professionnelles concourantes, ainsi que des mesures de protection et de prévention pour les éviter et/ ou les minimiser.
- b) Communiquer à l'ONDA tout incident ou accident s'étant produit ou toute situation mettant en évidence une détérioration des conditions de sécurité vis-à-vis des tiers. Cette communication se fera, de façon immédiate, dans le cas d'un danger grave et imminent et quand une situation d'urgence susceptible d'avoir un impact sur la santé ou la sécurité des employés des entreprises présentes dans l'aéroport se produit.
- c) Respecter, pour tout ce qui le concerne, les instructions qui, en matière de coordination d'activités, soient données par l'ONDA.
- d) Fournir toute information qui puisse être considérée comme pertinente, pour la prévention et la protection en matière de risques du travail.
- e) Assigner les ressources de prévention nécessaires, présentes dans le lieu de travail, quelle que soit la modalité d'organisation desdites ressources et dans tous les cas, quand les risques pourraient être aggravés ou modifiés dans le développement du processus ou de l'activité, à cause de la concurrence de différentes opérations se développant successivement ou simultanément et qui rendent obligatoire le contrôle de la correcte application des méthodes de travail quand des activités ou des processus considérés comme dangereux ou présentant des risques spéciaux sont réalisés.
- f) Participer à toutes les réunions ou autres actes concernant la prévention des risques du travail auxquels ils seraient convoqués.

A défaut du respect par le Titulaire des exigences du présent article, l'ONDA pourra mettre en œuvre les dispositions de l'article 24 du cahier des charges.

4.5 PAIEMENT DES REDEVANCES

Vis-à-vis de l'ONDA, le Titulaire est tenu de payer les redevances commerciales et domaniales découlant des prestations de services objet de la concession, comme il en est fait mention dans l'article 13 du cahier des charges.

Dans le cas où le Titulaire n'honorerait pas les paiements dus dans les délais déterminés, les pénalités définies dans l'article 15 du cahier des charges seront appliquées.

4.6 SÉPARATION COMPTABLE

Le Titulaire doit opérer une stricte séparation comptable selon les pratiques commerciales en vigueur entre les activités liées à la fourniture de ces services et ses autres activités.

La réalité de cette séparation comptable est contrôlée par une personne « vérificateur » indépendant, désigné par la ACAC. Les frais afférents à cette mission sont à charge du Titulaire.

4.7 MODIFICATION DE NORMES

Dans le cas où, pendant la période de la concession, les normes de conduite et/ ou les conditions d'utilisation du domaine aéroportuaire seraient modifiées en ce qui concerne les questions environnementales, de sécurité, de sûreté, ou tout autre aspect affectant les services fournis, le Titulaire est obligé de respecter lesdites conditions dès l'instant où l'ONDA en aura fait la notification, sauf si une date ultérieure est fixée. Les nouvelles conditions feront alors partie de ce cahier des charges sans qu'il y ait expressément besoin de modifier celui-ci. De la même manière, toute modification législative affectant ce cahier des charges devra obligatoirement être respectée dès son entrée en vigueur.

4.8 MODIFICATION DE LA SITUATION

Le Titulaire a l'obligation de communiquer à l'ONDA et l'ACAC, dès qu'elle se produit, toute modification touchant les éléments dont il a été tenu compte pour l'adjudication du présent appel à concurrence.

En particulier, durant toute la durée de la concession, le Titulaire s'engage à notifier l'ONDA tout changement d'adresse, d'actionnariat et de désignation du signataire dûment habilité par les instances de gouvernance de la société.

ARTICLE 5. DURÉE DE LA CONCESSION

La durée de la concession est **ferme et non renouvelable** à compter **De la date mentionnée au niveau de l'article 6 du présent cahier des charges jusqu'à la date d'échéance de l'agrément délivré par l'ACAC.**

ARTICLE 6. DÉBUT DES OPÉRATIONS

Le Titulaire doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour démarrer son activité et assurer les services d'assistance en escale – service commissariat à compter de la date de délivrance de l'agrément d'assistance en escale par la DAC.

A défaut, la convention sera résiliée de plein droit par l'ONDA, sans avoir à accomplir aucune formalité auprès des tribunaux. L'ONDA informera l'ACAC. L'ONDA décrètera la perte de la caution bancaire ou du dépôt de garantie, le Titulaire étant, en outre, obligé de dédommager l'ONDA de toutes les conséquences de sa défaillance.

Le Titulaire est tenu de respecter les échéances du « **Planning de mise en œuvre** » tel que présenté dans son offre commerciale.

ARTICLE 7. FIN DE LA CONCESSION

La convention prendra fin à l'expiration de la durée de l'agrément délivré par l'ACAC, à défaut de résiliation prononcée par l'ONDA conformément aux dispositions prévues par l'article 24 du cahier des charges.

ARTICLE 8. SOUSTRAITANCE

Le Titulaire autorisé à fournir les services d'assistance en escale – service commissariat ne peut sous-traiter des services d'assistance en escale que pour des raisons justifiées et acceptées par l'ONDA et après autorisation préalable écrite de l'ONDA. Pour les besoins de l'autorisation sus-indiquée, si le Titulaire envisage de sous-traiter une activité conformément aux dispositions de cet article, il doit notifier à l'ONDA :

- L'identité, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant,
- Le dossier administratif du sous-traitant, ainsi que ses références techniques et financières,
- La nature des prestations qu'il envisage de sous-traiter,
- Une copie du contrat de sous-traitance.

Le Titulaire recourant à un ou plusieurs sous-traitants demeure responsable de toutes les obligations résultant du présent cahier de charges. Les services sous-traités restent sous le contrôle et l'entière responsabilité du Titulaire qui doit veiller au respect par le sous-traitant des conditions de sécurité, de sûreté et de la qualité de service requise pour l'activité sous-traitée.

Le sous-traitant du Titulaire doit être détenteur d'une autorisation de l'ONDA. Cette autorisation ne peut être accordée que si celui-ci répond aux mêmes obligations du Titulaire relatives au service sous-traité. L'ONDA informera l'ACAC de toutes les autorisations de sous-traitance délivrées.

En cas de non-respect de ces dispositions, l'ONDA retire l'autorisation accordée au sous-traitant et en informe l'ACAC.

NB : Il est strictement interdit à tout sous-traitant de sous-traiter à un tiers tout ou partie des services d'assistance en escale qui lui ont été confiés par le titulaire de la concession de l'activité d'assistance en escale.

L'**annexe 2** du cahier des charges liste les catégories des services d'assistance en escale pouvant faire l'objet de sous-traitance dans les conditions citées ci-dessus.

En cas de nécessité, l'ONDA peut limiter le nombre des sous-traitants pour une catégorie de services donnée.

ARTICLE 9. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

9.1 SERVICES À FOURNIR

Le Titulaire devra fournir pendant les heures d'opération de l'aéroport objet de la concession, les services d'assistance en escale – service commissariat, tels que définis dans l'**article 2** du cahier des charges, requis par les exploitants aériens.

En outre, le Titulaire devra faire face aux *situations de contingence* selon les dispositions de l'**article 22** du cahier des charges.

9.2 HORAIRES OPÉRATIONNELS DES AÉROPORTS

L'AIP, dans sa version la plus actuelle, sera, à tout moment, le seul document valide où apparaissent les horaires d'opération de l'aéroport. Cet horaire peut être modifié si les circonstances du trafic l'exigent.

Le Titulaire sera informé le plus tôt possible des éventuelles modifications.

Le Titulaire devra assurer le service pour les vols opérant conformément aux horaires publiés dans l'AIP.

Lorsque les conditions exigent l'ouverture de l'aéroport en dehors des horaires publiés, le Titulaire en sera informé et il sera tenu d'assurer le service pendant cet horaire.

9.3 LOCAUX, DÉPENDANCES

Le Titulaire est obligé d'utiliser les locaux, les zones de stockage et d'entretien pour ses équipements et véhicules et les autres installations qui lui sont assignées pour la prestation du service à travers le régime et les conditions que l'autorité aéroportuaire établit.

Ces espaces seront assignés par l'ONDA en fonction de la disponibilité d'espaces.

Des procès-verbaux (PV) de remise des lieux sont dressés par l'ONDA pour tout espace/ local occupé par le Titulaire.

Le PV de remise des lieux est conjointement signé par le Titulaire et le représentant de l'ONDA.

L'utilisation de ces installations de la part du Titulaire impliquera le paiement des redevances correspondantes définies dans l'**article 13** du cahier des charges.

Des terrains pourraient être mis à la disposition des concurrents retenus pour l'aménagement de leurs unités de Catering selon les disponibilités et les contraintes opérationnelles au niveau de chaque aéroport.

Sinon, en cas de non disponibilité de terrains pouvant satisfaire ce besoin, le concurrent pourra aménager ou disposer d'une unité de production à l'extérieur de l'aéroport.

Dans le cas où des terrains seraient mis à la disposition du concurrent pour la construction de son unité de production, le Titulaire devra solliciter le permis ou l'autorisation correspondante en accord avec les procédures de l'Aéroport et avec la réglementation en vigueur, le Titulaire prenant en charge les frais encourus.

Dans tous les cas, toute action liée à la construction dans l'enceinte aéroportuaire est coordonnée avec l'autorité aéroportuaire.

Le Titulaire sera responsable de la maintenance adéquate de ses locaux, installations et zones de stockage de ses équipements, ainsi que de leur utilisation et de leur nettoyage ordonné.

Dans le cas où ces obligations seraient négligées par le Titulaire, l'autorité aéroportuaire pourra les confier à des tiers, à la charge du Titulaire.

Le Titulaire est tenu d'assurer le nettoyage des biens mis à sa disposition. La bonne tenue des lieux occupés, l'enlèvement des ordures, immondices, débris, gravats sont obligatoires et sont à la charge du Titulaire.

A la demande de l'ONDA, le Titulaire devra justifier que les contrats de nettoyage qu'il aurait pu passer avec toute entreprise prévoient le respect de ces consignes générales et particulières. En toute hypothèse, le Titulaire demeurera seul responsable vis à vis de l'ONDA des infractions commises par son entrepreneur.

L'aéroport se réserve le droit de vérifier l'état de propreté et de salubrité des biens mis à la disposition du Titulaire ou utilisés par lui s'il s'agit d'éléments complémentaires qu'il aurait mis en place. En cas de carence du Titulaire et après une mise en

demeure qui, en cas d'urgence pourra être verbale, l'ONDA pourra intervenir de plein droit et faire procéder aux travaux de nettoyage et prendre les mesures de salubrité. Les dépenses exposées par l'ONDA seront facturées au Titulaire conformément à toutes les suggestions résultant de chaque intervention.

De manière générale, l'aéroport devra remonter aux entités siège de l'ONDA ainsi que l'ACAC tout écart constaté lors de l'exercice de l'activité.

Le Titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnisation due à l'état des locaux, dépendances et zones de stationnement, aux interruptions dérivées des conditions de fonctionnement et de gestion de l'aéroport ou aux conditions mentionnées ci-dessous :

- Réalisation de travaux dans l'aéroport.
- Application des mesures de Sûreté, Sécurité, Police, Douanes et circulation exigées par l'utilisation de ces espaces.
- Cas de force majeure.

9.4 ORDRES ET AUTRES INSTRUCTIONS ÉMANANT DES AUTORITÉS DE L'AÉROPORT

Le Titulaire devra obéir, en toute situation, aux ordres et autres instructions émanant des Autorités de l'Aéroport, dans le but de faciliter le fonctionnement, la sécurité et l'opération de l'activité aéroportuaire et, en particulier, la coordination du service d'assistance en escale – service commissariat avec les autres services aéroportuaires et avec le reste des prestataires de services.

9.5 CONTINUITE DE SERVICE

En cas d'absence ou de défaillance d'un prestataire de services d'assistance en escale – service commissariat pour une durée déterminée, et pour des raisons de continuité de service, l'ONDA confiera le service à un ou plusieurs autres prestataires agréés.

Lorsque l'ONDA envisage de désigner un prestataire pour assurer la continuité de service, l'ONDA consultera au préalable le prestataire concerné sur l'étendue des services à assurer. La sélection du prestataire reposera sur les conditions matérielles et financières dans lesquelles les services seront rendus.

ARTICLE 10. CONTRÔLE ET ÉCHANGE D'INFORMATIONS

10.1 DIALOGUE AVEC LA DIRECTION DE L'ONDA

- **Interlocuteur Général** : Le Titulaire devra désigner un interlocuteur général qui centralise les communications avec la Direction de l'ONDA.

10.2 DIALOGUE AVEC L'AUTORITÉ AÉROPORTUAIRE

Le Titulaire devra disposer, tel qu'il est décrit dans les clauses du cahier des charges, des interlocuteurs suivants dans chaque aéroport où il opère :

- **Responsable local du Titulaire** : Employé du Titulaire responsable du dialogue avec l'autorité aéroportuaire.
- **Responsable de la Sécurité** : Employé du Titulaire responsable du dialogue en matière de sécurité avec l'autorité aéroportuaire.
- **Responsable de Sûreté** : Employé du Titulaire le responsable du dialogue en matière de sûreté avec l'autorité aéroportuaire.
- Le responsable local du Titulaire, le responsable de la sécurité et le responsable de la sûreté doivent être physiquement présents dans l'aéroport pendant les heures où le Titulaire y opère et pendant les situations exceptionnelles (perturbation du trafic, urgences,) ou déléguer leurs fonctions à des personnes officiellement nommées et dont la nomination aura été communiquée à l'ONDA. Ces responsables doivent être joignables durant l'horaire d'opération de l'aéroport. L'identité des personnes désignées devra être communiquée à tous les effets et à tout moment aux Autorités de l'Aéroport avec un préavis minimum de soixante-douze heures avant le début de la prestation.
- **Interlocuteur 24h/24 pour les situations d'urgence/ contingence** : Employé du Titulaire interlocuteur assigné vis-à-vis des Autorités de l'Aéroport pour les situations d'urgence et de contingence. Il devra être joignable par téléphone 24/24 et 7/7. L'identité de la personne nommée et son numéro de téléphone devront être communiqués, à tous les effets et à tout moment, aux Autorités de l'Aéroport avec un préavis minimum de soixante-douze heures avant le début de la prestation.
- **Responsable Environnement** : Employé du Titulaire responsable du dialogue en matière d'environnement avec l'autorité aéroportuaire. L'identité de la personne désignée devra être communiquée à tous les effets et à tout moment aux Autorités de l'Aéroport avec un préavis minimum de soixante-douze heures avant le début de la prestation.

L'ONDA permet qu'une seule et même personne puisse se charger de différents types de dialogues si et seulement si l'efficacité de la communication est garantie.

Pour sa part, l'ONDA nommera des responsables pour le dialogue concernant chaque aspect cité auparavant et il le communiquera au Titulaire suffisamment à l'avance.

10.3 DOCUMENTATION À PRÉSENTER AU DÉBUT DES OPÉRATIONS

Au plus tard 30 jours après la date de notification de l'adjudication de l'appel à concurrence, le Titulaire devra remettre à l'ACAC et à l'autorité aéroportuaire de chaque aéroport qui lui sera adjugé, les documents suivants, lesquels devront maintenir les engagements assumés dans son offre :

- Liste du personnel permanent et intérimaire du Titulaire,
- Liste des équipements à disposition avec leurs caractéristiques : immatriculations, dates d'acquisition, certification requises, révisions, etc...
- Plan de Gestion de la Qualité.
- Manuel du Système de Gestion de la Sécurité,
- Plan d'action pour faire face aux Situations de Contingence,
- Plan de Surveillance Environnementale,
- Plan de Maintenance et d'Entretien des équipements,
- Plan de Formation du personnel,
- Accréditations de formation du personnel,
- Liste des responsables définis au préalable avec leurs données de contact (nom, poste, numéro de téléphone fixe et de portable, mail, adresse),
- Manuel d'Exploitation,
- Programme sûreté de l'opérateur d'assistance en escale,

Au plus tard 15 jours avant le démarrage de l'activité, le Titulaire devra remettre à l'ACAC et à l'autorité aéroportuaire, de chaque aéroport qui lui sera adjugé, les documents suivants, lesquels devront maintenir les engagements assumés dans son offre :

- Liste des équipements à disposition avec leurs caractéristiques : immatriculations, dates d'acquisition, certifications requises, révisions, etc...
- Liste du personnel permanent et intérimaire du Titulaire,
- Accréditations de formation du personnel,
- Liste des responsables définis au préalable avec leurs données de contact (nom, poste, numéro de téléphone fixe et de portable, mail, adresse),
- Liste des sous-traitants du Titulaire et leurs personnels.

Les documents sont fournis par le Titulaire à l'autorité aéroportuaire sous format papier et électronique.

En plus de la description de la nature de l'activité exercée sur la plate-forme, le programme de sûreté du Titulaire exposera les mesures de sûreté appliquées au personnel employé sous sa responsabilité et à celui employé par ses sous-traitants et ce, conformément aux exigences stipulées dans le programme national de sûreté de l'aviation civile.

10.4 RAPPORTS PERIODIQUES

Le Titulaire devra fournir à l'ONDA les rapports suivants selon le format et le support exigés par l'ONDA.

10.4.1 NOTIFICATIONS PONCTUELLES

Le Titulaire est tenu de notifier à l'ONDA et l'ACAC immédiatement les événements listés ci-dessous :

- Rapport d'incidents / accidents / infractions survenus dans la zone de manœuvre, annonce mouvement social, dans lesquels sont impliqués des employés ou des équipements du Titulaire, ou toute circonstance impliquant un risque et devant être notifiée à l'Aéroport.
- Tout incident ayant un impact sur l'opération normale de l'Aéroport, afin que les usagers et les passagers soient correctement informés, selon la procédure accordée avec l'autorité aéroportuaire.

Le Titulaire est tenu de notifier à l'ONDA et l'ACAC les événements listés ci-dessous dans un délai de 24H :

- Changement des interlocuteurs définis dans les alinéas 10.1 & 10.2.
- Passations/ résiliations de contrats avec les compagnies aériennes desservies. Dans le cas de passations de contrats avec des compagnies aériennes, il est obligatoire de communiquer les noms des compagnies, les services à fournir et les dates de vigueur des contrats, pour la prestation des services d'Assistance en escale – service commissariat.
- Absences ponctuelles d'équipements et utilisations d'équipements appartenant à un autre prestataire de services.
- Actualisation des différents plans exigés dans ce cahier des charges définis dans l'alinéa 10.3.

10.4.2 RAPPORTS ANNUELS

Le Titulaire est tenu de transmettre à l'ACAC et au Pôle Exploitation Aéroportuaire de l'ONDA au plus tard le **15 Février de l'année N+1** les rapports de l'année N listés ci-dessous :

- Rapport annuel avec un résumé de l'activité de l'année complète antérieure, contenant les données globales quant au nombre total d'avions et de passagers servis, ventilés par mois, les exploitants auxquels le Titulaire a fourni des services, les niveaux de service atteints et toute autre donnée précisée par l'autorité aéroportuaire.
- Inventaire des équipements et véhicules précisant les immatriculations et les dates d'acquisition.
- Liste du personnel du Titulaire et de ses sous-traitants : noms, catégorie professionnelle, poste, formation
- Plan de formation du personnel actualisé pour l'exercice suivant.
- Certificats accréditant les formations suivies par le personnel.

Le Titulaire est tenu de réaliser tout autre rapport requis par l'autorité aéroportuaire. L'ONDA traitera de façon confidentielle toute l'information fournie par le Titulaire.

10.5 SYSTÈMES ET COMMUNICATIONS

Le Titulaire s'engage à respecter les procédures de communication déterminées par l'autorité aéroportuaire, surtout pour les aspects concernant les changements dans la programmation des vols ou autres incidents survenus, détectés ou prévus qui pourraient être une entrave pour la réalisation du service de l'agent ou pour le fonctionnement normal de l'Aéroport.

10.6 REUNIONS DES COMITÉS DES USAGERS

L'autorité aéroportuaire consulte, au moins une fois par an, le Comité des Usagers sur l'organisation des services d'assistance en escale dans l'aéroport, les niveaux de qualité ainsi que toutes autres questions y afférentes. Les indicateurs qualités de chaque Titulaire seront présentés au comité des usagers dans le but d'analyser l'évolution du niveau de service, déterminer les causes des déviations et les améliorations possibles.

10.7 INSPECTIONS

Le Titulaire devra se soumettre aux missions d'audit et d'inspection de l'ACAC et de l'ONDA, qu'elles soient programmées ou inopinées.

10.8 CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Le Titulaire s'engage à utiliser l'information fournie par l'Aéroport uniquement pour le développement de l'activité, objet du présent document. Il s'engage, en outre, à maintenir la confidentialité sur toutes les informations provenant du développement de l'activité régulée dans ce document, sauf autorisation expresse et écrite de la part de l'autorité aéroportuaire. Cette clause de confidentialité est aussi applicable une fois la prestation de services terminée.

ARTICLE 11. ÉQUIPEMENTS POUR LA PRESTATION DE SERVICES

11.1 CONCEPTS GÉNÉRAUX

Le Titulaire doit respecter les conditions et obligations détaillées dans ce chapitre liées aux équipements et véhicules nécessaires pour la prestation des services d'assistance en escale – service commissariat.

Le Titulaire doit être propriétaire (achat, crédit-bail ou location avec ou sans option d'achat) des équipements et véhicules qu'il utilise pour la prestation des services d'assistance en escale – service commissariat. Ces équipements et véhicules doivent être à tout moment en nombre suffisant, en parfait état de fonctionnement, d'apparence et de propreté et doivent répondre aux exigences et règles en vigueur de qualité, de sécurité et de respect de l'environnement, qu'elles soient nationales ou internationales.

NB : Toute location d'équipements entre prestataires de services d'assistance en escale – service commissariat dans les aéroports du Maroc **est interdite, sauf accord explicite de l'autorité aéroportuaire.**

Dans chaque aéroport où le Titulaire opère, ce dernier doit réaliser le **plan de dotation et de renouvellement des véhicules et équipements** tel qu'il a été présenté dans son offre commerciale pour chaque année de la concession (type d'équipement, dimensionnement par type et par aéroport, technologie, ancienneté, etc...).

Si dans un aéroport donné la croissance réelle du trafic aérien n'est pas en accord avec les prévisions d'activité du Titulaire établies dans son offre commerciale, ce dernier pourra soumettre à l'approbation de l'ONDA une révision du plan de dotation et de renouvellement des équipements pour l'aéroport concerné.

Durant la période de la concession, et pour des raisons dûment justifiées, le Titulaire pourra, après accord écrit de l'ONDA, procéder à une réaffectation d'équipements ou de véhicules d'un aéroport vers un autre où il opère.

Au démarrage de la concession, les équipements et véhicules destinés à la prestation des services d'assistance en escale – service commissariat doivent avoir un âge maximum de cinq (05) ans.

L'aéroport peut procéder, quand il le souhaite, par ses propres moyens ou par le biais d'une entreprise externe spécialisée, au contrôle des équipements et véhicules utilisés par le Titulaire pour la prestation des services d'assistance en escale – service commissariat. L'ONDA peut exiger du Titulaire le retrait ou la rénovation de tout équipement ou véhicule dont l'état n'a pas été jugé acceptable suite audit contrôle.

Dans ses choix d'équipements et de véhicules, le Titulaire doit privilégier les motorisations hybrides ou électriques.

Tous les équipements exploités par le Titulaire doivent satisfaire aux normes applicables principalement sur les plans techniques, sécurité et environnementaux.

Les équipements, conformément à ce qui a été accordé, doivent conserver à un endroit visible les signes distinctifs du Titulaire.

11.2 EXIGENCES OPERATIONNELLES

- a- **Exigences pour les équipements et les véhicules:** Tout équipement ou véhicule utilisé par le Titulaire lors du déroulement de son activité, devra satisfaire, à tout moment, les exigences essentielles de sécurité, sûreté, environnement et de santé qui leur sont applicables, en s'assurant, ainsi, qu'aucun risque n'est généré pour l'opérateur, d'autres personnes et pour les biens, équipements, installations ou éléments, qu'ils soient fixes ou mobiles.
- b- **Moyens de communication :** Le personnel qui utilise les équipements et véhicules devra être doté de systèmes de radiocommunication minimums afin d'être coordonnés avec leur base d'opérations et tous les services concernés.
- c- **Modification des équipements sur demande de l'aéroport :** Le Titulaire devra modifier les caractéristiques des équipements et véhicules, si cela s'avère nécessaire pour des raisons de qualité, sécurité, environnement ou opérations. Cette nécessité de changement, tout comme la date limite et les raisons qui le justifient, seront notifiées au Titulaire avec un préavis minimum **de trois (3) mois**.
- d- **Absence ponctuelle d'équipements :** Dans le cas où, pour une circonstance ponctuelle et exceptionnelle, le Titulaire ne devait pas disposer des moyens nécessaires pour prêter service à un aéronef, et que cela puisse affecter gravement la sécurité ou les opérations de l'Aéroport, il devra en informer l'autorité aéroportuaire. Cette absence ponctuelle d'équipements ne doit pas dépasser un délai de trois (3) mois.
- e- **Autorisations et documentation des équipements :** Le Titulaire doit solliciter l'autorisation de l'autorité aéroportuaire lorsqu'il souhaite incorporer un nouvel équipement ou véhicule. Avant son entrée dans l'enceinte de l'aéroport pour la première fois, il devra en informer par écrit l'autorité aéroportuaire afin de permettre la vérification de la conformité de ses caractéristiques avec les infrastructures de l'Aéroport et de vérifier si le modèle en question répond aux spécifications de sécurité sur la plateforme ainsi qu'aux engagements pris par le Titulaire dans son offre.

Si un équipement déterminé n'est pas adapté aux infrastructures de l'Aéroport ou ne répond pas à une réglementation ou spécification déterminée par l'autorité aéroportuaire, celle-ci pourra lui refuser l'accès à l'enceinte de l'aéroport.

Le Titulaire devra disposer de la documentation technique complète, de chaque équipement ou véhicule afin que l'autorité aéroportuaire puisse vérifier, si elle l'estime opportun, que ledit équipement est homologué ou certifié selon les normes établies au préalable. De la même manière, il devra effectuer et avoir la documentation des vérifications périodiques qui peuvent être obligatoires ou facultatives et il aura l'obligation de remplacer les équipements qui ne remplissent pas l'une de ces conditions requises.
- f- **Immobilisation d'équipements et véhicules :** L'autorité aéroportuaire aura le droit d'immobiliser un équipement ou un véhicule si elle estime qu'il ne remplit pas les conditions requises minimales, sans que pour cela le Titulaire puisse baisser la qualité de son niveau de service. Dans le cas où le dysfonctionnement de l'équipement ou du véhicule ne soit pas résolu dans un délai déterminé par l'autorité aéroportuaire, ou dans le cas où l'équipement ou le véhicule ne soit pas retiré dans le délai fixé par l'autorité aéroportuaire, cette dernière aura le droit d'adopter les mesures opportunes pour retirer ledit équipement/véhicule de l'enceinte aéroportuaire, aux frais du Titulaire.
- g- **Équipements/véhicules hors service :** Le Titulaire devra informer par écrit l'autorité aéroportuaire, si les équipements/véhicules sont hors service ou si leur fonctionnalité et sécurité diminuent et si cela peut compromettre le déroulement normal de l'activité aéroportuaire, le Titulaire ne pouvant attribuer à cette circonstance une dégradation de la qualité du service fourni.

En outre, le Titulaire devra se charger du traitement approprié des équipements/véhicules hors d'usage, notamment leur évacuation à l'extérieur de l'enceinte aéroportuaire.

11.3 STATIONNEMENT ET UTILISATION D'ÉQUIPEMENTS/VEHICULES

Les équipements et les véhicules qui ne sont pas utilisés devront être correctement stationnés dans les zones désignées à cet effet par l'autorité de l'aéroport conformément aux dispositions de l'alinéa 9.6 du cahier des charges, et la réglementation en vigueur.

11.4 PUBLICITÉ

En dehors de l'identification du Titulaire sur les véhicules et équipements utilisés pour la prestation des services d'assistance en escale – service commissariat, toute publicité est interdite sauf accord et autorisation expresse de l'Autorité aéroportuaire.

ARTICLE 12. PERSONNEL DU TITULAIRE

12.1 REMARQUES GÉNÉRALES

Le Titulaire doit présenter tous les documents nécessaires démontrant que son personnel hors encadrement possède l'expérience professionnelle et l'ancienneté de service nécessaires dans les aéroports marocains pour assurer les activités concernées.

Le Titulaire s'engage à réaliser l'activité objet de ce document exclusivement, avec des employés faisant partie du personnel du Titulaire ou de celui des entreprises sous-traitantes du Titulaire, dûment autorisées par l'autorité aéroportuaire conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges.

Le Titulaire doit respecter à tout moment la réglementation applicable aux employés pour tout ce qui concerne le code du travail, l'emploi, la Sécurité Sociale et la prévention des risques du travail.

Le Titulaire s'engage à ne pas faire de discrimination parmi son personnel pour des raisons de sexe, race, ethnie, lieu de naissance ou opinion.

Sans préjudice de l'application des dispositions du code de travail, l'ONDA peut demander à tout moment au Titulaire de démontrer que son personnel bénéficie du niveau requis de protection sociale.

L'ONDA est totalement étranger aux relations de travail entre le Titulaire et ses employés ainsi qu'aux responsabilités qui pourraient dériver de telles relations professionnelles.

Les services objet du cahier des charges ne seront à aucun moment affectés par des questions relatives à l'organisation et au fonctionnement interne de l'entreprise du Titulaire.

Le Titulaire est obligé de respecter les engagements qui découlent de son offre.

12.2 CONDITIONS REQUISES DU PERSONNEL

Afin de garantir une bonne image de l'aéroport, le Titulaire doit s'assurer que ses employés réalisent leur activité dans le respect des conditions minimales suivantes :

- a- Utiliser des uniformes réglementaires portant l'identification du Titulaire tout en les maintenant en parfait état de présentation et de propreté.
- b- Porter de manière visible le titre d'accès ou badge assigné par le service de Sûreté de l'aéroport et respecter scrupuleusement les autorisations et les restrictions émises par les services de Sûreté et Sécurité aéroportuaires.
- c- Remplir leurs fonctions soumises à l'application de la réglementation qui régit l'enceinte de l'aéroport, le Titulaire étant le seul et unique responsable des infractions que pourrait commettre ledit personnel, l'aéroport étant étranger à cette responsabilité.
En supposant que des plaintes motivées soient déposées contre des employés pour manque de capacité ou comportement incorrect, l'autorité aéroportuaire transférera ces mêmes plaintes au Titulaire, pour que celui-ci prenne les dispositions opportunes.
- d- Faire preuve d'un comportement exemplaire, concrètement :
 - Être poli, courtois et réservé dans les relations avec les clients.
 - S'abstenir de fumer devant les usagers et dans les zones interdites.

En ce qui concerne le personnel, le Titulaire a expressément l'obligation de :

- a- Réaliser son activité avec un personnel adéquat pour le rendement optimal en fonction du niveau d'opération et des conditions requises par le niveau de service, en accord avec les engagements pris dans l'offre du Titulaire.
- b- Accepter toutes les responsabilités qui découlent des relations qu'il peut établir avec de tierces personnes, durant la durée de vigueur des services prêtés, pour développer l'objet de celle-ci, l'Aéroport ne subrogera donc pas dans ce type de relations.
- c- Le personnel du Titulaire sera soumis aux normes de sécurité qui régissent l'Aéroport.

D'une manière générale, le titulaire a l'obligation de conformer tout son personnel à l'ensemble de la réglementation en vigueur.

12.3 FORMATION DU PERSONNEL

Le Titulaire aura la responsabilité d'assurer à tout son personnel concerné par les services d'assistance en escale les formations adéquates spécifiques et professionnelles, basiques et récurrentes. En particulier, le Titulaire aura la responsabilité de garantir la formation des matières suivantes :

- Connaissance de l'environnement aéroportuaire,
- Sécurité et sûreté aéroportuaire,
- Facteurs humains,
- Prévention des risques du travail,
- Maniement d'équipements et véhicules,
- Mesures en cas d'urgence et gestion des situations d'urgence,
- Environnement,
- Formation professionnelle à l'assistance en escale – service commissariat.

Les formations doivent être délivrées par des organismes de formation autorisés par l'ACAC.

La formation sera donnée aussi bien aux nouvelles incorporations de personnel dans l'aéroport, de manière préalable au début de leur activité, qu'au personnel déjà en service. Dans le cas du personnel nouvellement incorporé, la présentation des accréditations de formation sera obligatoire aux Autorités de l'Aéroport avant son incorporation.

Au début de la concession et une fois par an, le Titulaire devra fournir à l'ONDA le Plan de Formation du Personnel, à développer de manière détaillée, et qui devra inclure au minimum les engagements acquis dans l'offre.

Le Titulaire est tenu à la fin de chaque année de transmettre à l'ONDA un rapport sur la manière dont il a rempli ses obligations en matière de formation.

En plus de cette formation, toute activité formative promue par l'autorité aéroportuaire sera d'assistance obligatoire pour le personnel du Titulaire, qui devra garantir sa présence aux activités, ainsi que sa participation et sa collaboration.

Le Titulaire devra fournir, à l'autorité aéroportuaire, chaque année l'accréditation de la formation qu'ont reçue les employés, incluant de la même manière tout type de formation sollicitée par les organisations professionnelles, spécifiant le personnel qualifié pour la manutention d'équipements à risque et le maniement de véhicules en plateforme.

12.4 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 Titulaire, et toute possibilité de reprise de la part de l'ONDA du personnel du Titulaire avant, pendant et une fois terminée la période de durée de la concession, est non avenue.

ARTICLE 13. RELEVÉ D'ACTIVITÉ, REDEVANCES ET FACTURATION

13.1 RELEVÉ D'ACTIVITÉ

Au plus tard le 10 de chaque mois, le Titulaire est tenu de déclarer au Département Commercial de l'ONDA le chiffre d'affaires réalisé au cours du mois précédent dans chaque aéroport dans lequel il opère.

Les déclarations sont établies par le Titulaire selon les ventilations exigées par l'ONDA.

Les déclarations serviront de base à la facturation des redevances commerciales mensuelles.

13.2 REDEVANCES DOMANIALES :

Elle est calculée sur la base des taux correspondants du barème domanial de l'aéroport en vigueur multipliés par les superficies occupées telles qu'elles ressortent des procès-verbaux de remise des lieux.

Les taux domaniaux appliqués seront systématiquement augmentés de Dix pour cent (10%) tous les trois (3) ans.

La facturation de la redevance domaniale prend effet à compter de la date de remise des lieux.

Les charges communes : sont égales à 7% de la redevance domaniale.

Les charges locatives (Eau et électricité) : seront calculées selon la consommation réelle déterminée par sous-compteurs ou évaluées par les services techniques de l'ONDA.

13.3 REDEVANCES COMMERCIALES

Facturée à compter de la date de démarrage de l'activité conformément à l'article 6. Elle est variable calculée sur la base d'un pourcentage sur le chiffre d'affaires hors taxes réalisé assorti d'un minimum garanti par aéroport tels qu'ils découlent de la soumission du concurrent.

Le minimum garanti annuel est exigible lorsque la redevance commerciale calculée sur le pourcentage du chiffre d'affaires de l'année est inférieure au minimum garanti de l'année en question.

Le MAG de la première et la dernière année sera facturé au prorata de la période d'exploitation.

La redevance commerciale est facturable mensuellement par l'ONDA.

13.4 MODES DE PAIEMENT

La redevance domaniale et les charges communes sont facturées trimestriellement et payables d'avance.

Les redevances commerciales et les charges locatives sont payables mensuellement et à terme échu.

Il est stipulé que tout mois commencé est dû intégralement.

Le Titulaire dispose de quarante cinq (45) jours, à compter de la date d'émission de la facture, pour s'acquitter de ces redevances.

ARTICLE 14. NON REDUCTION DES REDEVANCES POUR CAS FORTUITS

Sauf les cas particuliers prévus par cet appel à concurrence, les cas de force majeure et le cas de destruction totale ou partielle par cas fortuits des biens attribués, le Titulaire ne pourra prétendre à aucune réduction des redevances pour non utilisation momentanée des lieux concédés ou autres cas fortuits ordinaires ou extraordinaires.

ARTICLE 15. PENALITES DE RETARD

Nonobstant tout autre droit de recours, tout règlement des redevances non effectué à temps donnera lieu au paiement d'une pénalité égale à 6% l'an des montants dus, par mois de retard conformément au dahir n° 1-00-175 du 28 moharrem 1421 (3 mai 2000) portant promulgation de la loi n° 15-97 formant code de recouvrement des créances publiques ou toute autre pénalité légalement définie qui viendrait à remplacer celle-ci.

ARTICLE 16. DEPOT DE GARANTIE

Le Titulaire doit, dans un délai de **Deux (02) mois** à compter de la date de notification de l'adjudication de l'appel à concurrence, déposer une caution bancaire dont le montant est équivalent à un **semestre d'exploitation**.

Dans le cas de non-respect de cette exigence pour des raisons imputables au Titulaire, l'ONDA annulera l'adjudication, décrétant la saisie de la caution provisoire déposée.

Cette caution bancaire ne constitue pas une avance de paiement des redevances prévues à l'article 13 et ne confère aucun droit contradictoire avec le régime juridique de la concession.

Cette caution bancaire restera acquise à l'ONDA durant toute la période de la concession. Nonobstant les dispositions prévues ultérieurement son remboursement sera effectué soixante (60) jours après la date de fin de concession et après déduction de toutes les sommes restantes dues et non encore acquittées.

Cette caution bancaire doit être à vue délivrée par une banque marocaine agréée, conformément au modèle notifié par l'ONDA, ou d'un chèque de banque qui sera versé dans un compte ONDA.

L'ONDA fera valoir la caution bancaire pour encaissement des sommes dues dans les cas suivants :

- Si le Titulaire ne démarre pas son activité à la date fixée par l'article 6 du cahier des charges.
- Pénalités imposées au Titulaire en raison du développement de son activité ou pour non-exécution de la convention.
- Saisie qui pourrait être décrétée dans les cas de résiliation de la convention, conformément à ce qui est établi dans ladite convention, sans préjudice de l'action à suivre par l'ONDA, pour les dédommagements des préjudices que le Titulaire aura occasionnés lors de l'exécution de la convention, et des frais découlant du retard de l'entrepreneur dans la réalisation de ses obligations.
- Dommages causés à l'ONDA en raison du développement de son activité ou de l'exécution de la convention.
- Non-paiement des redevances dues dans les délais requis et après une mise en demeure restée sans infructueuse.

Si tout ou partie de la caution bancaire était utilisée pour les raisons citées ci-dessus, une lettre d'information sera adressée par l'ONDA au Titulaire l'invitant à renouveler ou reconstituer son cautionnement bancaire dans un délai d'un (1) mois, à partir de la date d'utilisation.

ARTICLE 17. TENUE COMPTABLE ET RENSEIGNEMENTS STATISTIQUES

Le Titulaire fournira à l'ONDA, dans les formes qui lui seront indiquées et à sa demande, des états comportant tous renseignements d'ordre financier, comptable ou statistiques concernant l'exploitation des services qu'il assure dans le cadre de la convention.

Le Titulaire s'oblige à tenir une comptabilité conformément aux dispositions de la loi n° 9-88 relative aux obligations comptables des commerçants promulguée par le dahir n° 1-92-138 du 30 Joumada II 1413 (25 décembre 1992).

Le Titulaire s'oblige à l'égard de l'ONDA, indépendamment des obligations qui lui incombent de par son activité, à tenir des comptabilités régulières faisant apparaître distinctement les recettes procurées par l'exercice de l'exploitation autorisée par l'ONDA.

Pendant toute la durée de la concession, et toutes les fois que la demande lui en est faite, le Titulaire est tenu de mettre son bilan, livres et pièces justificatives à la disposition des représentants de l'ONDA notamment:

- 1) Les états financiers annuels (bilan, CPC, Annexes....)
- 2) Les justificatifs du chiffre d'affaires réalisé.
- 3) Les documents analytiques de contrôle permettant de cerner le chiffre d'affaires de la concession.

D'une manière générale, il doit se prêter à toutes les vérifications et expertises que l'ONDA jugera nécessaires pour s'assurer de la régularité des comptes et de l'exacte observation des conditions financières de l'autorisation et produire, dans les formes qui lui seront indiquées, tous relevés et renseignements.

S'il est reconnu, soit pendant le cours de la convention, soit postérieurement, que le Titulaire dissimule tout ou partie de l'activité servant de base de calcul des redevances, il devra payer à l'ONDA au titre des redevances non perçues et devra lui verser des dommages et intérêts en sus de ces redevances non perçues, sans préjudice de la dénonciation de la convention et des poursuites qui peuvent être engagées contre lui.

L'ONDA et ses employés sont astreints au secret professionnel et à l'obligation de confidentialité.
Le Titulaire est tenu d'informer l'ONDA si une procédure en insolvabilité est engagée à son encontre.

ARTICLE 18. USAGE DES AUTORISATIONS - INTERDICTION DE MODIFIER L'UTILISATION PREVUE

L'autorisation d'occupation et d'exploitation est accordée par l'ONDA dans le but préalablement déterminé dans les articles précédents de ce cahier des charges.

A défaut d'autorisation expresse et écrite, que l'ONDA a toujours la faculté de refuser, le Titulaire est tenu de donner aux biens qu'il occupe l'utilisation prévue et s'interdit de la changer.

Il est interdit en conséquence au Titulaire de faire des biens qui lui sont affectés un usage anormal qui ne correspondrait pas à l'objet de l'autorisation et à la destination de ces biens, telle qu'elle a été prévue lors de leur construction ou de leur mise en place.

En outre, l'ONDA pourra s'opposer de plein droit à tout usage des biens attribués et à toute exploitation susceptible d'être la source d'accidents ou de dommages de toute nature, soit aux biens de l'ONDA, soit aux biens des autres occupants, des usagers ou des tiers, ou d'entraîner des risques d'insalubrité ou de causer une gêne pour les usagers ou pour le bon fonctionnement des installations.

Si, dans le délai imparti par une mise en demeure qui, en cas d'urgence, pourra être verbale, les prescriptions de l'ONDA tendant à la suppression de l'usage anormal ou abusif ne sont pas observées, l'ONDA pourra, de plein droit, intervenir et présenter toutes mesures nécessaires pour y mettre fin, au besoin en prenant possession de tout ou partie des biens attribués ou en modifiant, supprimant ou réparant les biens en cause aux frais, risques et périls du Titulaire.

La dépense exposée par l'ONDA sera alors facturée au Titulaire, compte tenu de toutes les suggestions exceptionnelles résultant de ces interventions.

ARTICLE 19. CONTROLE, INSPECTION ET SURVEILLANCE

Le Titulaire est tenu de consentir et de faciliter les inspections des représentants de l'ACAC et de l'ONDA, effectuées dans le but de veiller à la conservation tant générale que particulière de cette autorisation.

Il est, de même, tenu de consentir et de faciliter la surveillance des services de douane, de police et sécurité de l'aéroport, que cette surveillance soit exercée par des agents de l'ACAC, de l'ONDA ou par des agents de l'Etat.

Il ne pourra réclamer de ceux-ci aucun service spécial ou extraordinaire. Il n'en est pas moins tenu d'assurer lui-même la surveillance directe des biens et locaux qui lui sont privativement attribués.

A cet effet, il peut, avec l'autorisation du Directeur Général de l'ONDA ou de son représentant, dans les conditions que celui-ci fixera, instituer des gardiens particuliers dont le choix sera soumis à l'approbation préalable de l'ONDA, qui le cas échéant, pourra exiger leur renvoi sans le motiver.

L'ONDA se réserve le droit de surveiller et de contrôler en permanence l'utilisation des biens mis à la disposition du Titulaire, lesquels doivent toujours être maintenus, dans toutes leurs parties, en parfait état de qualité et de fonctionnement pour permettre la bonne exécution du service public et la satisfaction des usagers.

Cette surveillance et ce contrôle n'impliquent pas la responsabilité de l'ONDA du gardiennage des biens à la disposition du Titulaire, de ses propres biens, ceux de son personnel ou ceux de ses clients ou de tiers en relation d'affaire avec le Titulaire.

ARTICLE 20. CARACTERE PERSONNEL DES AUTORISATIONS INTERDICTION DE CEDER

La convention établie entre l'ONDA et le Titulaire ne peut faire l'objet d'aucune cession, totale ou partielle, de quelque nature que ce soit.

Toute cession totale ou partielle des droits que le Titulaire détient en vertu de la convention entraînera la nullité pure et simple de cet acte et la résiliation de la convention.

Le Titulaire est tenu d'occuper lui-même et d'utiliser directement, en son nom et sans discontinuité, les biens mis à sa disposition dans le cadre de la concession.

ARTICLE 21. EXIGENCES DE NIVEAU DE SERVICE

Le niveau de qualité offert par le Titulaire des services d'Assistance en Escale est décisif pour la compétitivité opérationnelle et commerciale des aéroports.

C'est pour cette raison que le Titulaire doit se doter de tous les moyens et ressources nécessaires afin d'assurer la qualité de service exigée. Il devra aussi disposer de son propre Système de Gestion de la Qualité (SGQ) implanté dans l'organisation et développer un « Plan de Gestion de la Qualité » pour chaque aéroport de sorte que la qualité soit mesurée à partir d'une série d'indicateurs spécifiques. Ce « Plan de Gestion de la Qualité » définira le cadre global de la gestion de la qualité, et servira au contrôle et à l'amélioration de la qualité dans la prestation des services d'Assistance en Escale dans l'aéroport.

Le « Plan de Gestion de la Qualité » pourra contenir les indicateurs requis par les compagnies aériennes et définis dans le contrat avec le Titulaire ainsi que tout indicateur jugé pertinent par le Titulaire lui-même.

Étant donné l'importance du « Plan de Gestion de la Qualité », le Titulaire a l'obligation de le présenter à l'autorité de l'aéroport au maximum 30 jours après le début des activités.

Le Titulaire est tenu de réaliser les mesures et les contrôles des indicateurs selon la forme et dans les délais demandés par l'ONDA.

ARTICLE 22. PRESTATION DE SERVICES EN SITUATION DE CONTINGENCE

Il revient aux Autorités de l'Aéroport de décréter que l'Aéroport et/ou sa zone d'influence se trouvent affectés par une situation de Contingence. Cette situation pourrait être due à des raisons telles que :

- L'activation du Plan d'urgence de l'Aéroport.
- Accidents d'avion dans l'Aéroport.
- L'immobilisation accidentelle d'un avion.
- Déchargement d'avion présentant un déversement de marchandises dangereuses, nocives ou insalubres.
- Incendie des équipements.
- Malades pendant un vol/ des vols en urgence médicale.
- Actes d'intervention illicites.
- Mouvement social.
- Autres situations impliquant une altération du fonctionnement normal de l'Aéroport, selon les critères des Autorités de l'Aéroport.

Il revient également aux Autorités de l'Aéroport de décider quel est le Titulaire qui est obligé de faire face à la situation de contingence.

Aussi bien pour les cas inclus dans le Plan d'urgence de l'Aéroport que pour ceux décidés par l'autorité aéroportuaire, les obligations du Titulaire contractées par ce paragraphe sont prioritaires vis-à-vis de toute autre fonction de la prestation des services objet de la convention, même si pour cela il doit interrompre toute autre opération d'assistance en escale que ledit Titulaire aurait commencé à ce moment-là dans d'autres zones de l'Aéroport non affectées.

L'opérateur sera obligé de disposer d'une capacité de dialogue 24h / 24 pour pouvoir faire face aux cas de contingence. Pour cela, il nommera un interlocuteur 24h/ 24 pour les situations d'urgence/ contingence.

Le Titulaire développera un « Plan d'action pour faire face aux Situations de Contingence » qui sera remis au début des activités objet du présent document et sur la base des engagements de l'offre où seront décrits avec suffisamment de détails:

- Les moyens techniques pour la communication interne et avec les responsables de l'Aéroport une fois la contingence détectée (canaux de communication, personnes à contacter, numéros de téléphones, etc.).
- La structure organisationnelle et les responsables de l'intervention pour faire face à la contingence.
- La couverture face aux différentes contingences avec les moyens humains à utiliser (internes ou externes) et les temps de réponse maximaux.
- Les autres aspects pertinents pour résoudre les hypothèses indiquées.

L'action du Titulaire avec ces moyens se fera selon les instructions des Autorités de l'Aéroport, à tout moment, jusqu'à ce que la contingence disparaisse.

S'il existe une procédure aéroportuaire pour le traitement d'une situation de contingence déterminée, l'action du Titulaire sera définie par la procédure aéroportuaire en vigueur ou par toute autre norme en vigueur.

Dans tous les cas, l'autorité aéroportuaire pourra toujours exiger que les instructions qu'elles considèrent opportunes soient suivies jusqu'à ce que la contingence disparaisse.

Le Titulaire est tenu de collaborer avec toute personne désignée par l'autorité de l'aéroport et d'apporter toute l'information qui soit nécessaire pour le traitement de la situation de contingence en utilisant tous les systèmes aéroportuaires de communications ou d'information que les Autorités Aéroportuaires estiment opportuns.

Il sera, en outre, obligé de collaborer avec l'autorité aéroportuaire pour l'implantation de toute mesure applicable de la réglementation qui puisse entrer en vigueur en matière de santé.

Le Titulaire devra communiquer aux Autorités de l'Aéroport toute situation anormale pouvant découler d'une situation de contingence.

Le Titulaire est également obligé de préparer et de participer à tous les exercices de préparation ou simulations que l'autorité aéroportuaire établit en coordination avec les autres secteurs impliqués (opérations, sauvetage, forces et corps de sécurité, etc.).

Il reviendra aussi à l'ONDA de décider qui devra assumer aussi bien les coûts que les responsabilités découlant des situations de Contingence. Cette décision sera prise de façon objective en fonction de la responsabilité de chaque agent.

Pour le cas particulier des mouvements sociaux du personnel opérant pour le compte du Titulaire, ce dernier a l'obligation de notifier sans délai à l'Autorité aéroportuaire de toute annonce de mouvement social (avec interruption ou sans interruption d'activité) par son personnel et fournir toutes les informations concernant la nature du litige, avancement des négociations, impact éventuel sur son activité, actions entreprises pour limiter l'impact sur les opérations aéroportuaire.

Aussi, il est tenu en accord avec l'Autorité aéroportuaire, et avec suffisamment d'avance de mettre en place le service minimum garantissant la continuité de l'activité en cas de mouvement social affectant son personnel. A ce titre, les autorisations d'accès des ressources nécessaires à la continuité de service seront accordées par l'autorité aéroportuaire.

De la même manière, et pendant le déroulement du mouvement social, le Titulaire aura l'obligation d'informer l'autorité aéroportuaire de l'évolution des incidents dudit mouvement dans les délais et selon les formes fixées par lesdites Autorités.

Dans tous les cas, pendant les éventuels mouvements sociaux, le Titulaire devra respecter les obligations de Sûreté et de Sécurité définies dans l'article 23 de la présente convention et il devra aussi être capable de faire face aux situations de contingence.

Le plan de gestion de contingences prévu à l'article « 10.3 DOCUMENTATION À PRÉSENTER AU DÉBUT DES OPÉRATIONS » devrait inclure les éléments :

- Identification et évaluation des risques liés aux mouvements sociaux ;
- Analyse des impacts sur l'activité ;
- Plan d'action préventif détaillant le séquençage des actions avec leurs responsables, parties prenantes, et délais horaires d'intervention ;
- Plan de communication en cas de mouvement social ;
- Gestion des ressources humaines pour assurer un minimum garantissant la continuité de l'activité ;
- Procédure opérationnelle de fonctionnement en mode dégradé ;
- Coordination avec les parties prenantes ;
- Modalités de mise à l'épreuve du plan de continuité d'activité.

ARTICLE 23. CLAUSES RELATIVES A LA SÛRETÉ ET A LA SECURITE

23.1 CLAUSES DE SURETE

a- Conditions générales :

Le Titulaire est tenu de respecter, dans son intégralité, toutes les obligations et exigences en matière de sûreté de l'aviation civile, contenues dans les parties pertinentes du Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) et dans les PSAs (Programme de Sûreté de l'Aéroport). Par ailleurs, le Titulaire devra respecter les dispositions apparaissant dans :

- La loi transformant l'Office des Aéroports de Casablanca en Office National des Aéroports promulguée par le Dahir n° 1-89-237 du 1^{er} Joumada II 1410 (30 Décembre 1989).
- Le Décret n° 2-99-1076 du 04 mai 2000 approuvant le Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile.
- Le Décret n° 2-98-1011 du 30 mars 1999 créant le Comité National de Sûreté et les Comités Locaux de Sûreté des Aéroports.
- Le Décret n° 2-61-161 du 7 Safar 1382 (10 Juillet 1962) portant réglementation de l'Aéronautique Civile tel qu'il a été modifié et complété.
- Les autres lois nationales pertinentes liées à la mise en œuvre et à l'application du programme national de sûreté de l'aviation civile comprennent :
 - i. Le code pénal et le Dahir portant Loi n° 1-74-232 du 21 mai 1974 modifiant et complétant la section IV du chapitre VII et le chapitre IX du titre Premier du livre III du code pénal.
 - ii. Le Dahir n° 1-03-140 du 28 mai 2003 portant promulgation de la loi n° 03-03 relative à la lutte contre le terrorisme.
 - iii. Le Dahir n° 1-03-196 du 11 novembre 2003 portant promulgation de la loi n° 02-03 relative à l'entrée et au séjour des étrangers au Royaume du Maroc, à l'émigration et à l'immigration irrégulière.

Ce paragraphe s'étend aussi bien au personnel du Titulaire lui-même qu'aux employés des entreprises sous-traitantes. Le Titulaire répondra solidairement, avec les entreprises sous-traitantes, des dommages et préjudices qu'il pourrait occasionner à toute installation ou équipement de l'Aéroport.

b- Responsable de Sûreté :

Le responsable de sûreté du Titulaire aura pour missions :

- Être l'interlocuteur du Titulaire vis-à-vis des autorités sur les questions de sûreté,
- Traiter de façon adaptée les demandes de titres d'accès (personnes et véhicules) en coordination avec les services concernés,
- Rédiger le programme sûreté du Titulaire et assurer ses mises à jour
- Compléter les fiches de fonction du personnel du Titulaire avec les missions sûreté,
- Organiser la formation sûreté correspondante et en tenir la traçabilité,
- Établir et gérer les programmes de la qualité de la sûreté et tenir à jour les indicateurs afférents,
- Si besoin, sanctionner en interne les comportements déviants.

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

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

c- Personnel :

- Toutes les personnes exerçant leur activité professionnelle dans l'enceinte aéroportuaire devront être en possession d'un titre d'accès, obligatoirement porté de façon bien visible pendant tout le temps que l'intéressé se trouve en service.
- Pour l'obtention des titres d'accès de son personnel, le Titulaire est tenu de respecter les exigences du programme de sûreté de l'aéroport en la matière et de s'acquitter des redevances exigibles en matière de délivrance des titres d'accès.
- Tout le personnel devra suivre la formation de sensibilisation en sûreté de l'aviation civile et respecter les normes d'utilisation des titres d'accès selon les procédures réglementaires en vigueur.
- Le titre d'accès est personnel et intransmissible, il sert d'identification à l'intéressé avec sa Carte nationale d'identité ou son passeport, raison pour laquelle il devra le conserver de façon adéquate. Si, pour une quelconque raison, il le perdait, il devrait obligatoirement le déclarer immédiatement aux Autorités de l'Aéroport.
- Le titre d'accès permet exclusivement l'accès et la circulation dans les zones nécessaires à l'exercice de son activité dans l'aéroport.
- L'utilisation du titre d'accès personnel périmé n'est pas autorisée. Si cela se produit, il devra être remis aux Autorités de l'Aéroport, à ces fins, par le Responsable de Sûreté du Titulaire.
- L'Aéroport pourra retirer les titres d'accès quand, pour des raisons justifiées, la sécurité aéroportuaire est en danger ou si cela peut nuire à l'image de l'organisme.

d- Véhicule :

Quand l'activité développée par le Titulaire, en vertu du présent *Cahier des charges* impliquera le besoin d'accès de véhicules au côté piste de l'aéroport, le Titulaire devra suivre ce qui est établi ci-après, sans préjudice de la réglementation en vigueur :

- Chaque véhicule devra disposer d'une autorisation octroyée par l'*ONDA*. Cette autorisation est intransmissible et elle sera placée sur la partie droite du pare-brise avant ou à un endroit bien visible de la partie frontale.
- Pour l'obtention de cette accréditation, le *Titulaire* devra remettre aux Autorités de l'Aéroport, à des fins de contrôle et de sûreté les données concernant le véhicule : marque, modèle, ancienneté, assurances, données du propriétaire, etc...
- L'autorisation du véhicule permet exclusivement l'accès et la permanence de celui-ci dans la zone restreinte de sûreté, afin que l'activité pour laquelle il a l'autorisation puisse être correctement développée, l'accès à d'autres zones que celles autorisées étant interdit.
- L'utilisation de l'accréditation périmée n'est pas autorisée. Si cela se produit, elle devra être remise aux Autorités de l'Aéroport, à ces fins, par le Responsable de Sûreté du *Titulaire*.
- Le conducteur du véhicule devra, en outre, porter l'accréditation personnelle de façon visible. Les autres passagers, le cas échéant, devront aussi avoir une autorisation et porter l'accréditation personnelle de façon visible.
- Les véhicules accédant à la zone restreinte de sûreté et qui y introduisent des marchandises devront accomplir les procédures correspondantes du programme national de sûreté de l'aviation civile.
- Pour conduire des véhicules sur la plateforme, le conducteur doit obligatoirement avoir en sa possession le permis de conduire requis.

23.2 CLAUSES DE SÉCURITÉ :

a- Conditions générales :

Le Titulaire est tenu de respecter, dans son intégralité, toutes les obligations et exigences en matière de sécurité de l'aviation civile, particulièrement le système de gestion de la sécurité de l'aéroport et toutes les exigences émanant des Comités Locaux de Gestion de la Sécurité et celles édictées par le PSM (Programme de Sécurité du Maroc).

b- Responsable de la Sécurité :

Le *Titulaire* devra désigner un Responsable de Sécurité dans l'aéroport. Sa nomination devra être communiquée aux Autorités de l'Aéroport avec un préavis de 72h avant son entrée en fonction.

En cas d'incident ou d'accident, le Responsable de Sécurité devra fournir à l'*ONDA* et aux Autorités des Aéroports tous les éléments d'analyse utiles ainsi que faire exécuter les mesures nécessaires accordées.

c- Personnel :

Le Titulaire, outre la formation spécifique pour la conduite dans les zones de plateforme, devra intégrer à la formation générale de son personnel les éléments suivants :

- Connaissance générale de la plateforme.
- Règles de sécurité dans les zones de trafic.
- Règles concernant l'approche d'un véhicule vers un avion.
- Règles de circulation des personnes et véhicules sur les aires.
- Notions de bases du système de gestion de la sécurité (identification des risques, notification des événements sécurité,)
- Utilisation des moyens de lutte contre l'incendie.

d- Véhicule :

Quand l'activité développée par le Titulaire, en vertu du présent Cahier des charges, impliquera le besoin d'accès de véhicules à la zone restreinte de sécurité de l'enceinte aéroportuaire, le Titulaire devra suivre les mêmes conditions que celles définies au préalable dans la clause d- alinéa 24.1 et correspondant à la Sûreté, sans préjudice de la réglementation en vigueur.

Les véhicules doivent avoir les attestations de la visite technique et les conducteurs doivent être en possession du permis de conduire valable qui correspond à la catégorie des engins conduits, ainsi qu'un permis de conduire d'aéroport délivré par l'autorité aéroportuaire.

e- Surveillance de la Sécurité :

Le Titulaire devra disposer avant le début des opérations du « Système de Gestion de la Sécurité » de sorte que :

- La politique et les objectifs en matière de gestion de la sécurité y soient définis.
- Les procédures pour la gestion et le contrôle du risque y soient définies.
- Les procédures pour la notification des événements sécurité y soient définies.

Le Titulaire doit adhérer dans le système de gestion de la sécurité mis en place par l'aéroport et participer dans les différentes réunions des comités de sécurité de l'aéroport.

ARTICLE 24. CAS DE RESILIATION

La convention peut être résiliée par l'*ONDA* de plein droit dans les cas listés ci-dessous. La résiliation intervient après une mise en demeure écrite de l'*ONDA* adressée au Titulaire restée sans effet dans le délai précisé par l'*ONDA* qui, sauf cas d'urgence, n'est pas inférieur à quinze jours.

- a- Non remise de la caution bancaire dans les délais impartis prévus par l'article 16.
- b- Non renouvellement ou reconstitution de la caution bancaire dans les délais impartis prévus par l'article 16.

- c- Non-paiement des redevances ou factures de fournitures et services à l'ONDA.
- d- Non-respect par le Titulaire de la date de début des opérations telle que précisée dans l'article 6.
- e- Dissimulation constatée par l'ONDA de l'activité servant de base au calcul de la redevance commerciale
- f- Extinction de la personne juridique de la société commerciale du Titulaire
- g- Si le Titulaire n'a plus la majorité dans la société signataire de la convention ou s'il en perd le contrôle.
- h- Suspension des prestations du service pour une raison imputable au Titulaire, sauf cas de force majeure.
- i- Suspension ou révocation de l'agrément de prestation de services d'assistance en escale – service commissariat de la part de l'ACAC.
- j- Désistement du Titulaire.
- k- Déclaration de faillite ou suspension de paiements du Titulaire.
- l- Non-conformité du Titulaire par rapport au cahier des charges et à son offre commerciale.
- m- Les causes indiquées en tant que telles dans les clauses du présent cahier des charges, où cela est clairement mentionné.

La résiliation est prononcée par décision du Directeur Général de l'ONDA. La décision de résiliation prononce et fixe le délai imparti au Titulaire pour cesser son activité et évacuer définitivement les lieux occupés.

Dans ces cas de résiliation, le Titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité après paiement de toutes les sommes qu'il peut rester devoir à l'ONDA.

Pour tous les cas de résiliation ou de résolution pour une cause imputable au Titulaire, l'ONDA décrètera la perte de la caution bancaire ou du dépôt de garantie, le Titulaire étant, en outre, obligé d'indemniser l'ONDA pour les dommages et préjudices subis.

Quelle que soit la cause de la résiliation de la concession, le Titulaire aura l'obligation de rendre les équipements et les installations appartenant à l'ONDA.

Le Titulaire peut demander à l'ONDA la résiliation de la convention, avec un préavis de **six mois**. La résiliation peut être prononcée au gré de l'ONDA pour tout motif reconnu et justifié. Dans ce cas, la résiliation n'a effet qu'à la date d'expiration du délai fixé par l'ONDA au Titulaire pour cesser son activité et évacuer définitivement les lieux occupés.

L'ONDA décrètera la perte de la caution bancaire ou du dépôt de garantie, le Titulaire étant, en outre, obligé d'indemniser l'ONDA pour les dommages et préjudices occasionnés.

Les redevances payées restent acquises à l'ONDA. Après paiement de toutes les sommes dont le Titulaire peut être redevable envers l'ONDA, il ne peut prétendre à aucun remboursement.

ARTICLE 25. RESPONSABILITES ET ASSURANCES

Le Titulaire sera seul responsable de tous les dommages et préjudices occasionnés à l'ONDA et à des tiers dans le développement de son activité.

La responsabilité du Titulaire, en cas de manquement à ses obligations ou en cas de comportement négligent, comprend à la fois les dommages et le manque à gagner.

L'ONDA sera exonéré de toute responsabilité pour les dommages et préjudices causés à des tiers découlant des services fournis par le Titulaire au titre de la concession.

Sans préjudice de ce qui précède, le Titulaire doit démontrer, avant le début de son activité et pendant toute la période de la concession, par le biais d'attestations d'assurance valides, avoir souscrit des polices d'assurance indiquée ci-dessous couvrant l'aéroport où il opère :

a- Police responsabilité civile aviation :

Une police responsabilité civile aviation garantissant la responsabilité civile du Titulaire vis-à-vis des tiers pour dommages causés aux aéronefs, aux passagers, aux bagages et aux installations de l'ONDA pouvant survenir pendant et à cause de l'exécution de l'autorisation. L'ONDA doit apparaître comme assuré supplémentaire et à toutes fins il sera considéré comme tiers.

De la même manière, cette assurance devra garantir, dans le cas où ce serait nécessaire, la responsabilité civile découlant de l'utilisation et de la circulation de véhicules et/ ou d'engins pour l'activité à réaliser en zone restreinte.

b- Police responsabilité civile patronale :

Une police responsabilité civile patronale garantissant les dommages et/ ou lésions personnels occasionnés aux employés du Titulaire lui-même pouvant survenir pendant et à cause de l'exécution de la convention.

c- Police responsabilité civile locative :

En cas d'occupation par le Titulaire de locaux ou d'espaces mis à sa disposition par l'ONDA et servant directement au développement de son activité, une police responsabilité civile locative assurant la responsabilité civile du Titulaire vis-à-vis de l'ONDA. La couverture se limitera uniquement aux dommages occasionnés suite à un incendie et/ ou une explosion et aux dégâts des eaux.

d- Police responsabilité civile environnementale :

Une police responsabilité civile pour pollution accidentelle garantissant la responsabilité du Titulaire vis à vis de l'ONDA et des tiers pour les dommages causés par une pollution accidentelle pouvant survenir pendant et à cause de l'exécution de la convention, que ce soit :

- lésions corporelles, maladies ou morts causées à des personnes physiques.
- dommages, détériorations ou destruction de biens.
- réparation et récupération de l'environnement endommagé.

Les polices d'assurance couvrant a-, b-, c- et d- souscrites par le Titulaire doivent prévoir une limite minimale de couverture par sinistre suffisante et conforme à l'industrie et aux bonnes pratiques internationales.

ARTICLE 26. EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

1. Le Titulaire aura l'obligation de respecter toute réglementation légale applicable aux conditions requises environnementales et la Déclaration d'Impact Environnemental (DIE) de l'aéroport, dans le cas des aéroports dans lesquels elle s'applique ou est implantée pour cause de nouvelles extensions ou développement de nouvelles plateformes. Concrètement, la législation que doit suivre le Titulaire est la suivante :

- Loi n° 11-03 relative à la protection et à la mise en valeur de l'environnement,
- Loi n° 12-03 relative aux études d'impact sur l'environnement,
- Loi n° 13-03 relative à la lutte contre la pollution de l'air,
- Loi n° 10-95 sur l'eau,
- Loi n° 28-00 relative à la gestion des déchets et à leur élimination,
- Toute la législation développée dans le futur.

2. Avant la date du début de l'activité, compte tenu de l'impact probable sur l'environnement que peut causer l'activité que le Titulaire devra développer, l'autorité aéroportuaire demanderont au Titulaire qu'il présente de façon détaillée le Plan de surveillance environnementale qui définit tous les aspects environnementaux que son activité génère ou peut générer, ainsi que la façon de les gérer et de les contrôler, en identifiant la structure organisationnelle chargée de la gestion, de la planification d'activités, des responsabilités, des pratiques, des procédures, des processus et des ressources destinées à réduire ou à éliminer les éventuels impacts. Ce plan devra suivre les engagements assumés dans l'offre.

3. Dans le but d'établir, entre l'ONDA et le Titulaire, un canal effectif et rapide de communication, concernant l'information ayant une importance environnementale, le Titulaire désignera une personne Responsable Environnement qui agira en tant qu'interlocuteur vis-à-vis l'ONDA qu'il informera par écrit, au moins une semaine avant le début de la prestation de services. Pour sa part, l'ONDA désignera à l'interlocuteur du Titulaire la personne avec laquelle ce dernier établira les communications opportunes.

4. Le Titulaire, en ce qui concerne les conditionnements établis ou dérivés des obligations environnementales déterminées dans ce paragraphe, informera et présentera les instructions opportunes, tant à son propre personnel qu'au personnel des entreprises sous-traitées, et selon la nature et le cas concerné, il contrôlera son exécution et se portera responsable de son manquement par ledit personnel, répondant de manière solidaire avec les entreprises sous-traitées des dommages et préjudices que son activité pourrait causer à toute installation, canalisation d'eau, réseau de drainage, etc., que l'aéroport destine à l'accomplissement de ses objectifs.

5. Tout incident occasionné par le Titulaire, qui puisse avoir une répercussion environnementale, dans le développement du contrat, sera immédiatement communiqué aux Autorités de l'Aéroport à travers le canal établi à cet effet, par tout moyen qui permette d'avoir constat de sa réception, indépendamment de si le Titulaire adopte toutes les mesures à sa portée et exigées par la réglementation en vigueur et la gravité de la situation.

6. Le Titulaire élaborera à la demande expresse des Autorités de l'Aéroport les études pour l'évaluation environnementale sur tout type de dommage que son activité pourrait causer au sol, au sous-sol, aux aquifères, aux eaux superficielles ou autre domaine de l'environnement et cela sans préjudice que le Titulaire réalise tout type d'étude ou de rapport requis par les administrations compétentes. De la même façon, le Titulaire aura l'obligation de réparer les dommages causés, informant aux Autorités de l'Aéroport de cette réparation à travers une étude démontrant l'efficacité des mesures adoptées.
7. Le personnel du Titulaire ou des entreprises auxquelles il sous-traite facilitera au personnel de l'Aéroport ou des entreprises désignées et sous-traitées par ce dernier, le cas échéant, l'accès aux zones appartenant à l'Aéroport, qui ont été cédées ou mises en concession par l'Aéroport pour le développement de son activité, et ils fourniront aussi la documentation nécessaire pour vérifier le respect des conditions requises incluses dans les obligations environnementales établies dans ce paragraphe, aussi bien au début du contrat, pendant le développement de celui-ci qu'avant sa finalisation, à de tels effets l'Aéroport est exonéré de donner un préavis.
8. Étant donné que l'activité développée par le Titulaire en vertu du contrat de prestation de services génère des résidus et/ ou qu'il faudra utiliser des véhicules et des équipements de toute nature, dans les zones appartenant à l'Aéroport pour l'accomplissement de ces objectifs, le Titulaire respectera les obligations suivantes :
- a- Le Titulaire n'abandonnera pas de résidus dans les installations, terrains, canalisations d'eau, réseaux de drainage et il ne créera pas de décharges,
 - b- Le Titulaire stockera les résidus dans les conteneurs adaptés à cet effet et il collectera les déversements de ceux-ci, que ce soit sur des zones pavées ou sur des terrains nus, en évitant, à tout moment, l'incorporation de substances dangereuses et/ ou polluantes dans le terrain, dans le milieu hydrique ou les réseaux d'eau, raison pour laquelle il disposera des moyens humains et matériels nécessaires et adaptés. Postérieurement, il réalisera le retrait adapté et le stockage des matériaux ou des substances dangereuses recueillies,
 - c- Le Titulaire gérera ses résidus par ses propres moyens. Le Titulaire ne pourra pas utiliser les installations de l'Aéroport à cet effet, sauf autorisation expresse, et si c'est le cas, il devra respecter les conditions spécifiées dans ladite autorisation. Il pourrait être exempté de cette responsabilité si et seulement si, sur le marché, il n'y avait pas d'entreprises proposant ces services,
 - d- La collecte des matériaux et le stockage temporaire des matériaux réutilisables (terre végétale, matériel inerte, etc.) devra se faire dans les zones autorisées par l'Aéroport, et si c'est le cas, il faudra respecter les conditions spécifiées dans ladite autorisation,
 - e- Les véhicules et la machinerie du Titulaire feront l'objet des contrôles correspondants, de toutes les inspections obligatoires, ou à défaut d'une maintenance planifiée, dans les délais réglementairement signalés ou assumés en vertu de la maintenance planifiée citée,
 - f- Le Titulaire stationnera ses véhicules et sa machinerie dans des lieux habilités pour cela et aussi souvent que possible sur les terrains pavés ou dans d'autres zones expressément autorisées par l'Aéroport à cet effet, et si c'est le cas, il faudra respecter les conditions spécifiées dans ladite autorisation,
 - g- Le Titulaire n'abandonnera pas et ne démolira pas de véhicules ou d'équipements dans les zones appartenant à l'Aéroport sauf autorisation expresse, et si c'est le cas, il faudra respecter les conditions spécifiées dans ladite autorisation,
 - h- Dans le cas où l'activité développée par le Titulaire en vertu du cahier des charges engendre des émissions dans l'atmosphère de quelque nature que ce soit, le Titulaire adoptera les mesures adéquates en vue de leur réduction, les équipements étant dans l'obligation de suivre les conditions décrites dans le paragraphe 8. L'ONDA pourra demander les résultats des mesures adoptées, le Titulaire étant dans l'obligation de fournir les informations pertinentes.
9. Avant la fin du contrat, les installations et/ ou terrains utilisés par le Titulaire seront vidés des résidus, déchets, matériaux de construction, machinerie, etc. et de tout type de pollution.
10. Le Titulaire se portera garant devant les administrations étatiques et locales des manquements à toute réglementation ayant une importance environnementale qui lui soient imputés, à lui ou aux entreprises sous-traitées, de même que des dommages et préjudices dérivés de ses activités, qu'ils soient ou non le résultat d'une faute de nature dolosive, une action comme une omission, ce qui inclut les préjudices liés à l'image publique de l'Aéroport.
11. Dans le cas où l'aéroport serait sanctionné, que ce soit de manière exclusive ou solidaire, à cause d'actions ou d'omissions du Titulaire ou de ses entreprises sous-traitées, le Titulaire aura l'obligation de payer à l'Aéroport le montant prévu par la sanction, sans préjudice des actions légales qui pourraient lui correspondre postérieurement.

ARTICLE 27. JUGEMENT DES CONTESTATIONS

Toutes les contestations qui pourront surgir de la relation contractuelle entre l'ONDA et le Titulaire relèveront de la compétence des tribunaux administratifs de Casablanca.

ARTICLE 28. FRAIS

Le Titulaire devra remplir toutes les formalités légales, administratives et fiscales afférentes à la convention. Il s'engage à acquitter tous impôts et taxes relatifs à la convention, notamment les droits de timbres et d'enregistrement, tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 29. IMPOTS ET TAXES

Sauf dérogation, le Titulaire aura à supporter, en sus des redevances, la charge de tous les impôts auxquels sont ou viendraient à être assujettis son activité et les biens mis à sa disposition, ou auxquels peuvent être assujettis ces mêmes biens à la suite de construction, travaux et installations qui viendraient à y être effectués.

Le Titulaire doit s'acquitter régulièrement pendant la durée de la convention, de telle sorte que l'ONDA ne puisse jamais être inquiété ni mis en cause à ce sujet, des impôts de toutes natures auxquels il est assujetti du fait de son activité et notamment, tous impôts mobiliers, de patente, licences, taxes, droits de douanes et autres impôts ou contributions, actuels ou futurs perçus soit par l'Etat, soit par les collectivités locales.

ARTICLE 30. CARACTERES DES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES

Toutes les clauses et conditions du cahier des charges sont de rigueur et ne pourront sous aucun prétexte être éludées ou réputées comminatoires.

Le fait même par le Titulaire de signer le cahier des charges constituera de sa part reconnaissance irrévocable au profit de l'ONDA des droits qui lui sont réservés et des obligations prévues dans les divers articles.

SIGNATURE DU SOUMISIONNAIRE

LE

Avec la mention "Lu et approuvé"

Annexe 1: Services d'assistance en escale – service commissariat à concéder

Description générale des services d'assistance en escale autorisés dans le cadre de la concession tels que définis par le Décret n° 2-05-1399.

11. L'assistance « service commissariat » comprend :

- 11.1. la liaison avec les fournisseurs et la gestion administrative ;
- 11.2. le stockage de la nourriture, des boissons et des accessoires nécessaires à leur préparation ;
- 11.3. le nettoyage des accessoires,
- 11.4. la préparation et la livraison du matériel et des denrées.

Annexe 2: Services d'assistance en escale pouvant faire l'objet d'une sous-traitance

Liste des services pouvant faire l'objet d'une sous-traitance totale ou partielle :

11.2. Le stockage de la nourriture, des boissons et des accessoires nécessaires à leur préparation.

11.3. Le nettoyage des accessoires.