



CAHIER DES CHARGES

RELATIF A LA SELECTION D'UNE SOCIETE DE NETTOYAGE DES INSTALLATIONS AEROPORTUAIRES_TERMINAL DOMESTIQUE

AAO-RAV-26-007

I. Contexte

Ravinala Airports gère la totalité des infrastructures telles que le parking des véhicules, les bâtiments pour le traitement des passagers et du fret, l'aire de stationnement des aéronefs, les voies de circulation, la piste et l'ensemble des surfaces extérieures.

Ravinala Airports se doit de fournir des infrastructures en respect avec les normes et les pratiques recommandées. Le nettoyage et l'entretien des surfaces intérieures de ses terminaux font partie des critères de satisfaction de ses clients, qui ne sont autre que l'ensemble des acteurs aéroportuaires y compris les passagers et les usagers de l'aéroport.

Les éléments exigés dans ce présent cahier des charges font partie des obligations de Ravinala Airports afin de garantir la qualité de ses prestations.

II. Descriptif des tâches

L'objectif principal de cet appel d'offres est de sélectionner un prestataire qualifié et expérimenté pour le nettoyage des locaux, des équipements et mobiliers des espaces communs du terminal domestique.

La prestation sera effective pour une (01)année renouvelable.

III. Descriptif des zones

Il faut considérer les différents types de locaux référencés A et B suivants :

Locaux de type A – Aérogare passagers	Locaux de type B - Sanitaires
<ul style="list-style-type: none">• Les façades vitrées extérieures et intérieures,• Les façades extérieures non-vitrées du terminal,• La zone publique arrivée et départ,• Les parties extérieures des kiosques commerciaux et bureaux des compagnies aériennes,• La zone d'enregistrement passager (y compris les comptoirs d'enregistrement),• Les bancs de fouille,• Les espaces d'attente passagers (arrivée et départ),• La zone de livraison des bagages (intérieur y compris le tapis bagage),• Les parties communes,• Les systèmes de lutte contre l'incendie comme les extincteurs, les RIA, etc. (autorisé seulement sous la supervision de la Direction Qualité et RSE),• Les signalétiques horizontales et verticales présents dans les bâtiments,• Les circulations horizontales (couloir de circulation passagers, public et réservé)	<ul style="list-style-type: none">• Les sanitaires publics,• Les sanitaires réservés aux employés,• Les sanitaires réservés aux personnes à mobilités réduites,• Tous types de sanitaires en zone réservée.

Pour la prestation de nettoyage exigée par ce cahier des charges, les surfaces commerciales ne sont pas incluses.

IV. Modalité d'intervention

IV.1. Techniques de nettoyage

Le tableau qui suit permet de connaître les techniques adaptées à chaque type de surface sans que la liste ne soit exhaustive :

Techniques	Surfaces
Aspiration	Sols (principalement moquettes et tapis) Conduites de ventilation
Nettoyage humide Avec une serpillière ou tout autre matériel prévu à cet effet	Vitres, espace carrelée, etc.
Finitions basses et finitions hautes : Epoussetage, passage de microfibras ou lingettes désinfectantes, enlèvement de toiles d'araignées	Mobilier, matériel informatique Plinthes, rebords de fenêtres, dessus de radiateurs, plantes, poignées de porte
Lavage manuel Elimination des salissures au sol	Sols (sans moquettes et tapis)
Grattage, dégraissage	Entretien des vitres
Vapeur	Textiles fragiles, rideaux, sols
Nettoyage haute pression	Surfaces rugueuses encrassées, zones d'accès difficiles

Dans la présentation de l'offre technique qui répond à ce cahier de charges, le prestataire pourra présenter sa propre technique de nettoyage.

IV.2. Périodicité et description des tâches

Le tableau ci-dessous présente une proposition non exhaustive de quand et comment réaliser les différentes tâches liées à la prestation de nettoyage et d'entretien :

Description	Périodicité	Description des tâches
Locaux de type A - Terminal	Entretien journalier (hors trafic - grand ménage)	Vidage et évacuation des corbeilles, poubelles et cendriers vers la zone de pré-collecte de déchets (respect du tri de déchet en place)
		Nettoyage des sols en béton, carrelage et résine à l'aide d'équipement spécifique (autolaveuse)
		Nettoyage des comptoirs et tapis bagage
		Nettoyage des menuiseries intérieurs (y compris les chaises et les mobiliers)
		Enlèvement des traces de doigts sur la partie vitrée
		Enlèvement des salissures sur la partie en aluminium
		Vidage des corbeilles à papier systématique à la fin d'un enregistrement
		Vidage et changement des sacs poubelles
		Balayage, rinçage et séchage des sols
		Remise en état des lieux (propreté et rangement)

	Entretien journalier (durant trafic)	Nettoyage et entretien dans les zones où il n'y a pas de traitement passagers
		Intervention de nettoyage en cas de besoin
	Entretien hebdomadaire (Hors trafic)	Nettoyage des panneaux d'informations
		Nettoyage de l'aspect extérieur des équipements installés dans les bâtiments
		Nettoyage des systèmes de lutte contre l'incendie
		Nettoyage des vitrines de bureaux
		Enlèvement des traces et des tâches sur les cloisons, portes et interrupteurs
	Entretien mensuel (Hors trafic)	Nettoyage (lavage, raclage et lessivage) de la vitrerie intérieure et extérieure
		Dépoussiérage et lessivage des plafonds
		Dépoussiérage des bouches de climatisation du terminal
Locaux de type B - Sanitaires	Entretien journalier (hors trafic)	Ramassage et évacuation des papiers
		Nettoyage et désinfection des équipements sanitaires
		Nettoyage et désinfection du carrelage et des miroirs
		Nettoyage des portes et des cloisons avec les produits et les techniques adéquates par rapport à la matière à nettoyer
	Entretien journalier (hors trafic)	Nettoyage et désinfection des équipements sanitaires
		Vidage des poubelles après chaque traitement
		Remplissage des distributeurs de consommables vides, en présence responsable Ravinala Airports
	Entretien journalier (durant trafic)	Maintien du propreté
		Remplissage des distributeurs de consommables vides, en présence responsable Ravinala Airports
	Entretien hebdomadaire	Nettoyage et lessivage du plafond

Equipements spécifiques nécessaires :

- Equipements génériques utilisés dans le nettoyage
 - Chariot de ménage
 - Chiffons de ménage
 - Panneaux d'indication
 - Seaux
 - Brosses, serpillières
 - Sacs poubelles
 - Produits de nettoyage
 - EPI
 - Aspirateurs
 - Matériels de nettoyage sol

Mise à part les équipements génériques utilisés dans le nettoyage et l'entretien courant, il est important de souligner la nécessité d'utiliser certains équipements adaptés à certains lieux ou emplacement ou selon l'espace utile disponible.

- Autolaveuse ou monobrosse

Le prestataire effectuera un nettoyage des sols selon les modes indiqués dans le tableau relatif aux techniques de nettoyage. Il devra utiliser une autolaveuse ou une monobrosse, soit à batteries, soit à câble pour le nettoyage des espaces communs, en zone publique ou privée de Ravinala Airports.

Les zones concernées par le nettoyage à l'aide d'une autolaveuse ou monobrosse sont :

- La zone de départ passagers – enregistrement
- La zone d'arrivée passagers
- Les surfaces avant et après le contrôle de sûreté
- La salle d'embarquement et la zone boutique
- Les couloirs dans l'espace bureau
- Le hall d'entrée et de sortie du terminal passagers
- Equipements de travail en hauteur

La configuration des zones à nettoyer pourrait nécessiter des tâches en hauteur. L'intervention pourrait se faire à l'aide des matériels suivants :

Perche télescopique	Echelle	Echafaudage	Plateforme/nacelle élévatrice
Les opérations au sol sont à privilégier à chaque fois que cela est possible, dans le respect des conditions de sécurité	Les échelles portables sont utilisées prioritairement pour accéder à un niveau supérieur à défaut d'escalier ou d'échelle fixe	Si la tâche ne pourra se faire ni avec une perche télescopique ni avec une échelle	Si la tâche ne pourra se faire ni avec une perche télescopique ni avec une échelle

Pour les interventions en hauteur, le prestataire doit :

- Respecter les règles de sécurité décrites par la loi et les différentes normes y compris les règles décrites par le plan de prévention HSE et le plan de gestion Hygiène, Sante et Sécurité au travail de Ravinala Airports.
- Utiliser des matériels adaptés, sécurisés et certifiés.
- Disposer de personnel ayant reçu une formation en travail en hauteur
- Doter le personnel assigné à la tâche en hauteur d'équipement de protection individuelle

Produits utilisables en entretien :

Le prestataire peut utiliser des produits d'entretien à action mécanique, physique ou chimique, à condition qu'ils respectent l'environnement. Il est exigé que le soumissionnaire insère dans son offre technique la Fiche de Données de Sécurité (FDS) de chaque produit proposé.

I. Modalités d'intervention

Le prestataire assurera les prestations selon la périodicité mentionnée dans le tableau des tâches et en tenant compte du programme de vols.

- Le personnel, qualification et effectifs, Il est indispensable que :
 - Le prestataire mette à la disposition une équipe qualifiée dans son domaine de réalisation, avec un superviseur pour chaque équipe et un point focal au niveau de l'entreprise.
 - L'effectif du personnel doit correspondre à la proposition du prestataire dans l'offre technique. Néanmoins, il s'agira d'un marché de résultat.

Le personnel affecté par le prestataire aux tâches de nettoyage de l'aéroport, et en particulier ceux affectés en zone de sûreté à accès réservé (ZSAR) devront porter les badges d'accès réglementaires. Ces badges sont délivrés par l'Autorité de l'Aviation Civile de Madagascar. La demande, le paiement et l'obtention des badges ACM sera à l'entière charge du Prestataire. Le badge est d'usage strictement personnel.

- Horaires de travail

Le prestataire s'engage à respecter et à faire respecter le Code de Travail en vigueur à Madagascar et en particulier sur le respect de la durée de travail indiquée dans la Loi N°2024-014 portant Code de travail.

Les horaires de travail du prestataire seront fixés selon le rythme imposé par l'activité des opérations du terminal international de l'aéroport d'Ivato.

II. Responsabilité

Le prestataire assure la responsabilité de ses prestations conformément aux normes en vigueur, aux usages et coutumes de sa profession. Il prend la responsabilité des conséquences dommageables qui pourraient résulter de l'exécution défectueuse de ces prestations. Il prend les mesures pour assurer son personnel aux cotisations sociales et contre les risques d'accidents de travail.

Le prestataire s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel le secret professionnel le plus absolu sur les activités de Ravinala Airports.

Le prestataire s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel, et en particulier ceux affectés en zone de sûreté à accès réservé (ZSAR) les règlements liés à la sûreté de l'aviation civile. A cet effet, il leur est entre autres exigé le port de badge délivré par l'Autorité de l'Aviation Civile de Madagascar dans les zones de sûreté à accès réglementés. La demande, le paiement et l'obtention des badges auprès de l'ACM sera à l'entière charge du Prestataire. Le badge est d'usage strictement personnel.

Le prestataire est tenu d'envoyer à la Direction des opérations le planning d'intervention et l'organisation des équipes pour la réalisation des prestations. En cas de cessation concertée de travail d'un agent, celui-ci est tenu de le faire remplacer immédiatement de manière à assurer la continuité de service.

III. Visite des lieux :

Une visite des lieux se tiendra **le 10 mars 2026 à 09 heures** devant le bureau du Siège de Ravinala.

Chaque représentant des soumissionnaires pour la visite des lieux sont tenus de respecter l'heure de visite. Aucune autre visite des lieux ne sera organisée.

Une version dématérialisée de la CIN est à envoyer, pour les autorisations, au plus tard **le 06 mars 2026 à 12 heures** aux adresses emails ci-après :

- service.achats@ravinala-airports.aero
- miary.rasamoely@ravinala-airports.aero

Une fois ce délai dépassé nous ne serons pas capable de vous fournir les autorisations d'accès nécessaires.

IV. Evaluation des offres

Les propositions seront évaluées sur la base du degré de réponse à la mission dont les pondérations des notes suivront la procédure interne en matière de passation de marché de Ravinala Airports, à savoir :

- Qualité de l'offre technique et des moyens proposés ;
- Expérience et références de l'entreprise ;
- Organisation du personnel et dispositifs de contrôle qualité.
- Offre financière

Le marché sera attribué au soumissionnaire ayant obtenu le cumul des notes techniques et financières le plus élevé.

V. Composition et délai de dépôt des offres

Les offres, en version électronique sous format PDF et une version du BDQE / pro forma en format Excel (via WeTransfer ou autre plateforme si supérieur à 7Mo) comprendront des volets techniques et financiers détaillés. Elles sont à envoyer par mail uniquement aux adresses :

- service.achats@ravinala-airports.aero
- miary.rasamoely@ravinala-airports.aero

au plus tard le 17 mars 2026 à 12 heures et portant en objet : « AAO-RAV-26-007 – Prestation de nettoyage du terminal domestique »

VI. Présentation de l'offre :

L'offre du soumissionnaire comprendra un dossier incluant :

- Une présentation générale succincte de la société ;
- Deux références similaires avec attestation de bonne fin d'exécution ;
- Une notice décrivant le mode opératoire ou la méthodologie pour la réalisation de la prestation, notamment l'organisation et la qualification du personnel intervenant ;

- Certificats professionnels ou licences pour exercer l'activité ;
- Agréments délivrés par les autorités compétentes (non obligatoire)
- L'offre financière composée de la lettre de soumission, datée et signée, et du devis estimatif des prestations, également daté et signé par le prestataire.
- Les documents de référencement incluant :
 - Les conditions générales des achats de RAVINALA AIRPORTS signées et cachetées par le soumissionnaire ;
 - Le questionnaire de conformité dûment rempli, signé et cacheté par le soumissionnaire ;
 - Le code de conduite (pour votre information).
 - La Charte RSE de RAVINALA AIRPORTS signée et cachetée par le soumissionnaire.
- L'extrait du Registre de Commerce (RCS) datée de moins de 3 mois ;
- Les copies des :
 - Carte fiscale 2026 ou 2025 le cas échéant ;
 - Carte Statistique

Un seul fichier (zip ou rar) regroupant les documents composant l'offre devra être protégé contre l'ouverture par un **mot de passe qui ne sera transmis par email qu'à partir de 12h30 le 17 mars 2026** aux adresses emails susmentionnées.

VII. Conclusion :

Pour clôturer, Ravinala Airports se réserve, néanmoins, le droit de ne pas donner suite au présent appel d'offre sans qu'il soit nécessaire de donner un motif. Les soumissionnaires ne pourront induire aucune réclamation ou prétendre à aucune indemnité à Ravinala Airports à cet effet.

La procédure de passation de marché est conclue par la signature d'un contrat entre les parties (le prestataire sélectionné et Ravinala Airports).