Organisation mondiale de la Santé

42, Avenue des Cliniques, Kinshasa/Gombe - B.P. 1899, Kinshasa I / RD Congo - Tél. : (243) 81 555 4950/1-3 - (243) 81 700 6405

[Abstract]

APPENDICE 1- TERMES DE REFERENCE POUR LA SELECTION D'UN PRESTATAIRE DE NETTOYAGE DE LA REPRESENTATION DE L'OMS EN RDC-KINSHASA

1. **Justification et Contexte :**

L'Organisation Mondiale pour la santé, OMS en sigle, a son bureau de représentation en RDC à Kinshasa sis Avenue des Cliniques n° 42 dans la Commune de la Gombe. Ce bureau sert d'espace de travail pour son personnel et nécessite régulièrement des travaux de nettoyage et d'entretien pour le maintenir en état. Dans le souci du maintien et de l'amélioration de l'environnement du travail pour le bien-être du personnel, l'OMS cherche à conclure un Accord à Long Terme (LTA) de 2 années, avec un renouvellement possible d'une année supplémentaire deux fois , si les services sont fournis de manière satisfaisante, avec un prestataire pour assurer les services de maintenance, nettoyage et jardinage du bureau.

Enfin, Le prestataire sélectionné exécutera toutes les prestations de nettoyage avec le professionnalisme requis et assurera ainsi le maintien des locaux dans un état de propreté permanent. Une attention particulière sera accordée aux bureaux, espaces toilettes, aux salles des réunions, aux parkings, à la cour du bureau, à l'espace extérieur (espace qui longe la clôture) du bureau de représentation de l'OMS en RDC.

2. **Objet :**

Le présent appel d'offres a pour objet la sélection un fournisseur de service de nettoyage et jardinage du bureau OMS RDC-Kinshasa, en vue de l'établissement d'un contrat à long terme tel que décrit dans ces termes de référence.

Le prestataire sélectionné devra fournir les services d'entretien et de nettoyage requis. Lesdites prestations comprennent **la main-d'œuvre, la fourniture de matériels et produits nécessaires, ainsi que la fourniture et livraison de consommables des toilettes suivant le cadre quantitatif joint aux présents termes de référence**. Sont comprises, toutes sujétions pour une bonne hygiène des locaux conformément aux normes les plus strictes en matière d'hygiène publique et de mesures environnementales.

En outre, comme il s'agit d'un marché à obligation de résultat, la description ci-dessous des tâches à exécuter n'est pas exhaustive. Il appartient au Prestataire de mettre en œuvre tous les moyens (humains, matériels et technologiques, etc.) nécessaires pour atteindre le résultat attendu, à l'entière satisfaction de l'OMS.

3. **Présentation du site du Bureau de l'OMS à Kinshasa :**

3.1 Le Bureau de l'OMS comprend 10 bâtisses, plus la cour et parkings (intérieur et extérieur) devront recevoir les services d'entretien quotidien avec les surfaces ci-dessous :

N°	Description	Surface en m²	Commentaires
1	Bâtiment principal A	502,20	R+2 avec 12 Toilettes et 7 Douches
2	Bâtiment principal B	502,20	R+2 avec 11 Toilettes
3	Cafétéria	217,08	
4	Bâtiment C / Choc-room	117,99	R+1 Conteneur : 3 Toilettes, 1 Douche et 1 Lav
5	Bâtiment C / Bureaux OSL	78,89	R+1 Conteneur
6	Bâtiment C / Archivage	52;65	RC Magasin médicaments
7	Bâtiment D	93,44	R+1 avec 2 Toilettes, 1 Douche et 1 Lavabo
8	Salle de fitness	88,48	RC avec 2 Toilettes, 2 Douches et 2 Lavabos
9	Guérite principale (Vigile)	68,62	RC avec 1 Toilette, 1 Douche et 1 Lavabo
10	Guérite de la Police	23,56	RC avec 1 Toilette, 1 Douche et 1 Lavabo
11	Salle de réunion polyvalente	PM	3 Toilettes (VIP) et 1 Lavabo

3.2 A titre indicatif, le Bureau OMS-RDC est constitué d'une part de plus ou moins 80 personnes constituant le personnel permanent actuellement (Staffs et Consultants) et les besoins de recharges en produits de nettoyage et sanitaires (PH, Savons liquides et Désodorisants) doivent être ressortis dans la soumission pour toutes ces personnes ;

Une visite de lieux obligatoire sera organisée par l'OMS le **12/11/2026 à 10 heures, heure de Kinshasa** . Il appartient au soumissionnaire de demander toutes les informations qui lui font défaut pendant la visite des lieux pour l'élaboration de son offre technique et financière. Le soumissionnaire ne pourra prétexter d'aucune omission pour réclamer un avenant à son contrat.

4. Profil du prestataire

Le prestataire des services de nettoyage et jardinage doit :

- Être établi légalement en République Démocratique du Congo, donc disposant des documents légaux et administratifs pour l'exercice de ses activités en RDC (RCCM, Identification Nationale, Numéro d'Impôt, Numéro CNSS, etc.) ;
- Avoir un minimum, de 3 ans d'expérience dans le domaine avec des références claires des clients actuels et/ou antérieurs ;
- Une collaboration antérieure avec l'OMS, d'autres Organisations internationales et/ou des Institutions de premier plan dans le domaine des travaux de nettoyage et d'entretien des bureaux et jardins constitue un atout ;
- Avoir une équipe professionnelle, dynamique, proactive et de bonne moralité.

5. Description des prestations :

- Le soumissionnaire va proposer les méthodologies, les procédés, des équipements les plus aptes à lui permettre une exécution parfaite et éco-responsable suivant les exigences principales repris dans ces Termes de références.

- Le prestaire doit fournir les outils/équipements nécessaires à la réalisation de ces prestations et des produits/consommables de nettoyage qui respectent les normes de l'environnement et non toxiques
- le prestataire doit fournir les produits d'hygiènes pour l'utilisation de l'ensemble des personnels de l'OMS dans son bureau à Kinshasa notamment les PH, Désodorisants, savons liquides qui répondent aux normes et codes spécifiques en vigueur dans le domaine ;

- Le prestataire doit doter son personnel affecté à l'OMS d'une tenue correcte et permettant de les identifier (blouses uniformes avec logo de la société) ; et disposant de vêtements et d'équipements de protection individuelle pour effectuer les prestations ;

5.1. Descriptions détaillées des tâches de nettoyage :

Ci-dessous la liste non exhaustive des tâches à effectuer pour le nettoyage :

- Nettoyage humide des sols carrelés avec des produits désodorisants, désinfectants et auto-lustrant ;
- Nettoyage et dépoussiérage des mobiliers et équipements de bureau ainsi que les rideaux ;
- Nettoyage des salles de conférence et de réunions, y compris essuyage des tables, chaises et dépoussiérage des rideaux ;
- Ramassage des papiers et vidange-nettoyage des corbeilles ;
- Lavage des portes et nettoyage des vitres intérieures et extérieures des bureaux ;
- Nettoyage en profondeur et maintien en état de propreté permanent des blocs sanitaires (sol, murs, équipements toilettes, WC) avec des produits appropriés ;
- Désinfection et désinsectisation périodique de tous les locaux y compris meubles, couloirs
- Recharge des savons et des papiers hygiéniques dans les toilettes
- Vidange et entretien des corbeilles et poubelles ;
- Transport et évacuation des déchets/Ordures

5.4 Horaire de service :

Les horaires de travail recommandés sont du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00.

6. Personnel intervenant et engagement du soumissionnaire :

- Le nombre maximum de personnel (agents titulaires) requis pour l'exécution des prestations est de 7 **agents titulaires incluant** un chef d'équipe qui doit être formé et expérimenté dans le domaine.

- Le Prestataire affectera à l'OMS du personnel qualifié, expérimenté, formé, compétent, s'exprimant couramment en français et **disposant d'une expérience suffisante et en nombre suffisant** pour accomplir les tâches d'entretien requises 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 demeura 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.

7. Obligations du prestataire vis-à-vis de l'OMS :

Le Prestataire s'engage en particulier à :

- Ne pas employer de personnel mineur ou faisant l'objet de poursuite judiciaire.
- Ce que les prestations soient effectuées de façon tout à fait irréprochable, et à ce que ses employés soient parfaitement encadrés ;
- Garantir la continuité de la prestation en remplaçant le personnel en congé par des agents formés aux prestations de nettoyage attendues et d'un niveau de qualification équivalent à celui des agents Prestataires.

- Prendre toutes précautions pour la conservation des clés qui lui sont confiées. En cas de perte ou détérioration d'une ou plusieurs clés, ce dernier devra en informer immédiatement le Responsable de la section logistique pour que le remplacement de ces clés et des cylindres correspondants soit effectué, à la charge du Prestataire. Dans le cas où la perte engendrerait une reprise, totale ou partielle, de l'organigramme des clés, celle-ci serait à la charge du Prestataire.
- En cas de détériorations ou de manquement grave aux obligations, l'OMS pourra exiger, sur simple appel téléphonique, qu'un Responsable de la Direction du Prestataire se rende immédiatement sur les lieux pour constater.
- Prendre toutes dispositions pour s'assurer que son personnel respecte les consignes suivantes :
  - Ne pas utiliser le téléphone, les ordinateurs, les photocopieuses, les imprimantes, consommables et tout autre matériel et équipement de l'OMS, pour d'autres motifs que des raisons de service. Il est nécessaire de demander une autorisation préalable au Responsable de la Logistique ;
  - Ne pas introduire, ni consommer des boissons alcoolisées ou drogues dans les locaux ou y pénétrer en état d'ivresse ou sous l'influence de drogues ;
  - Ne pas provoquer du désordre d'une façon quelconque sur les lieux de travail et leurs dépendances ;
  - Ne pas manquer de respect au personnel de l'OMS ou usagers des locaux. Certaines interventions pouvant se dérouler sur des bureaux/locaux difficiles, le personnel de service doit faire preuve de sang-froid et ne pas répondre aux provocations éventuelles.
  - En cas d'incident, le Prestataire doit informer au plus tôt l'OMS pour que des dispositions soient étudiées et prises entre les deux parties.
  - Il est rappelé que le Prestataire est responsable de son personnel, en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents et dégradations commis pendant l'exécution des travaux ainsi que des vols qui pourraient être commis par son personnel.
  - Toute personne reconnue avoir participé à un vol ou une malhonnêteté, quelle qu'en soit l'importance, sera renvoyée immédiatement, à charge pour le Prestataire de pourvoir à son remplacement dès la prestation suivante.
  - Le Prestataire s'engage à rembourser le montant des vols ou détériorations dus à une malveillance de son personnel, soit par l'intermédiaire de la compagnie d'assurance auprès de laquelle il aura souscrit son contrat, soit par tout autre moyen à sa convenance.

8. Délai d'exécution du contrat :

Le contrat sera conclu pour une durée initiale de 1 (un) an avec une extension possible d'une année supplémentaire trois fois, si les services sont fournis de manière satisfaisante.