

TERME de REFERENCE (TOR)

ACCORD POUR SERVICES DE NETTOYAGE DU BUREAU

Section	Contenu
Objectifs	Accord avec entreprise pour la fourniture de prestation de services de nettoyage pour le Bureau d'UNICEF en Tunisie.
Contexte	<p>Le Bureau du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) en Tunisie veut établir un accord de longue durée deux (2) ans, avec possibilité d'extension, pour la fourniture des services suivants (appelés ci-après « services ») en Tunisie :</p> <ul style="list-style-type: none">– La fourniture de prestation de services de nettoyage dans les installations d'UNICEF désignés et les bureaux d'autres agences UN en cas de besoin, ci-dessous le détail.
Services livrables	Fournir un service de nettoyage <u>sans les produits de nettoyage</u> dans les locaux du l'UNICEF désignés et les bureaux d'autres agences des Nations Unies selon les besoins.
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none">- Le prestataire s'engage à mettre en place le service demandé conformément à la législation en vigueur.- Le prestataire devra obligatoirement fournir des tenues de travail appropriée (tabliers ou blouses, sabots de travail), et qui devront être changées périodiquement, en hiver et en été.- L'entreprise sélectionnée devrait désigner un responsable des contrats et responsable des relations avec l'UNICEF et autres agences UN pour tout ce qui concerne la gestion du service.
Durée	– deux (2) ans avec possibilité d'extension

1) Contexte:

Depuis 1958, l'UNICEF travaille avec le gouvernement et les partenaires de la société civile en Tunisie pour améliorer le bien-être des enfants et défendre les droits de tous les enfants à la survie et à la santé, à l'éducation, à la protection et à la participation, conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.

À cette fin, l'UNICEF surveille les droits de l'enfant, agit en tant que voix des enfants, aide à sensibiliser le public aux droits de l'enfant en général et aux droits de groupes spécifiques d'enfants, y compris les enfants handicapés. Il préconise le changement de la législation et des systèmes, encourage le dialogue national et les partenariats en faveur des enfants et contribue à la création et au partage des connaissances. Il fournit également des conseils stratégiques et un soutien technique.

L'ensemble des activités de l'UNICEF est conforme aux principes de respect des droits de l'homme, d'égalité des sexes et de participation active des enfants et des jeunes.

L'UNICEF en Tunisie met en œuvre un programme de coopération, élaboré en partenariat avec le Gouvernement tunisien, dans des domaines clefs ayant une incidence sur le bien-être des enfants.

L'UNICEF collabore avec plusieurs ministères et institutions gouvernementales pour promouvoir les droits et le bien-être de chaque enfant, dans toutes ses activités. Avec ses partenaires, l'UNICEF travaille dans 190 pays et territoires pour traduire cet engagement en action concrète, en concentrant ses efforts sur les enfants les plus vulnérables et les plus exclus, dans l'intérêt de tous les enfants, partout dans le monde.

2) Objectifs:

L'UNICEF lance cet appel d'offres afin de solliciter des propositions d'entreprises éligibles et qualifiés souhaitant fournir un « Services De Nettoyage Du Bureau » pour l'UNICEF.

Par conséquent, les termes « UNICEF », « L'acheteur » et « L'entité adjudicatrice de l'UNICEF » sont utilisés de manière interchangeable dans le présent document de sollicitation et ses annexes.

De plus, les termes « entreprise », « entrepreneur », « offrant retenu », « proposant retenu » et « soumissionnaire retenu » sont utilisés de manière interchangeable dans le présent document de sollicitation pour représenter le fournisseur à qui le contrat sera attribué.

L'UNICEF a fait un usage intensif de « Services De Nettoyage Du Bureau » pour mener à bien ses activités opérationnelles, de programme et de projet en Tunisie. À cet égard, le bureau de l'UNICEF en Tunisie envisage de conclure avec le soumissionnaire retenus un accord pour la fourniture d'une prestation de services de nettoyage du bureau afin de garantir le meilleur rapport qualité-prix.

L'UNICEF signera l'accord avec le proposant retenu, qui sera identifié dans le présent appel d'offre. L'entreprise à identifier en vue de la signature de l'accord doit fournir des services complets, rapides, précis et spécialisés au personnel de l'UNICEF conformément à ses politiques, procédures et directives, et en pleine conformité avec ce présent Termes de Référence.

3) Dossier du soumissionnaire:

Le dossier de la soumission doit comprendre :

1. Proposition Technique

Chaque soumissionnaire doit envoyer les documents ci-dessous dans sa soumission :

1. Présentation de la société : personnel, équipements etc...
2. Copie du Registre de commerce ;
3. Attestation de paiement des cotisations CNSS à jour ;
4. Attestation de paiement des impôts à jour ;
5. Attestation de non-faillite ;
6. Références du soumissionnaire relatives à des projets similaires réalisées (liste des clients des trois dernières années)
7. Une note de compréhension des termes de référence ;
8. Le cv du point focal désigné pour être le vis-à-vis de l'UNICEF pour la gestion du contrat

2. Proposition Financière

L'offre financière doit être séparée de l'offre technique et comprendra :

1. Le Bordereau des Prix Unitaires et ses sous-détails remplis (ANNEXE 1)
Les prix doivent être exprimés en Dinars Tunisien TND en Hors Taxes ;

4) Qualification du soumissionnaire:

1. Contenu de service

1.1 L'entreprise sélectionné doit fournir la prestation de services de nettoyage à l'UNICEF et aux autres agences UN conformément aux spécifications et aux conditions qui y sont énoncés, et d'une manière telle que déterminée par l'UNICEF.

1.2 Le prestataire sera appelé à fournir le service demandé par le biais de deux agents de nettoyage pendant la semaine comme suit :

- Du lundi jusqu'à jeudi : de 07:00 du matin à 15:30 l'après-midi, avec une pause d'une demi-heure entre 12:00 à 14:00.
- Vendredi, Ramadan, les deux mois de l'été juillet et août : de 07:00 du matin à 14:00 l'après-midi, avec une pause d'une demi-heure entre 12:00 à 13:00.
- Chaque dernier samedi du mois, il y aura un grand ménage avec quatre agents de nettoyage.
- Le prestataire devra obligatoirement fournir des tenues de travail appropriées (tabliers ou blouses) avec sigle, et qui devront être changées périodiquement, en hiver et en été.
- Les produits de nettoyage seront fournis par l'UNICEF et/ou les autres agences des Nations Unies (UN).

1.3 Si l'un des jours ouvrables ci-dessus mentionné est un jour férié déclaré au niveau national mais n'est pas considéré comme vacance au niveau des Nations Unies (UN), le personnel de nettoyage de l'entrepreneur déployé à l'UNICEF et/ou les autres agences des Nations Unies (UN) doit également travailler pendant ce jour comme étant un jour de travail régulier. Les jours fériés déclarés par le Système des Nations Unies seront aussi applicables au personnel de nettoyage.

1.4 Le service de nettoyage sera fourni pour le bureau de l'UNICEF en Tunisie à l'adresse suivante : « Immeuble le Prestige, Bloc D- 4ème Etage, Les Berges du Lac 1, 1053 Tunis, Tunisie ». L'UNICEF peut choisir de déménager de l'adresse susmentionnée vers une autre adresse en fonction de ses besoins. Si cela se produit, le contractant fournira les mêmes services de nettoyage à la nouvelle adresse, sans frais supplémentaires, si l'UNICEF décidera de maintenir le même nombre des agents de nettoyage.

Les agents de nettoyage devront fournir des services de nettoyage de haute qualité pour les bureaux de l'UNICEF et/ou les autres agences UN, notamment le nettoyage approprié des sols, des meubles, de la cuisine, des ustensiles, des portes, des fenêtres, des toilettes, des plafonds muraux, du matériel, vider régulièrement les sacs à ordures, etc.

Les agents de nettoyage doivent servir du thé / café au personnel de bureau et aux invités en cas de besoin et maintenir la cuisine et la zone de service du bureau dans un état nettoyé de manière hygiénique en tout temps.

2. Personnel

2.1 Le Personnel du prestataire sous contrat peut être appelé à travailler durant la fin de semaine (weekend) selon besoin et devra désigner un(e) unique correspondant(e) responsable de coordination du service proposé disponible tout au long de la journée pour résoudre tous les problèmes de nettoyage. Ce correspondant aura autorité pour prendre toutes les mesures nécessaires quant au fonctionnement de la prestation.

2.2 La société sélectionnée fournira tous les avantages liés à l'emploi du personnel de nettoyage conformément à la loi en vigueur. Une copie du contrat signé entre la société sélectionnée et le personnel de nettoyage doit être envoyé à l'UNICEF.

2.3 Le dossier administratif du personnel de nettoyage affecté au bureau de l'UNICEF, y compris une copie de carte d'identité, doit être fourni à l'UNICEF avant l'engagement du personnel dans le bureau.

2.4 En cas de mauvaise performance ou de non-exécution par le personnel de nettoyage, l'UNICEF demandera au prestataire de remplacer le personnel de nettoyage concerné dans un délai d'une (1) semaine suite à la demande de l'UNICEF.

- 2.5 En cas de problème empêchant le personnel de nettoyage affecté de venir travailler comme mentionné ci-dessus, le prestataire en avertira immédiatement l'UNICEF et mettra à sa disposition du personnel de nettoyage de remplacement pour couvrir son absence.
- 2.6 L'entreprise de nettoyage sera entièrement responsable de son personnel à tous égards et veillera à une parfaite intégrité morale des personnes affectées au bureau de l'UNICEF ou autre agence UN.
- 2.7 Le prestataire est lié à une responsabilité civile dans l'exécution de ses obligations contractuelles et répond de toute détérioration volontaire des biens mis à sa disposition ou de tout usage détourné des équipements qui sont mis à la disposition du personnel sous sa responsabilité. Toutes précautions seront prises pour que les mobiliers, matériels et locaux mis à disposition du prestataire soient utilisés et conservés en parfait état. Un état des lieux contradictoire sera établi en début et fin de l'exécution de la prestation. Le prestataire sera responsable de tout dommage corporel ou matériel provenant de l'exécution des obligations mises à sa charge par l'exécution du contrat ou bien de leur inexécution même partielle. Il répondra en outre de tout dommage corporel, matériel ou immatériel survenu par le fait de ses préposés, leur imprudence ou leur négligence y compris les dommages résultant d'agissements ayant un caractère frauduleux, délictueux ou de simple malveillance. Il supportera les frais de réparations, remises en état, à la suite de détériorations dues à des fautes ou négligences de son personnel. De même, sa responsabilité sera engagée pour le remboursement des vols dus à une malveillance de son personnel. Le prestataire demeurera responsable des faits ou agissements de leur personnel, même après disparition du lien de subordination dès lors que les faits ou agissements reprochés trouvent leur origine dans l'exécution du contrat. Les dommages résultant d'une faute ou omission du prestataire ou son représentant sont intégralement laissés à sa charge pour réparation.

3. Respect de la législation du travail en vigueur

- 3.1 Le prestataire recrute, **rémunère un salaire minimum de 700 TND net par mois, avec une augmentation de 5 % annuelle**, forme sous sa seule responsabilité, le personnel nécessaire à l'exécution de la mission, tout en respectant les Conditions générales relatives aux contrats des agences du Système des Nations Unies. Le prestataire fait siens les problèmes d'horaires et d'effectifs pour l'observation de la législation du travail relative notamment à la durée de travail, aux repos hebdomadaires et aux congés annuels ou autres. Il fait son affaire personnelle des accidents de trajet qui pourraient survenir à ses employé(e)s du fait ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat et ses accidents de travail de leur fait propre.

5) Evaluation des offres :

Les soumissionnaires seront évalués au regard des procédures de l'UNICEF et sur la base de leur qualification seulement. Un comité technique examinera les soumissions et leur éligibilité sur la base des termes de référence et les évaluera selon les critères suivants :

Evaluation de la soumission technique Formulaire 1		Points maximum
Expérience professionnelle du soumissionnaire		10 PTS
1.1	Moins de 02 ans d'expérience	00
1.2	02 à 05 ans d'expérience	05
1.3	Plus de 05 ans d'expérience	10
Expérience Spécifique - Pertinence des prestations		30 PTS
2.1	Expérience dans des Marchés similaires au cours des 3 dernières années 2 points par contrat avec maximum de 20 points avec des institutions équivalentes	20

2.2	2 points par attestation de bonne fin d'exécution avec un maximum de 10 points	10
Situation financière de l'entreprise		10 PTS
2.1	Chiffre d'affaire moyen annuel (-2020, 2021)	10
Expérience du personnel affecté à l'exécution du marché		10 PTS
3.1	CV du personnel d'encadrement	10
Description de l'Organisation du travail (Organigramme etc.)/ Supervision ; encadrement du personnel et Méthodologie des prestations de nettoyage		40 PTS
4.1	Organisation pratique des prestations de nettoyage	10
4.2	Encadrement et formation du personnel par le soumissionnaire	10
4.3	Organisation du contrôle de qualité par le soumissionnaire	10
4.4	Organisation des contacts avec l'agence en vue de s'assurer de sa satisfaction et de prendre connaissance de ses éventuels remarques	10
TOTAL		100

L'offre technique comptera pour 70 % de la note

L'offre financière comptera pour 30 % de la note

Seules les offres techniques qui auront atteint la note minimale de 70 points passeront à l'évaluation financière.

Le contrat sera attribué à la société qui aura obtenu le score cumulé le plus élevé.

6) Paramètres du contrat:

Parties contractantes :

Le bureau de pays de l'UNICEF en Tunisie signera bilatéralement l'accord avec l'entreprise retenus dans les mêmes conditions que celles stipulées dans le présent document de sollicitation, conformément à ses propres règles et règlements internes.

D'autres agences des Nations Unies, qui ne figurent pas dans le présent document de sollicitation, peuvent également utiliser cet accord pour l'utiliser tels quel ou signer leur propre contrat. En conséquence, ces agences des Nations Unies recevront également le service de nettoyage aux mêmes prix et conditions indiqués dans le contrat signé à la suite de ce processus de sollicitation.

[Type here]

[Type here]

[Type here]

Résiliation de contrat :

En plus des cas décrits ci-dessus, s'il existe des preuves avérées, sur une base objective et chiffrée, que le contractant ne fournit pas les services demandés en pleine conformité avec le mandat et le contrat signé, ce qui nécessite la déduction du paiement des montants de facture dus à un manque et/ou mauvaise performance, l'UNICEF aura le droit de demander une explication écrite des actions alléguées et une indemnisation de la part du contractant, ou des déductions sur le paiement de factures, en conséquence. Si de tels cas se produisent plus de deux fois durant l'exécution du contrat, cela peut entraîner la résiliation immédiate du l'accord par l'UNICEF.

L'UNICEF se réserve le droit de résilier le contrat à tout moment pendant toute la durée de sa validité :

1. Un préavis d'un mois en cas de changement de contrôle de la propriété de l'entreprise sélectionné ou si celui-ci ne respecte pas les normes de performance et de service énoncées dans le contrat ;

Ou

2. Immédiatement en cas de liquidation obligatoire ou volontaire de l'entreprise sélectionné, de mise sous séquestre ou de faillite, ou de défaut de paiement dans le cadre du plan de règlement bancaire.

Rôles et responsabilités de l'Unicef:

Gestion et points focaux L'ACCORD:

L'UNICEF sera responsable de la gestion des accords signés avec les soumissionnaires retenus pour son propre compte. L'UNICEF désignera un « point focal » pour les entreprises sous contrat en ce qui concerne les questions liées aux services demandés.

L'Entreprise sélectionné devrait désigner un responsable des contrats en tant que « point focal » chargé de traiter avec l'UNICEF de tout ce qui concerne la gestion de l'accord.

Correspondance et demandes de service:

Le personnel de l'UNICEF adressera toutes les demandes de service aux contractants par voie électronique, avec les approbations appropriées. Les contractants ne traiteront aucune demande communiquée verbalement. Si une demande de service est traitée sur la base d'une communication verbale et / ou sans l'approbation du personnel de l'UNICEF autorisé, les contractants ne pourront prétendre à aucun paiement pour les services fournis.

Facturation :

Moment des factures:

L'entreprise sélectionné émettra la facture à la fin de chaque mois de prestation.

Livraison des factures:

Les factures ne seront livrées qu'au point focal désigné par l'UNICEF.

Païement des factures:

L'UNICEF et toutes les autres agences des Nations Unies doivent veiller à ce que tous les paiements au contractant soient effectués à temps et dans leur intégralité, conformément aux conditions de l'accord, à la suite de l'acceptation et de l'approbation de chaque transaction et de la facture associée.

Le contractant préparera et soumettra les factures conformément au tableau ci-dessous, en termes de contenu et de pièces justificatives :

Contenu de la facture :
-Description du service fourni -Prix unitaire sans TVA pour chaque service selon l'accord -Montant Total selon l'accord signé

L'UNICEF ne sera pas responsable des retards dans le paiement des factures, qui ne sont ni préparées ni soumises comme décrit ci-dessus.

Echéancier de paiement:

Le paiement est 100% après réception et validation des services par le personnel compétent de l'UNICEF, et par virement bancaire dans 30 jours.

Rapprochement des comptes :

Les entreprises sélectionnées doivent :

- Coopérer avec l'UNICEF pour rapprocher la facturation imputée aux comptes de l'UNICEF,
- Fournir toute documentation nécessaire à cet égard,
- Travailler avec les comptables de l'UNICEF sur toute question de rapprochement, format de rapport ou travail d'audit et de comptabilité connexe.

Plaintes et litiges :

Les entreprises sélectionnées doivent :

- Faire un effort de bonne foi pour résoudre les conflits et les malentendus en faveur de l'UNICEF. Dans les vingt-quatre (24) heures, l'entreprise sélectionné doit fournir un accusé de réception écrit,
- Répondre à toutes les plaintes concernant les services qu'il fournit en recherchant et en expliquant, par écrit, la cause sous-jacente de ce dernier et en détaillant les mesures spécifiques prises ou à prendre pour éviter que le problème ne se reproduise. Dans un délai d'une semaine, les différends et les malentendus seront résolus,
- Les copies de toutes les plaintes reçues et les réponses écrites de l'entreprise sélectionné doivent être fournies au point focal de l'UNICEF.

7) Normes de service:

Les performances du fournisseur de services l'accord doivent être mesurées selon les normes de service suivantes lors de son examen des performances :

#	Produit/Service	Attribut de performance	Définition
1	Fournir des devis	Rapidité et efficacité	Capacité à fournir rapidement et avec précision des devis dans les délais
2	Livraison	Rapidité, efficacité et hygiène	Capacité à fournir un service rapidement.
3	Facturation	i) précision ii) clarté iii) Fréquences et gestion des comptes	Possibilité de générer des relevés de facturation sans erreur - exact à 100% Capacité à générer des factures transparentes ou faciles à comprendre Capacité à générer des relevés mensuels pour l'UNICEF ou autre agence UN Processus de rapprochement des comptes efficace
4	Qualité du service	i) Accessibilité ii) l'hygiène	Possibilité de contacter l'entreprise Capacité à maintenir un environnement sain grâce à la propreté et au nettoyage régulier des biens / installations
5	Résolution de problème	Traitement des plaintes	Capacité à résoudre les plaintes
6	Les communications	Niveau de sensibilisation de l'UNICEF aux principaux changements intervenus dans les pratiques sélectionnés ou dans les prix	Les modifications apportées aux services, au personnel et aux politiques de l'entreprise susceptibles d'avoir une incidence sur les services fournis à l'UNICEF sont bien connues. Informé des questions relatives aux conditions de travail, qui peuvent affecter les conditions générales et les normes de service en ce qui concerne l'accord signé
7	Bureaux et heures de service	Prêt à faire des affaires	Main-d'œuvre suffisante pour réaliser les activités demandées ; Mise à disposition de personnel qualifié en cas de besoin.

Annexes aux TOR

ANNEXE I- PROPOSITION FINANCIÈRE