

TERMES DE REFERENCE (TDR)
« Fourniture de services professionnels de gardiennage »
Pour les locaux de la GIZ en RDC
PN 99.9241.3-001.00

I. INTRODUCTION ET CONTEXTE

La GIZ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) GmbH est une entreprise de coopération Allemande qui travaille dans le cadre de la mise en œuvre des projets d'aide au développement à travers le monde et notamment en République Démocratique du Congo où elle implémente des activités à travers différents projets dans plusieurs provinces du Pays.

Son bureau de Représentation situé est au n° 7 de l'avenue Comité Urbain dans la Commune de la Gombe à Kinshasa.

Dans les différentes villes d'intervention en RDC, elle a des bureaux et des résidences privées pour les expatriés travaillant pour son compte.

II. OBJECTIF

L'objectif de cet appel d'offres est d'identifier une entreprise de gardiennage qui aura la charge de la sécurisation des locaux de la GIZ et des résidences des expatriés travaillant pour son compte dans les différentes villes de la RDC. L'entreprise retenue devra également détenir une équipe d'intervention rapide en cas de besoin (24h/24h ; 7jrs/7jrs) dans chaque ville comptant au moins un site GIZ.

Une équipe de service « standard » (Bureau) est composée de :

- 02 gardiens le jour (ex. :07h -19h)
- 02 gardiens la nuit (ex. :19h -07h).

Nota : ce format ne tient pas compte des agents de sécurité à la charge financière de la société de gardiennage et qui serviront de réserve pour assurer les jours de récupération ou de congés dans les tours de service ou les remplacements en cas de maladie.

L'accord cadre de service aura une durée de 24 mois avec possibilité de renouvellement jusqu'à 48 mois maximum. Le marché sera adjugé pour les sites de 9 villes :

- 1. Kinshasa
- 2. Lubumbashi
- 3. Bukavu
- 4. Kindu
- 5. Gemena
- 6. Kabinda
- 7. Mbuji-Mayi
- 8. Bandundu
- 9. Goma
- 10. Uvira

Le soumissionnaire doit être en mesure et disposer de la capacité, conformément au cahier des charges, de prendre en compte l'ensemble des sites.

III. OBLIGATIONS DE LA SOCIETE DE GARDIENNAGE

La société de gardiennage retenue devra remplir les conditions suivantes :

- Fournir à la GIZ du personnel de gardiennage ou agent de sécurité professionnel, formé (les justificatifs devront être disponibles pour contrôle), compétent et entièrement équipé
- Les agents de sécurité alloués aux différents sites de la GIZ (Bureaux et Résidences privées) devront respecter les critères ci-dessous :
 - o N'avoir connu aucune condamnation
 - o N'avoir pas été précédemment employé par les FARDC / ANR / PNC
 - o N'avoir pas été membre d'un groupe armé
 - o Avoir une bonne pratique du français
 - o Avoir reçu une formation en gardiennage et/ou sécurité ainsi qu'une mise à niveau (recyclage) tous les 6 mois
 - o Avoir reçu une formation en Premiers secours et en Sécurité Incendie
 - o Être physiquement et psychologiquement en état
 - o Savoir utiliser les différents types d'extincteur d'incendie
 - o Savoir faire fonctionner un groupe électrogène
 - o Savoir utiliser un poste radio de type VHF
- Fournir une présentation technique composée :
 - o D'un plan de mise en œuvre de la mission : deux (02) page maximum ;
 - o De l'organigramme de la société avec les curricula vitae du directeur des opérations et de tous les contrôleurs/superviseurs, accompagnés de toutes les preuves et références. L'organigramme doit faire une (01) page maximum et les CV ne dépassant pas trois (03) pages chacun ;
 - o Planning de mobilisation des agents de sécurité à partir de la date de signature d'un contrat : une (01) page maximum ;
 - o Plan de gestion des agents mobilisés (rotation ; congés ; etc.) : deux (02) page maximum ;
 - o Critère de sélection des agents de sécurité ;
 - o Modèle fiche d'information du recrutement
 - o Moyens logistiques disponibles et procédures opérationnelles standard (POS) ;
 - o La déclaration d'intégrité : les prestataires commerciaux de la GIZ doivent souscrire au Code d'intégrité de la GIZ ;
 - o L'engagement à la protection de donnée.
- Garantir le remplacement immédiat de tout gardien absent et ce, quel qu'en soit les raisons
- Equiper tous les agents de sécurité en poste sur les sites de la GIZ, de deux uniformes par année, d'une paire de chaussure adaptée, d'un téléphone cellulaire avec crédit, d'une radio VHF, d'un bâton (tonfa), d'un sifflet, d'une lampe torche et d'un imperméable ou parapluie (port d'arme interdit). Le matériel est à remplacer en cas de perte ou dommage

- Garantir une rotation des gardiens, sachant qu'aucun gardien ne devra être en poste plus de 12 heures continues
- Garantir le remplacement dans un délai de maximum 24 heures après notification de tout gardien ayant eu un comportement inapproprié
- Garantir le paiement d'un salaire minimum de 230 USD net par gardien en poste sur un des sites de la GIZ. Garantir la prise en charge des soins médicaux des agents. La GIZ se réserve le droit d'en demander la preuve effective
- Garantir le paiement du salaire mensuel des gardiens en poste sur les sites de la GIZ au plus tard le 30 du mois en cours. La GIZ se réserve le droit d'en demander la preuve effective
- Avoir un Centre Opérationnel / Supervision local ou régional et National fonctionnant 24 heures sur 24, sept jours sur sept et capable d'intervenir à tout moment
- Disposer d'au moins un élément mobile / patrouille autonome et équipé déployable sur site pour intervenir en renfort ou pour contrôler une situation
- Détenir les autorisations / agréments / licences nécessaires auprès des autorités compétentes lui permettant d'exercer ses missions de gardiennage / sécurité, de se déplacer et d'intervenir en toutes situations (couvre-feu, confinement, ville morte, etc...)
- Disposer d'une capacité de coordination avec les forces de Sécurité locales en cas d'incident (ex. Police I ANR I etc.)
- Fournir un **Plan de gestion sécuritaire** : Il s'agit de définir le plan de gestion et de mobilisation des agents suivant un programme de travail précis, et dans le but de juguler au maximum les risques sécuritaires, tout en conservant une bonne capacité de réaction pour faire face aux situations inhabituelles, quel que soit le lieu où celles-ci surviendraient. La cartographie des agents mobilisés sur les sites et des équipes de réaction rapide, tenant compte de leur rotation, doit être régulièrement mise à jour et dès qu'il y a un changement. La cartographie doit fournir les contacts.
- Disposer **d'un plan d'urgence**, qui adresse au minimum les points ci-dessous :
 - o La disponibilité de ressources supplémentaires durant les situations d'urgence, telles que des troubles sociaux ou des attroupements avec attaques contre des installations de la GIZ
 - o Le niveau de soutien et les ressources supplémentaires disponibles (militaires ou agents spéciaux, moyens logistiques etc.) avec les détails sur leur nombre, les conditions de leur déploiement, de même que les délais d'arrivée sur les lieux de crise
 - o La disponibilité de lignes téléphoniques spécifiques (satellitaire par exemple)
- Transmettre toute information au conseiller sécurité GIZ relevant du domaine de la Sécurité dans le secteur urbain des sites GIZ, ayant un impact direct ou indirect sur les intérêts physiques de la GIZ
- Disposer de superviseurs

IV. FOURNITURE DES SERVICES PROFESSIONNELS DE GARDIENNAGE

1. Etendue de prestations :

- Garantir des visites quotidiennes, planifiées et inopinées de chaque site par un superviseur une fois de jour et au moins deux fois de nuit sur une période 24h. Des notes relatives à chaque visite doivent être présentées à la GIZ à sa demande.
- Assurer un contrôle d'accès complet et systématique (individu et véhicule : vérification d'identité, de plaque minéralogique et enregistrement de celles-ci) ainsi que la surveillance / sécurisation selon les orientations et modalités fixées par la GIZ RDC (communiquées au seul prestataire sélectionné)
- Consigner les entrées / sorties dans un registre (à fournir par le prestataire)
- Les locaux et les domiciles auront des agents de sécurité 24 heures sur 24, sept jours sur sept à raison de X agents de jour (7h à 19h) et X agents la nuit (de 19h à 7h)
- Intervenir immédiatement en cas de besoin (24h/24, 7j/7)
- Des contrôles radio, réguliers et inopinés doivent être effectués de jour et de nuit. Les résultats de ces contrôles doivent être montrés à la GIZ si elle en fait la demande ;
- Les gardiens tiendront un registre de visiteurs, un registre des mouvements des véhicules, un journal des activités / incidents et un rapport à copie unique qui seront transmis au responsable sécurité de la GIZ ou à son représentant selon le besoin.
- Fournir des rapports d'activités basés sur les incidents survenus dans les locaux surveillés ;
- L'option d'un système de bouton d'alarme/de panique peut être proposée par la Société de gardiennage avec support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Après activation du bouton, une patrouille d'intervention rapide devra être sur place dans un délai de 30 minutes maximum (**ceci est optionnel**).
- Toutes autres tâches décidées entre la GIZ et la société de gardiennage
- La société doit demeurer pleinement responsable de tous les besoins de son personnel
- Les responsables des opérations au différents sites doivent se rendre disponibles pour des réunions régulières avec le conseiller sécurité de la GIZ

En cas de mauvaise prestation (fautes professionnelles récurrentes, manquement au cahier des charges, mise en danger des intérêts GIZ, etc.), la GIZ se réserve le droit de résilier immédiatement le contrat et payer les prestations réalisées jusqu'à la date de la résiliation.

2. Exigences et compétences spécifiques des agents de sécurité pour remplir les tâches

- Sécurité et observation du périmètre des emprises
- Notification des incidents
- Maîtrise des procédures de communication par radio ;
- Compétence des gardiens (comportement, sensibilisation aux spécificités culturelles / genre et discrétion dans le travail)
- Dispenser une formation régulière et continue aux gardiens ;
- Confidentialité
- Bonne forme physique (L'aptitude physique de chaque agent mobilisé sur les sites de la GIZ doit être vérifiée par la société elle-même à travers des exercices physiques précis, et doit être ensuite confirmée par un médecin de travail conformément aux dispositions du code de travail congolais en la matière) ;

- Réunions, coordination et communication avec l'équipe de gestion de sécurité et relais sécurité sur les sites isolés de la GIZ

3. Responsabilités de la Société de gardiennage

- La société de gardiennage tiendra la GIZ informée de nouveaux agents de sécurité (gardiens, superviseur) qu'elle détache sur ses sites. Celle-ci se réserve le droit de refuser à toute personne de travailler sur ses sites.
- La société de gardiennage informera la GIZ de toute mesure disciplinaire, résultant de quelque cause que ce soit, que la société prendra contre les membres de son personnel travaillant sur un des sites GIZ ;
- La GIZ se réserve le droit de demander le remplacement d'un gardien à n'importe quel moment ;
- Des gardiens de remplacement dûment formés doivent être disponibles en cas de maladie ou de congé.

V. CONDITIONS DE SOUMISSION DES OFFRES

1. Généralités

- L'Offre doit être conforme aux conditions et instructions données. Toute non-conformité pourra entraîner le rejet de l'Offre.
- Par Soumissionnaire, on entend une ou plusieurs personnes, un partenariat, une société ou une entreprise qui ont été présélectionnés et ont présenté un dossier administratif complet et un devis quantitatif chiffré conforme à l'Offre.
- Tous les destinataires du dossier d'appel d'offres doivent, qu'ils présentent une offre ou non, traiter les détails de ces documents dans la plus stricte confidentialité.

2. Contenu des offres

L'offre sera présentée en deux parties :

2.1. Partie administrative et technique

- Présentation de l'entreprise avec notamment :
 - ✓ Plan de mise en œuvre de la mission
 - ✓ L'organigramme + CV
 - ✓ Planning de mobilisation des agents
 - ✓ Plan de gestion des agents mobilisés
 - ✓ Moyens logistiques et les procédures opérationnelles standard.
- L'attestation d'agrément en qualité de service de gardiennage en RD Congo
- Le certificat d'enregistrement au RCCM
- L'identification nationale
- L'attestation fiscale en cours de validité ou preuve de paiement de 3 derniers mois (octobre, novembre, décembre 2024)
- L'attestation de régularité de paiement de cotisations à l'INSS ou preuve de paiement de 3 derniers mois (octobre, novembre, décembre 2024)
- Au moins 3 références de clients les plus importants (adresses des clients, services assurés, villes d'intervention et numéro de contact) ou organismes internationaux certificateurs (ex. UNDSS, INSO, etc.)
- Les éventuelles certifications ISO (internationales)
- Une attestation bancaire prouvant la viabilité financière de l'entreprise.

La partie technique et administrative fera l'objet d'évaluation et seuls les soumissionnaires qui auront les documents et informations ci-dessus cités en ordre et valides pourront être retenus pour l'étape suivante.

2.2. Partie financière

Le prix en USD hors taxe comprend tous les frais mensuels jugés nécessaire par le prestataire pour réaliser le service. Aucun autre frais ne sera réclamé à la GIZ en dehors du prix proposé.

Le prix sera indiqué ***pour chaque ville*** selon qu'il s'agit :

- ✓ ***d'un agent de sécurité de jour***
- ✓ ***d'un agent de sécurité de nuit***

Nota : le coût d'un ou un agent de sécurité devra tenir compte que la GIZ ne prendra pas directement en charge le cout des agents de sécurité qui serviront de réserve pour assurer les jours de récupération ou de congés dans les tours de service ou les remplacements en cas de maladie des agents sous contrat GIZ. Le ou les agents de réserve restent à la charge du soumissionnaire.

La GIZ ne pourra être tenue responsable de la conversion en monnaie locale, par la banque locale du pays bénéficiaire, des paiements faits au bénéficiaire avant de créditer ces derniers au compte du bénéficiaire. Le bénéficiaire ne peut demander le remboursement des taxes ou redevances déduites par la banque en raison du change et/ou des virements.

Le soumissionnaire doit être en mesure et disposer de la capacité, conformément au cahier des charges, de prendre en compte l'ensemble des sites.

3. Ambiguïtés

Si, de l'avis du Soumissionnaire, les documents du dossier d'appel d'offres contiennent des ambiguïtés susceptibles d'influencer le calcul des prix, le Soumissionnaire doit le porter à l'attention du responsable des contrats au bureau GIZ par lettre, ou e-mail, à l'adresse et conditions indiquées dans l'invitation à soumissionner.

4. Accords interdits

Les accords faussant le jeu de la concurrence ne sont pas autorisés, notamment les arrangements et négociations avec d'autres soumissionnaires concernant :

- la soumission ou la non-soumission d'une offre,
- les prix demandés et les marges de bénéfice,
- les arrangements contraignants pour d'autres compensations,
- les marges des frais de traitement et autres éléments de prix,
- les conditions de paiement et de livraison, et d'autres conditions du marché dans la mesure où elles ont une influence directe ou indirecte sur les prix,
- le paiement d'indemnités ou de compensations pour une non-participation ou une participation limitée au processus concurrentiel, et
- la participation aux bénéfices.

5. Sous-traitants

S'il est prévu que des parties des prestations doivent être exécutées par un ou des sous-traitants, le Soumissionnaire doit indiquer la nature et l'importance de ces parties de services et donner le nom et l'adresse du ou des sous-traitants envisagés.

6. Joint-ventures

Les offres soumises par des entreprises communes (joint-ventures) ou toutes autres combinaisons d'offres ne seront acceptées que si les informations suivantes sont fournies avec l'Offre :

- (a) une liste des membres de la Joint-Venture/combinaison d'offres indiquant le ou les représentants dûment autorisés,
- (b) une déclaration signée par les représentants dûment autorisés de tous les membres, selon laquelle les représentants dûment autorisés doivent représenter les membres spécifiés dans la liste de manière juridiquement contraignante vis-à-vis de la GIZ, et selon laquelle tous les membres sont conjointement et solidairement responsables de l'exécution du contrat devant la GIZ.

Clauses déontologiques

La GIZ se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la procédure de signature du contrat si des pratiques de corruption de quelque nature que ce soit sont découvertes à toute étape de la procédure de passation de marché. Ainsi, toute proposition de donner ou consentir à offrir à quiconque un paiement illicite, un présent, une gratification ou une commission à titre d'incitation ou de récompense pour l'accomplissement ou l'obtention d'actes ayant trait à l'attribution du marché ou à l'exécution du contrat sera assimilée à une pratique de corruption.

Toute tentative d'un soumissionnaire visant à se procurer des informations confidentielles, à conclure des ententes illicites avec ses concurrents ou à influencer le comité d'analyse des offres, sera sanctionnée par le rejet de l'offre dudit soumissionnaire.

7. SOUMISSION DE L'OFFRE

- 7.1. L'Offre doit être déposée à l'adresse indiquée dans l'appel d'offres et avant l'heure et la date spécifiées.
- 7.2. Les offres reçues après l'heure et la date de soumission ne seront pas prises en considération.
- 7.3. Chaque offre doit être présentée de la manière suivante sous peine, en cas de non-respect, de l'élimination lors de l'ouverture des offres :
 - L'offre administrative et technique dans une enveloppe scellée,
 - L'offre financière dans une enveloppe séparée et scellée,
 - Les enveloppes doivent être mises dans une enveloppe extérieure scellée et fermée et qui ne doit porter que les indications requises dans le cadre de ce DAO.

8. OUVERTURE DES OFFRES

- 8.1. Cette séance est consacrée à l'ouverture et la lecture des offres.
Jusqu'à cette séance, aucun dossier ne sera ouvert. Après délai de soumission, l'ouverture des offres sera faite selon les procédures de la GIZ ;
- 8.2. Les offres reçues après l'heure et la date de soumission ne seront pas considérées.

9. ÉVALUATION DES OFFRES

- 9.1. Sont exclues de l'évaluation les offres suivantes :
 - (a) Offres reçues après la date et l'heure d'ouverture ;

- (b) Offres soumises par des Soumissionnaires ayant conclu un accord faussant le jeu de la concurrence.
- 9.2. Dans le processus de sélection des Offres susceptibles de faire l'objet d'un marché, seuls les Soumissionnaires offrant la sécurité nécessaire d'exécution des engagements contractuels seront pris en compte. Cela suppose qu'ils aient l'expertise et l'expérience nécessaires, la capacité d'exécuter les services, ainsi que les moyens techniques et financiers nécessaires.
- 9.3. Il ne sera pas tenu compte des offres dont les prix sont de toute évidence disproportionnés par rapport aux prestations concernées. Seules seront prises en considération les offres dont on peut attendre une bonne exécution et une bonne couverture de la période de garantie légale en tenant compte de l'aspect rationnel et économique des services et de l'efficacité de la gestion. Après analyse de ces Offres, le marché sera attribué à celle qui semble être la plus acceptable quant à ses aspects techniques, fonctionnels, environnementaux et économiques.
- 9.4. Toute erreur arithmétique de la part du Soumissionnaire dans le chiffrage de son offre financière, dans les additions ou dans le report des sous-totaux dans le résumé ou dans l'Offre sera corrigée lors de l'évaluation des offres financières. Dans ce cas, le montant de l'offre sera ajusté en conséquence et le Soumissionnaire en sera informé. Il sera considéré comme acquis que les prix unitaires figurant dans l'offre financière.
- 9.5. Les propositions de modifications et les offres supplémentaires que la GIZ a acceptées ou demandées pour la procédure d'appel d'offres doivent être évaluées de la même façon que l'offre de base. D'autres propositions de modifications et des offres supplémentaires peuvent être prises en considération.
- 9.6. La GIZ n'est pas tenu d'accepter l'Offre la moins disante ou tout autre Offre ; elle n'est pas non plus tenue responsable des dépenses ou des pertes susceptibles d'être supportées par un Soumissionnaire pendant la préparation de son Offre ou tenu de les rembourser.

10. ANNULATION DE LA PROCÉDURE D'APPEL D'OFFRES

La procédure d'appel d'offres peut être annulée sans que les soumissionnaires aient droit à des dommages et intérêts.

- (a) lorsqu'aucune Offre correspondant aux conditions de l'appel d'offres n'a été reçue ;
- (b) lorsque la procédure d'appel d'offres a fait l'objet de modifications considérables.
- (c) lorsque les offres ne correspondent pas au devis estimatifs ou que le pouvoir adjudicataire pour des raisons propre ne peut pas adjudiquer les marchés dans un raisonnable délai.
- (d) lorsque le pouvoir adjudicataire décide pour des raisons internes de refaire l'appel d'offres.

Les Soumissionnaires doivent être informés sans tarder de l'annulation de la procédure d'appel d'offres par le bureau GIZ, ainsi que des raisons de cette annulation.

11. CONDITIONS DU CONTRAT

- Le prestataire doit être en mesure de déployer ses gardiens au plus tard le 01 septembre 2025.
- Après signature du contrat, le prestataire s'engage à organiser une remise et reprise professionnelle avec l'ancienne équipe, pour chaque site.

L'évaluation technique se fera par « acceptation » ou « rejet » selon la grille ci-dessous :

I. DOCUMENTS ADMINISTRATIFS DU SOUMISSIONNAIRE :

N°	DESIGNATION	Critères	Commentaires
1	Présentation de l'entreprise	<i>Acceptation/Rejet</i>	
2	Attestation d'agrément en qualité de service de gardiennage en RDC en cours de validité	<i>Acceptation/Rejet</i>	
3	Registre de commerce (RCCM) en rapport avec l'activité	<i>Acceptation/Rejet</i>	
4	Attestation de régularité fiscale à jour ou preuves de paiement de 3 mois (octobre, novembre et décembre 2024)	<i>Acceptation/Rejet</i>	
5	Attestation de régularité INSS à jour ou preuves de paiement de 3 mois (octobre, novembre et décembre 2024)	<i>Acceptation/Rejet</i>	
6	3 références des clients (organismes internationaux) à qui vous avez fourni de prestations similaires au cours de 3 dernières années	<i>Acceptation/Rejet</i>	
7	Attestation bancaire prouvant la viabilité financière de l'entreprise	<i>Acceptation/Rejet</i>	

Seuls les soumissionnaires qui auront obtenu « acceptation » à toutes les rubriques se verront leurs offres financières considérées pour l'étape de l'évaluation des critères techniques

II. CRITERES TECHNIQUES

N°	Critères	Points	Commentaires
1	Plan de mise en œuvre de la mission	15	
2	Organigramme + CV de 3 personnels clés	15	
3	Planning de mobilisation des agents	15	
4	Plan de gestion des agents mobilisés	10	
5	Moyens logistiques et les procédures opérationnelles standard.	45	
TOTAL		100	

Seules les offres techniques de soumissionnaires ayant obtenu au 80% de points seront considérées. La GIZ se réserve le droit de contacter les soumissionnaires pour clarification si nécessaire.

Modèle de l'offre financière

- **Présentation du prix :**
 - a) Par équipe d'agents de sécurité :
 - 1 agent de sécurité de jour
 - 1 agent de sécurité de nuit, par mois et par site

L'ajout d'une unité supplémentaire sera aligné à ce prix, selon qu'il s'agit de jour ou de nuit.

Il est à noter que le nombre des projets et des résidences est sujet à modifications selon le besoin.

Contenu :

Récapitulatif des prix de l'offre faisant droit (à retourner impérativement signer).

DEVIS ESTIMATIF ET QUANTITATIF DETAILLE

KINSHASA	Equipe	P.U. \$	Nbre	Total/mensuel	Total annuel
	1 agent de jour		2
	1 agent de nuit		2
LUBUMBASHI	Equipe			Total/mensuel	Total annuel
	1 agent de jour		2
	1 agent de nuit		2
BUKAVU	Equipe			Total/mensuel	Total annuel
	1 agent de jour		2
	1 agent de nuit		2
KINDU	Equipe			Total/mensuel	Total annuel
	1 agent de jour		2
	1 agent de nuit		2
GEMENA	Equipe			Total/mensuel	Total annuel
	1 agent de jour		2
	1 agent de nuit		2
KABINDA	Equipe			Total/mensuel	Total annuel
	1 agent de jour		2
	1 agent de nuit		2
MBUJIMAYI	Equipe			Total/mensuel	Total annuel
	1 agent de jour		2
	1 agent de nuit		2
BANDUNDU	Equipe			Total/mensuel	Total annuel
	1 agent de jour		2
	1 agent de nuit		2
GOMA	Equipe			Total/mensuel	Total annuel
	1 agent de jour		2
	1 agent de nuit		2
UVIRA	Equipe			Total/mensuel	Total annuel
	1 agent de jour		2
	1 agent de nuit		2

N.B. une ville aura plusieurs sites dont le nombre varie selon le besoin de la GIZ.