



DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Appel d'offres ouvert N° 274-24-AOO

**Prestation pour l'accueil téléphonique au siège
du Pôle Navigation Aérienne**

TABLE DES MATIERES

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

ARTICLE 11 : REGLEMENT DES DIFFERENDS _____	6
ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE _____	6
ARTICLE 13 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT _____	6
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES _____	7
ARTICLE 14 : MAITRE D'ŒUVRE _____	7
ARTICLE 15 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	7
ARTICLE 16 : DUREE DU MARCHE _____	7
ARTICLE 17 : MODALITES DE PAIEMENT _____	7
ARTICLE 18 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	7
ARTICLE 19 : DELAI DE GARANTIE _____	8
ARTICLE 20 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT : _____	8
ARTICLE 21 : PÉNALITÉS _____	8
ARTICLE 22 : RECEPTION DES PRESTATIONS _____	10
ARTICLE 23 : OBJETS TROUVES _____	10
ARTICLE 24 : VISITES MEDICALES _____	10
ARTICLE 25 : COMPORTEMENT DU PERSONNEL _____	11
ARTICLE 26 : DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES AU RESPECT DE LA REGLEMENTATION EN MATIERE DE TRAVAIL ET DE SECURITE SOCIALE _____	11
ARTICLE 27 : DOCUMENTS À FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE _____	11
ARTICLE 28 : CIRCULATION DU PERSONNEL _____	11
ARTICLE 29 : DROITS ET OBLIGATIONS GENERALES _____	11
ARTICLE 30 : RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE : _____	14
ARTICLE 31 : ÉTENDUE DES PRESTATIONS _____	14
ARTICLE 32 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE _____	14
ARTICLE 33 : MATERIEL MIS A LA DISPOSITION DU PRESTATAIRE _____	14
ARTICLE 34 : MOYENS DE MAITRISE DE LA PRESTATION _____	15
ARTICLE 35 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE _____	15

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

AVIS D'APPEL D'OFFRES
OUVERT SUR "OFFRES DE PRIX"
N° 274-24-AOO

Le **mardi 26 novembre 2024 à 10h00**, il sera procédé, dans la salle de la Commission d'Appels d'Offres située au bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport Casablanca Mohammed V) à l'ouverture des plis relatifs à l'appel d'offres **sur offres de prix** concernant : **Prestation pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne.**

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

Le cautionnement provisoire est fixé à la somme de : **10 000,00 DH.**

La constitution du cautionnement provisoire doit être effectuée **exclusivement par voie électronique via le portail des marchés publics**, dans les conditions fixées par l'arrêté n° 1692-23 du 4 hija 1444 (23 juin 2023) mentionné ci-dessous.

L'estimation des coûts des prestations établies par le maître d'ouvrage est fixée à la somme annuelle TVA comprise de : **682 514,64 DH.**

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

En effet, le dépôt et le retrait des plis et des offres des concurrents s'effectuent pour le présent appel d'offres, **obligatoirement, par voie électronique**, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°1692-23 du 4 hija 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics.

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

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



REGLEMENT DE CONSULTATION

Appel d'offres ouvert N° 274-24-AOO

**Prestation pour l'accueil téléphonique au siège
du Pôle Navigation Aérienne**

TABLE DES MATIERES

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

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent règlement concerne la consultation relative au projet : **Prestation pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne.**

ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE

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

ARTICLE 03 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS

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

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

Le dossier d'appel d'offres comprend :

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

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

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

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

ARTICLE 05 : LANGUE DE L'OFFRE

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

Tout document imprimé fourni par le candidat peut être rédigé en une autre langue dès lors qu'il est accompagné d'une traduction en langue française par une personne/autorité

compétente (Les documents en arabe ne nécessite pas de traduction en français), des passages intéressants l'offre. Dans ce cas et aux fins de l'interprétation de l'offre, la traduction française fait foi.

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

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

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

A. Le dossier administratif : Pièces exigées

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

- A1. Une déclaration sur l'honneur**, en un exemplaire unique, conformément au modèle joint au présent règlement de consultation ;
- A2. Le cautionnement provisoire**, tel que précisé au niveau de l'avis d'appel d'offres et dans les conditions fixées par l'article 7 ci-dessous.
- A3. Pour les groupements**, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

La signature physique portée par chaque membre du groupement doit être légalisée par une personne/autorité compétente.

Pour les établissements publics :

- A1. Une déclaration sur l'honneur**, en un exemplaire unique, conformément au modèle joint au présent règlement de consultation.
- A2. Le cautionnement provisoire**, tel que précisé au niveau de l'avis d'appel d'offres et dans les conditions fixées par l'article 7 ci-dessous.
- A3. Pour les groupements**, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

La signature physique portée par chaque membre du groupement doit être légalisée par une personne/autorité compétente.

- A4. Une copie du texte** l'habilitant à exécuter les prestations objet du marché.

B. Le complément du dossier administratif : Pièces exigées

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

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

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

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

Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé.

NB : Pour les concurrents installés au Maroc, le document « Demande d'attestation de régularité fiscale » délivré par la Direction Générale des Impôts n'est pas acceptable. Seule l'attestation fiscale pour concurrents aux marchés publics délivrée par la Trésorerie Générale du Royaume est acceptable.

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

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

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

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

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

Pour les établissements publics :

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

NB : Pour les concurrents installés au Maroc, le document « Demande d'attestation de régularité fiscale » délivré par la Direction Générale des Impôts n'est pas acceptable. Seule l'attestation fiscale pour concurrents aux marchés publics délivrée par la Trésorerie Générale du Royaume est acceptable.

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

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

C. Le dossier technique :

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

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

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

D. Le dossier additif :

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

E. Le cahier des prescriptions spéciales :

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

ARTICLE 07 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE

Chaque concurrent est tenu de produire un cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, tel qu'indiqué sur l'avis d'appel d'offres.

Le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu **doivent être émis par un organisme Marocain agréé et arrêtés en Dirhams Marocains (MAD)**.

NB 1 : Etant donné que la soumission par voie électronique est obligatoire, **la constitution du cautionnement provisoire s'effectue exclusivement par voie électronique, via le portail des marchés publics**, dans les conditions fixées par l'arrêté n°1692-23 du 4 hja 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics et conformément aux conditions d'utilisation dudit portail.

NB 2 : **Le cautionnement ne doit pas être limité dans le temps, ni comporter des conditions et/ou réserves de la part de la banque et/ou du soumissionnaire.**

NB 3 : **En cas de groupement**, le cautionnement provisoire doit être souscrit conformément aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics.

Aussi, le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et

solidaire en tenant lieu **doivent préciser la mention suivante** :

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

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

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

ARTICLE 08 : OFFRES TECHNIQUES

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

ARTICLE 09 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES

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

ARTICLE 10 : OFFRE FINANCIERE

L'offre financière comprend :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NB : OFFRE FINANCIERE EXCESSIVE

Lorsque l'offre la plus avantageuse est supérieure **de plus de vingt pour cent (20%)** par rapport à l'estimation du coût des prestations établie par le maître d'ouvrage pour les **marchés de travaux, de fournitures et de services autres que ceux qui portent sur les études**, elle est jugée **excessive** et est **systématiquement rejetée par la commission d'appel d'offres** et ce, conformément à l'article 41 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

ARTICLE 11 : MONNAIE DE L'OFFRE

Les offres financières **des concurrents résidents au Maroc** doivent être exprimées **exclusivement** en Dirhams Marocains (**MAD**). En cas de groupement avec des concurrents non-résidents au Maroc, les prix des prestations qui seront payées au membre résident au Maroc doivent être exprimés en Dirhams Marocains.

Lorsque le concurrent est non-résident au Maroc, son offre peut être exprimée strictement dans la(es) monnaie(s) suivante(s) :

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

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

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

ARTICLE 12 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS

Comme précisé dans l'avis d'appel d'offres, **la soumission par voie électronique est obligatoire**. De ce fait, il est demandé aux concurrents de présenter, **électroniquement**, les documents exigés, sous le **format standard A4** à l'exception des plans qui peuvent être présentés sous format A3.

Les pièces produites par chaque concurrent doivent être insérées, individuellement, dans l'enveloppe électronique les concernant.

Aussi, conformément aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics, chaque document doit être signé, électroniquement, par le concurrent ou la personne dûment habilitée à le représenter, à l'exception des pièces dématérialisées.

Contenu des enveloppes :

1. **Lorsque l'offre technique n'est pas exigée, Deux (02) enveloppes** distinctes :
 - a. **La première enveloppe** contient :
 1. Les pièces du **dossier administratif** (Article 6 § A) ;
 2. Les pièces du **dossier technique** (Article 6 § C) ;
 3. Les pièces du **dossier additif** (Article 6 § D), le cas échéant ;
 4. Le **cahier des prescriptions spéciales** (Article 6 § E).
 - b. **La deuxième enveloppe** contient les pièces exigées de l'offre financière telles que détaillées dans l'article 10 ci-dessus ;
2. **Lorsque l'offre technique est exigée, Trois (03) enveloppes** distinctes :
 - a. **La première enveloppe** contient :
 1. Les pièces du **dossier administratif** (Article 6 § A) ;
 2. Les pièces du **dossier technique** (Article 6 § C) ;
 3. Les pièces du **dossier additif** (Article 6 § D), le cas échéant.
 4. Le **cahier des prescriptions spéciales** (Article 6 § E).
 - b. **La deuxième enveloppe** contient les pièces exigées de l'offre financière telles que détaillées dans l'article 10 ci-dessus ;
 - c. **La troisième enveloppe** contient les pièces exigées de l'offre technique telles que détaillées dans l'article 8 ci-dessus.

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

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

A défaut, son offre sera écartée.

ARTICLE 13 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS

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

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

2. Dépôt des plis par voie électronique

La soumission par voie électronique est obligatoire. Par conséquent, les plis des concurrents doivent être déposés dans les conditions fixées dans l'avis d'appel d'offres du présent dossier d'appel d'offres.

En effet et sauf stipulations différentes dans l'avis d'appel d'offres, le dépôt et le retrait des plis et des offres des concurrents s'effectuent pour le présent appel d'offres, **obligatoirement, par voie électronique**, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°1692-23 du 4 hja 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics.

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

IMPORTANT :

Toutes les pièces exigées par le présent règlement de consultation, **doivent être insérées, individuellement, dans l'enveloppe électronique les concernant et ce, comme détaillé dans l'article 12 ci-dessus.**

Aussi, conformément aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics, chaque document doit être signé, électroniquement, par le concurrent ou la personne dûment habilitée à le représenter, à l'exception des pièces dématérialisées et ce, avant leur insertion dans l'enveloppe électronique correspondante.

Cette signature s'effectue par le concurrent au moyen d'un certificat de signature électronique conformément aux dispositions des textes législatifs et réglementaires en vigueur et aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics.

Les plis sont déposés moyennant le certificat de signature électronique susmentionné.

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

3. Dépôt des plis complémentaires

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

- soit **déposé**, sur support papier, contre récépissé, dans le bureau du maître d'ouvrage indiqué dans la demande ;
- soit **envoyé**, sur support papier, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité ;
- soit transmis, **par voie électronique**, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°1692-23 du 4 hja 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics.

Les plis déposés, transmis ou reçus postérieurement au délai fixé dans la demande de la commission **ne sont pas admis.**

NB :

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

Toutefois, l'adjudicataire est tenu de présenter sous format papier tout document demandé pour la conclusion du marché.

ARTICLE 14 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS

a. Tout pli déposé électroniquement peut être retiré par le concurrent antérieurement au jour et à l'heure fixés pour la séance d'ouverture des plis.

Le retrait de tout pli s'effectue au moyen du **certificat de signature électronique** ayant servi au dépôt de ce pli.

Les informations relatives au retrait des plis sont enregistrées automatiquement sur le registre de dépôts des plis.

Les concurrents ayant retiré leurs plis peuvent présenter de nouveaux plis dans les conditions prévues par le présent règlement de consultation et avant la date et heure limites d'ouverture des plis.

b. Les échantillons, prototypes, prospectus, notices ou autres documents techniques déposés ou reçus peuvent être retirés au plus tard le jour ouvrable précédant le jour et l'heure fixés pour l'ouverture des plis.

Le retrait des échantillons, prototypes, prospectus, notices ou autres documents techniques fait l'objet d'une demande écrite et signée par le concurrent ou son représentant dûment habilité. La date et l'heure du retrait sont enregistrées par le maître d'ouvrage dans un registre.

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

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

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

Conformément aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics, il est procédé à l'ouverture des plis et à l'examen des offres des concurrents déposés **par voie électronique** dans les conditions fixées, notamment, dans les articles **36, 37, 38, 39, 40, 41 et 42** du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur jusqu'à l'achèvement des travaux de la commission de la consultation.

Les résultats de l'évaluation des offres des concurrents déposées **par voie électronique** sont portés à la connaissance de ces derniers au fur et à mesure du déroulement des travaux de la commission de consultation.

Lorsqu'il s'agit d'un appel d'offres alloti, la commission procède pour l'attribution des lots à l'ouverture, l'examen des offres de chaque lot et l'attribution des lots, lot par lot, dans l'ordre de leur énumération dans le dossier d'appel d'offres, sauf stipulations contraires dans les dispositions particulières du présent règlement de consultation.

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

ARTICLE 16 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHÉ

Les critères d'admissibilité des concurrents sont détaillés dans les dispositions particulières (chapitre 2 du présent règlement de la consultation).

ARTICLE 17 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES

Le maître d'ouvrage informe le concurrent attributaire du marché de l'acceptation de son offre **via le portail des marchés publics** ou **par lettre recommandée avec accusé de réception** ou **par tout autre moyen de communication donnant date certaine**. Cette lettre est adressée dans un délai de **cinq (05) jours ouvrables** au maximum à compter du lendemain de la date d'achèvement des travaux de la commission.

Dans le même délai, il avise également les concurrents éliminés du rejet de leurs offres, en leur indiquant les motifs de leur éviction **via le portail des marchés publics** ou par **lettre recommandée avec accusé de réception** ou **par tout autre moyen de communication donnant date certaine**.

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

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

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

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

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

ARTICLE 19 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES

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

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

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

ARTICLE 20 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS

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

	Adresse	Département des Achats Office National des Aéroports Aéroport Casablanca Mohammed V – Nouaceur
	Boîte postale	BP 52, Aéroport Casablanca Mohammed V – Nouaceur
	E-mail	achats@onda.ma
	Portail des marchés publics	https://www.marchespublics.gov.ma

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

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

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

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

Important : Toute correspondance émanant d'un concurrent, sur support papier ou par voie électronique, doit être signée, datée et établie sur papier en-tête précisant notamment, la dénomination/la raison sociale du concurrent ainsi que le nom, le prénom et la qualité de la personne habilitée ayant émis et signé ladite correspondance. A défaut, l'ONDA se réserve le droit de ne pas donner une suite à ladite correspondance.

CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES

Article 1 : Objet de l'appel d'offres

Prestation pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne.

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

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

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

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

- La nature des prestations ;
- Leur montant (**supérieur à 400 000,00 DHS TVA Comprise par an**) ;
- Le nom et la qualité du signataire et son appréciation ;
- L'année de réalisation (**entre 2014 et 2024**).

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

Aucun dossier additif n'est exigé

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

Aucune offre technique n'est exigée.

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

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

ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

Déclaration sur l'honneur

- Référence de l'appel d'offres : **274-24-AOO**
- Mode de passation : **Appel d'offres Ouvert**
- Objet du marché : **Prestation pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne**

A – Si le concurrent est une personne physique

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

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

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

B - Si le concurrent est une personne morale

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

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

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

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

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

Fait à.....le.....

Signature et cachet du concurrent

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

(2) à supprimer le cas échéant.

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

() La raison sociale doit être identique à celle figurant sur les statuts de la société**

ANNEXE II : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT
Acte d'engagement

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **274-24-AOO** du **mardi 26 novembre 2024**

A - Partie réservée à l'ONDA

Objet du marché : **Prestation pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne**, passé en application des dispositions de l'alinéa 2, paragraphe 1 de l'article 16 et de l'alinéa 3, paragraphe 3 de l'article 17 du règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports en vigueur.

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

Je, soussigné :(prénom, nom et qualité)

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

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

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

b) Si le concurrent est une personne morale

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

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

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

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :

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

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

- Remets, revêtu (s) de ma signature un bordereau de prix, un détail estimatif et/ou la décomposition du montant global) établi (s) conformément aux modèles figurant au dossier de consultation ;
- M'engage à exécuter lesdites prestations conformément au cahier des prescriptions spéciales et moyennant les prix que j'ai établis moi-même, lesquels font ressortir :
 - Montant annuel hors T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
 - Taux de la T.V.A. : **20%** ;
 - Montant de la T.V.A. : (en chiffres et en lettres) ;
 - Montant annuel T.V.A. comprise : (en chiffres et en lettres).

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

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

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

() La raison sociale doit être identique à celle figurant sur les statuts de la société**

ANNEXE III : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)**AO N° : 274-24-AOO****Objet : Prestation pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne**

N° Prix	Désignation des prestations	UDM	Quantité	PU MENSUEL Hors TVA EN CHIFFRES (*)	PT ANNUEL Hors TVA EN CHIFFRES
1	Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne (Vacation 1 pour 02 agents et le superviseur)	FORFAIT MENSUEL	12		
2	Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne (Vacation 2 pour 03 agents)	FORFAIT MENSUEL	12		
3	Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne (Vacation 3 pour 03 agents)	FORFAIT MENSUEL	12		
TOTAL ANNUEL HORS TVA (A)					
TVA 20% (B)					
TOTAL ANNUEL TVA COMPRISE (A+B)					

NB : le PU mensuel HT doit correspondre au montant figurant sur la colonne **(8)** du sous-détail des prix

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

ANNEXE IV : MODELE SOUS-DETAIL DES PRIX

AO N° : 274-24-AOO

Objet : Prestation pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne

N° Prix	Désignation	Nbre d'agents/ vacation (1)	Frais de personnel par Agent et par Mois (2)	Total Frais de personnel pour l'ensemble des agents de la vacation par Mois (3)=(1)*(2)	Autres charges de fonctionnement par Mois			Marge bénéficiaire par Mois (7)	Total mensuel Hors TVA (8)=(3)+(6)+(7)	Total annuel Hors TVA (9)=(8)x12 mois
					Equipements & Matériels (4)	Produits, consommables, autres charges (5)	Total Autres charges de fonctionnement par Mois (6)=(4)+(5)			
1	Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne (Vacation 1 pour 02 agents et le superviseur)	3								
2	Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne (Vacation 2 pour 03 agents)	3								
3	Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne (Vacation 3 pour 03 agents)	3								

ROYAUME DU MAROC
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

Appel d'offres ouvert N° 274-24-AOO

**Prestation pour l'accueil téléphonique au siège
du Pôle Navigation Aérienne**

TABLE DES MATIERES

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES	4
CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES	4
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ	4
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ	4
ARTICLE 03 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	4
ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	4
ARTICLE 05 : RÉFÉRENCES AUX TEXTES GÉNÉRAUX	4
ARTICLE 06 : DOMICILE DU TITULAIRE	5
ARTICLE 07 : NANTISSEMENT	5
ARTICLE 08 : RESILIATION	5
ARTICLE 09 : ENTRÉE EN VIGUEUR ET APPROBATION	5
ARTICLE 10 : CAS DE FORCE MAJEURE	5
ARTICLE 11 : RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	6
ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE	6
ARTICLE 13 : FORMALITÉ D'ENREGISTREMENT	6
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES	7
ARTICLE 14 : MAÎTRE D'ŒUVRE	7
ARTICLE 15 : NATURE DES PRESTATIONS ET RÉVISION DES PRIX	7
ARTICLE 16 : DURÉE DU MARCHÉ	7
ARTICLE 17 : MODALITÉS DE PAIEMENT	7
ARTICLE 18 : CAUTIONNEMENT DÉFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	7
ARTICLE 19 : DÉLAI DE GARANTIE	8
ARTICLE 20 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYÉ SUR L'AÉROPORT :	8
ARTICLE 21 : PÉNALITÉS	8
ARTICLE 22 : RÉCEPTION DES PRESTATIONS	10
ARTICLE 23 : OBJETS TROUVÉS	10
ARTICLE 24 : VISITES MÉDICALES	10
ARTICLE 25 : COMPORTEMENT DU PERSONNEL	11
ARTICLE 26 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE TRAVAIL ET DE SÉCURITÉ SOCIALE	11
ARTICLE 27 : DOCUMENTS À FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE	11
ARTICLE 28 : CIRCULATION DU PERSONNEL	11
ARTICLE 29 : DROITS ET OBLIGATIONS GÉNÉRALES	11
ARTICLE 30 : RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE :	14
ARTICLE 31 : ÉTENDUE DES PRESTATIONS	14
ARTICLE 32 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE	14
ARTICLE 33 : MATÉRIEL MIS À LA DISPOSITION DU PRESTATAIRE	14
ARTICLE 34 : MOYENS DE MAÎTRISE DE LA PRESTATION	15
ARTICLE 35 : MESURES ET RÉDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE	15

ENTRE :

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

D'une part

ET :

(Titulaire)

Faisant élection de domicile à

Inscrite au Registre de Commerce de

sous le n°

Affiliée à la CNSS sous le n°

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

D'autre part,

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES

ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet : **Prestation pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne**, tel que décrits dans les clauses techniques du présent Cahier des Prescriptions Spéciales.

ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ

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

ARTICLE 03 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du présent marché sont :

- 1) L'acte d'engagement ;
- 2) Le présent cahier des prescriptions spéciales (CPS) ;
- 3) Le Bordereau Des Prix – Détail Estimatif (BDP-DE) ;
- 4) Le sous-détail des prix ;
- 5) Le C.C.A.G.EMO.

ARTICLE 04 : CONNAISSANCE DU DOSSIER

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

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

ARTICLE 05 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX

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

- Le règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports approuvé le 09 Juillet 2014 et la décision de son amendement réf 01/RM/2015 du 02 avril 2015 ;
- Le décret N° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (04 juin 2002) approuvant le cahier des clauses administratives générales, applicables aux marchés d'études et de maîtrises d'œuvres (C.C.A.G. EMO) exécutés pour le compte de l'Etat ;
- L'arrêté n°1692-23 du 4 hija 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics.

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

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

ARTICLE 06 : DOMICILE DU TITULAIRE

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

ARTICLE 07 : NANTISSEMENT

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

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

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

Le Directeur Général de l'ONDA ou toute autre personne désignée par lui sont seuls habilités à effectuer les paiements au nom de l'ONDA entre les mains du bénéficiaire du nantissement ou de la subrogation, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 08 : RESILIATION

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

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

ARTICLE 09 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION

L'entrée en vigueur, du présent marché interviendra après son approbation par l'autorité compétente et la notification au titulaire.

ARTICLE 10 : CAS DE FORCE MAJEURE

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

ARTICLE 11 : REGLEMENT DES DIFFERENDS

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

ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE

Le marché sera interprété conformément au droit Marocain.

ARTICLE 13 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT

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

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES

ARTICLE 14 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre du présent marché est la **Direction du Pôle Navigation Aérienne**

ARTICLE 15 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX

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

ARTICLE 16 : DUREE DU MARCHÉ

Le présent marché est valable pour une durée **d'un (1) an** à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.

Il sera reconduit d'année en année par tacite reconduction pour une durée globale de **trois (3) années**, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre avec accusé de réception **trois (03) mois** au moins avant la fin de l'année en cours (date d'anniversaire).

ARTICLE 17 : MODALITES DE PAIEMENT

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

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

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de **quatre-vingt-dix (90) jours** à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires.

Dispositions relatives à la facturation :

- Les factures doivent être émises au plus tard le dernier jour du mois de la réalisation des prestations objet du présent marché.
- Les factures doivent se conformer aux dispositions réglementaires notamment les articles 145 alinéa III et 146 du Code Général des Impôts Marocain en vigueur.
- Les factures doivent porter les dates de leur établissement.
- En cas de remise tardive de la facture générant ainsi une sanction pécuniaire, au profit du Trésor, à l'encontre de l'ONDA, le montant de ladite sanction pécuniaire sera déduit, le cas échéant, à l'identique des sommes dues au prestataire.

ARTICLE 18 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE

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

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

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

ARTICLE 19 : DELAI DE GARANTIE

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

ARTICLE 20 : AGREMENT DU PERSONNEL EMPLOYE SUR L'AEROPORT :

Le prestataire sera tenu de respecter les règles de protection du secret, d'exécuter les avis et de soumettre tout son personnel au contrôle du service de sécurité du Pôle Navigation Aérienne dix jours(10j) calendaire à dater du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les prestations, et avant tout commencement, il devra remettre au service de sécurité du PNA les demandes d'enquêtes réglementaire pour son personnel de direction et la liste du personnel pour contrôle.

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

Le prestataire devra conserver le secret absolu non seulement sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués, mais aussi sur les faits ou reniements, qui seraient occasionnellement portés à sa connaissance en raison de l'exécution des prestations.

ARTICLE 21 : PÉNALITÉS

I. Pénalités de retard :

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

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

II. Pénalités supplémentaires :

Toutes les pénalités prévues ci-dessous sont appliquées sur simple constat de non-conformité aux prescriptions de ce marché.

a) Pénalité pour documents non remis dans les délais

En cas de retard de livraison d'un document ou dossier demandé dans le cadre de ce marché, une pénalité forfaitaire de **quatre cents (400) Dirhams** par constat et par jour sera prélevée de la facture mensuelle. Cette pénalité ne peut toutefois dépasser, mensuellement, 10% du montant mensuel du marché.

b) Pénalité pour réclamation d'appel non-décroché.

Dans le cas où une réclamation est enregistrée par le responsable du suivi du Marché pour un appel non décroché par l'opérateur «trice», une pénalité forfaitaire de **six cents (600) Dirhams** sera prélevée par vacation. Cette pénalité ne peut toutefois dépasser, mensuellement, 10% du montant mensuel du marché.

c) Pénalité pour insuffisance ou inadéquation du matériel

En cas d'insuffisance de matériel mis en œuvre dûment constatée par le responsable du suivi du marché, une pénalité forfaitaire de **cinq cents (500) Dirhams** par constat et par jour sera prélevée de la facture mensuelle. Cette pénalité ne peut toutefois dépasser, mensuellement, 10% du montant mensuel du marché.

Est également sanctionné d'une pénalité forfaitaire de :

- ✓ **Cinquante (50) Dirhams** par constat et par jour sera prélevée de la facture mensuelle, pour l'indisponibilité du badge ;
- ✓ **Cinq Cents (500) Dirhams** par constat et par jour sera prélevée de la facture mensuelle, pour toute dégradation ou absence d'un dispositif de pointage ;
- ✓ **Cent (100) Dirhams** par constat et par jour sera prélevée de la facture mensuelle, pour l'indisponibilité des registres ;
- ✓ En cas de panne du matériel mis à la disposition par l'ONDA dans le cadre de ce marché pour être exploité par le prestataire, une pénalité de **cinq cents (500) Dirhams** par constat et par jour, pour la non remise en état ou le non remplacement de ces équipements par le prestataire.

d) Pénalité pour insuffisance du personnel

En cas d'insuffisance de la main d'œuvre mise en œuvre dûment constatée par le responsable du suivi du marché, une pénalité forfaitaire de **cinq cents (500) Dirhams** par constat et par jour. Cette pénalité ne peut toutefois dépasser, mensuellement, 10% du montant mensuel du marché.

Le prestataire ne peut en aucun cas dégager sa responsabilité d'insuffisance de main d'œuvre pour l'accomplissement de ses obligations de résultats.

e) Pénalité pour dégradation et salissure.

En cas de dégradations et de salissures causées aux bâtiments, aux locaux et aux installations, abandons de matériels et accessoires en dehors du local réservé à cet effet, dûment constatée par le responsable du suivi du marché, une pénalité forfaitaire de **cinq cents (500) Dirhams** par constat et par jour sera prélevée de la facture mensuelle. Cette pénalité ne peut toutefois dépasser, mensuellement, 10% du montant mensuel du marché.

f) Dégradation de la tenue de travail.

Au cas où un ou plusieurs agents portent une tenue de travail non conforme ou négligée, dûment constatée par le responsable du suivi du marché, une pénalité forfaitaire de **trois cents (300) Dirhams** par agent et par jour sera prélevée de la facture mensuelle. Cette pénalité ne peut toutefois dépasser, mensuellement, 10% du montant mensuel du marché.

g) Pénalités applicable en cas de non-respect du SMIG

Le non-respect du SMIG du mois échu sont puni d'une pénalité de **2000 dirhams** par agent applicable autant de fois qu'il a été établi de contravention au principe du SMIG. Cette pénalité ne peut toutefois dépasser, mensuellement, 10% du montant mensuel du marché.

En cas de récidive dans un délai de trois mois, la pénalité passera à **3000 dirhams** par agent

h) Pénalités applicable en cas de non-respect de la déclaration à la CNSS

Le non-respect de la déclaration à la CNSS du mois échu sont puni d'une pénalité de **2000 dirhams** par agent applicable autant de fois qu'il a été établi de contravention au principe

du SMIG. Cette pénalité ne peut toutefois dépasser, mensuellement, 10% du montant mensuel du marché.

En cas de récidive dans un délai de trois mois, la pénalité passera à **3000 dirhams** par agent

i) Pénalité pour non-exécution d'une opération

Au cas où une opération n'a pas été exécutée, une pénalité forfaitaire de **cinq cents (500) Dirhams** par constat et par opération sera prélevée de la facture mensuelle.

Au cas où l'opération de dératisation, de désinsectisation ou de traitement anti reptile n'a pas été exécutée, une pénalité forfaitaire de **cinq cents (500) Dirhams** par constat et par jour sera prélevée de la facture mensuelle.

N.B une opération non exécutée désigne la :

- ✓ Non-exécution de l'opération prévue dans le présent marché
- ✓ Non satisfaction des demandes de renforcement ponctuel des effectifs émanant de la direction

j) Cumul des pénalités

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

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

ARTICLE 22 : RECEPTION DES PRESTATIONS

Les réceptions seront prononcées **mensuellement** par les personnes habilitées de l'O.N.D.A. et seront matérialisées par l'établissement d'attestations de service fait.

Les réceptions partielles sont autorisées.

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

ARTICLE 23 : OBJETS TROUVES

Les objets trouvés dans l'enceinte des bâtiments par le personnel du prestataire doivent être remis directement et contre émargement au service concerné.

ARTICLE 24 : VISITES MEDICALES

Le prestataire devra obligatoirement soumettre à la visite médicale d'embauche tout agent avant sa prise de fonction.

Elle assurera d'autre part, périodiquement à son personnel, les examens médicaux prévus par la législation en vigueur.

L'ONDA se réserve le droit de procéder à tout contrôle qu'il aura jugé nécessaire et notamment de refuser l'embauche de tout agent ne s'étant pas soumis à la visite médicale de contrôle ou déclaré atteint d'une maladie à caractère contagieux.

ARTICLE 25 : COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Le personnel du prestataire devra faire preuve d'une discrétion et d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et du personnel.

Le prestataire s'engage sur une simple demande écrite de l'ONDA, à prendre les mesures disciplinaires à l'encontre du personnel ayant fait l'objet d'une remarque et à son remplacement éventuel.

ARTICLE 26 : DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES AU RESPECT DE LA REGLEMENTATION EN MATIERE DE TRAVAIL ET DE SECURITE SOCIALE

Le prestataire doit remettre chaque fois que le maître d'ouvrage le demande, une copie des bulletins de paie du personnel affecté dans le cadre du marché.

Le prestataire doit inscrire l'ensemble du personnel affecté dans le cadre du marché auprès de la CNSS. Il est appelé à remettre chaque fois que le maître d'ouvrage le demande, des copies des bordereaux de déclaration du personnel auprès de ladite caisse.

Le nombre de jours de travail du personnel déclaré à la CNSS doit correspondre exactement au nombre de jours travaillés.

ARTICLE 27 : DOCUMENTS À FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE

Le titulaire doit produire obligatoirement dans délai de 15 jours à compter de la date de notification de l'ordre de service de commencement du marché **pour chaque agent**, les documents suivants :

- ✓ Une Copie de la CNIE valide ;
- ✓ Le casier judiciaire ou fiche anthropométrique (03 mois maximum) ;
- ✓ La visite médicale attestée par un certificat médical prouvant que l'agent n'a aucune maladie contagieuse ou ne lui permettant pas d'exécuter les tâches demandées (03 mois maximum) ;
- ✓ Le numéro d'affiliation à la CNSS des agents ;
- ✓ Les attestations d'assurances maladie et accident de travail ;

La liste nominative des agents et une copie du dossier du personnel retenu doit être remise au responsable du suivi du marché pour les besoins de suivi et d'archivage.

ARTICLE 28 : CIRCULATION DU PERSONNEL

Le personnel du prestataire devra se confiner dans l'emplacement désigner pour l'exécution des travaux d'entretien et ne devra pas pénétrer ni circuler sous quelque prétexte que ce soit dans les autres parties.

ARTICLE 29 : DROITS ET OBLIGATIONS GENERALES**Respect des horaires de travail :**

Le nombre d'heure de travail par agent, doit respecter les réglementations en vigueur fixée au code de travail et toute dérogation à cette règle sera assujettie à une mise en demeure.

Salaire mensuel :

Le salaire mensuel doit respecter le salaire minimal réglementaire pour l'ensemble des agents, il sera versé une prime supplémentaire de **1000,00 MAD net** pour chacun des superviseurs résidents ainsi qu'une prime supplémentaire de **500,00 MAD net** pour chacun des chefs d'équipe et toute dérogation à cette règle sera assujettie à une mise en demeure.

Présence et absence :

Chaque agent est tenu de se présenter à son poste au minimum 10 minutes avant prise de service.

Au cas où il s'agit d'un poste continu avec relève, l'agent en place ne peut en aucun cas quitter son poste avant qu'il ne soit relevé et qu'il n'ait passé les consignes.

Chaque agent aura droit à son congé annuel tel que défini dans la réglementation en vigueur et au code du travail.

Matériels et produits consommables à fournir :

Les moyens matériels proposés par le prestataire durant l'exécution du présent marché devront être validés par l'ONDA avant le commencement des prestations.

L'ensemble du matériel et des produits consommables devront être livrés, à chaque fois que cela s'avère nécessaire et pendant toute la durée du marché, au CRCSNA de Casablanca et ce, pour vérification et comptage. Le prestataire procédera ensuite à la livraison au CRCSNA d'Agadir, de la quote-part qui lui est réservée, à ses frais et sous contrôle du responsable du suivi du marché.

Toutes les modalités de transport et de mise en place (y compris toutes sujétions d'installation et de montage) des moyens matériels proposés sont à la charge du prestataire. L'ensemble du consommable bureautique et informatique intervenant dans l'exécution du présent marché sont également à la charge du prestataire.

Tenue de travail :

L'entreprise devra doter son personnel d'une tenue de travail uniforme (03 unités au minimum) et d'équipements de protection, d'un type et d'une couleur agréés et doivent être changée chaque saison ou après constat de dégradation notifié par le maître d'ouvrage, les uniformes demandés sont détaillés dans les parties spécifiques à chaque activité.

Aucun agent ne sera admis, s'il n'est pas vêtu de son vêtement de travail ou s'il présente une tenue négligée.

Divers :

Pour la bonne marche du service, le prestataire doit mettre en place ce qui suit :

1. Badge du prestataire pour tous les agents présentant la codification de l'agent et les tâches associées ;
2. Registres en nombre suffisant pour l'enregistrement des comptes rendus quotidiens ;
3. Dispositif de pointage des entrées et des sorties du personnel du prestataire ;
4. Moyen de communication pour les superviseurs (téléphones portables avec un forfait suffisant pour les communications extra flotte).
5. Prendre en charge le transport du personnel affecté à cette prestation

Le prestataire doit remettre chaque fois que le maître d'ouvrage le demande, une copie des bulletins de paie du personnel affecté dans le cadre du marché.

Le prestataire doit inscrire l'ensemble du personnel affecté dans le cadre du marché auprès de la CNSS. Il est appelé à remettre chaque fois que le maître d'ouvrage le demande, des copies des bordereaux de déclaration du personnel auprès de ladite caisse.

Le prestataire doit rémunérer l'ensemble du personnel affecté dans le cadre du marché aux ratios reconnus par la profession, sans toutefois que ce salaire soit inférieur au SMIG en vigueur, toute augmentation du SMIG qui sera concédée par l'État devra être répercutée sur le salaire de ce personnel. Le prestataire devra remettre chaque fois que le maître d'ouvrage le demande, une copie des bulletins de paie du personnel affecté dans le cadre du marché.

Le nombre de jours de travail du personnel déclaré à la CNSS doit correspondre exactement au nombre de jours travaillés.

Le prestataire devra prévoir une équipe de rotation pour faire bénéficier son personnel des congés (normaux ou de maladie), jours fériés et du repos hebdomadaire.

Le titulaire doit justifier que le personnel employé n'a aucun antécédent judiciaire.

Les agents travaillant dans le cadre de ce marché doivent être qualifiés pour les tâches concernées et jouir d'une bonne moralité.

Le personnel employé devra faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des agents du maître d'ouvrage.

Le maître d'ouvrage se réserve le droit d'exiger le remplacement définitif de tout agent qui aurait contrevenu aux règlements intérieurs ou aux directives du Maître d'ouvrage.

Le prestataire est tenu avant chaque remplacement ou changement d'un agent d'informer le responsable du suivi du Marché.

Le prestataire est tenu, avant le commencement des travaux, de soumettre pour approbation au maître d'ouvrage, la liste et les dossiers des effectifs à affecter aux sites concernés.

Pour réaliser les prestations objets du présent marché, le prestataire est tenu de respecter le nombre d'effectifs qu'il mettra à la disposition du maître d'ouvrage pour l'exécution des prestations, le nombre défini dans ce cahier des charges est exigé en tant que minimum pour l'exécution des prestations. Au cas où les contraintes d'exploitation nécessitent une augmentation temporaire de ce personnel, le prestataire est tenu de renforcer ces effectifs afin de faire face à la situation rencontrée, la mise en place des effectifs nécessaires en nombre et en qualifications professionnelles permettra d'assurer la continuité de l'activité.

Le prestataire doit désigner un responsable administratif qui sera chargé de veiller à l'exécution de la prestation objet du présent marché conformément aux clauses dudit marché et qui sera l'interlocuteur avec les services de l'ONDA.

Le prestataire doit désigner un interlocuteur permanent pour chaque équipe (Chef d'équipe), celui-ci sera chargé de la coordination des actions relatives au présent marché pour son équipe.

Le programme d'affectation des agents doit être validé au préalable par l'ONDA.

ARTICLE 30 : RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE :

- ✓ Le prestataire assume la responsabilité de ses prestations conformément aux normes en vigueur, aux usages de sa profession et aux dispositions de la loi, de la réglementation et de la jurisprudence en la matière. Il prend en outre la responsabilité des conséquences dommageables qui pourrait résulter de l'exécution défectueuse de ces prestations.
- ✓ Il est également responsable du respect du code du travail ou de toute autre réglementation en vigueur à la date de la notification du présent marché ainsi que tout au long de son exécution.

ARTICLE 31 : ÉTENDUE DES PRESTATIONS

Les Prestations pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne consistent en l'armement de la position du standard PNA par des agents ayant les connaissances nécessaires pour ce type de tâche. Le personnel affecté doit en l'occurrence maîtriser la langue française, avoir un bon niveau en anglais (niveau minimum pour comprendre la requête d'un interlocuteur et le transférer à la personne concernée) et maîtriser les techniques d'accueil téléphonique. En plus de cela, il doit avoir une bonne audition, avoir une bonne présentation, avoir la capacité de travailler en position assise de façon permanente, savoir s'adapter, travailler rapidement, gérer plusieurs appels en même temps.

Le travail de ces agents consiste à :

- Recevoir, analyser et transférer les appels entrants au bon interlocuteur ;
- Prendre et transférer des messages ;
- Rechercher les correspondants demandés par le personnel du PNA ;
- Remplir les check-lists nécessaire dans le cas d'un appel anonyme et ce, dans le respect des procédures en vigueur ;
- Accompagner les personnes vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé ;
- Actualiser l'affichage et les informations mises à la disposition des visiteurs ;
- Consulter, saisir ou mettre à jour des données informatique (inscription sur registre, rapport d'appels téléphoniques, ...) ;
- Réaliser des prestations administratives rentrant dans le cadre de la prestation demandée ;

ARTICLE 32 : MOYENS HUMAINS MIS EN PLACE

L'effectif minimum nécessaire pour accomplir la prestation objet du présent marché est de :

- **Neuf (09) agents dont un (01) superviseur.**

Les agents standardiste tourneront en équipes, soit **(03) personnes par équipe, 24h/24 et 7j/7** tout en respectant les dispositions du code du travail marocain en la matière.

Chacune de ces équipes sera dotée d'un chef d'équipe pour les besoins de coordination.

ARTICLE 33 : MATERIEL MIS A LA DISPOSITION DU PRESTATAIRE

- ✓ Le maître d'ouvrage mettra à la disposition du prestataire le matériel existant ; En cas de dysfonctionnement dû à n'importe quel motif, sauf les motifs dus à l'amortissement du matériel, le prestataire prendra en charge la fourniture,

installation et mise en marche de nouveau équipement pour garantir la continuité de l'activité.

- ✓ Le maître d'ouvrage mettra à la disposition du prestataire un local pour l'exécution de la prestation demandée ainsi qu'un local exclusivement utilisé en tant que vestiaire pour le personnel en service. Le prestataire devra procéder à la réfection de ce dernier dans les 20j suivants la notification de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.

ARTICLE 34 : MOYENS DE MAITRISE DE LA PRESTATION

Vu l'impact potentiel de cette prestation sur la sécurité aérienne, elle est soumise à un contrôle et un suivi à travers les indicateurs ci-dessous mentionnés en vue de garantir la continuité des services fournis par le personnel qui y est assujetti.

Les indicateurs de suivi et les cibles à atteindre sont les suivants :

- ✓ Nombre d'appel reçus ;
- ✓ Nombre d'appel émis ;
- ✓ Nombre de réclamation < 5/trimestre ;
- ✓ Nombre d'appel mal dirigé : 0
- ✓ Nombre d'appel anonyme ;
- ✓ Taux des appels anonymes traités selon la procédure : 100%
- ✓ Délais de moyen de remplacement des téléopérateurs < 5j.

Il est à noter que le prestataire sera évalué annuellement par le maître d'ouvrage et ce, aux moyens des indicateurs susmentionnés, dans le cas où cette révision démontre la nécessité de la mise en place d'un nouvel indicateur, le prestataire sera tenu d'en faire également le suivi et le calcul.

ARTICLE 35 : MESURES ET REDUCTION DES CHARGES DE LA PRESTATION EN CAS DE PANDEMIE

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

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

Appel d'offres ouvert N° 274-24-AOO

Prestation pour l'accueil téléphonique au siège du Pôle Navigation Aérienne

<p>Direction concernée</p> <p>Le Responsable de l'Unité Support & Suivi des Achats Signé : M. Salaheddine BOUDOU</p> <p>Mourad MAROUF Chef de Division Support</p> <p>Directeur du Pôle Navigation Aérienne Signé : M. Micham Abdelaziz MOCHAM</p>	<p>Direction des Achats et de la Logistique</p> <p>Le Directeur des Achats et de la Logistique F. SAADI</p> <p>Abdellah BOUKHLOUF</p>
<p>Direction Générale de l'ONDA</p> <p>Adel El Fakir Directeur Général Office National Des Aéroports</p> <p>24 OCT. 2024</p> <p>Direction Générale OFFICE NATIONAL DES AÉROPORTS</p>	
<p>Concurrent</p> <p>CPS lu et accepté sans réserve</p>	