



COMMISSION EUROPÉENNE

Direction générale de la protection civile et des opérations d'aide humanitaire européennes
(ECHO)

ECHO.E.4 - Réseau opérationnel
Bureau de Goma

BV

**Cahier des charges attaché à l'invitation à soumissionner pour :
CONTRAT de SERVICE de SECURITE
D'ENCEINTE du BUREAU**

Réf : RFQ # 10684

1. Aperçu général

1.1. Description du marché

Le bureau de la Direction générale de l'Aide Humanitaire et de la protection civile (DG-ECHO) prévoit d'attribuer un contrat-cadre pour la sécurisation de ses locaux à GOMA, en engageant une procédure négociée. Ce contrat-cadre couvrira une période quatre (4) ans maximum.

1.2. Calendrier

Résumé du calendrier	Date	Commentaires
Lancement de l'appel	24 / 06 / 2020	
Date limite pour les demandes de clarifications à ECHO	06 / 07 / 2020	Heure limite : 13h heure de Goma
Date limite pour la soumission des offres	17 / 07 / 2020	Heure limite : 13h00 heure de Goma
Ouverture des offres	20 / 07 / 2020	
Finalisation de l'évaluation des offres	29 / 07 / 2020	
Signature du contrat	20 / 08 / 2020	Estimation
Prise d'effet du contrat	26 / 09 / 2020	

1.3. Participation à la procédure

Les soumissionnaires ne doivent pas être dans l'une des situations des critères d'exclusion indiquée dans la section 3.1 de ce cahier des charges et doivent avoir la capacité légale leur permettant de participer à cette procédure d'appel d'offre (voir section 3.2.).

Toute tentative d'un soumissionnaire d'obtenir des informations confidentielles ou d'influencer ECHO au cours du processus d'examen, clarification et évaluation des offres conduira au rejet de son offre.

1.4. Présentation des offres

Les offres doivent être présentées dans le respect des conditions suivantes :

1.4.1. Soumission des offres

Les offres doivent être soumises *exclusivement par email*, à :

ECHO-administration.Goma@echofield.eu

Avec comme objet : « Invitation à soumissionner / Sécurité d'enceinte du bureau (Réf : RFQ # 10684) ».

Les documents suivants devront être attachés au mail de soumission, en version PDF :

- **Documents administratifs et offre technique**
 - Le **Formulaire d'identification** (**Annexe I**), dûment complété, signé et daté.
 - La **déclaration sur l'honneur** relative aux critères d'exclusion telle que demandée au point 3.1 dûment complétée, signée et datée, selon le modèle de l'**Annexe II**
 - Le **bordereau de capacité** (**Annexe III**)
 - Les preuves de la capacité légale, économique et financière telles requises sous les sections 3.2.1 and 3.2.2.
 - Les preuves de la capacité technique et professionnelle telles que requises sous la section 3.2.3
 - **L'offre technique** contenant toutes les informations requises sous la section 4.1 sera constituée d'un dossier contenant autant de fichiers et documents que nécessaires,
- **Proposition financière**
 - Un original signé du **formulaire de proposition financière** présentée selon le format de l'**Annexe IV**.

1.4.2. Langue de la proposition

Les offres doivent être rédigées en français

Il est extrêmement important que les offres soient présentées dans le format requis et incluent tous les documents nécessaires à leur évaluation. Le non-respect de ces conditions est constitutif d'une erreur formelle susceptible d'entraîner leur rejet.

1.5. Durée de validité des offres

La durée de validité des offres, pendant laquelle les soumissionnaires ne peuvent pas en modifier les termes de quelque manière que ce soit, est de **soixante jours** après la date de clôture du dépôt des offres. Dans certains cas exceptionnels ECHO peut demander aux soumissionnaires d'étendre cette validité pour une période limitée n'excédant pas **trente jours**. La demande doit être faite avant l'expiration de la durée de validité initiale.

1.6. Contacts entre ECHO et les soumissionnaires

Les contacts entre le pouvoir adjudicateur et les soumissionnaires sont interdits tout au long de la procédure sauf circonstances exceptionnelles et aux conditions suivantes uniquement :

- Avant la date de clôture du dépôt des offres :
 - * **les soumissionnaires sont invités à prendre RDV avec l'administration du bureau ECHO de Goma, pour effectuer une visite préalable** qui leur permettra une estimation optimale des besoins, et une meilleure quantification de leur offre.
 - * A la demande des soumissionnaires, le pouvoir adjudicateur peut fournir des renseignements supplémentaires ayant strictement pour but d'explicitier la nature du marché. Toute demande de renseignement doit être adressée par écrit uniquement à l'adresse : ECHO-Administration.Goma@echofield.eu
- Les demandes de renseignements /d'informations complémentaires reçues **après le 6 juillet 2020** ne seront pas traitées (pour des raisons pratiques).
- * De sa propre initiative, le pouvoir adjudicateur peut informer les intéressés s'il s'aperçoit d'une erreur, d'une imprécision, d'une omission ou de toute autre insuffisance matérielle dans les documents d'appel à la concurrence.
 - * Tout renseignement supplémentaire fourni à la demande d'un soumissionnaire et toute information apportée par le pouvoir adjudicateur de sa propre initiative, seront communiqués simultanément et dans les mêmes conditions à tous les opérateurs qui ont reçu les documents d'appel à la concurrence ou ont manifesté un intérêt à soumissionner.
- Après l'ouverture des offres :
 - * l'ordonnateur compétent ou le comité d'évaluation peut prendre l'initiative de prendre contact avec le soumissionnaire lorsque des éclaircissements sont nécessaires au sujet d'une offre ; s'il y a lieu de corriger des erreurs manifestes dans la rédaction de l'offre ou lorsqu'il est nécessaire de demander des documents complémentaires ou des éclaircissements au sujet des critères d'exclusion ou de sélection. Cette prise de contact ne peut en aucune façon modifier les termes de l'offre.

2. Spécifications techniques

2.1 Contexte

Le bureau de la Direction générale de la protection civile et des opérations d'aide humanitaire européennes (ECHO) cherche à renouveler son contrat portant sur la Sécurité de l'enceinte de son bureau de Goma.

2.2 Description de l'objet du marché

Afin d'atteindre l'objectif du marché, le contractant devra mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires pour assurer la sécurité des personnes et des biens sous la responsabilité du pouvoir adjudicateur. Les principaux services à fournir sont les suivants :

1/ Sécurisation physique

- contrôle de l'accès des visiteurs aux bâtiments occupés par la DG-ECHO et par certains membres de son personnel, à savoir le bureau.

- surveillance générale de ces bâtiments en vue d'éviter toute intrusion et atteinte aux personnes et aux biens ;

2/ Capacité d'intervention rapide

- mise en place de liaisons entre les différents sites à surveiller et d'une capacité de réaction, au moyen d'une équipe d'intervention rapide et de contrôles radio périodiques entre le bureau central et les différents sites.
- assistance aux personnes en danger, à domicile et dans la limite de la ville de Goma ;
- mise en place et l'entretien de dispositifs d'alarme et/ou de sécurité dans les logements du personnel expatrié (boutons d'alerte).

2.3 Volume du marché

Au moment de la rédaction de ce cahier des charges :

1/ Sécurisation physique 24h/24 et 7 jours/7

- 1 enceinte (un bureau)

2/ Capacité d'intervention rapide

- Couverture de 1 enceinte (un bureau)

Le volume du marché peut évoluer en cours de contrat. Toute modification éventuelle (telle que la couverture d'une ou plusieurs enceintes supplémentaires) sera faite par voie d'avenant.

2.4 Durée du marché

Contrat annuel renouvelable par accord écrit dans la limite de 3 renouvellements (4 années de contrat), à la suite de quoi un nouvel appel d'offre sera lancé.

La date de prise d'effet du contrat est fixée au **26 Septembre 2020**.

2.5 Lieu et date de livraison

Le lieu de l'exécution de ce marché est principalement Goma (toute la ville et ses environs).

Le délai de livraison n'est pas d'application pour ce contrat de service.

3. Critères d'exclusion et de sélection

3.1 Exclusion

Le pouvoir adjudicateur exclut un opérateur économique de la participation aux procédures de passation de marché régies par le présent règlement dans les cas suivants :

- a) l'opérateur économique est en état de faillite ou fait l'objet d'une procédure d'insolvabilité ou de liquidation, ses biens sont administrés par un liquidateur ou sont placés sous administration judiciaire, il a conclu un concordat préventif, il se trouve en état de cessation d'activités, ou dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature prévue par les législations ou réglementations nationales ;
- b) il a été établi par un jugement définitif ou une décision administrative définitive que l'opérateur économique n'a pas respecté ses obligations relatives au paiement des impôts ou des cotisations de sécurité sociale conformément au droit du pays où il est établi, à celui du pays où le pouvoir adjudicateur se situe ou à celui du pays où le marché doit être exécuté ;

c) il a été établi par un jugement définitif ou une décision administrative définitive que l'opérateur économique a commis une faute professionnelle grave en ayant violé des dispositions législatives ou réglementaires applicables ou des normes de déontologie de la profession à laquelle il appartient, ou en ayant adopté une conduite fautive qui a une incidence sur sa crédibilité professionnelle, dès lors que cette conduite dénote une intention fautive ou une négligence grave, y compris en particulier l'une des conduites suivantes :

- i) présentation frauduleuse ou par négligence de fausse déclaration en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou le respect des critères de sélection ou dans l'exécution d'un marché ;
- ii) conclusion d'un accord avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence ;
- iii) violation de droits de propriété intellectuelle ;
- iv) tentative d'influer sur le processus décisionnel du pouvoir adjudicateur lors de la procédure de passation de marché ;
- v) tentative d'obtenir des informations confidentielles susceptibles de lui donner un avantage indu lors de la procédure de passation de marché

d) il a été établi par un jugement définitif que l'opérateur économique est coupable de l'un des faits suivants :

- i) fraude, au sens de l'article 1er de la convention relative à la protection des intérêts financiers des Communautés européennes, établie par l'[acte du Conseil du 26 juillet 1995](#) ;
- ii) corruption, telle qu'elle est définie à l'article 3 de la convention relative à la lutte contre la corruption impliquant des fonctionnaires des Communautés européennes ou des fonctionnaires des États membres de l'Union européenne, établie par l'[acte du Conseil du 26 mai 1997](#), et à l'article 2, paragraphe 1, de la [décision-cadre 2003/568/JAI du Conseil](#), ou telle qu'elle est définie dans le droit du pays où le pouvoir adjudicateur se situe, du pays où l'opérateur économique est établi ou du pays où le marché doit être exécuté ;
- iii) participation à une organisation criminelle telle qu'elle est définie à l'article 2 de la [décision-cadre 2008/841/JAI du Conseil](#) ;
- iv) blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme tels qu'ils sont définis à l'article 1^{er} de la [directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil](#) ;
- v) infraction terroriste ou infraction liée aux activités terroristes, telles qu'elles sont définies respectivement à l'article 1er et à l'article 3 de la [décision-cadre 2002/475/JAI du Conseil](#), ou incitation à commettre une infraction, complicité ou tentative d'infraction telles qu'elles sont visées à l'article 4 de ladite décision ;
- vi) travail des enfants ou autres formes de traite des êtres humains tels qu'ils sont définis à l'article 2 de la [directive 2011/36/UE du Parlement européen et du Conseil](#) ;

e) l'opérateur économique a gravement manqué à des obligations essentielles dans l'exécution d'un marché financé par le budget, ce qui a conduit à la résiliation anticipée du marché ou à l'application de dommages-intérêts forfaitaires ou d'autres pénalités contractuelles ou ce qui a été découvert à la suite de contrôles, d'audits ou d'enquêtes effectués par un ordonnateur, l'OLAF¹ ou la Cour des comptes ;

il a été établi par un jugement définitif ou une décision administrative définitive que l'opérateur économique a commis une irrégularité au sens de l'article 1er, paragraphe 2, du [règlement \(CE, Euratom\) no 2988/95 du Conseil](#)

¹ Office Européen de Lutte Anti-Fraude

3.2 Sélection

3.2.1 Capacité légale

Exigence

Tout soumissionnaire est invité à prouver qu'il est habilité à exécuter le marché selon le droit national : inscription au registre du commerce ou à un registre professionnel, déclaration sur l'honneur ou certificat, appartenance à une organisation spécifique, autorisation expresse ou inscription au registre de la TVA.

Moyens de preuve requis

Les soumissionnaires doivent fournir le **formulaire d'identification**, dûment rempli et signé (voir **Annexe I**) et le **bordereau de capacité** (voir **Annexe III**) accompagnés des documents requis ci-dessus.

3.2.1

3.2.2 Capacité économique et financière

Exigence

Les soumissionnaires doivent se trouver dans une position financière stable et disposer de la capacité économique et financière nécessaire à la réalisation du marché.

Moyens de preuve requis

La preuve de la capacité économique et financière peut notamment être rapportée par les documents suivants :

- La présentation des bilans ou d'extraits des bilans du dernier exercice clos au moins, dans les cas où la publication des bilans est prescrite par la législation sur les sociétés du pays où l'opérateur économique est établi ;
- Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les travaux, fournitures ou services auxquels se réfère le marché, réalisés au cours de la dernière année financière ;
- Une copie du document d'enregistrement TVA.
- Le bordereau de capacité en **Annexe III**

3.2.3 Si, pour une raison exceptionnelle que le pouvoir adjudicateur estime justifiée, un soumissionnaire ou candidat n'est pas en mesure de produire les références demandées, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen jugé approprié par le pouvoir adjudicateur.

3.3 Capacité technique et professionnelle

Les critères suivants admettront à ECHO de déterminer si un soumissionnaire dispose de la capacité technique et professionnelle nécessaire à la réalisation du marché :

Exigence

- Au minimum trois références professionnelles (Agences des Nations Unis, Ambassades, ONG internationales, grandes entreprises).

Moyens de preuve requis

Les documents suivants doivent être fournis comme preuve de la conformité aux critères de capacité technique et professionnelle ci-dessus mentionnés :

- Présentation de l'entreprise et détails de la structure de l'organisation ;
- Bon de commande ou copie de contrat d'expériences précédentes ;
- Le bordereau de capacité en **Annexe III**
- Toute autre preuve que le soumissionnaire pourra produire à l'appui des critères ci-dessus mentionnés.

4. Attribution du marché

L'évaluation sera faite sur la base des propositions remises.

Les propositions ne seront évaluées que si elles satisfont aux critères d'exclusion et de sélection.

Le critère d'attribution unique sera le meilleur rapport qualité/prix (voir le mode de calcul au point 4.3. plus bas).

4.1 Evaluation technique

La qualité de chaque offre technique sera évaluée sur la base des critères de qualité et du système de pondération détaillé dans la grille d'évaluation ci-dessous.

N°	CRITERES	POINTS MAXIMUM	COMMENTAIRES
1	Qualité des ressources humaines proposées	20	Evaluer la qualité des profils présentés pour les différents postes. Voir dossier à fournir au point 4.2.2 b Pour les formations voir 4.2.2 e
2	Respect de la législation du travail	15	Le contractant devra apporter les preuves que : • Tous les agents disposent d'une fiche de paie comprenant les éléments légaux (indemnités, etc..) • tous les agents proposés sont déclarés à la CNSS, et que les cotisations sont régulièrement versées. Les preuves d'une couverture médicale souscrite par l'employeur pour ses agents seront un plus.
3	Equipement	15	Capacité de fournir l'équipement nécessaire Voir liste au point 4.2.2 f
4	Patrouille d'intervention / sécurité	15	Evaluer le dispositif de patrouille et d'intervention rapide (profils, véhicules, équipements, etc..) (4.2.3)
5	Système d'alerte	15	Evaluer la qualité et le type de système mis en œuvre pour une alerte rapide (4.2.4)
6	Rapport	10	Capacité à fournir des rapports en qualité / à

			temps (4.2.5)
7	Contrôle qualité / évaluation des services	10	Evaluer les mesures de contrôle garantissant la qualité des services à exécuter
	TOTAL	100	

4.2 Proposition technique

L'appréciation de la qualité technique sera basée sur la capacité du soumissionnaire d'atteindre l'objectif du marché tels que décrits dans les spécifications techniques. A cette fin, la proposition technique contiendra les informations suivantes afin d'admettre l'évaluation de l'offre en conformité avec les critères techniques mentionnés ci-dessus.

En vue de l'atteinte de l'objectif du présent appel, le pouvoir adjudicateur demande au contractant de prévoir un certain nombre de postes pour lesquels il précisera les conditions requises et l'équipement nécessaire.

4.2.1 Profils des postes à pourvoir

a) *Superviseur des Gardes de Sécurité (SGS)*

Lieu : non présent sur site, mais joignable 24/24 et 7/7

Tâches générales :

- Il/elle est l'interlocuteur unique faisant le lien entre le contractant et ECHO ;
- Il/elle rationalise la coordination des services ;
- Il/elle participe aux réunions internes de sécurité ;
- Il/elle s'assure de la mise en œuvre efficace et professionnelle de toutes les dispositions du contrat en accord avec le présent appel d'offres, y compris le fonctionnement correct de tous les équipements et installations de sécurité (entre autre système de détection incendie, émetteurs et système de "bouton panique", équipement de communication radio, extincteurs) ;
- Il/elle coordonne et contrôle l'ensemble du dispositif de gardiennage déployé dans le cadre du présent contrat ;
- Il/elle s'assure que tous les postes de gardes sont correctement pourvus et que la prestation de service fournie par les gardes est efficace.
- A cette fin, il /elle effectue des contrôles réguliers mais aléatoires sur site. Ces contrôles devront également être vérifiables (traçables) ;
- Il/elle participe à la rédaction et applique et contrôle la bonne application de procédures opérationnelles standards ("SOPs") ainsi que des consignes de sécurité propres à chaque poste ;
- Il/elle coordonne l'intervention immédiate sur les lieux en cas d'incident/accident/situation d'urgence dans les logements ou tout lieu où cela s'avère nécessaire. Fournit, de même, l'assistance requise en cas d'évacuation ou de délocalisation/relocalisation ;
- Il/elle effectue un contrôle immédiat pour chaque incident rapporté dans une enceinte / édifice d'ECHO ;
- Il/elle s'assure que les comptes rendus (rapports) sont délivrés en temps et en heure et que le registre d'incidents est correctement tenu à jour ;
- Il/elle répond à toute instruction spécifique du Chef de Bureau Régional, du Coordinateur Régional Sécurité, du Coordinateur Administratif, du Coordinateur Logistique ou de l'Assistant Technique de référence.

- Il/elle signale immédiatement tout évènement notable ayant trait à la sécurité (notamment les menaces, alertes, questions de vulnérabilité, troubles à l'ordre public, information vitale pour la sécurité...) à l'une des personnes de référence citée ci-dessus et s'assure de la réception du message ;
- Il/elle effectue un minimum de deux (02) passages hebdomadaires de vérification dans chaque enceinte d'ECHO ;
- Il/elle s'assure de la vérification de l'état des routes et du trafic routier dans la ville de Goma.

Profil :

- Connaissance approfondie de l'environnement de sécurité ;
- Expérience dans la supervision d'une équipe de gardes, attestée par une expérience **minimum de 5 ans** dans un poste comparable en République démocratique du Congo, **dont 2** avec des organisations internationales, des missions diplomatiques ou des ambassades ;
- Connaissance avérée des équipements radio ainsi que des procédures opérationnelles de radio ;
- Maîtrise du français ainsi que du Swahili.
- Maîtrise avérée des outils informatiques Word et Excel.
- Connaissances avérées en matière de premiers secours et de lutte contre les incendies, qui seront prouvées par la présentation de certificats correspondants.

b) Garde de Sécurité Bureau (GS-B) de jour et de nuit – Accueil, portail & patrouilles

Lieu : Bureau de Goma

Tâches générales :

- Il/elle prévient toute tentative d'intrusion dans la Délégation ;
- Il/elle rapporte au Superviseur des Gardes de Sécurité et enregistre dans le registre adéquat toute activité inhabituelle à l'intérieur ou à proximité immédiate du bureau ;
- Il/elle assure le contrôle d'accès de l'ensemble du personnel / visiteurs / contractants ;
- Il/elle ouvre le bureau chaque jour à l'arrivée du premier membre du personnel et ferme le bureau chaque jour à la sortie du dernier membre du personnel ;
- Il/elle réceptionne toutes les personnes qui entrent dans les locaux ;
- Il/elle tient des registres de toutes les entrées du personnel, des véhicules et des visiteurs dans le bâtiment.
- Il/elle filtre le courrier et procède aux vérifications d'usage pour contrôler les courriers et colis devant entrer dans le bureau ainsi que le matériel quittant la Délégation ;
- Il/elle assure une intervention immédiate sur place en cas d'incident ;
- Il/elle répond aux "check radio" effectués ;
- Il/elle rend compte de tout incident au Superviseur des Gardes de Sécurité ;
- Il/elle répond aux instructions spécifiques du Superviseur des Gardes de Sécurité (SGS) ou en cas d'urgence du Chef de Bureau Régional, du Coordinateur Régional Sécurité, du Coordinateur Administratif, du Coordinateur Logistique ou de l'Assistant Technique de référence ;
- Il/elle inspecte tous les véhicules entrant dans l'enceinte du bureau en se conformant aux SOPs ainsi qu'aux consignes de poste ;
- Il/elle fouille aléatoirement les sacs du personnel et les véhicules à la sortie ;
- Il/elle effectue des patrouilles internes du périmètre des bâtiments ;
- Il/elle suit les instructions énoncées dans les procédures opérationnelles standards (SOPs) et dans les consignes du poste.

Profil :

- Expérience dans la sécurité : un minimum de **2 ans** dans le secteur de la sécurité, et de préférence, avec des organisations internationales, des missions diplomatiques ou des ambassades ;
- Parle et écrit le français, maîtrise le swahili ;
- Compétences de base en combat à mains nues, certifiées par un établissement de formation reconnu ;
- Connaissance des procédures opérationnelles de radio ;
- Connaissances en matière de premiers secours et de lutte contre les incendies, qui seront prouvées par la présentation des attestations correspondantes.

4.2.2 Exigences spécifiques des postes à pourvoir

a) Personnel

Le nombre de gardes correspondant à un poste est à la discrétion du contractant à condition qu'il soit en conformité avec la législation locale concernant en particulier le nombre maximum d'heures pour le roulement d'équipe (vacation de service). Dans tous les cas, les doubles roulements (ou doubles services) ne sont pas autorisés.

Les postes ne pourront, en aucun cas, être laissés vacants. Le contractant mettra tout en œuvre pour assigner des gardes selon les horaires prévus pour chacun des postes du présent contrat. De ce fait le contractant devra prévoir un nombre suffisant de gardes pour couvrir les pauses-déjeuners ou tout autre type d'absence.

Tout changement inopiné d'équipes sera dûment enregistré dans le rapport d'incidents tenu par le SGS et sera porté à la connaissance du pouvoir adjudicateur dans le rapport mensuel d'incidents.

Le tableau ci-dessous tient compte des heures de services des différents postes. Sa mise en œuvre est obligatoire et s'articule comme suit :

POSTE	ACRONYME	HORAIRES	EXIGENCES
1	SGS	06 :00 – 16:00	Joignable par téléphone 24/7
2	GS-B	06 :00 – 16:00	8 hres/ jr, 7 jours par semaine
3	GS-B	16:00 – 06:00	Garde de nuit
4	GS-B	12/7	Garde de rotation. Il remplace les gardes titulaires pendant leur jour de repos hebdomadaire

b) Exigences pour les gardes de sécurité

Le contractant devra déployer des gardes de sécurité professionnels qui répondent aux profils minimaux requis pour le poste, et pour lequel ils sont les meilleurs candidats pour accomplir les missions assignées à ce poste.

Avant d'affecter un garde à un poste donné, le contractant demandera l'autorisation préalable du pouvoir adjudicateur, par écrit, au moins 10 jours ouvrables avant le début du déploiement, généralement au début du mois.

Afin d'obtenir cette autorisation préalable, le contractant devra soumettre au pouvoir adjudicateur la liste des postes avec les gardes qui y sont affectés. Pour chaque garde, le contractant devra soumettre :

- un curriculum vitae simple (pas plus de 2 pages)
- la photocopie d'une pièce d'identité valide (soit carte d'identité soit carte d'électeur)
- un casier judiciaire vierge délivré par l'autorité compétente, daté de moins de 6 mois.
- Les attestations de toutes les formations suivies depuis moins de 3 ans, en rapport avec les compétences requises pour le poste (exemples : 1^{er} secours, prévention incendie, utilisation des radios,
- ainsi que tout autre document considéré comme approprié par le contractant et par le pouvoir adjudicateur.

Pour chaque garde, avant de demander l'approbation, le contractant prendra les mesures nécessaires afin de :

- a) veiller à ce qu'il satisfasse aux exigences minimales requises dans le profil du poste mentionné, le contractant garantira qu'il s'agit là du meilleur candidat ;
- b) mener des enquêtes approfondies dans le respect du droit applicable et avec les autorités compétentes, afin d'établir le fait que les membres de son personnel n'ont pas été condamnés par la justice et qu'ils n'ont pas été révoqués des forces armées ou des forces de sécurité ;
- c) veiller à ce qu'il n'ait pas déjà été révoqué ou renvoyé pour faute professionnelle par un précédent employeur ;

Le contractant doit notifier au pouvoir adjudicateur toute modification dans la répartition des gardes, précédemment approuvée, et en demander l'approbation au Chef de Bureau Régional, au Coordinateur Régional Sécurité, au Coordinateur Administratif, au Coordinateur Logistique ou à l'Assistant Technique de référence, avant de procéder au déploiement desdits gardes.

Sans préjudice de l'approbation du garde avant déploiement, le pouvoir adjudicateur peut à tout moment, pendant l'exécution du contrat, demander au contractant de fournir tout document attestant que le garde répond bien aux exigences demandées pour l'ensemble des gardes de ce contrat ainsi qu'au profil spécifique du poste. Par exemple, en cas de doute concernant la condition médicale, le contractant peut être invité à fournir un examen médical et à présenter un certificat médical pour le garde en question.

À tout moment pendant le contrat, le pouvoir adjudicateur peut demander le changement d'un garde de sécurité, sans fournir de justification.

Le contractant devra respecter les droits de l'homme et appliquer la législation locale, y compris le droit du travail couvrant tous les aspects tels que les conditions de travail, les impôts et taxes, les assurances, les congés et les divers avantages.

c) Code de conduite

Le contractant devra se conformer au Code de conduite international des entreprises de sécurité privées (ICoC) signé le 9 Novembre 2010 à Genève, Suisse.

Il fera la promotion de l'autodiscipline nonobstant l'existence d'une procédure disciplinaire.

La procédure disciplinaire se décomposera en actions informelles ou formelles. Dans le premier cas, cela consiste en un échange oral tandis que dans le second cas, cela implique que les actions soient

enregistrées et connues des parties. Il est prévu qu'une succession (3-4 au maximum) d'occurrences disciplinaires informelles se traduise par la prise d'une action officielle et formelle.

Le code visera principalement la procédure disciplinaire formelle, qui comprend quatre étapes principales - enquête, évaluation, jugement et sanction. Il est essentiel que les détails soient consignés par écrit, à chaque étape, et portés à la connaissance du contrevenant. Le contractant aura à charge de veiller à ce que ces étapes soient formellement respectées. Le contractant doit présenter, dans le cadre de sa présentation de l'offre, son code disciplinaire.

d) Recours à la force

Le personnel affecté par le contractant à la sécurisation des enceintes de la DG-ECHO, de ses biens, de son personnel ainsi que de leurs personnes à charge ne fera usage de la force qu'en dernier ressort quand tous les autres moyens raisonnables de résoudre une confrontation hostile par tout autre moyen ont échoué. En cas de recours à la force, les principes fondamentaux de la légitime défense tels qu'établis par les lois du pays hôte s'appliquent pleinement, à savoir les principes de nécessité, de proportionnalité, de simultanéité ainsi que du caractère mesuré de l'usage qui est fait de la force. Il s'agira dès lors de faire cesser un danger imminent menaçant la vie ou l'intégrité physique du personnel de sécurité ou des occupants des locaux de l'Union Européenne sous protection. Toutes les mesures de précaution possibles seront prises pour éviter de blesser des tiers ou d'occasionner des dommages aux biens. L'usage de la force doit immédiatement cesser quand l'objectif a été atteint. Le contractant rendra compte, dans le détail, au pouvoir adjudicataire et dès que possible, de tout incident.

e) Formation du personnel

Le contractant doit s'assurer que chacun de ses personnels affectés à l'action suivra une formation avant sa prise de fonction d'au moins 40 heures et couvrant au minimum les points suivants :

- Comportement d'un personnel de sécurité face au public ;
- Rôle et responsabilité d'un agent de sécurité ;
- Réaction en cas d'intrusion dans les enceintes ;
- Self-défense et immobilisation d'un individu ;
- Réaction contre l'incendie ;
- Premier secours ;
- Communication radio ;
- Remplissage de registres.
- **Nouveau** : Les mesures barrières et bonnes pratiques face à l'épidémie de COVID-19

Annuellement, le contractant s'assurera que chaque gardien suivra un recyclage d'au minimum 16 heures, sur la base d'un plan de formation fourni par le contractant. Le décompte de cette formation annuelle est calculé à partir de la date d'achèvement de la formation précédente pour chaque garde.

Le contractant devra tenir des registres de formation pour documenter la formation reçue par chaque garde affecté au présent contrat.

f) Equipement (incluant uniformes et badges)

Le contractant s'assurera d'une présentation impeccable des gardes en tout temps, à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

À cette fin, le contractant fournira un minimum de deux tenues d'uniformes complètes par an à chacun de ses gardes. Ces uniformes seront gratuitement fournis au personnel par le contractant.

Les uniformes seront adaptés aux exigences climatiques. Les uniformes doivent être d'une qualité et d'une composition telle qu'ils permettront également de patrouiller dans des conditions météorologiques défavorables.

Le contractant fournira également à sa charge un badge d'identification à chacun de ses personnels, mentionnant le nom de l'entreprise, le nom et prénom du garde, sa position et sa photographie

Les uniformes et les badges ne porteront ni logo ni mention de l'Union européenne ou de la DG-ECHO.

Enfin, le contractant fournira tout l'équipement nécessaire à ses gardes afin de leur permettre la bonne exécution de leurs tâches prévues au présent contrat. L'équipement sera en bon état et immédiatement remplacé lorsqu'il sera obsolète ou cassé.

Le contractant devra fournir ce qui suit :

1. tout équipement personnel de protection qui s'avérerait nécessaire aux gardes ;
2. enregistreurs de données (du type "contrôleur de rondes") et station de contrôle permettant de vérifier les patrouilles effectuées en temps réel sur un ordinateur ;
3. pour tous les gardes, tout autre équipement et accessoires s'avérant nécessaires à la bonne exécution de ses tâches (lampes torche, sifflets, chasubles de sécurité de type "gilet à haute visibilité", etc.) ;
4. un téléphone portable et un appareil photo numérique (ou un téléphone portable avec appareil photo intégré) pour le Superviseur des Gardes de Sécurité ;

Le contractant devra fournir tout le matériel en bon état au début du contrat et le remplacer lorsque celui-ci est obsolète ou cassé, sans frais supplémentaires pour le pouvoir adjudicateur.

Il incombera au contractant d'obtenir les différents permis ou licences qui s'avéreraient nécessaires à l'utilisation desdits équipements.

A moins qu'il en soit convenu autrement dans le présent contrat et que le pouvoir adjudicateur ait donné son accord préalable, le contractant interdira à ses gardes de sécurité le port de toute arme (arme à feu, couteaux) et s'assurera que les gardes ne portent pas ce type d'armement durant leur service.

Le contractant assumera tous les frais relatifs à ces équipements. Ces coûts seront répercutés dans l'offre faite par le contractant.

Le pouvoir adjudicateur fournira les éléments suivants :

- Les émetteurs-récepteurs portatifs (type VHF), ainsi que leurs chargeurs et l'électricité ;
- Tous registres et fournitures de bureau nécessaires ;
- Tout autre équipement ou accessoire qui s'avérerait nécessaire à la bonne réalisation des tâches décrites dans le présent contrat.

4.2.3 Patrouille d'intervention / de sécurité

Le contractant fournira également les services d'une patrouille d'intervention / de sécurité motorisée. Cette patrouille ne sera pas exclusivement dédiée à la DG-ECHO, et sera disponible

24/7. Le temps de réponse à toute intervention sera au maximum de 10 minutes à n'importe quelle heure du jour et de la nuit à compter du déclenchement de l'alerte.

Elle sera composée d'au moins deux agents de sécurité et un chauffeur. Le contractant pourra éventuellement être amené à augmenter cet effectif à sa discrétion selon la nature de l'incident.

Lieu :

- Position d'attente, de préférence au siège du contractant ou à partir d'un emplacement stratégique proposé par le contractant.

Tâches générales :

- Intervenir sur site dans le cas d'incidents ou d'accidents comme :
 - o les incidents de sécurité ;
 - o l'activation des alarmes et des systèmes de bouton de panique installés au bureau ou logements ;
- Répondre aux instructions spécifiques du Chef de Bureau Régional, du Coordinateur Régional Sécurité, du Coordinateur Administratif, du Coordinateur Logistique, de l'Assistant Technique de référence ;
- Réagir à toute intrusion au bureau ou résidences, à toute attaque contre le personnel expatrié ou les personnes à leur charge, aux accidents domestiques, aux accidents, pannes de véhicules ou accrochages, aux contrôles de Police ;
- Réagir face à toute autres situations dangereuses telles qu'inondations, incendies ou toute autre catastrophe naturelle ou industrielle ;

Profil :

- Minimum de 5 ans d'expérience dans le domaine de la sécurité ;
- Maîtrise du français ainsi que du swahili ;
- Permis de conduire en cours de validité et expérience en tant que chauffeur d'intervention rapide ;
- Compétences spécifiques en combat à mains nues, certifiées par un établissement de formation reconnu ;
- Connaissance des procédures de fonctionnement des systèmes radio ;
- Excellentes connaissances en secourisme et en lutte contre les incendies, qui doivent être prouvées par des certificats correspondants.

Equipement :

- Véhicule de type 4x4 en bon état de fonctionnement ne devant pas présenter de signes d'accidents ;
- Enregistreurs de données portables (du type "contrôleur de rondes") et système de rassemblement des données permettant la surveillance, en temps réel, de la patrouille et offrant la possibilité de suivre ces données sur ordinateur ;
- Radios portables VHF ou UHF pour chaque membre de la patrouille.

Elle coordonnera son action avec le Superviseur des Gardes de Sécurité et tiendra un registre de l'ensemble des incidents et éléments propres aux différentes interventions réalisées.

4.2.4 Système d'alerte

Le contractant met en place un système de bouton-alerte qui permette de géolocaliser le lieu de l'alerte et permettant une intervention sur site conformément au cahier des charges de la patrouille de sécurité.

4.2.5 Reporting

a) Ad-hoc

Le contractant sera soumis aux obligations de reportings suivants :

- De manière ad-hoc, sur la connaissance de toutes informations sécuritaires (comme échanges de coups de feu, conditions de circulations, émeutes, manifestations, troubles civils), le Superviseur des Gardes de Sécurité doit alerter le personnel de référence de la DG-ECHO (en priorité l'Assistant Technique de référence et le Coordinateur Régional Sécurité) ;
- De manière ad-hoc, sur tout incident touchant à la sécurité, ayant eu lieu dans ou à proximité des enceintes (manifestations, prise de clichés photographiques, etc....). Le rapport préliminaire se fera par voie orale et, dans les 24 heures, par écrit, au Chef de Bureau Régional, à l'Assistant Technique de Référence et au Coordinateur Régional Sécurité. Le rapport d'incident détaillera les mesures prises pour atténuer les risques et remédier à la situation, et prévenir si possible sa répétition ;

Le Superviseur des Gardes devra participer à toute rencontre et réunion spécifique voulu par l'Assistant Technique de Référence, ou lors de missions de responsable sécurité ou de l'administration.

Les registres d'entrées restent la possession de la DG-ECHO, et des copies mensuelles seront faites pour vérification & archivage.

b) Mensuellement

Le contractant devra soumettre au pouvoir adjudicateur un rapport mensuel écrit, dans les 10 jours joint à chaque facture, qui comprendra :

- les informations sur le système de rotation-relèves/vacations de chaque garde (une feuille de description incluant la présence quotidienne de chaque garde) ;
- Un résumé de tous les événements et incidents, liés à la sécurité, pour le mois spécifié ;
- une description des dysfonctionnements ou mauvais fonctionnements des systèmes de sécurité (alarme incendie / intrusion, les téléphones, la radio portable, etc.) ;
- des informations sur les manifestations et autres rassemblements publics organisés dans le périmètre des enceintes ;
- des recommandations / mesures à appliquer pour réduire l'impact des événements à impact sécuritaire.

4.2.6 Contrôle-qualité et évaluation des services

Le pouvoir adjudicateur assurera le suivi et l'évaluation de la qualité de la performance en ayant recours à une expertise interne ou externe. L'évaluation de la performance s'appuiera sur des critères (ou éléments de mesure) objectifs, utiles, pratiques et comparables permettant de mesurer la performance du service rendu par le contractant en considération des services dus dans le cadre de ce contrat.

De ce fait, les critères de contrôle suivants pourront être utilisés :

- Qualité de la mise en œuvre : pertinence des actions et méthodologie du contractant dans la résolution de problèmes concrets et l'adéquation de ces actions aux réalités du terrain ;
- Efficacité de la mise en œuvre : évaluation de l'efficacité avec laquelle les moyens et activités sont utilisés pour obtenir des résultats et évaluation de la qualité des résultats ainsi

obtenus. Ceci sera également réalisé en comparant les approches alternatives envisageables pour atteindre les mêmes résultats, afin de vérifier que l'approche adoptée est bien la plus efficace ;

Les mesures correctives seront identifiées avec le contractant et mises en œuvre dans un délai convenu.

Les critères d'évaluation suivants pourront être retenus :

- Pertinence de l'intervention et cohérence avec les exigences des procédures opérationnelles standards (SOPs) établies par le Coordinateur Régional Sécurité ;
- Efficacité des activités menées, à savoir dans quelle mesure les objectifs de l'intervention (en tenant compte de leur importance relative) ont été réalisés, de manière durable et avec un impact positif ;
- Efficacité des activités d'un point de vue économique, à savoir comment les ressources et les contributions (ressources financières, expertise, temps, etc...) sont utilisées à bon escient pour atteindre le résultat attendu ;
- La cohérence et la valeur ajoutée au plan de sécurité ou aux procédures opérationnelles standards (SOPs).

Les indicateurs suivants pourront entre autres être utilisés pour évaluer la performance :

- Nombre de patrouilles effectuées. Le nombre de patrouilles de référence est de deux par jour ;
- Fréquence des réunions de gestion du contrat. Le niveau de référence de base est d'une réunion ;
- Respect des procédures opérationnelles standards (SOPs). Le niveau de référence de base est de 0 défaillance de nature à affecter de manière significative la sécurité et de 2 échecs de nature mineure ;
- Présentation et apparence des gardes. Le niveau de référence de base est de 2 échecs ;
- Service à la clientèle. Le niveau de référence de base est de 2 échecs ;
- Connaissance du site. Le niveau de référence de base est de 2 échecs ;
- Inspection des véhicules, des personnes et des sacs, etc. Le niveau de référence de base est de 0 défaillance de nature à affecter de manière significative la sécurité de la Délégation de l'UE et de 2 échecs de nature mineure ;
- Assistance. Le niveau de référence de base est de 0 défaillance de nature à affecter de manière significative la sécurité de la Délégation de l'UE et de 2 échecs de nature mineure ;
- La reprise-remise ("Handover") sur poste - Passage de l'information / "briefing". Le niveau de référence de base est de 0 défaillance de nature à affecter de manière significative la sécurité de la Délégation de l'UE et de 2 échecs de nature mineure.

Chaque défaillance identifiée devra faire l'objet de correspondances avec le contractant et les actions correctives mentionnées dans le rapport mensuel.

4.3 Evaluation financière

La proposition financière ne sera évaluée que si le soumissionnaire a satisfait aux conditions administratives stipulées dans le présent document, et qu'il a obtenu la note minimale de 60 sur 100, à l'évaluation technique (voir barème au point 4.1).

Le critère d'attribution unique sera le meilleur rapport qualité / prix, calculé de la manière suivante :

$$T * 60\% + F * 40\%$$

où T = (note de qualité technique de l'offre considérée / note de l'offre de la meilleure qualité technique) * 100

et F = (prix du scénario le plus bas / prix du scénario de l'offre considérée) * 100

4.4 Proposition financière

- La proposition financière doit être présentée selon le format de l'**Annexe IV** ;
- Les montants doivent apparaître en **dollars américain (USD)**² et inclure tous les frais nécessaires pour l'exécution du marché ;
- **Le prix mentionné est fixe et ne peut pas être revu pendant la durée d'exécution du contrat ;**
- Les prix doivent être exprimés hors taxes et autres charges (y compris la TVA) dans la mesure où ECHO est exempté de ces charges conformément aux articles 3 et 4 du **Protocole sur les privilèges et immunités des Communautés Européennes** ;
- Les coûts éventuels liés à la préparation et au dépôt des offres sont uniquement à la charge des soumissionnaires et ne sont pas remboursable par ECHO.

Annexes

- Annexe I : Formulaire d'identification du soumissionnaire (incluant LEF & BAF)
- Annexe II : Déclaration sur l'honneur relative aux critères d'exclusion et d'absence de conflit d'intérêt
- Annexe III : Bordereau de capacité
- Annexe IV : Formulaire de proposition financière
- Annexe V : Modèle du contrat (y compris les conditions générales du contrat)

² Veuillez noter que votre offre doit être faite en dollar mais le paiement pourra se faire aussi en francs congolais, selon les termes des conditions spécifiques du draft de contrat, article II.15.2