

Annexe I : Termes de référence (TdR)

Titre du projet : Prestations de gardiennage pour le bâtiment administratif du HCR Maroc

Le présent document a pour but de présenter les termes de référence de la mission de Gardiennage / Sécurité / Sûreté à exécuter par le prestataire pour le compte du HCR Maroc ci-après dénommée « Acquéreur ».

1. DESCRIPTION DU PROJET

Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés au Maroc (HCR) souhaite conclure un accord cadre (Long term agreement) pour les services de gardiennage. Ce processus d'achat est conduit par le HCR pour son propre compte. A titre indicatif, veuillez noter que le volume du chiffre d'affaires réalisé par le HCR au cours de l'exercice 2021. Ce chiffre ne constitue aucunement un engagement de la part du HCR de réaliser un quelconque volume minimal de chiffre d'affaires avec le prestataire qui sera retenu.

Agence	CA 2021
HCR	681, 308.76 HT

2. TERMES DE REFERENCE DE LA PRESTATION

2.1 Critères d'éligibilité et de qualification :

Cette partie inclut les critères de qualification et les conditions d'éligibilité que les candidats doivent en disposer pour être pré-qualifiés puis invités à soumettre une offre.

2.1.1 Eligibilité

- Le soumissionnaire ne devrait pas être suspendu, exclu ou autrement identifié comme inéligible par une organisation des Nations Unies ou le Groupe de la Banque mondiale ou toute autre organisation internationale.
- Il incombe au soumissionnaire de s'assurer que ses employés, coentrepreneurs, sous-traitants, fournisseurs de services, fournisseurs et / ou employés respectent les critères d'admissibilité établis par les nations Unies.
- Les soumissionnaires doivent strictement éviter les conflits avec d'autres affectations ou leurs propres intérêts, et agir sans considération pour les travaux futurs. Les soumissionnaires ayant un conflit d'intérêts seront disqualifiés.
- Les soumissionnaires ne doivent pas avoir d'antécédents de décisions judiciaires/arbitrales au détriment du soumissionnaire au cours des trois dernières années.

2.2.2 Qualifications du prestataire

- Le prestataire doit avoir au minimum 5 années d'expérience pertinente dans le domaine du gardiennage/sécurité.
- Le prestataire doit exécuter au minimum 3 contrats de nature, valeur et complexité similaire, au cours des 5 dernières années.
- Le prestataire doit avoir un Chiffre d'affaires annuel minimum de MAD 1,000,000.00 (Un Million de Dirhams Marocains) pour les années 2020 et 2021.

2.2 Exigences techniques

A titre non limitatif, les prestations attendues par l'Acquéreur vis à vis du prestataire visent à lutter contre les actes de malveillance et les intrusions, et de prévenir les risques d'incendie et d'inondation. Ces activités couvrent les éléments suivants :

2.2.1 Prestations de gardiennage :

- Assurer les services de gardiennage, contrôle d'accès et la protection du site désigné 24 heures par jour, 7 jours par semaine.
- Contrôler et enregistrer l'accès des personnes sur le site.
- Contrôler et enregistrer l'accès des véhicules et équipements sur le site, y compris le contrôle des bornes escamotables, de fouille des véhicules, miroir d'inspection.
- Contrôler les sorties de tout équipement, matériel ou mobilier des locaux surveillés sans autorisation.
- Assurer les interventions liées à la surveillance et à la Sécurité du site.
- Assurer l'accueil et le filtrage en dehors des heures ouvrables.
- Contrôler l'accès aux propriétés de l'Acquéreur, protéger les biens et les personnes du site.
- Surveiller les limites extérieures du site.
- Identifier les visiteurs et interdire l'accès aux personnes qui refusent de s'identifier ou de respecter les procédures de contrôle d'accès.
- Contrôler et enregistrer l'accès du personnel en dehors des heures d'ouverture.
- Exécuter des rondes dans les locaux.
- Renseigner les cahiers de ronde.
- Informer des anomalies constatées sur site, et établir une fiche des anomalies constatées lors des rondes en indiquant les portes restées ouvertes, les lampes défectueuses, dysfonctionnement des systèmes d'alarme et d'inondation, fuites d'eau, Un court-circuit...etc. et transmettre un rapport hebdomadaire à la personne en charge de la sécurité dans le site.
- Exécuter, exclusivement, les consignes de sécurité et de sûreté dûment approuvées.
- Renfort et maintenance de la sécurité en l'occurrence des démonstrations ou protestations devant le site jusqu'à l'arrivée des forces de l'ordre.
- Adapter la prestation en cas de modification d'horaires ou en cas d'ajout d'une ou plusieurs zones d'intervention.

2.2.2 Gestion des systèmes d'alarme, détection et vidéosurveillance :

- Gérer et faire usage des installations et des équipements de détection d'incendies, alarmes techniques et vidéosurveillance du site ainsi que tout autre équipement pouvant être mis à disposition dans le futur.
- Assurer les interventions sur alarmes.
- Faire rapport des incidents liés à la gestion des alarmes au point focal sécurité.
- Intervenir sur le système de contrôle d'accès pour des opérations courantes.

2.3.3 Gestion des urgences:

- Répondre à des événements ou incidents tels que des alertes de sécurité, des actes criminels, des manifestations ou des altercations survenant sur la propriété reconnue comme étant celle de l'organisation.
- En cas d'une tentative d'intrusion armée, l'agent doit se trouver toujours prêt à verrouiller les accès.
- Intervenir pour donner les premiers secours aux blessés.
- Prévenir les risques d'incendie et d'inondation et intervenir de premier niveau aux gestes de premier secours par l'utilisation des extincteurs.
- Aider à évacuer tous les occupants du bâtiment et/ou de la propriété reconnue comme étant celle de l'organisation en cas d'alerte.
- Faciliter l'accès aux locaux et bureaux aux pompiers ou aux premiers secours en cas d'incendie ou de sinistre
- Ne pas prendre d'initiative dangereuse

2.3.4 Divers

- Assurer une permanence téléphonique en dehors des heures d'ouverture du bureau de l'acquéreur.
- Renseigner les cahiers de poste et autres documents à sa disposition
- Soumettre les comptes rendus d'événement au point focal de sécurité.
- Assurer l'accompagnement du personnel à leurs véhicules pour le personnel demeurant à des heures tardives.
- Assurer l'accompagnement du personnel à l'accueil des prestataires et fournisseurs pour les visites des lieux, et les travaux en cas de besoin.

2.2 Assurance qualité et reporting :

2.2.1 Assurance qualité :

Le prestataire devra, en tout point, répondre aux critères d'une prestation de très haute qualité. Il est appelé à mettre en place les mécanismes appropriés de suivi, contrôle et reporting, et qui devront être détaillés de manière détaillée dans l'offre technique. Le prestataire déclinera et présentera ses modes opératoires, outils de mesure et de support qui permettront d'apprécier la prestation. Les engagements qualité du prestataire devront être rédigés en termes de résultat mesurables vis-à-vis de l'Acquéreur. Ils sont précisés par :

- Le descriptif du processus.
- Le détail et les moyens mis en œuvre pour réaliser la mission.
- Les documents et enregistrements utiles à la mise en place et au suivi de ces engagements.
- Les modalités et procédures de contrôle interne.

Le prestataire devra:

- Désigner un(e) responsable dédié(e) qui sera l'interlocuteur (trice) pour le suivi de la prestation.
- Désigner parmi son personnel d'encadrement (personnel non affecté sur le site) un(e) responsable qui sera chargé(e) de :
 - Encadrer et contrôler le personnel sous sa responsabilité et veiller au bon déroulement de la prestation.
 - Informer systématiquement et immédiatement le représentant du site des événements ou anomalies rencontrés dans le service.
 - Gérer le personnel affecté au poste.
 - Contrôler la prestation et l'aptitude du personnel à réaliser la mission.
 - Assurer l'encadrement et le contrôle des agents rondiers.
 - Vérification du respect du recueil des consignes et contrôle des cahiers de poste.
 - Mettre en place le planning des agents de sécurité en concertation avec le HCR et après son approbation.

2.2.2 Reporting :

Le prestataire reportera à chaque responsable d'exploitation de site Sécurité/Sûreté de l'Acquéreur qui sera son interlocuteur unique sur le site. Il assurera un rapport quotidien et immédiat de tout problème, incident ou anomalies constatées dans l'exercice de sa mission de surveillance / gardiennage, ainsi qu'un rapport de synthèse mensuel sous une forme à déterminer avant la prestation. Il s'engage à mettre en place les moyens nécessaires de façon à effectuer sa prestation dans des conditions de qualité irréprochables.

2.3 Profil du personnel affecté à la mission :

Les agents (homme et/ou femme) de sécurité affectée au site du HCR devront répondre au profil suivant :

2.3.1 Profil

- Très bonne présentation
- Être capable de comprendre et d'exécuter efficacement les règles, les procédures écrites, les ordres de postes et les instructions
- Être capable de communiquer efficacement avec le personnel et les visiteurs de l'acquéreur, le personnel des Nations Unies.
- Être capable de rédiger des paragraphes courts et précis pour les rapports écrits

- Avoir suivi l'orientation et la formation initiale avant le déploiement sur le poste.
- Très bonne connaissance du terrain et du quartier.
- Une bonne aptitude physique
- Être âgé d'au moins vingt et un (21) ans à la date de recrutement par le prestataire
- Avoir une bonne réactivité face aux événements
- Intégration très forte de la notion de confidentialité et de discrétion

2.3.2 Formation Générale

- Bonne maîtrise de la langue française (lu, écrit et expression orale)
- Capacité à rédiger des comptes rendu et rapports, et à utiliser et présenter des registres clairs et exploitables.

2.3.3 Formations spécifiques

Les équipes d'intervention devront être formées :

- Aux techniques de contrôle d'identification et de filtrages des personnes, des véhicules et du matériel
- Aux tactiques de rondes de surveillance, à l'intérieur, comme l'extérieur,
- À l'intervention de premier niveau par l'emploi des extincteurs et des réseaux incendie armés.
- Aux gestes de premier secours.
- Capacité à établir des communications radio avec langage approprié.

2.4 **Moyens techniques à mettre en œuvre par le prestataire**

- Un système Radio, permettant une communication permanente entre les Agents de Sécurité en ronde et leur quartier général (à valider par l'Acquéreur)
- Le matériel de transmission retenu doit faire fonction de PTI (Protection de Travailleur Isolé)
- Les lampes torches
- Les balises de contrôle de rondes (à valider par l'Acquéreur)
- Sifflets
- Téléphone portable

2. **OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

3.1 **Gestion du Personnel :**

3.1.1 Affectation du personnel :

Le prestataire devra désigner un(e) unique correspondant(e) qui devra pouvoir être joint(e) **24h/24**. Ce correspondant aura autorité pour prendre toutes les mesures nécessaires quant au fonctionnement de la prestation. Le prestataire veillera à une parfaite intégrité morale des personnes affectées sur le site. Tout personnel affecté pour la prestation fera l'objet d'une information préalable (déclaration préalable à réalisation d'opération) accompagnée de la fiche de présentation de l'intéressé. La personne devra être présentée au point focal sécurité de l'Acquéreur.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de réaménager et de modifier l'organisation de la prestation (répartition du nombre d'agents affectés, les zones d'interventions, etc.) en fonction de l'évolution en termes de sécurité, de façon temporaire ou permanente et d'en informer le titulaire. Ces adaptations ne changent pas les conditions financières du marché.

3.1.2 Identité du personnel – Règlement intérieur :

Pour chaque agent (homme et/ou femme), le prestataire fournira à chaque agence un dossier constitué des pièces suivantes :

- ✓ Fiche de renseignements d'identité avec photo
- ✓ un extrait de casier judiciaire
- ✓ Photocopie recto verso couleur de la carte d'identité nationale
- ✓ Contrat de travail (en conformité au code de travail marocain et réglementation en vigueur (SMIG, congé annuel, CNSS, AMO)
- ✓ Attestation d'expérience et de diplôme
- ✓ Attestation de formations en Sécurité, Sureté
- ✓ Certificat médical d'aptitude lié à l'emploi
- ✓ Reconnaissance du cadre des obligations de réserve et confidentialité liées à l'exercice de sa mission

L'affectation d'un agent sur un poste ne pourra se faire qu'avec l'accord préalable du client, représenté par son Responsable Sécurité. Le personnel du prestataire devra se conformer au règlement intérieur du HCR. Il (elle) sera muni d'un badge nominatif qui devra être porté en permanence. L'agence se réserve le droit d'interdire provisoirement ou définitivement l'accès à tout agent ayant commis une faute grave.

Tout agent qui n'a pas les qualités requises (morale ou professionnelles) pour l'exercice de cette fonction doit être remplacé immédiatement.

3.1.3 Personnel Back up :

Le prestataire se donnera les moyens de respecter le cahier des charges dans toutes les circonstances (remplacement non prévu y compris). De ce fait, et en cas d'absence injustifiée ou retard, le prestataire garantit la continuité de la prestation en procédant au remplacement de la personne dans un délai de **60 minutes**, suivant l'heure de prise de poste. En cas de défaillance de jour comme de nuit d'une personne affectée à un poste (retard, absence, maladie...) le prestataire s'engage à prendre toutes mesures correctives pour assurer le fonctionnement normal de la prestation dans les **2 heures** qui suivent l'heure normale de prise du service. En cas de faute grave (flagrant délit de vol, agressivité vis à vis du personnel du HCR, acte d'indiscipline caractérisé vis à vis du personnel du HCR, fonctionnaires SNU, visiteurs, etc..), le prestataire s'engage à remplacer l'agent incriminé sur le champ. En cas de besoin, la société prestataire procédera au changement des agents à la demande de l'Acquéreur.

3.1.4 Respect de la législation du travail en vigueur :

Le prestataire recrute, rémunère, emploie et forme sous sa seule responsabilité, le personnel nécessaire à l'exécution de la mission, tout en respectant les Conditions générales relatives au contrat du HCR. Le prestataire fait siens les problèmes d'horaires et d'effectifs pour l'observation de la législation du travail relative notamment à la durée de travail, aux repos hebdomadaires et aux congés

annuels ou autres. Il fait son affaire personnelle des accidents de trajet qui pourraient survenir à ses employé(e)s du fait ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat et ses accidents de travail de leur fait propre.

Le soumissionnaire doit s'engager à respecter les textes de loi en vigueur propres aux entreprises de prévention et de sécurité, notamment en matière de législation du travail y inclus la rémunération et couverture sociale de ses employé(e)s déployé(e)s sur le site, et devra être en mesure de justifier à l'Acquéreur le respect de ces règles. Le prestataire s'engage à verser un salaire net minimum de 3000 dhs, que les agents doivent recevoir dans leurs comptes bancaires au plus tard le 05 de chaque mois et à respecter les droits au congé annuel selon le code du travail marocain en vigueur ainsi que la durée légale du travail effectif qui est fixée à 40 heures par semaine civile, le droit au congé maladie, le droit aux jours fériés nationaux et religieux, le droit au congé parental et le droit à la prime d'ancienneté pour l'agent éligible. Par souci de respect des droits du personnel travaillant dans les locaux, ceci fera l'objet de vérifications trimestrielles par les services compétents du HCR et toute défaillance pourrait entraîner l'annulation du contrat de service.

3.2 Responsabilité du prestataire et Assurances :

3.2.1 Responsabilité du prestataire :

Toutes précautions seront prises pour que les mobiliers, matériels et locaux mis à disposition du prestataire soient utilisés et conservés en parfait état. Un état des lieux contradictoire sera établi en début et fin de l'exécution de la prestation. Le prestataire sera responsable de tout dommage corporel ou matériel provenant de l'exécution des obligations mises à sa charge par l'exécution du contrat ou bien de leur inexécution même partielle. Il répondra en outre de tout dommage corporel, matériel ou immatériel survenu par le fait de ses préposés, leur imprudence ou leur négligence y compris les dommages résultant d'agissements ayant un caractère frauduleux, délictueux ou de simple malveillance. Il supportera les frais de réparations, remises en état, à la suite de détériorations dues à des fautes ou négligences de son personnel. De même, sa responsabilité sera engagée pour le remboursement des vols dus à une malveillance de son personnel. Le prestataire demeurera responsable des faits ou agissements de leur personnel, même après disparition du lien de subordination dès lors que les faits ou agissements reprochés trouvent leur origine dans l'exécution du contrat. Les dommages résultant d'une faute ou omission du prestataire ou son représentant sont intégralement laissés à sa charge pour réparation.

3.2.2 Assurance :

Le prestataire devra souscrire une assurance (assurance perte de clés notamment, assurance responsabilité civile) permettant de couvrir les coûts et frais imputables en application des clauses ci-dessus. Pour garantir les responsabilités mises à sa charge, le soumissionnaire s'engage à souscrire auprès d'une société d'assurance agréée, une police d'assurance couvrant la responsabilité civile exploitation et la responsabilité civile professionnelle. Le soumissionnaire devra communiquer au HCR une attestation d'assurance détaillée précisant le montant des garanties, et que la société d'assurance s'engage à avertir l'agence de toute réduction des garanties, suspension ou résiliation de la police avant leur prise d'effet.

3.2.3 Interdictions :

Le prestataire s'engage à faire respecter par son personnel les interdictions suivantes :

- Utiliser le téléphone à sa disposition pour d'autres motifs que le service,

- Provoquer du désordre sur les lieux de travail,
- Tenir des réunions sur le site,
- Distribuer des brochures, tracts ou journaux,
- Travailler sans la tenue déterminée,
- Introduire de la marchandise destinée à être vendue,
- Manquer de respect au personnel ou de discrétion sur les lieux communément partagés,
- Récupérer pour son compte ou celui de tiers tous matériels, documents ou papiers, même semblant avoir été laissé à l'abandon par le HCR,
- Donner accès au site à une personne non autorisée,
- De fumer dans les locaux.
- Interdire la prise de poste à tout agent ayant consommé des boissons alcoolisées ou des substances illégales

Autres obligations :

Consignes

Les consignes d'application mises en place en conformité et cohérence avec les consignes de l'Acquéreur doivent être connues et appliquées dans leur intégralité par l'ensemble du personnel avant la prestation. Le prestataire a toutefois un devoir permanent de conseil et d'assistance vis-à-vis de l'Acquéreur pour assurer l'adaptation de ces consignes chaque fois que nécessaire. Ces consignes seront regroupées dans un recueil qui sera régulièrement contrôlé et visé par l'Acquéreur. Les cahiers de poste et recueil des consignes restent la propriété de l'Acquéreur dans le cas d'un changement de prestataire.

Tenue vestimentaire

Tout le personnel du prestataire doit être doté d'une tenue identique et adaptée à la nature de la mission qui lui est confiée. Les vêtements de travail et leurs accessoires de sécurité sont fournis et entretenus par le prestataire.

Règles de Sécurité/Sûreté

Le prestataire informera son personnel des règles de sécurité du travail, tant générales que particulières. Il s'engage à mettre à la disposition de son personnel tout le matériel et les informations nécessaires à l'application des règles de sécurité et à faire respecter celles-ci.

Confidentialité

Les documents du présent dossier demeureront la propriété de l'Acquéreur et devront lui être retournés après consultation. Toute personne affectée sur le site devra signer et respecter un engagement de confidentialité. Le prestataire et son personnel devront se conformer strictement aux prescriptions du site en matière de sécurité.

Moyens

Les moyens mis à disposition par l'Acquéreur :

- Un local + mise à disposition vestiaires, (sanitaires à proximité)
- Les moyens de communication téléphonique
- Les consoles de réception, sécurité incendie et alarmes techniques
- Les moyens d'extinction de feu (extincteur RIA).