NRC NORWEGIAN REFUGEE COUNCIL

Terme de Reference

Service de Nettoyage de bureau et Résidences

NRC TCHAD Ndjamena

1. Présentation et Objectif

Dans le cadre de son engagement à garantir un environnement de travail exemplaire à N'Djamena, NRC Tchad souhaite sélectionner un prestataire qualifié pour assurer le nettoyage professionnel de ses bureaux et de ses résidences (GH). L'objectif est d'offrir, en permanence, un cadre propre, sain, sécurisé et accueillant pour le personnel et les visiteurs, tout en respectant strictement les protocoles sanitaires.

2. Prestations Attendues

Le prestataire devra assurer :

- ✓ Le nettoyage quotidien et périodique des bureaux et résidences, selon les normes NRC et sanitaires (y compris en période d'épidémie).
- ✓ La gestion complète du linge (lavage, repassage, rangement) pour les résidences.
- ✓ La gestion des déchets, dans le respect strict de la confidentialité.
- ✓ Un suivi qualité régulier, avec évaluation par NRC et le superviseur du prestataire.

3. Durée, Lieu et Horaires

- **Durée du contrat de prestataire** :

Le contrat est conclu pour une **durée initiale 1 an renouvelable en cas de bonne performance.** À tout moment, NRC peut, avec dénonciation écrite et un **préavis d'un (01) mois** mettre fin au contrat.

- **Sites concernés** : Bureaux NRC et Résidence à N'Djamena.
- **Horaires** :
  - ✓ Bureau NRC: Lundi-Jeudi 7h45-12h45 / 13h45-16h45 ; Vendredi 7h45-12h45
  - ✓ Résidences : Lundi-Jeudi 7h45-16h45 ; Vendredi 7h45-12h45 ; Samedi 10h-12h

•**Volume horaire** : 39h/semaine/agent.

4. Ressources Humaines & Exigences

Le prestataire devra mettre à disposition :

- **1 agent d'entretien pour le bureau**, affecté exclusivement au site administratif NRC.
- **2 agents d'entretien dédiés aux résidences**, répartis comme suit :

  - ➢ 1 agent par étage pour couvrir les deux appartements situés à chaque niveau.

- Chaque appartement comprend 2 chambres avec salle de bain intégrée, un espace commun (salon/cuisine) et un balcon/terrasse, tous à nettoyer quotidiennement.
- Les agents assureront également la rotation pour le studio du rez-de-chaussée, dont la fréquence de nettoyage sera irrégulière car le studio est réservé aux visiteurs.

1 superviseur dédié, servant de point de contact unique avec NRC, responsable :

- du contrôle qualité des prestations,
- de la présence effective et du suivi des heures du personnel,
- de l'information immédiate à NRC en cas d'absence d'un agent,
- de l'activation de la procédure de remplacement.

En cas d'absence constatée par NRC, la notification est faite au superviseur **dès la constatation**.
le prestataire doit assurer l'arrivée d'un remplaçant **dans un délai maximal de 3 heures** à compter :
– **soit de la notification envoyée par NRC**,
– **soit de la notification émise par l'agence / superviseur**, selon celui qui intervient en premier.
Le superviseur est responsable de **déclencher le remplacement, confirmer l'heure d'arrivée du remplaçant** et assurer la continuité du service.

Exigences pour le personnel mis à disposition :

- Remplacement obligatoire en cas d'absence
- Toute absence planifiée (conges de l'agent) doit être signalée par l'agence à NRC.
- Expérience professionnelle avérée dans le nettoyage de bureaux et de résidences (résidence)
- Maîtrise des protocoles d'hygiène, de sécurité et des bonnes pratiques sanitaires
- Maîtrise du français (compréhension et expression)
- Bonne santé physique
- Discipline, ponctualité, sens du service et adaptabilité à un environnement multiculturel
- Tenue de travail professionnelle complète, identifiable par le logo de la société (fournie par le prestataire)
- Affiliation CNPS obligatoire, avec justificatifs à l'appui
- Comportement professionnel et éthique irréprochable, respectueux des règles de confidentialité, d'intégrité et des valeurs de NRC

5. Détail des Prestations

5.1 Entretien Journalier

- Aération des locaux
- Vidage et nettoyage des poubelles (avec remplacement des sacs)
- Dépoussiérage et nettoyage des sols et du mobilier
- Désinfection des points de contact (poignées, interrupteurs, rampes, robinets)
- Entretien de la cuisine et des sanitaires
- Gestion du linge à la résidence

5.2 Entretien Hebdomadaire

• Nettoyage approfondi des tapis, extincteurs, climatisations, fenêtres, cuisine

5.3 Entretien Mensuel

• Lavage complet des portes et vitres

• Nettoyage du haut des meubles, électroménager, cadres décoratifs

• Nettoyage du réfrigérateur

5.4 Entretien Trimestriel

• Grand ménage général

• Désinsectisation (avec produits approuvés NRC)

• Lavage complet des vitres, cadres portes/fenêtres

5.5 Résidence – Spécificités

• Gestion complète du linge (lavage, séchage, repassage, rangement, suivi stock)

• Hygiène renforcée en cas d'épidémie (désinfection 3x/jour, gestion déchets, EPI* obligatoire)

• **Gestion des consommables** : L'agent doit signaler à NRC tout besoin de réapprovisionnement lorsque les consommables (papier hygiénique, savon pour les mains, sacs poubelles, etc.) sont bientôt en rupture.

***Équipements de Protection Individuelle (EPI)** : gants, masques, chaussures fermées et tout autre équipement nécessaire à la sécurité des agents lors du nettoyage, en particulier des sanitaires à fournir par le prestataire.*

6. Indicateurs de Performance (KPI)

Pour garantir la qualité du service, les indicateurs suivants seront suivis :

• Délai de remplacement d'un agent absent (max 3h)

• Taux de satisfaction des usagers (enquête trimestrielle)

• Taux d'absentéisme et de rotation du personnel

• Fréquence de supervision par l'agence et intervention RH/Admin NRC

• Nombre et niveau des plaintes, incidents (vols, casse, retards…)

• Respect du planning d'entretien et des protocoles sanitaire

7. Engagement Environnemental

Le prestataire s'engage à :

- Utiliser prioritairement des produits écologiques (savon de Marseille, vinaigre blanc, etc.), sauf en période d'épidémie où seuls les produits désinfectants validés NRC seront utilisés

- Gérer les déchets de manière responsable
  – Ne **pas brûler les déchets**
  – Ne **pas jeter les déchets dans la rue ou dans des espaces non prévus**,
  – Assurer un **ramassage, tri et élimination sécurisée** des déchets selon les bonnes pratiques sanitaires et locales.

8. Confidentialité

✓ Tous les agents devront signer un engagement de confidentialité couvrant les informations sensibles des bureaux et la vie privée des résidents de la résidence.
✓ Toute divulgation ou utilisation d'informations obtenues dans le cadre du service est • strictement interdite

9. Procédures de Gestion des Urgences

Le prestataire doit mettre en place des procédures claires et réactives pour toute situation d'urgence pouvant impacter la continuité ou la qualité du service :

Remplacement d'agent absent : En cas d'absence imprévue d'un agent, le prestataire doit assurer son remplacement dans un délai maximum de 3 heures après l'appel de NRC à la société.

• Gestion des incidents : Une procédure écrite doit être prévue pour la gestion de tout incident (accident du travail, vol, casse, dégradation de matériel, etc.), incluant la déclaration immédiate à NRC et la prise de mesures correctives rapides.

• Signalement des situations exceptionnelles : Toute situation susceptible d'affecter l'organisation (indisponibilité du superviseur de la société, force majeure, difficultés majeures rencontrées par la société, etc.) doit être signalée sans délai à NRC, avec une proposition de solution ou d'alternative.

• Communication proactive : Le prestataire s'engage à maintenir une communication régulière et transparente avec NRC sur tout événement ou difficulté pouvant impacter la prestation.

10. Manquements graves et gestion disciplinaire

Les manquements graves peuvent inclure, sans que cette liste soit exhaustive :

- Vol ou détérioration d'objets appartenant à NRC ;
- Comportement inapproprié ou non professionnel du personnel ;
- Absence de contrat de travail ou de cotisations CNPS pour le personnel affecté ;
- Toute sous-traitance non autorisée.

La liste des manquements graves pourra être ajustée et précisée au cours de l'exécution du contrat, en fonction des situations concrètes et des besoins opérationnels de NRC.

Gestion disciplinaire du personnel:

- Tout agent faisant l'objet d'une plainte fondée devra être **immédiatement remplacé** par le prestataire dans le délai convenu (ex. 3 heures après notification du superviseur).
- Le prestataire reste responsable de toute action disciplinaire à l'encontre de son personnel (avertissement, suspension ou remplacement définitif).
- Le superviseur dédié doit signaler immédiatement toute absence ou incident lié au comportement d'un agent et assurer le déclenchement de la procédure de remplacement.

La société prestataire s'engage à respecter les délais de préavis contractuels et à collaborer pleinement avec NRC pour assurer une **transition sans rupture de service** en cas de résiliation ou de remplacement de personnel.

11. Assurance Responsabilité Civile

La fourniture d'une attestation d'assurance responsabilité civile couvrant les risques liés à la prestation est obligatoire.

12. Formation & Suivi Qualité

- Le prestataire fournit un **plan de formation simple** avec calendrier et supports, pour s'assurer que le personnel connaît ses tâches et les protocoles NRC.
- **Évaluation mensuelle** avec le point focal NRC pour ajuster si besoin ; le personnel peut faire des remontées sur comportements ou manquements.
- Si un agent ne comprend pas une tâche, le prestataire doit assurer **une explication ou remise à niveau immédiate**.
- Une **enquête annuelle** mesure la satisfaction générale et sert à améliorer le service.

13. Éthique, Anti-fraude & PSEA

Le prestataire s'engage à respecter strictement les normes et politiques de NRC en matière d'éthique, de lutte contre la fraude et la corruption, ainsi que de protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA).

- Tous les agents, bien qu'ils ne soient pas des employés NRC, devront signer les documents éthiques requis par NRC (Code de conduite, Politique anti-fraude, Politique PSEA) avant toute prise de poste et lors de chaque renouvellement annuel ou à la demande de NRC

- Le prestataire est responsable de la diffusion, de l'explication et de l'application de ces règles à l'ensemble de son personnel intervenant sur les sites NRC, ainsi qu'à toute personne susceptible d'interagir avec NRC dans le cadre du contrat
- En cas de manquement grave à l'éthique, de fraude, de vol, de casse ou de comportement inapproprié d'un agent, la société prestataire devra immédiatement remplacer l'agent concerné, mener une enquête interne et transmettre les résultats à NRC
- Toute perte ou dégradation de matériel imputable à un agent sera à la charge du prestataire, qui devra procéder au remboursement ou au remplacement dans les meilleurs délais

- En cas de récidive ou de manquements répétés, NRC se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis et d'exclure le prestataire de toute consultation future

14. Soumission du Dossier

Le dossier de soumission devra comporter :

- Une proposition technique détaillée, incluant l'organigramme de l'entreprise, la description des moyens humains et matériels, les procédures de remplacement et de gestion des urgences, le plan de formation, les attestations de formation du personnel, et tout document pertinent démontrant la capacité du prestataire à répondre aux exigences du TDR
- Une proposition financière, précisant le prix net par agent, les coûts ponctuels éventuels (cuisinier, plombier, électricien), et la possibilité de recourir à ces services additionnels en cas de besoin
- Le profil de l'entreprise, accompagné d'au moins trois références similaires récentes, avec coordonnées pour vérification.
- Une déclaration de conformité éthique et PSEA, par laquelle le prestataire s'engage, en cas de sélection, à signer et à faire respecter par l'ensemble de son personnel tous les documents éthiques et de conformité requis par NRC
- Le dossier complet devra être transmis par courrier électronique à **td.tender@nrc.no**, au plus tard **le 30 décembre 2025, à 16h00**. Toute soumission devra porter la référence suivante : **NRC/TD/12/2025/003 Services de nettoyage pour les bureaux et résidences NRC Tchad**

15. Critères d'Évaluation

Les offres reçues seront analysées et notées selon les critères suivants :

- Les copies certifiées des documents administratifs obligatoires : licence commerciale, NIF, attestation de TVA, affiliation CNPS, pièce d'identité du représentant légal, bulletins de salaire récents des agents proposés, règlement intérieur de l'agence
- Une attestation certifiée d'assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des risques liés à la prestation
- Qualité technique de la proposition : organisation générale, moyens humains et matériels, procédures internes, plan de formation, dispositifs de suivi qualité
- Expérience et références : présentation de références récentes et vérifiables dans des prestations similaires, avec coordonnées pour vérification
- Compétitivité financière : analyse du rapport qualité/prix, en veillant au respect d'un salaire minimum net de **70 000 FCFA** pour chaque agent d'entretien. Le planning doit prévoir 1,5 à 2 jours de repos par semaine sur la base de 39 heure hebdomadaire.
- Conformité administrative et documentaire : présence et validité de tous les documents exigés dans le dossier de soumission
- La fourniture d'équipements de protection personnelle pour chaque agent
- Pour toute question ou demande de clarification, merci de contacter td.achats@nrc.no