

ANNEXE I

SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

N° EEAS-06-DELBENC-SER-DIR-2022

**Services de nettoyage pour les bureaux de la Délégation de l'Union
européenne au Bénin**

Contrat-direct

Table des matières

1. Spécifications techniques	4
1.1 Caractéristiques des services à fournir.....	4
1.2 Liste des prestations et fréquence	5
1.2.1 Tâches à exécuter tous les jours	5
1.2.2 Tâches à exécuter toutes les semaines.....	6
1.2.3 Tâches à exécuter tous les trimestres.....	7
1.2.4 Tâches à exécuter tous les ans	7
1.2.5 Tâches à exécuter ad hoc	8
1.3 Équipement, produits et fournitures	8
1.3.1 Équipement.....	9
1.3.2 Produits.....	9
1.3.3 Fournitures	10
1.4 Exigences minimales applicables au personnel du contractant.....	12
1.5 Code de conduite	13
1.6 Uniformes	14
1.7 Badges	14
1.8 Respect des règles en matière de santé et de sécurité.....	14
1.9 Respect de l'environnement	15
1.9.1 Économies d'énergie.....	15
1.9.2 Gestion des produits	16
1.9.3 Enlèvement et gestion des déchets	16
1.10 Rapports	16
2. Contenu de l'offre	17
2.1 Enveloppe technique.....	17
2.2 Enveloppe financière.....	17
Annexe 1 – Déclaration de conformité avec les documents de marché.....	19

Annexe 2 – Offre technique	20
Annexe 3 – Offre technique	21
Annexe 5 – Offre technique	23
Annexe 6 – Offre technique	24
Annexe 7 – Offre technique	25
Annexe A – Offre financière	26
Annexe B – Offre financière	27

1. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

1.1 Caractéristiques des services à fournir

Le contractant doit fournir les moyens humains et matériels nécessaires pour assurer le nettoyage professionnel des locaux de la Délégation.

Les locaux de la Délégation couvrent une superficie totale de 1170 mètres carrés, qui comprend réception, hall, couloirs, bureaux, salle de conférence, terrasse extérieure, toilettes, cuisines, portes, archives, stockage et emplacements de stationnement, répartis comme suit:

Zone	nombre d'unités	Type de surface
Parking	3	Béton
Bureaux	26	Carrelage
Toilettes	7	Carrelage
Couloirs (à l'étage)	3	Carrelage
Hall de réception/SAS (Rez-de-chaussée)	1	Carrelage
Hall d'attente	2	Carrelage
Hall sous escalier	1	Carrelage
Espaces de stockage	2	Carrelage
Guérite	1	Carrelage
Salle de réunion	1	Carrelage
Salle d'archive à l'extérieur	1	Carrelage
Espace cuisine	1	Carrelage
Salle informatique	1	Carrelage
Local technique	1	Carrelage
Locaux annexes avec toilettes	3	Carrelage

Le lieu d'exécution des tâches est : bureaux de la Délégation de l'Union européenne à Cotonou sis Avenue Clozel 01 BP 910 Cotonou-Bénin ou autre lieu sis à Cotonou en cas de déménagement des bureaux.

Le contractant sera chargé du nettoyage de tous les locaux de la Délégation pendant les heures d'ouverture de la Délégation, de 08:00 à 18:00 du lundi au jeudi et de 08:00 à 13:30 les vendredis, sauf jours fériés au Bénin. Le travail de nettoyage est organisé de sorte que toute l'équipe est présente de 08 : 00 à 12 : 30 et une personne assure la permanence le reste du temps. La réalisation des tâches se terminera au plus tard 30 minutes avant les heures de fermeture de la Délégation. Les tâches impliquant l'utilisation d'appareils bruyants, comme les aspirateurs par exemple, ne peuvent pas être exécutées entre 10:00 et 17:00.

Occasionnellement, il se peut que certaines prestations doivent être exécutées en dehors des heures normales, à la demande du pouvoir adjudicateur.

1.2 Liste des prestations et fréquence

Les principales prestations à exécuter par le contractant sont réparties selon leur fréquence: quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle et annuelle. Les prestations qui ne sont pas exécutées selon une fréquence fixe sont définies comme des prestations ad hoc.

Seules les prestations exécutées au cours d'un mois feront objet de la facturation du mois concerné.

1.2.1 Tâches à exécuter tous les jours

Zones	Tâches
Extérieur	Nettoyage extérieur (cours, portail, parking)
Réception, hall et couloirs	Nettoyer les surfaces et des vitres. Les vitres des portes d'entrée du RDC doivent être nettoyées le matin et l'après-midi. Vider les poubelles et remplacer les sacs en plastique
Bureaux	Nettoyer les surfaces. Passer l'aspirateur sur les tapis/moquettes. Vider les poubelles et remplacer les sacs en plastique
Salles de conférence et de réunion	Nettoyer les surfaces, Passer l'aspirateur sur les moquettes/tapis. Vider les poubelles Nettoyer les tables de conférence Organiser les salles, y compris disposer les tables et les chaises Nettoyer les traces de doigts sur les interrupteurs, les portes et les surfaces vitrées
Toilettes	Balayer et nettoyer les sols avec un produit désinfectant Nettoyer les installations sanitaires avec un produit désinfectant Nettoyer les taches sur le carrelage des murs Nettoyer les miroirs, les lavabos et les robinets

	Vider et nettoyer les poubelles et remplacer les sacs en plastique Mettre en place le papier hygiénique, les essuie-mains, le savon liquide antibactérien et les blocs pour les cuvettes des WC, et nettoyer les toilettes au moins 3 fois par jour et chaque fois que nécessaire
Cuisine	Ramasser la vaisselle et les couverts dans les bureaux, les salles de réunion et les autres locaux, et les laver Vider et nettoyer les poubelles Balayer et nettoyer le sol Nettoyer les éviers et les plans de travail Service café (préparer du thé ou café, le servir et débarrasser)
Général	Enlever les déchets et les apporter à la poubelle de collecte des déchets interne de l'établissement, et trier les déchets par type si possible. Appui logistique interne (Déménagement, déplacement de mobilier et équipements à l'intérieur de la Délégation)

1.2.2 Tâches à exécuter toutes les semaines

Zones	Tâches
Réception, hall et couloirs	Nettoyer les escaliers en bois
Bureaux	Dépoussiérer les armoires, les étagères, les tables, les lampes et les cadres des tableaux.
Salles de conférence et de réunion	Nettoyer les traces de doigts sur les interrupteurs, les portes et les surfaces vitrées
Parking	Nettoyer les taches d'huile et autres liquides provenant des véhicules à moteur Enlever tous les déchets
Cuisine	Nettoyage des frigo, fontaines d'eau, des armoires et de la microonde.
Général	Enlever les déchets et les apporter à la poubelle de collecte des déchets interne de l'établissement, et trier les déchets par type si possible. Enlever les toiles d'araignée au plafond

1.2.3 Tâches à exécuter tous les trimestres

Zones	Tâches
Réception, hall et couloirs	Désinfecter les claviers des ordinateurs et les téléphones
Bureaux	Désinfecter les claviers des ordinateurs et les téléphones Décapage, ponçage et cirage des escaliers en bois, lavage des stores
Salles de conférence et de réunion	Désinfecter les claviers des ordinateurs, les téléphones et tous les appareils
Cuisine	Nettoyer l'intérieur des réfrigérateurs
Archives, locaux de stockage	Passer l'aspirateur les sols et les moquettes/tapis dans l'ensemble des locaux Nettoyer le dessus des tables avec un chiffon humide si aucun document n'est posé dessus Vider les poubelles
Général	Dépoussiérer et nettoyer toutes les portes intérieures Laver les vitres à l'intérieur et à l'extérieur Désinfecter les poubelles

1.2.4 Tâches à exécuter tous les ans

Zones	Tâches
Réception, hall et couloirs	Polir les sols Nettoyer en profondeur tous les sièges et canapés
Bureaux	Nettoyer en profondeur tous les sièges et canapés
Salles de conférence et de réunion	Nettoyer en profondeur tous les sièges et canapés
Toilettes et cuisine	Polir les sols
Parking	Effectuer un dégrassage
Général	Dépoussiérer toutes les portes en bois et nettoyer les portes vitrées Dépoussiérer et nettoyer tous les appareils techniques (ordinateurs, téléphones, télécopieurs, imprimantes) Nettoyer les plafonniers

	Nettoyer les stores
--	---------------------

1.2.5 Tâches à exécuter ad hoc

Tâches
Nettoyer en profondeur d'une résidence
Nettoyer les locaux de la Délégation en dehors des heures normales d'ouverture en cas d'événement spécial
Autres tâches si nécessaire

1.3 Équipement, produits et fournitures

Le contractant fournira l'équipement, les produits et les fournitures nécessaires à la prestation des services décrits dans les présentes spécifications techniques. Le coût de l'équipement, des produits et des fournitures est inclus dans le prix des prestations. Il incombe au contractant de faire en sorte que le stock d'équipement, de produits et de fournitures soit suffisant pour exécuter les prestations au moment demandé et conformément à la fréquence imposée. Il ne doit jamais y avoir de rupture de stock.

L'équipement, les produits et les fournitures seront entreposés dans une armoire mise à disposition par le pouvoir adjudicateur à cet effet et fermé à clé, situé dans les locaux de la Délégation. Rien ne peut être laissé à l'extérieur des zones autorisées. Tout doit être rangé après chaque intervention.

L'équipement, les produits et les fournitures que doit prévoir le contractant pour l'exécution des prestations sont les suivants:

N°	Besoins	Spécifications minimales exigées
1	Toilettes	Fournitures: ▪ Papier hygiénique en rouleaux ▪ Essuie-mains en papier ▪ Poubelle en plastique avec couvercle et pédale, sacs poubelles ▪ Brosse WC avec support et seaux d'eau plastique ▪ Savon liquide de marque Produits: ▪ Produits de marque pour nettoyer et désinfecter les toilettes ▪ Produit de marque pour nettoyer les sols et les carrelages ▪ Blocs désodorisants de marque (pour l'ensemble des toilettes)
2	Cuisine	Fournitures: ▪ Poubelle en plastique avec couvercle et roues pour faciliter l'enlèvement, sacs poubelles

		▪ Papiers essuie-mains ▪ Torchon de cuisine – à remplacer / laver chaque semaine Produits: ▪ Liquide vaisselle de marque ▪ Produit de marque pour nettoyer les sols et les carrelages
3	Bureaux	Fournitures: ▪ Sacs poubelles Produits: ▪ Cire de marque pour les escaliers en bois
4	Communs	Produits: ▪ Cire / produit de polissage de marque pour les sols ▪ Produit de marque pour nettoyer les sols et les carrelages pour les sols et les escaliers carrelés
5	Fenêtres	Produits: ▪ Produit nettoyant de marque pour les vitres
6	Équipement et matériel	▪ Chariots ▪ Balais ▪ Serpillières ▪ Chiffons à poussière ▪ Chariots de nettoyage avec deux seaux ▪ Seaux ▪ Gants ▪ Chiffon en microfibre spécial pour les vitres ▪ Raclettes ▪ Échelles, escabeaux ▪ Aspirateur de type industriel ▪ Polisseuse de sol de type industriel ▪ Chevalets de signalisation sol humide

1.3.1 Équipement

L'équipement doit être en parfait état et conforme aux réglementations applicables, y compris celles relatives à l'environnement. Tout équipement défectueux sera remplacé par le contractant dans les plus brefs délais.

L'ensemble de l'équipement sera doté des protections nécessaires pour éviter des dommages au bâtiment, au mobilier ou à d'autres objets. Les extrémités supérieures des échelles et des escabeaux doivent être revêtues de patins protecteurs. Les chariots doivent être munis de protections en caoutchouc afin de ne pas endommager les portes, les murs ou les cloisons en cas de collision. Pour l'eau propre, le chariot sera équipé de deux seaux et d'une essoreuse.

1.3.2 Produits

Le contractant veillera à ce que les produits de nettoyage soient adaptés à la surface à nettoyer et à ce que l'utilisation du produit n'endommage pas les surfaces, notamment les moquettes/tapis.

À cette fin, le contractant fournira au pouvoir adjudicateur la liste des produits ainsi que leur désignation et leur étiquetage au moins 5 jours ouvrables avant leur première utilisation. Tout changement de produit est soumis à l'approbation du pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur peut, à tout moment, demander le changement des produits et le contractant devra procéder à ce changement au plus tard 10 jours ouvrables après la notification.

Les produits doivent:

- être adaptés et conformes aux règles et normes de l'UE ou aux normes reconnues à l'échelle internationale, entre autres normes de sécurité, sanitaires et environnementales;
- être étiquetés conformément aux règlements de l'UE ou aux réglementations reconnues à l'échelle internationale (en particulier pour les produits chimiques). L'étiquetage doit permettre à tout le monde d'identifier facilement le produit;
- être d'un niveau de qualité élevé et être utilisés avec précaution en suivant les instructions données par les fabricants;
- toujours être les moins nocifs possible pour la santé et l'environnement et respecter les critères du label écologique de l'UE ou des normes reconnues à l'échelle internationale, lorsqu'ils/elles existent.

Sécurité

1. Pas d'utilisation de produits pouvant entraîner une sensibilisation par inhalation et/ou par contact avec la peau.
2. Tout parfum utilisé est fabriqué ou traité selon le code de bonne pratique de l'Association internationale des matières premières pour la parfumerie (IFRA). Les parfums contenant des nitromuscs ou des muscs polycycliques ne sont pas autorisés.
3. Les conseils de prudence suivants doivent être mentionnés: «Conserver hors de portée des enfants», «Ne pas mélanger des détergents différents» et «Ne pas inhaler le produit vaporisé» (pour les produits conditionnés en vaporisateur).
4. Le produit est sûr pour la santé et l'environnement et est conforme aux normes reconnues à l'échelle internationale.

1.3.3 Fournitures

Le contractant respecte les normes de qualité ci-après. À cette fin, le contractant fournira au pouvoir adjudicateur la liste des fournitures ainsi que leur désignation et leur étiquetage au moins 5 jours ouvrables avant leur première utilisation. Tout changement dans les fournitures est soumis à l'approbation du pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur peut, à tout moment, demander le changement des fournitures et le contractant devra procéder à ce changement au plus tard 10 jours ouvrables après la notification.

Les consommations en papier hygiénique, en essuie-main et autres varient en fonction des périodes et des mouvements du personnel (congrés, rotation, etc.). Il appartient aux soumissionnaires d'évaluer une quantité moyenne mensuelle à partir des données prises lors de

la visite de site et celles du Dossier d'Appel d'Offres (nombre de toilettes) et du nombre de personnel de la Délégation. A cet effet, il convient de préciser que la Délégation compte environ 40 agents. Ce nombre, de même que celui des visiteurs susceptibles d'utiliser les toilettes de la Délégation, varie en fonction des périodes.

a) *Essuie-mains en papier*

- Essuie-mains pliés (en accordéon et en paquets) ou en rouleaux
- Matériau: fibres recyclées 100 %

b) *Papier hygiénique en rouleaux*

- Fibres de papier recyclé 100 % respectant les exigences du label écologique de l'UE ou des normes reconnues à l'échelle internationale
- Couleur blanche naturelle
- Papier 2 épaisseurs gaufré

Les fournitures en papier (essuie-mains ou papier hygiénique) doivent être exemptes de défauts de fabrication (trous, déchirures, faux plis, morceaux plus minces).

Toutes les fournitures en papier doivent répondre a priori aux exigences suivantes:

- Substances anti-moisissures et anti-microbiennes: pas de ralentissement de la croissance des micro-organismes selon la méthode d'essai EN 1104.
- Colorants et azurants optiques: pas de perte de couleur selon la méthode d'essai EN 646/648 (niveau 4 requis).
- Tous les accessoires de nettoyage en textile utilisés pour exécuter les tâches liées au contrat répondent aux exigences techniques prévues par le label écologique de l'UE ou les normes reconnues à l'échelle internationale pour les produits textiles.

c) *Savon liquide*

- Savon écologique répondant aux critères du label écologique de l'UE ou des normes reconnues à l'échelle internationale, biodégradable à plus de 80 % et sans risque pour la santé et l'environnement, conformément à la directive 2005/344/CE ou aux normes reconnues à l'échelle internationale
- Sans solvants synthétiques, chlore et autres halogènes, acides inorganiques et tensioactifs dérivés du pétrole
- Tensioactifs tous d'origine végétale
- Composés organiques tous entièrement dégradables
- Forme: liquide visqueux
- Couleur: indifférente
- Parfum: fantaisie / senteur légère «fraîcheur»
- Ramassage séparé des flacons de savon pour permettre le recyclage

d) Broses WC

Le contractant fournit les broses WC. Celles-ci doivent être remplacées lorsque cela est nécessaire pour assurer un nettoyage correct et des toilettes propres. Les broses WC doivent être déposées exclusivement dans leur support et sans encoche de fixation. Le support est inclus, les broses sont en plastique dur recyclé et faciles à utiliser.

e) Sacs poubelles

Il incombe au contractant de faire en sorte que tous les sacs poubelles soient disponibles en quantité et en qualité suffisantes, notamment:

- Petits sacs pour petits déchets (non triés) dans tous les bureaux et autres locaux, cuisines, salles de réunion, toilettes (essuie-mains en papier), et tous les autres locaux;
- Les sacs doivent être adaptés à la taille des poubelles.

Les besoins en renouvellement de fournitures doivent être vérifiés en permanence.

Les produits utilisés ne doivent pas contenir de substances susceptibles d'endommager les moquettes, le carrelage, le linoléum, les métaux, etc. Leur formulation doit être de nature à préserver les surfaces traitées de façon satisfaisante. Les produits doivent respecter les règles en vigueur en matière de protection de l'environnement et la préférence sera donnée aux produits offrant les meilleures garanties à cet égard.

En cas de dommages aux surfaces résultant du non-respect de ces prescriptions, le contractant devra réparer les dommages dans les meilleurs délais et à ses frais.

1.4 Exigences minimales applicables au personnel du contractant

Le contractant déploiera des agents d'entretien professionnels et expérimentés, sous la direction d'un chef d'équipe professionnel et expérimenté, remplissant les conditions minimales requises ci-après et qui sont les meilleurs candidats pour exécuter les tâches qui leur sont confiées par le contractant.

Tous les agents d'entretien devront avoir au moins 3 ans d'expérience dans le nettoyage de bureaux et de bonnes connaissances orales en français (niveau d'études à préciser).

L'équipe d'entretien sera dirigée par un chef d'équipe qui jouera le rôle de point de contact avec l'administration de la Délégation. Le chef d'équipe devra avoir au moins 5 ans d'expérience au poste de chef d'équipe, ainsi que des connaissances approfondies, tant à l'écrit qu'à l'oral, en français. Le chef d'équipe peut également être un agent d'entretien, auquel cas il ou elle devra également répondre aux exigences applicables aux agents d'entretien.

Le chef d'équipe supervisera la bonne exécution des tâches, coordonnera les agents d'entretien, contrôlera la qualité des prestations et vérifiera l'utilisation correcte des produits et de l'équipement. Il ou elle veillera à ce que le stock de fournitures et de produits soit suffisant pour exécuter les tâches. Il ou elle sera présent(e) dans les locaux de la délégation au moins deux fois par semaine et restera joignable par téléphone de 7 heures à 19 heures.

Le nombre d'agents d'entretien à affecter aux prestations du présent marché est à la discrétion du contractant, mais ne peut en aucun cas être inférieur à 6 agents d'entretien plus 01 chef d'équipe.

Le contractant prévoira un nombre suffisant d'agents d'entretien pour couvrir tout type d'absence, y compris imprévue. Cette disposition s'applique également au chef d'équipe.

Avant d'affecter l'un des membres de son personnel au présent marché, le contractant demandera l'approbation préalable du pouvoir adjudicateur par écrit, au moins 10 jours ouvrables avant le début du déploiement, en général au début du mois.

Pour demander cette approbation préalable, le contractant soumettra au pouvoir adjudicateur la liste des personnes concernées, avec mention de la fonction qui leur est attribuée: agent d'entretien ou chef d'équipe. Pour chacun d'eux, le contractant présentera le curriculum vitæ ainsi que tout autre document jugé approprié par le contractant et/ou par le pouvoir adjudicateur. Avant de soumettre cette demande au pouvoir adjudicateur, le contractant s'assure que les personnes proposées pour approbation n'ont pas été rejetées auparavant dans le cadre d'un marché quelconque en raison d'une inconduite ou d'une faute grave.

À tout moment pendant la durée du contrat, le pouvoir adjudicateur peut demander le remplacement d'un membre du personnel du contractant sans avoir à fournir de justification.

Le contractant notifie au pouvoir adjudicateur tout changement dans l'affectation de son personnel précédemment approuvé et demande l'approbation du pouvoir adjudicateur avant son déploiement.

Le contractant fera en sorte qu'avant d'être affectés au présent marché, les membres de son personnel, aussi bien les agents d'entretien que le chef d'équipe, aient reçu une formation adéquate pour les tâches qu'ils exécuteront, y compris l'utilisation et le dosage appropriés des produits de nettoyage et l'utilisation correcte de l'équipement.

Le contractant respecte les droits de l'homme et applique la législation locale, notamment la législation du travail et la législation sociale couvrant tous les aspects tels que les conditions de travail, les impôts, les assurances, les congés et les avantages sociaux.

1.5 Code de conduite

Le contractant présente au pouvoir adjudicateur une copie de la carte d'identité des membres de son personnel affectés au présent marché.

Le personnel du contractant s'enregistre à chaque entrée et sortie des locaux dans le registre approprié à la réception de la Délégation.

Il est interdit au personnel du contractant d'emporter des objets quelconques, même déclarés inutiles, appartenant à la Délégation et aux membres du personnel du pouvoir adjudicateur.

Il est interdit au personnel du contractant de prendre connaissance de tout document de la Délégation ou des membres du personnel du pouvoir adjudicateur.

Le contractant s'engage à ne pas utiliser ni communiquer à un tiers des informations, documents et connaissances concernant la Délégation. Cette obligation lie le contractant, ses employés et tout sous-traitant éventuel pendant la durée de l'exécution du présent contrat et après sa cessation ou sa résiliation.

Le contractant doit obtenir de chacun des membres de son personnel affectés au présent marché une déclaration signée concernant la confidentialité mentionnée, et doit en fournir un exemplaire à la délégation au début du contrat / bon de commande spécifique ainsi que, pour les membres de son personnel nouvellement affectés, au moment de l'entrée en fonction. Dans cette déclaration, les membres de son personnel doivent s'engager par écrit à respecter la confidentialité de toute information dont ils pourraient avoir connaissance à l'occasion de l'exécution de leurs tâches, et à ne pas rendre public ou faire connaître à un tiers, ou à utiliser pour leur propre profit, tout document ou information, même après avoir quitté leur emploi. Il en va de même pour le personnel de tout sous-traitant éventuel.

Le contractant n'utilisera pas les locaux de la Délégation et les équipements et matériels qu'ils contiennent, notamment les photocopieurs, imprimantes et téléphones à d'autres fins que celles prévues pour l'exécution du présent contrat et exclusivement pour les besoins de la Délégation.

Les frais de réparation de tout dommage causé par le personnel du contractant ou liés à l'utilisation d'équipement, de fournitures ou de produits inappropriés sont à la charge du contractant.

1.6 Uniformes

Le contractant assurera la présentation impeccable du personnel de nettoyage et de son chef d'équipe à tout moment lors de l'exécution des tâches.

À cette fin, le contractant mettra à la disposition de son personnel un nombre aussi élevé que nécessaire d'uniformes pendant l'exécution du marché. Les uniformes fournis tiendront compte des types de tâches (intérieur ou extérieur).

L'uniforme est soumis à l'approbation préalable du pouvoir adjudicateur. Il ne portera ni logo ni élément d'identification de l'Union européenne.

1.7 Badges

Le contractant fournira à chaque membre de son personnel un badge d'identification indiquant le nom de la société du contractant, le nom et le prénom de l'agent, sa fonction et sa photographie.

Le badge ne portera ni logo ni élément d'identification de l'Union européenne.

1.8 Respect des règles en matière de santé et de sécurité

Le contractant s'engage à respecter les règlements et dispositions légales en vigueur pendant la durée du contrat, ainsi que toute nouvelle réglementation prenant effet pendant la durée du contrat.

Les membres du personnel du contractant, y compris les sous-traitants éventuels, respectent les mesures suivantes:

- respecter les consignes de sécurité pour l'utilisation ou l'entretien des produits de nettoyage;
- signaler correctement la zone à risque en cas de danger lors de l'exécution des prestations, afin d'éviter tout accident. À cet égard, le contractant informe son personnel et met à disposition l'équipement nécessaire;
- veiller à ne pas perturber ou mettre en situation dangereuse le personnel et les visiteurs; par exemple, être attentif aux effets irritants de certains produits nocifs ou toxiques;
- utiliser correctement les produits et l'équipement pour la protection et l'hygiène communes et individuelles. Plus précisément, il convient de veiller à ne pas utiliser les produits de nettoyage pour les toilettes ailleurs que dans l'espace sanitaire (ni pour toute autre utilisation que celle à laquelle ils ont été affectés). Il en va de même pour les produits utilisés pour le nettoyage de la cuisine. Ces produits sont régulièrement désinfectés et remplacés autant de fois que nécessaire;
- informer immédiatement le chef d'équipe de toute anomalie; par exemple, câble d'alimentation défectueux, équipement usagé, bris de glace;
- le chef d'équipe rend compte à l'administration de la Délégation de tout accident, de tout cas de menace grave et immédiate, de tout élément inhabituel ou non conforme;
- connaissance des mesures du SEAE relatives aux premiers secours, à la lutte contre l'incendie et à l'évacuation des locaux.

Il est interdit de fumer à l'intérieur des locaux de la délégation, y compris dans les zones affectées à la collecte des déchets.

Le contractant informe la Délégation immédiatement et par des moyens appropriés des problèmes de sécurité ou des risques potentiels pour les occupants. Dans ce cas, il est également tenu de prendre toutes les mesures de précaution nécessaires.

1.9 Respect de l'environnement

Le pouvoir adjudicateur se soucie de l'environnement. À ce titre, le contractant et son personnel (y compris les sous-traitants) sont tenus de respecter la politique environnementale du pouvoir adjudicateur.

Le contractant est tenu de mettre en œuvre de manière systématique des mesures de gestion environnementale spécifiques dans le cadre du présent marché.

Le contractant veille à ce que les informations fournies par le pouvoir adjudicateur sur le plan d'action pour l'environnement en général et plus précisément sur la mise en œuvre pratique des mesures environnementales soient connues de l'ensemble du personnel du contractant déployé dans les locaux de la délégation.

1.9.1 Économies d'énergie

Le personnel du contractant ou, le cas échéant, son sous-traitant, doit impérativement, sauf instruction contraire, éteindre les lumières dans les bureaux et autres locaux à la fin de l'exécution des tâches si les bureaux sont inoccupés.

1.9.2 Gestion des produits

Les produits utilisés pour le nettoyage, qui peuvent, dans certaines conditions, être dangereux et/ou nocifs ou contenir des gaz toxiques, doivent être manipulés avec précaution et conformément aux règles prescrites.

Le contractant se conforme aux exigences en matière de formation de son personnel pour l'utilisation de ces produits. L'utilisation de tout nouveau produit est soumise à l'approbation préalable du pouvoir adjudicateur.

1.9.3 Enlèvement et gestion des déchets

Dans le cadre des tâches à exécuter tous les jours, le contractant assurera la gestion de tous ses déchets (palettes, matières plastiques, récipients, mais aussi produits chimiques, eaux souillées, etc.). Dans le cadre de l'utilisation des installations de la Délégation, il veillera à ce que toutes les exigences soient respectées dans ce domaine.

Un sac poubelle est présent dans les poubelles, ainsi que dans les poubelles et les corbeilles dans les toilettes et la cuisine. Ces sacs sont fournis par le contractant et doivent être remplacés quotidiennement.

Le contenu des poubelles, les divers déchets et les poussières provenant du balayage et des aspirateurs sont collectés et placés dans des sacs plus grands, également fournis par le contractant, qui seront ensuite déposés à l'endroit prévu à l'extérieur du bâtiment.

À titre facultatif, les sacs de déchets peuvent être transportés sur des chariots conçus à cet effet, puis placés dans les conteneurs prévus pour le type de déchets concerné.

Les poubelles, les bacs à ordures, les chariots et les conteneurs sont nettoyés tous les jours et désinfectés au moins une fois par mois.

Afin d'éviter tout risque d'incendie, le contractant donnera des instructions à son personnel, notamment en ce qui concerne:

- l'interdiction de fumer (interdiction générale dans les locaux de la Délégation);

1.10 Rapports

Le contractant présente un rapport mensuel concernant la réalisation des prestations, ainsi que les plannings hebdomadaires signés indiquant combien de fois chaque zone a été nettoyée.

Au bout des six premiers mois du contrat, puis à la fin de chaque année du contrat, le contractant est tenu de présenter une déclaration annuelle sur les produits utilisés (domaine d'utilisation, volume consommé, compatibilité environnementale et données ponctuelles «santé et sécurité»), y compris un rapport sur le nombre de sacs et/ou de conteneurs enlevés par type de déchets.

2. CONTENU DE L'OFFRE

Les soumissionnaires fourniront tous les documents demandés énumérés ci-après sous «enveloppe technique» et «enveloppe financière».

Si l'un des documents de l'« enveloppe technique» et de l'«enveloppe financière» fait défaut, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de ne pas le demander et de procéder à l'évaluation uniquement sur la base des documents présentés.

2.1 Enveloppe technique

- Déclaration de conformité avec les documents de marché dûment remplie et signée (annexe 1).
- Une description de l'offre présentée. Le soumissionnaire expliquera en détail son offre, en précisant notamment les tâches qui seront réalisées par chaque membre d'une offre conjointe et par chaque sous-traitant dont la part du marché est supérieure à 10 % (annexe 2).
- Critère d'attribution n° 1: Organisation des tâches (annexe 3).
- Critère d'attribution n° 2: Mesures relatives à la santé et à la sécurité (annexe 4).
- Critère d'attribution n° 3: Respect des mesures environnementales (annexe 5).
- Critère d'attribution n° 4 : Mesures de contrôle de la qualité (annexe 6).
- Critère d'attribution n° 5 : Conditions sociales et économiques (annexe 7).
- Tous les autres documents figurant à l'annexe II, « Bordereau de soumission » du cahier des charges

2.2 Enveloppe financière

- Le bordereau de prix unitaires dûment complété et signé (annexe A).
- Le scénario dûment complété et signé (annexe B).

Les documents suivants seront en outre fournis:

1. Un formulaire «Entité légale» signé et accompagné de ses justificatifs. Ce formulaire est disponible à l'adresse http://ec.europa.eu/budget/contracts_grants/info_contracts/legal_entities/legal_entities_en.cfm (Entité légale – Entité de droit privé). Si le soumissionnaire est une personne morale, une copie lisible de l'acte de nomination des personnes autorisées à représenter le soumissionnaire dans ses relations avec les tiers et en justice, ou une copie de la publication de cet acte de nomination, si la législation applicable à l'entité légale concernée requiert une telle publication. Toute délégation de cette autorisation à un autre représentant non mentionné dans l'acte de nomination officiel doit être justifiée,

- preuve à l'appui. Si le soumissionnaire est une personne physique, une preuve de son inscription dans un registre professionnel ou un registre du commerce ou tout autre document officiel mentionnant son numéro d'enregistrement. Un consortium légalement constitué doit présenter son propre formulaire «Entité légale», distinct du formulaire «Entité légale» de chaque membre du groupe.
2. Une fiche signalétique financière signée et accompagnée de ses justificatifs. Le formulaire est disponible à l'adresse http://ec.europa.eu/budget/contracts_grants/info_contracts/financial_id/financial-id_en.cfm (Signalétique financier). Un seul formulaire doit être fourni, même dans le cas d'offres conjointes.

Annexe 1 – Déclaration de conformité avec les documents de marché

Déclaration de conformité avec les documents de marché

EEAS-06-DELBENC-SER-DIR-2022

[Je] [Nous] soussigné[e/s/es],, en qualité de représentant[e/s/es] légal [légale/légaux/légales] autorisé[e/s/es] de *[à compléter avec le nom du soumissionnaire; pour les offres conjointes, doit inclure tous les membres]*, déclare [déclarons] par la présente que nous avons examiné et que nous acceptons sans réserve ni restriction toutes les clauses et conditions énoncées dans l'invitation à soumissionner, dans le cahier des charges, dans les spécifications techniques et dans le projet de contrat pour la procédure d'appel d'offres mentionnée ci-dessus et, le cas échéant, que nous renonçons aux conditions générales ou particulières propres au soumissionnaire. Nous proposons de fournir les services sur la base de notre offre technique et de notre offre financière, qui ne divergent en aucune façon des exigences décrites dans les documents d'appel d'offres, tels qu'ils ont été rédigés par le pouvoir adjudicateur. Notre offre répond à toutes les exigences techniques indiquées dans le cahier des charges et les spécifications techniques.

Nous nous engageons également à respecter scrupuleusement ces exigences durant l'exécution du contrat-cadre dans le cas où le marché nous serait attribué.

Nom du soumissionnaire:

Nom du représentant légal du soumissionnaire:

Date:

Signature:

REMARQUE: Pour les offres conjointes, cette déclaration de conformité doit être signée par chaque membre, sauf si le chef de file est dûment autorisé à signer au nom de chaque membre en vertu d'une procuration jointe à l'offre.

Nom du soumissionnaire

Nom du représentant légal du soumissionnaire:

Date:

Signature:

Annexe 2 – Offre technique

Une description de l'offre présentée. Le soumissionnaire expliquera en détail son offre, notamment en précisant les tâches qui seront réalisées par chaque membre d'une offre conjointe et chaque sous-traitant dont la part du marché est supérieure à 10 %.

Annexe 3 – Offre technique

Critère d'attribution n° 1: Organisation des tâches

(Nombre maximum de points: 20)

Ce critère permettra d'évaluer l'organisation des tâches par le soumissionnaire. Les soumissionnaires détailleront l'organisation proposée et fourniront en particulier des informations détaillées pour chacune des questions.

- Comment le soumissionnaire s'engage-t-il à organiser les tâches de manière à réduire l'impact des différentes activités de nettoyage sur le personnel du pouvoir adjudicateur travaillant dans les locaux? - 10 points
- Quelles sont les mesures prévues pour assurer la continuité du service en cas d'absence imprévue d'un ou plusieurs agents d'entretien ou du chef d'équipe? - 10 points

Annexe 4 – Offre technique

Critère d'attribution n° 2: Mesures relatives à la santé et à la sécurité

(Nombre maximum de points: 15)

Description de la politique du soumissionnaire en matière de santé et de sécurité applicable au présent marché

Annexe 5 – Offre technique

Critère d'attribution n° 3: Respect des mesures environnementales

(Nombre maximum de points: 10)

Le soumissionnaire décrira la manière dont il sélectionnera les produits de nettoyage et de désinfection en tenant compte de leur impact sur l'environnement.

Annexe 6 – Offre technique

Critère d'attribution n° 4: Mesures de contrôle de la qualité

(Nombre maximum de points: 15)

Ce critère permettra d'évaluer les mesures de contrôle appliquées dans le but de garantir la qualité des prestations exécutées dans le cadre du présent contrat. Les soumissionnaires détailleront leurs mesures et fourniront en particulier des informations détaillées pour chacune des questions.

- Quels mesures, protocoles et moyens physiques seront mis en œuvre pour contrôler et garantir la qualité des services fournis? - 05 points
- En quoi les mesures proposées optimisent-elles l'exécution des prestations? – 05 points
- Description de la méthode du soumissionnaire en matière de gestion des réclamations dans le cadre du présent contrat – 05 points

Annexe 7 – Offre technique

Critère d'attribution n° 5: Conditions sociales et économiques

(Nombre maximum de points: 40)

Ce critère permettra d'évaluer les conditions sociales et économiques que le soumissionnaire proposera à ses agents d'entretien afin de garantir la loyauté et la motivation du personnel.

Les soumissionnaires décriront tous les avantages sociaux et mesures incitatives accordés au personnel qui sera déployé dans le cadre du présent contrat, tels que primes et incitations financières, indemnités, promotion, formation, couverture médicale et toute autre initiative destinée à motiver les agents et à encourager leur loyauté envers le soumissionnaire

- Décrire les horaires de travail hebdomadaires et mensuels. (5 points)
- Expliquer la structure d'évolution de carrière en place et mentionner les possibilités d'avancement mises en place pour le personnel de nettoyage. Expliquer comment les agents d'entretien seront tenus informés et consultés sur les questions professionnelles et les questions concernant leurs droits. (5 points)
- Justifier la structure de rémunération en place visant à favoriser la motivation du personnel et la satisfaction professionnelle. (5 points)
- Détailler les politiques et procédures en matière de santé et de sécurité appliquées au personnel de nettoyage. Décrire comment la santé et l'aptitude physique des agents d'entretien seront assurées. (5 points)
- Décrire toutes les mesures incitatives et les avantages sociaux non visés ci-dessus qui s'appliqueront aux agents d'entretien qui seront déployés, par exemple:
 - rémunération financière mensuelle compétitive des agents d'entretien, exprimée en pourcentage payé au-dessus du salaire minimum légal;
 - affiliation à un fonds/régime de sécurité sociale allant au-delà des exigences minimales imposées par la législation locale;
 - affiliation à une assurance maladie allant au-delà des exigences minimales imposées par la législation locale;
 - nombre de jours de congés payés annuels supérieur aux exigences minimales imposées par la législation locale;
 - tous les autres avantages qui ne sont pas légalement obligatoires. (20 points)

Annexe A – Offre financière**Bordereau de prix unitaires en FCFA**

Poste	Description*	Type d'unité	Prix unitaire en FCFA
A	<i>Prestations journalières</i>	<i>Prix par jour</i>	
B	<i>Prestations hebdomadaires</i>	<i>Prix par semaine</i>	
C	<i>Prestations trimestrielles</i>	<i>Prix par trimestre</i>	
D	<i>Prestations annuelles</i>	<i>Prix par an</i>	
E	<i>Prestations ad hoc</i>	<i>Prix ad hoc (par heure)</i>	

* L'équipement, les produits et les fournitures nécessaires à la prestation des services sont inclus.

Lorsqu'ils complèteront ce tableau, les soumissionnaires devront indiquer les prix unitaires de chaque poste; ils ne modifieront, n'ajouteront ni ne supprimeront aucun poste. À défaut, leur offre sera éliminée.

Nom du soumissionnaire:

Nom du représentant légal du soumissionnaire:

Date:

Signature:

REMARQUE: Pour les offres conjointes, cette annexe doit être signée par chaque membre, sauf si le chef de file est dûment autorisé à signer au nom de chaque membre en vertu d'une procuration jointe à l'offre.

Nom du soumissionnaire:

Nom du représentant légal du soumissionnaire:

Date:

Signature:

Annexe B – Offre financière

Scénario de prix pour la durée du contrat (1 an) en F CFA

Poste	Description*	Type d'unité	Estimation du nombre d'unités sur la durée maximale du marché	Prix unitaire en FCFA	Prix total en FCFA
1	2	3	4	5	6 = 4 x 5
A	<i>Prestations journalières</i>	<i>Prix par jour</i>	365		
B	<i>Prestations hebdomadaires</i>	<i>Prix par semaine</i>	52		
C	<i>Prestations trimestrielles</i>	<i>Prix par trimestre</i>	4		
D	<i>Prestations annuelles</i>	<i>Prix par an</i>	1		
E	<i>Prestations ad hoc</i>	<i>Prix ad hoc (par heure)</i>	24		
TOTAL					

* L'équipement, les produits et les fournitures nécessaires à la prestation des services sont inclus.

Lorsqu'ils compléteront ce tableau, les soumissionnaires devront indiquer dans la colonne 5 les mêmes prix unitaires qu'à l'annexe A – Offre financière. Les soumissionnaires calculeront soigneusement le total dans la colonne 6. Ils feront ces calculs pour chaque poste; ils n'ajouteront, ne supprimeront ni ne modifieront aucun poste. À défaut, leur offre sera éliminée.

Nom du soumissionnaire:

Nom du représentant légal du soumissionnaire:

Date:

Signature:

REMARQUE: Pour les offres conjointes, cette annexe doit être signée par chaque membre, sauf si le chef de file est dûment autorisé à signer au nom de chaque membre en vertu d'une procuration jointe à l'offre.