

TERMES DE REFERENCE_ POUR LE RECRUTEMENT D'UN PRESTATAIRE POUR LA GESTION DE LA CAFETERIA ET DE LA FOURNITURE DE SERVICE TRAITEUR DANS LE BUREAU DE L'OMS A KINSHASA

1. A PROPOS DE L'OMS ET CONTEXTE

1.1 L'Organisation mondiale de la Santé a été créée en 1948 en tant qu'institution spécialisée des Nations Unies. L'objectif de l'OMS (www.who.int) est d'amener tous les peuples au niveau de santé le plus élevé possible. La santé, telle que définie par la Constitution de l'OMS, est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. L'OMS a pour fonction principale d'agir en tant qu'autorité directrice et coordonnatrice, dans le domaine de la santé, des travaux ayant un caractère international.

1.2 L'OMS en République Démocratique du Congo occupe actuellement trois (03) immeubles principaux pour son bureau sis au 42 avenue de la Clinique, Gombe, Kinshasa. Et il est prévu un local pour la restauration des membres du Personnel. Toutefois, la cafétéria sera pour l'utilisation exclusive des membres du personnel et leurs invités.

L'OMS RDC à Kinshasa se propose de confier et mettre à disposition sa cafétéria, à une entreprise spécialisée en matière de restauration et service traiteur. Les prestations seront fournies dans les locaux du bureau de l'OMS sis au n°42 de l'avenue des cliniques, siège du Bureau de la Représentation de l'OMS en RDC.

L'OMS entend mettre en place un contrat d'une période initiale d'une (01) année, renouvelable annuellement sur la base des résultats satisfaisants. La durée maximale du contrat ne devra pas dépasser quatre (04) ans.

Les prestations se feront pendant les jours ouvrables. En plus de la restauration et du service traiteur, le service comprendra la fourniture de boissons chaudes et froides avec des repas légers ou sandwiches. La planification du service sera comme suit : la fourniture des boissons chaudes et froides, et repas légers se fera sans interruption de 7H30' à 16H00' ; alors que le déjeuner sera servi de 12H00' à 14H30'.

Des demandes ad hoc en matière de restauration (cocktails, dîners, ...) pourraient être sollicitées de temps à autre selon les besoins.

2. OBJET DU MARCHE

2.1 L'objectif du marché est de sélectionner un prestataire capable de fournir les services traiteur et de restauration de qualité abordables financièrement. Le prestataire apportera les équipements et matériels nécessaires pour la fourniture des services escomptés.

2.2 L'OMS supportera les charges (eau et électricité) qui sont liées à l'exécution du marché.

2.3 Compte tenu de ce qui précède, et dans la mesure où le prestataire ne versera pas de redevance à l'OMS, ce dernier devra présenter des propositions de prix préférentiels par rapport aux prix du marché.

2.5 Le caféteria sera à l'usage exclusif des membres du personnel de l'OMS. Les consultants, le personnel des sociétés sous contrat et les visiteurs de l'OMS seront autorisés à y accéder et bénéficieront des mêmes tarifs offerts par le prestataire.

2.6 Le Prestataire ne pourra en aucun cas utiliser les locaux et faire usage des commodités mises à sa disposition pour des prestations personnelles à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'OMS.

3. CARACTERISTIQUES DU FOURNISSEUR

Le fournisseur est une institution à but lucratif :

- Établi légalement en République Démocratique du Congo, donc disposant des documents légaux pour l'exercice de ses activités en RDC, notamment :
 - Registre de commerce (RCCM) avec comme principale activité une activité en relation avec le présent marché
 - Identification Nationale
 - Attestation fiscale à jour (DGI)
 - Attestation pour paiement des cotisations à la Caisse de Sécurité Sociale (INSS) à jour
- Disposant d'une expérience minimum de cinq années dans le domaine du service traiteur et de la restauration

4. PRESENTATION DU SITE

4.1 Le bureau de l'OMS offre un espace de 218,70 m² au R.D.C spécialement aménagé et étudié pour les besoins d'une cafétéria. Cet espace est subdivisé en 3 parties :

- Une cuisine d'une superficie de 57,82 m²
- Un local pour le stockage d'une superficie de 8,04 m²
- Un local d'une superficie de 119,25 m², qui accueillera les clients pour s'installer et se restaurer. Ce local est totalement isolé, chauffé, climatisé

4.2 L'équipement (tables et chaises) du local d'une capacité d'environ 50 places assises fera l'objet d'une dotation par l'OMS mais resteront la propriété de l'OMS. La cuisine et le restaurant devront être équipés par le prestataire à ses propres frais. Ces équipements demeureront la propriété du prestataire pendant et après la durée de l'exécution du marché.

4.3 Une visite des lieux obligatoire est fixée le mardi 11/08/2026 à partir de 14 heures 30, heure de Kinshasa au Bureau de l'OMS sis au 42 avenue des Cliniques, Kinshasa

5. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

5.1 Généralités

Les prestations à exécuter concernent essentiellement :

- La fourniture de service de restauration et de service traiteur.
- La fourniture des matériels et équipements nécessaires à l'exécution de ces prestations.

5.2 Détails des prestations

5.2.1 Prestation de restauration

La plupart des mets seront préparés dans le local (Cuisine) de l'OMS décrit au paragraphe 4.1 ci-dessus y compris certains repas chauds et les repas froids (salades et sandwiches etc.). Par ailleurs, la proposition d'un service d'approvisionnement au cas où le prestataire disposerait d'une cuisine satellite ou une centrale de production serait la bienvenue.

Les mets suivants qui sont inscrits à titre indicatif seront proposés tous les jours ouvrables de 7h30' à 16h00'.

- Une variété de boissons chaudes (café, thé, chocolat, ...);
- Une variété de boissons froides (eau, jus, sodas, ...);
- Une variété de viennoiserie, salés et gâteaux;
- Une variété de fruits;

A partir de 11h30', la cafeteria doit en plus disposer de :

- Une variété de sandwiches, pizzas, quiches,;
- Assortiment de salades;
- Une variété de plats de résistance (riz, pomme de terre, viandes, poisson, ...)

Les produits présentés ci-dessus sont un minimum et à titre indicatif. Le Soumissionnaire devra proposer des menus variés selon la complexité et/ou la valeur des plats proposés. La diversité des mets et leurs qualités gustatives et nutritionnelles sont des facteurs primordiaux pour l'OMS. En cas de nécessité, l'OMS pourrait demander le changement des menus ou plats proposés, pour des raisons de monotonie, de défaut de variétés et/ou toute autre raison qui porte atteinte à la qualité du service offert au staff de l'OMS.

Le Soumissionnaire devra fournir un service de restauration au client en minimisant les temps d'attente et en lui permettant de consommer sur place ou d'emporter les plats et les boissons commandés. Le service apporté aux clients sera d'un niveau des plus élevés. Les clients seront assistés dans le service et la propreté sera de rigueur. Il est entendu que le Soumissionnaire pourrait faire des suggestions pour optimiser les prestations.

5.2.2 Service traiteur

Le Soumissionnaire retenu devra, à la demande de l'OMS, fournir un service traiteur à l'occasion des rencontres organisées par l'OMS dans le cadre de ses activités à l'intérieur ou à l'extérieur du bureau de l'OMS.

Le présent marché n'oblige en aucune manière l'OMS à acquérir auprès du Prestataire des services de façon systématique. Le recours par l'OMS aux services sus-indiqués s'effectuera en cas de besoin.

Ce service varie de la simple pause-café, déjeuner et au cocktail. Les types de pause-café seront proposés selon les normes et standards de l'OMS :

- Pause-café matin : Café, thé, lait, eau, fruit, jus de fruits, mini croissant, mini pain au chocolat et mini pain au raisin ;
- Pause-café soir : Café, thé, lait, eau, fruit, jus de fruits, mini-salés, mini cake ;

- Cocktail : Selon la formule choisie

Le Soumissionnaire sera avisé au moins 24 heures avant l'heure prévue pour la prestation de service.

5.2.3 Fourniture et installation d'équipements/ Fourniture de matériel

Le Soumissionnaire retenu devra fournir et installer des équipements professionnels de cuisine et du matériel de restauration nécessaire à l'exécution des prestations, objet de cet appel d'offre.

Les équipements et matériel utilisés lors de l'exécution du contrat resteront la propriété du Soumissionnaire retenu ; l'entretien et le renouvellement de tous ces équipements et matériel pendant toute la durée du contrat seront à la charge dudit Soumissionnaire.

Le Soumissionnaire inclura dans son offre sans qu'elle ne soit exhaustive, la liste des équipements ou matériels qu'il compte utiliser dans le cadre de ses prestations à la cafétéria ; il devra veiller à leur qualité, notamment en ce qui concerne les ustensiles en métal (inoxydables).

N.B : Tous les équipements devront être électriques (et non à gaz).

6. METHODE DE PAIEMENT

6.1 Restauration

Le paiement des produits ou mets commandés est à la charge du membre du personnel. Le paiement se fera selon le mode choisi par le prestataire et l'OMS ne sera pas responsable dans une transaction quelconque.

6.2 Service traiteur

Les prestations de pause-café et de service traiteur commandées par les différents services de l'OMS seront payées sur le budget des unités organisationnelles de l'OMS qui ont demandé le service. Le paiement se fera dans un délai de 30 jours à partir de la date de réception de la facture conformément aux détails de la commande et du montant de la prestation.

7. ENTRETIEN MENAGER DES LOCAUX ET DU MATERIEL

Le Soumissionnaire est entièrement responsable du nettoyage et de l'entretien continu des équipements et du matériel, ainsi que des locaux du restaurant. Il devra pour ce faire utiliser du matériel et des produits de nettoyage conformes aux normes applicables et compatibles avec les équipements. Le prestataire est entièrement responsable du débarrassage et de l'évacuation des déchets produits.

8. MAINTENANCE ET REPARATION DES EQUIPEMENTS ET MATERIEL

Les frais de maintenance et de réparation des équipements et du matériel utilisés par le Prestataire seront entièrement à la charge exclusive de ce dernier.

9. SPECIFICATION DES TENUES ET UNIFORMES

Le Soumissionnaire devra fournir des uniformes de qualité à son personnel. L'acquisition, le renouvellement ainsi que le nettoyage des uniformes sont à la charge du Prestataire. Le Prestataire veillera au respect strict des normes d'hygiène et de sécurité (gants, toques, sabots, etc..). Chaque membre du personnel devra disposer d'au moins deux tenues. La présentation vestimentaire du personnel sera de rigueur. Les tenues non-conformes ou osées ne seront pas tolérées.

10. PRESCRIPTIONS DE SECURITE, D'HYGIENE ET DE SALUBRITE

Le Soumissionnaire s'engage à ce que la cafeteria réponde aux normes de sécurité, d'hygiène et de salubrité requis en la matière par les autorités administratives nationales et conformément aux normes nationales et internationales.

L'OMS pourra par sa propre initiative et si elle le juge nécessaire, faire effectuer des prélèvements inopinés sur les produits et les mets proposés et vendus, en vue de s'assurer de leur qualité.

En outre, le Soumissionnaire doit être assuré contre les risques relatifs à son activité auprès d'une compagnie d'assurances. Il devra disposer d'une assurance pour couvrir les risques qui pourraient survenir lors de l'exécution du marché.

11. CALENDRIER DES PRESTATIONS HORAIRES

Le Soumissionnaire devra soumettre à l'OMS un programme détaillé des prestations à fournir. Les horaires d'ouverture de la cafétéria seront du Lundi au Vendredi, de 7h30' jusqu'à 16h00'. Il est bien entendu que l'OMS n'observe pas certains jours déclarés fériés par le pays hôte. L'horaire d'ouverture indiqué est susceptible d'être modifié à tout moment par l'OMS.

12. AFFICHAGE DES PRIX

L'affichage des prix en Francs Congolais et en US Dollars de tous les produits proposés est obligatoire.

L'affichage des intitulés des produits et/ou leur désignation devra se faire dans les deux langues de l'OMS, à savoir le français et l'anglais.

13. TABLEAU DES CHARGES

Postes	A la charge de l'OMS	A la charge du Prestataire
Climatisation	X	
Réparation et gros entretien des locaux (peinture, ...)	X	
Nettoyage spécialisé (vitres, murs et plafonds, hottes et gaines, ...)		X
Maintenance technique du matériel		X
Renouvellement de la vaisselle		X
Renouvellement du mobilier	X	
Désinsectisation et dératisation	X	
Enlèvement ordures et eaux grasses		X
Entretien et nettoyage courant de la salle, matériel et mobilier		X

Frais de contrôle bactériologiques	X	
------------------------------------	---	--

14. PERSONNEL ET ENGAGEMENT DU SOUMISSIONNAIRE

Le Soumissionnaire s'engage à détacher le personnel nécessaire (dont un chef d'équipe) au restaurant de l'OMS pour la parfaite exécution des prestations, tel que prévu dans le cadre du contrat de service. La liste nominative du personnel ainsi que leurs profils doivent être préalablement approuvés par l'OMS

L'OMS se réserve le droit de demander le changement, à tout moment, d'un employé chaque fois qu'il sera établi que le comportement de celui-ci est incompatible avec l'esprit du présent contrat. Dans ce cas, le Soumissionnaire s'oblige à procéder au remplacement dudit employé. La procédure de remplacement ne devra pas perturber ou nuire à la qualité des prestations du Soumissionnaire.

Le Soumissionnaire doit, préalablement à l'affectation du personnel, informer ledit personnel des caractéristiques précises du poste, de l'environnement de travail y compris des normes de conduite exigées dans cet environnement. Le Soumissionnaire garantit à l'OMS que les agents mis à la disposition de l'OMS se conformeront constamment aux règles de l'organisation de travail au sein de l'institution, aux horaires et aux mesures d'hygiène et de sécurité édictées par celle-ci ainsi qu'à la discipline à l'intérieur des locaux de l'OMS. Tout manquement sera immédiatement sanctionné par le renvoi de l'employé et une pénalisation du Soumissionnaire.

Dans l'exécution de ses services, le Soumissionnaire demeure responsable de la gestion administrative des employés mis à la disposition de l'OMS. Lesdits employés font partie intégrante du personnel du Soumissionnaire qui est seul responsable du respect de la législation sociale en vigueur en RDC. A cet égard, le Soumissionnaire s'engage à faire bénéficier chaque employé mis à la disposition de l'OMS de toutes les protections prescrites par cette législation en faveur des travailleurs, y compris la sécurité sociale, les assurances et toute autre protection exigée de tout employeur par ladite législation.

Le Soumissionnaire s'engage à remettre à l'OMS tout document nécessaire au contrôle du respect de la législation sociale, y compris les bulletins de salaires, les déclarations auprès de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS), les quittances d'assurances et les relevés des primes d'assurances et cotisations sociales.

Le Soumissionnaire doit ainsi s'assurer que ce personnel est dûment déclaré dans le registre des lois nationales de travail tel que : déclaration fiscale, impôts, CNSS, congés etc.

Le Soumissionnaire s'engage à respecter, dans l'exécution du travail qui lui est confié, les normes et règles généralement admises et appliquées dans le monde de la sous-traitance, notamment la confidentialité, et le respect des délais convenus.

Le Soumissionnaire veillera à ce que ses représentants sur le lieu des prestations aient un comportement et une tenue conformes qu'exige le statut d'une institution internationale telle que l'OMS.

15. PRESCRIPTIONS GENERALES

Lorsque le Soumissionnaire est dans l'impossibilité de respecter une stipulation contractuelle, il doit signaler par écrit à l'OMS, dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, les raisons qui le mettent dans cette impossibilité et soumettre en temps utile les solutions qu'il propose pour y porter remède. Si les

observations ainsi présentées sont acceptées par l’OMS, il sera procédé à la rédaction d'un avenant au Contrat initial pour modifier les clauses contractuelles.

Le Marché sera régi par la description et les termes de référence ainsi que le projet de contrat en Annexe E.

L’OMS attribuera le marché au Soumissionnaire ayant reçu la meilleure note technique conformément aux critères d’évaluation et avec lequel un accord intéressant sur le prix et les modalités a été trouvé.

16. INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Le Soumissionnaire prend l'engagement pour lui-même et son personnel de ne divulguer de quelque façon que ce soit ou de mettre à la disposition d'un tiers aucune information ni document pouvant présenter, par sa nature ou son aspect, un caractère confidentiel auquel il pourrait avoir accès soit directement soit fortuitement à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

17. CONTROLE DE L’EXECUTION DES PRESTATIONS

Le contrôle de l’exécution des prestations de services est effectué par la Division des services de support de l’OMS (GMC). Le Prestataire s’engage à suivre les directives de l’OMS et en particulier celles émanant de cette division, dans le cadre de l’exécution des prestations de services pour le compte de l’OMS et dans le cadre du contrat qui sera établi entre les deux parties. A cet effet, le Prestataire devra désigner le ou les responsables de sa société chargés de superviser et de contrôler l’exécution desdites prestations et de faire la coordination avec la division des services de support de l’OMS (GMC)

18. EVALUATION DES PRESTATIONS

L’OMS assurera le suivi évaluation des prestations effectivement fournies au moyen d’une fiche d’évaluation. La qualité de service sera évaluée semestriellement suivant des critères qui seront déterminés par l’OMS. Les défaillances décelées seront immédiatement portées par écrit à la connaissance du Prestataire, ainsi que les possibilités d’amélioration dans le souci de répondre aux normes et qualité de services requis.

Les résultats en dessous de ceux attendus par la OMS exposent le Prestataire à des sanctions allant de la mise en demeure, à la résiliation du contrat. Cette évaluation n’affecte en rien le contrôle de qualité des services qui est du ressort du Soumissionnaire. Le contrôle de qualité est à effectuer au jour le jour sinon en temps réel par le personnel d’encadrement du Soumissionnaire. Aussi, ce dernier doit-il faire état et en détails, auprès de l’OMS, de tout événement non habituel survenu ou à venir dans l’exécution des prestations.

19. RAPPORTS D’ACTIVITES

Des réunions périodiques seront organisées dans les locaux de l’OMS. Elles seront l’occasion de faire le point des incidents ou manquements constatés au cours de la période, pour en tirer les leçons permettant d’y apporter les corrections nécessaires.

Le Soumissionnaire ou son représentant auprès de l’OMS, est tenu de soumettre à l’OMS des rapports et statistiques périodiques (hebdomadaires, mensuels, trimestriels et annuels) concernant ses activités, afin de permettre un meilleur suivi/évaluation des prestations selon un format à développer par le soumissionnaire et approuvé par l’OMS. Ledit rapport devra mettre en exergue les problèmes rencontrés au niveau technique et administratif au cours de la période concernée.

Le Soumissionnaire, ou à la demande, se prêtera à l’exercice d’audit opérationnel et financier du marché. Le contrôle de qualité et le contrôle sanitaire pourront être effectués de manière inopinée par les Services Techniques de la OMS. Pour le contrôle sanitaire, en particulier l’entretien sanitaire régulier des fontaines, le Soumissionnaire devra strictement respecter les règles et normes généralement acceptées.