Termes de référence

Sélection d'une société de surveillance et de gardiennage – NOSY BE

Réf. AAO-RAV-26-037

Octobre 2026

Ancienne Tour de contrôle – Ivato Aéroport - 105 Antananarivo Madagascar
00 261 20 22 537 34 - contact@ravinala-airports.aero
RCS : 2015 B 00554 STAT : 42106 11 2015 0 10584 NIF : 2002012278

1. Contexte

En application de la convention de concession, conclue le 09 juillet 2015, la République de Madagascar a confié à la société Ravinala Airports, l'exploitation et le développement des aéroports d'Ivato et de Nosy Be Fascène avec prise d'effet le 24 décembre 2016. La vision de Ravinala Airports est de devenir un opérateur aéroportuaire de référence dans l'Océan Indien d'ici 2025. Ravinala Airports vise l'excellence opérationnelle et la satisfaction des exigences de ses parties intéressées - passagers, compagnies aériennes et partenaires.

Pour assurer la sécurité et la protection des employés, des visiteurs et des biens de l'entreprise, il est essentiel de faire appel à une société de gardiennage compétente. Ce choix stratégique permet de garantir une surveillance constante et un environnement sécurisé.

2. Descriptif des tâches

Le présent appel à soumission vise à sélectionner une société de gardiennage professionnelle disposant des compétences et de l'expérience nécessaires pour surveiller efficacement un site aéroportuaire, prévenir les risques et y maintenir un environnement sûr et serein.

Les prestations seront réalisées à l'Aéroport de Fascène à Nosy-Be et de ses sites annexes, décrits dans la section « Détails des zones ».

À compter du **1er janvier 2027** et pour une durée de deux (02) ans renouvelables, le prestataire assurera en permanence la surveillance et le gardiennage des locaux de RAVINALA AIRPORTS et de l'aéroport de Fascène à Nosy-Be au moyen de l'effectif suivant :

- 09 Agents de sécurité de 06h00 à 18h00 du lundi au dimanche, jours fériés y compris ;
- 09 Agents de sécurité de 18h00 à 06h00du lundi au dimanche, jours fériés y compris ;

3. Détails des zones

Zone 1 : Le parking du Terminal (un seul point d'entrée et de sortie à accès règlementé et payant / système de péage à l'entrée / plusieurs points stratégiques jugés vulnérables : STEP - CDOU - Container contenant des matériels appartenant à RAVINALA AIRPORTS)
Zone 2 : Le parvis devant le Terminal (accès aux comptoirs d'enregistrement départ / Porte de sortie à l'arrivée)
Zone 3 : Le côté Airside : zone hangar flyco près du château d'eau (2 points d'entrées et de sortie : PIF et PARIF)
Zone 4 : Le portail Nord-ouest (zone en dehors du site aéroportuaire mais longeant la clôture de l'extérieur)

Zone 5 : L'incinérateur (zone en dehors du site aéroportuaire mais faisant partie du site annexe de RAVINALA AIRPORTS)

4. Normes d'exécution des prestations

Le prestataire retenu devra mobiliser tous les moyens humains et matériels nécessaires pour assurer la sécurité des sites placés sous sa surveillance.

Le matériel nécessaire aux prestations demeurera la propriété exclusive du prestataire, qui en assumera la détention, la garde, l'entretien et le bon usage. Les agents devront être équipés en permanence et disposer de moyens de communication fiables, continus et adaptés aux lieux ainsi qu'aux circonstances.

Le prestataire veillera à ce que son personnel intervienne selon les règles de l'art et respecte les normes de sécurité et d'hygiène de RAVINALA AIRPORTS.

Une réunion trimestrielle sera organisée avec le service de RAVINALA AIRPORTS chargé de la sécurité afin d'évaluer la qualité des prestations.

Le prestataire prévoira au minimum un contrôle inopiné chaque nuit ainsi que deux contrôles en journée les samedis, dimanches et jours fériés. Ces contrôles internes s'ajoutent à ceux que RAVINALA AIRPORTS pourra effectuer au titre de la section 8.

Le prestataire assurera le remplacement immédiat de tout agent indisponible, quel qu'en soit le motif : maladie, congé, absence, grève des transports ou autre.

Toute inexécution partielle ou totale donnera lieu à des pénalités. Le montant correspondant à la prestation non réalisée sera déduit de la facture mensuelle, sur la base du taux horaire applicable à la période d'inactivité.

La société de gardiennage retenue exécutera les prestations et remplira ses obligations avec diligence et efficacité conformément aux techniques et pratiques généralement acceptées dans le domaine.

Le prestataire assurera régulièrement la rémunération des agents de sécurité affectés aux prestations ainsi que le paiement des charges sociales correspondantes.

Le prestataire répondra des actes de ses agents de sécurité et des dommages corporels ou matériels causés par ceux-ci dans l'exercice de leurs missions, au personnel, à ses biens, aux biens de RAVINALA AIRPORTS ou aux tiers dûment autorisés à accéder aux sites.

5. Profil des Agents de sécurité

La société de gardiennage doit mettre à la disposition de RAVINALA AIRPORTS des Agents de sécurité ayant une formation militaire et une expérience professionnelle d'au moins trois (03) années dans le domaine.

Ils doivent être compétents, dévoués, aptes physiquement et moralement. Pour chaque Agent de sécurité, un casier judiciaire vierge doit être produit et l'aptitude physique sera attestée par un certificat médical renouvelable annuellement ou après tout événement susceptible d'affecter celle-ci.

Les compétences et qualités minimales des agents de sécurité requises sont :

- L'usage de la langue française lue, parlée et écrite
- L'usage des outils de contrôle de sécurité (lecteurs de rondes etc.)
- L'utilisation des moyens de premiers secours (extincteurs etc.) et une formation en secourisme
- Le sens de l'observation
- La capacité d'initiative et l'analyse des risques
- La disponibilité
- La capacité d'adaptation aux consignes (rapidité et efficacité)
- La connaissance des règles de politesse, de bienséance, de civilité, de l'amabilité, de la courtoisie.

Les Agents de sécurité mis à disposition seront chargés d'exécuter en permanence (24h/24 et 7j/7) les tâches ci-dessous mentionnées sans que la liste ne soit exhaustive (les détails de la description des prestations ainsi que les indicateurs de performance seront annexés au contrat) :

- Contrôler l'accès dans le local et le périmètre par rondes intérieures (l'accès aux différents points d'entrée et de sortie) ;
- Signaler à RAVINALA AIRPORTS tout déclenchement de l'alarme incendie ;
- Etablir des comptes rendus quotidiens et des rapports détaillés des actions engagées en cas d'alarme ou anomalie ;
- Rédiger des rapports mensuels sur la situation des travailleurs informels (taxi, change informel, porteurs etc.) opérant dans les zones publiques de l'aéroport, dans le cadre des contrôles de sûreté côté ville ;
- Intervenir et contrôler toute action suspecte dans les zones publiques ;
- Porter assistance à tout individu en difficulté ;
- Alerter la gendarmerie ou les agents de la Police en cas de nécessité ;
- Effectuer des rondes régulières sur l'ensemble des zones et relever les observations constatées ;
- Surveiller les véhicules stationnés au niveau du parking dédié pour l'entreprise ;
- Vérifier la bonne application des règles de stationnement et d'utilisation des parkings dans les zones ;
- Faire respecter les consignes quant aux circulations des véhicules en collaboration avec autorités compétentes (GN, ACM, etc.) ;
- Informer immédiatement RAVINALA AIRPORTS de tout incident préjudiciable à la sécurité des biens et des personnes ;
- Appliquer les instructions reçues de RAVINALA AIRPORTS et les notifier également dans une main courante ;
- Communiquer avec ses Agents périodiquement pour faciliter la réaction nécessaire en cas de besoin sur le site.

6. Tenue des registres

Le prestataire veillera à ce que ses agents tiennent régulièrement et rigoureusement les registres suivants :

- Registre des entrées et des sorties

- Registre des états de contrôle et des rondes
- Registre des anomalies et incidents.

Ces registres seront remis chaque vendredi aux responsables de la sécurité de RAVINALA AIRPORTS pour vérification.

Tout incident perturbant les opérations ou menaçant les personnes, les biens ou le personnel de RAVINALA AIRPORTS devra être signalé immédiatement et consigné dans le registre prévu à cet effet.

6.1. Registre des entrées et des sorties

Le registre des entrées et celui des sorties des visiteurs sont renseignés par un Agent de sécurité qui y inscrit le numéro d'ordre, l'heure d'entrée et de sortie, les informations permettant d'identifier le visiteur (nom et prénom(s), numéro de la pièce d'identité, de la carte professionnelle ou du passeport valide à cette date), la nature de la visite, etc.

6.2. Registre des états de contrôle et des rondes

Le registre des états de contrôle et des rondes est rempli à l'occasion du passage des Agents de sécurité au niveau des différents postes de contrôles (rondes).

Le Chef d'équipe désigné parmi les Agents de sécurité y inscrit les informations ci-après :

- La date et l'heure du contrôle ;
- Les horaires de ronde définis par le prestataire ;
- L'identité des agents de sécurité (AS) en service et les postes de contrôle attribués à chacun ;
- Les anomalies constatées dans l'exécution des rondes, notamment les points de contrôle omis ou les rondes effectuées en dehors des horaires arrêtés.

Les états de contrôle doivent être mentionnés dans le registre ouvert à cet effet.

6.3. Registre des anomalies et incidents

Le registre des anomalies et incidents consigne les événements notables qui se sont produits dans la journée ou la nuit, lors de l'exécution de la mission de surveillance et de gardiennage.

Avant toute mention dans le registre, les agents de sécurité doivent signaler à leur Interlocuteur au niveau de RAVINALA AIRPORTS, les anomalies relevées ainsi que les incidents constatés dans leur zone de surveillance. Ils indiquent notamment :

- La date et l'heure de survenance des événements ;
- La description des événements ;
- Les prénoms et noms des agents de sécurité et de toute autre personne témoin des faits.

Les agents établiront également un rapport d'incident présentant notamment l'analyse des causes et, le cas échéant, les mesures de sauvegarde prises. Tout incident et toute mesure immédiate devront préalablement être portés à la

connaissance du service de RAVINALA AIRPORTS chargé de la sécurité. Les indicateurs relatifs aux travailleurs informels seront présentés séparément dans le rapport mensuel prévu à la section 5.

7. Obligation générale de RAVINALA AIRPORTS

Pour permettre l'exécution des prestations, RAVINALA AIRPORTS donnera au prestataire et à son personnel accès aux sites concernés, sous réserve du respect des conditions d'identification applicables aux zones réglementées.

Toutes informations utiles à l'exercice de sa mission seront également fournies par RAVINALA AIRPORTS au prestataire, notamment à la demande de ce dernier.

Un abri adéquat aux fins de protection contre les intempéries sera fourni, ainsi que l'accès aux toilettes.

8. Contrôle des prestations

Dans le cadre de l'exécution de la mission, RAVINALA AIRPORTS se réserve le droit de procéder à tout contrôle inopiné qu'il juge utile en vue de vérifier la bonne exécution de la mission du prestataire.

En cas de manquement avéré, les responsables auprès de RAVINALA AIRPORTS dûment habilités à contrôler quotidiennement l'exécution des obligations du prestataire peuvent exiger une correction immédiate des manquements constatés.

Les règles et modalités de contrôle de l'exécution de la mission du prestataire seront fixées par contrat.

9. Profil du soumissionnaire et des intervenants

La présente consultation est ouverte aux sociétés de gardiennage remplissant les conditions suivantes :

- Disposer d'une autorisation en cours de validité, délivrée par le ministère de l'Intérieur ou toute autre autorité publique compétente, permettant l'exercice d'activités de surveillance, de gardiennage et d'escorte de biens privés ;
- Justifier d'au moins cinq (05) années d'expérience dans le gardiennage d'établissements recevant du public ;
- Présenter au moins deux missions similaires accompagnées, pour chacune, d'une attestation de bonne exécution.

Seules les références accompagnées d'une attestation de bonne exécution seront prises en compte lors de l'évaluation.

Le soumissionnaire ne peut pas se présenter sous la forme de consortium.

La langue de travail de RAVINALA AIRPORTS étant le français, les offres et les échanges liés à la consultation devront être rédigés en français.

10. Obligation de résultats

Le prestataire retenu doit rechercher de façon continue l'amélioration de ses méthodes de travail pour assurer une qualité de service optimale sur le plan sécuritaire.

À cet égard, le prestataire produira chaque année un bilan d'activité. RAVINALA AIRPORTS évaluera ce bilan au regard des obligations contractuelles et des indicateurs de performance annexés au contrat.

11. Composition et délai de dépôt des offres

11.1. Visite des lieux

Afin de permettre aux soumissionnaires d'apprécier l'étendue des prestations, une visite du site de l'aéroport d'Ivato est organisée le **5 novembre 2026 à 9 heures**. Le rendez-vous est fixé devant le Bureau de RAVINALA AIRPORTS sis à l'Aéroport de Fascène à Nosy-Be.

La visite sera précédée d'une séance de questions – réponses, et la présence d'une personne responsable de la société soumissionnaire est vivement recommandée.

Les représentants des soumissionnaires devront respecter l'horaire indiqué. Aucune visite supplémentaire ne sera organisée.

Pour l'établissement des autorisations d'accès, une copie numérique de la carte d'identité nationale (CIN) de chaque représentant devra être envoyée au plus tard le **2 novembre 2026 à 9 heures** aux adresses électroniques suivantes :

- service.achats@ravinala-airports.aero
- mahandry.andrianjafinirina@ravinala-airports.aero
- noro.andrianalivola@ravinala-airports.aero

Passé ce délai, RAVINALA AIRPORTS ne pourra plus délivrer les autorisations d'accès nécessaires.

Chaque soumissionnaire devra également transmettre l'accord de confidentialité dûment signé et cacheté, en version numérisée, au plus tard le **4 novembre 2026 à 12 heures**. À défaut, son représentant ne pourra pas participer à la visite.

11.2. Présentation des offres

Le dossier d'offre devra comprendre les éléments suivants :

- Une présentation générale succincte de la société ;
- Au moins deux références de missions similaires, accompagnées chacune d'une attestation de bonne exécution ;
- Une offre technique comprenant une note de compréhension des termes de référence, une présentation détaillée du soumissionnaire et de ses références, une présentation de l'équipe proposée et de ses qualifications, ainsi que la méthodologie et le planning associés ;

- Une copie de l'autorisation administrative en cours de validité permettant l'exercice des activités demandées ;
- Une offre financière comprenant une lettre de soumission datée et signée, le coût mensuel de la prestation en ariary (MGA), hors taxes et toutes taxes comprises, ainsi qu'une décomposition détaillée par poste, vacation et heures-agents ;
- Les documents de référencement suivants : les conditions générales d'achat de RAVINALA AIRPORTS signées et cachetées ; le questionnaire de conformité dûment rempli, signé et cacheté ; le code de conduite, dont le soumissionnaire reconnaît avoir pris connaissance ; et la Charte RSE de RAVINALA AIRPORTS signée et cachetée ;
- Un extrait du registre du commerce et des sociétés (RCS) datant de moins de trois mois ;
- Une copie de la carte fiscale 2026 et de la carte statistique.

11.3 Remise des offres

Les offres seront transmises exclusivement par courriel, au format PDF. Elles comprendront une offre technique, présentant notamment les prestations similaires déjà réalisées, ainsi qu'une offre financière détaillée. Elles devront être envoyées aux adresses suivantes :

- service.achats@ravinala-airports.aero
- noro.andrianalivola@ravinala-airports.aero

La date limite de réception des offres est fixée au 18 novembre 2026 à 15 heures.

Les offres, portant en objet : « **AAO-RAV-26-037 : Prestations de sécurisation et de gardiennage de l'Aéroport de Nosy-Be** »,

devront être protégées par un mot de passe afin d'empêcher toute consultation avant l'expiration du délai de soumission. Les mots de passe seront transmis séparément à partir de 16 heures le **18 novembre 2026**. Toute offre non protégée par un mot de passe sera écartée de l'évaluation.

12. Évaluation des offres et modalités de sélection

La commission évaluera les offres au regard de leur conformité administrative, de la valeur technique de la proposition, de l'expérience et des références du soumissionnaire, des qualifications de l'équipe proposée ainsi que de l'offre financière. La pondération détaillée de ces critères sera appliquée conformément à la procédure interne de passation des marchés de RAVINALA AIRPORTS.

Le marché sera attribué à l'offre jugée la plus avantageuse au regard de l'ensemble de ces critères, sous réserve de sa conformité aux exigences de la consultation.

RAVINALA AIRPORTS se réserve le droit d'ajourner la présente mission si les circonstances l'exigent, sans être tenu de faire connaître les motifs de sa décision.

Seules les références accompagnées d'une attestation de bonne exécution seront prises en compte lors de l'évaluation.

Il est également porté à la connaissance des soumissionnaires qu'en cas d'attribution du marché, le soumissionnaire retenu devra maintenir l'équipe des intervenants proposée lors de l'appel d'offres ou à défaut une équipe équivalente si les circonstances l'exigent. En tout état de cause, toute modification devra être acceptée par RAVINALA AIRPORTS.

Les offres techniques et financières des soumissionnaires non retenus ne seront pas retournées.

13. Confidentialité

Les soumissionnaires devront préserver la confidentialité de toutes les informations qui leur seront communiquées.

À ce titre, ils s'engagent à :

- Garder confidentiels tous les documents et informations qui leur sont communiqués par RAVINALA AIRPORTS ou dont ils prennent connaissance dans le cadre de la consultation, quels qu'en soient la forme, le support et le contenu ;
- Utiliser ces documents et informations aux seules fins de la consultation et de l'exécution des prestations. Même après la fin de la prestation, ils ne pourront les communiquer à des tiers ni les exploiter sans l'autorisation écrite préalable de RAVINALA AIRPORTS ;
- Restituer sans délai, sur simple demande de RAVINALA AIRPORTS, tout document jugé confidentiel.

14. Conclusion

Ravinala Airports se réserve le droit de ne pas donner suite au présent appel d'offres, sans avoir à motiver sa décision. Cette décision ne pourra donner lieu à aucune réclamation ni indemnité au profit des soumissionnaires.

La procédure de passation du marché sera conclue par la signature d'un contrat entre RAVINALA AIRPORTS et le soumissionnaire retenu. Le contrat sera conclu pour une durée de deux (02) ans renouvelables à compter du **1er janvier 2027**. Il précisera notamment les modalités de renouvellement ou de résiliation, les niveaux de service, les indicateurs de performance et les modalités de contrôle