

TERMES DE REFERENCE POUR L'ACCORD CADRE GARDIENNAGE

I. CONTEXTE

Dans le cadre de ses opérations, Enabel au Burundi recherche un prestataire de service pour des prestations de gardiennage des locaux de la Représentation et des projets.

II. OBJECTIFS DE LA MISSION

Dans ce cadre, le prestataire devra notamment :

- Assurer la sécurisation des sites en contrôlant les accès, visiteurs et des véhicules, y compris au niveau des parkings (intérieurs et extérieurs) situés au niveau des différents bâtiments ;
- Assurer la sécurité du personnel et des visiteurs, et assurer une gestion appropriée des incidents de sécurité sur les sites ;
- Effectuer des rondes de surveillance régulières, de jour comme de nuit, afin de prévenir et détecter toute tentative d'intrusion ou situation anormale ;
- Assurer les premières interventions en cas d'incident, notamment en matière de lutte contre l'incendie (utilisation adéquate des extincteurs et autres moyens d'intervention) en coordination avec les services de protection civile ;
- Exercer une mission de prévention en dehors des heures de travail, notamment par une vigilance accrue et la dissuasion de tout acte malveillant ;
- Gérer les alarmes, alertes et appels, et réagir de manière appropriée aux situations d'urgence

III. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

a. Lieux des prestations

Les prestations s'effectueront dans les locaux d'Enabel à Bujumbura et à l'intérieur du pays. Notons qu'Enabel dispose actuellement de trois sites à Bujumbura et des bureaux dans les antennes à l'intérieur du pays notamment à CIBITOKE et KIRUNDO.

Les trois sites à Bujumbura sont :

- Bureau de la Représentation (Avenue du 18 septembre, ROHERO I) ;
- Bâtiment « One Enabel » situé quartier Rohero I, avenue des orangers, 3
- Base logistique situé à Kinindo.

A l'intérieur du pays, Enabel dispose des antennes à CIBITOKE, N'GOZI & KIRUNDO.

b. Agent de sécurité par site

Site	Jour	Nuit	Total
Représentation	2	2	4
Bâtiment one Enabel	4	3	7
Base logistique	2	3	5
Sysad/Cibitoke	2	3	5
Bureau coordination Cibitoke	2	3	5
Sysad/Kirundo	2	3	5
Bureau de N'gozi	2	3	5
Bureau coordination kirundo	2	3	5
Total gardiens	18	23	41

c. Profil du prestataire

- Le prestataire doit être une société de sécurité agréée, spécialisée en gardiennage, disposant des ressources humaines et des moyens techniques nécessaires à la bonne exécution de la mission. Il

doit démontrer une expérience pertinente, notamment à travers la preuve de bonne exécution d'au moins trois (03) contrats similaires avec des organisations internationales ou missions diplomatiques au cours des cinq dernières années.

- Le prestataire doit justifier d'une expérience minimale de trois (03) ans dans le domaine de la sécurité, ainsi que d'une connaissance approfondie des enjeux de sûreté et de sécurité des biens, des personnes et des infrastructures dans le contexte burundais.
- Le prestataire est pleinement responsable, sur le plan juridique et administratif, de la gestion de son personnel, notamment en ce qui concerne les rémunérations, les déclarations à la prévoyance sociale, les assurances contre les accidents du travail et toute autre obligation légale.
- Enfin, le prestataire est tenu de respecter strictement la législation nationale du travail, en particulier en matière de durée du travail, de repos hebdomadaire, de congés légaux et de conditions de travail en général. Il doit organiser les horaires de manière à garantir la continuité du service tout en se conformant à ces exigences légales.

d. Profil des agents de sécurité

Le prestataire devra mettre à la disposition d'Enabel **lors de la commande annuelle** des agents de sécurité qualifiés, ayant bénéficié d'une formation appropriée en gardiennage et disposant d'une expérience professionnelle d'au moins de deux (02) ans dans le domaine de la sécurité.

La formation des agents de sécurité devra couvrir, au minimum, les aspects suivants :

- Techniques et procédures de gardiennage des locaux ;
- Procédures de contrôle d'accès, y compris les fouilles corporelles ;
- Techniques de fouille et inspection des véhicules ;
- Principes de base de prévention et de lutte contre les incendies ;
- Utilisation des équipements de communication (radios VHF) ;
- Notions de premiers secours ;
- Toute autre compétence nécessaire à l'exécution efficace des missions.

Les agents de sécurité devront :

- Être physiquement et moralement aptes à assurer leur mission ;
- Faire preuve de discipline et sens des responsabilités ;
- Être capables de travailler de manière fiable.
- Disposer d'un casier judiciaire vierge ;
- Maîtriser la langue française à l'écrit et à l'oral ;
- Être titulaires d'au moins un diplôme des humanités générales ou techniques (niveau secondaire) ;
- Justifier d'une expérience d'au moins une (01) année sur un site d'organisation internationale ou mission diplomatique ;
- Être capables de rendre compte clairement, à l'oral et par écrit, de tout incident ou fait constaté ;
- Avoir une maîtrise des équipements de sécurité (extincteurs, moyens de premier secours, etc.) ;
- Faire preuve en permanence de courtoisie, ponctualité, rigueur, discrétion et professionnalisme.

e. Les documents exigés pour chaque gardien lors des commandes

Le prestataire doit s'assurer que chacun de ses gardiens possède :

- Un casier judiciaire vierge de moins de trois (03) mois ;
- Un diplôme
- Les preuves de formation de base en gardiennage ;

Le prestataire s'engage à :

- Assurer, de manière autonome, le remplacement immédiat de tout agent indisponible, sans interruption du service ;
- Fournir mensuellement une liste nominative actualisée des agents affectés, incluant l'identification du chef de poste habilité à recevoir les instructions et les consignes ;
- Garantir la continuité permanente du service de gardiennage, avec le respect strict des effectifs requis ;
- Remplacer, sans délai, tout agent jugé inadapté par Enabel.

f. Les prestations des Agents de sécurité

Les agents de sécurité auront pour mission principale d'assurer la protection des biens, des personnes et des installations d'Enabel. À ce titre, ils devront notamment :

- Assurer l'ouverture et la fermeture des accès (portails, portes) selon les horaires définis ;
- Contrôler les entrées et sorties des véhicules, des personnes et du matériel ;
- Accueillir, vérifier et filtrer les visiteurs ;
- Enregistrer systématiquement toute personne accédant au site dans le registre prévu à cet effet ;
- Assurer une surveillance permanente des installations et de leurs abords ;
- Tenir à jour les registres de suivi des activités et des incidents ;
- Appliquer strictement les consignes spécifiques émises ;
- Réagir efficacement en cas d'incident, conformément aux procédures en vigueur ;
- Signaler sans délai tout incident ou risque sécuritaire à la fonction logistique concernée ;
- Assurer un contrôle rigoureux des accès afin de prévenir toute intrusion ;
- Effectuer des rondes de sécurité régulières ;
- Intervenir conformément aux procédures de sécurité et aux normes en vigueur chez Enabel en cas de situation anormale.
- Assurer le contrôle des accès et le filtrage rigoureux des personnes
- Garantir la sécurité des parkings (intérieurs et extérieurs) ainsi que des abords immédiats des sites Enabel ;
- Protéger les personnes, les biens et les infrastructures contre toute forme d'intrusion, d'agression ou de vol ;
- Contrôler les visiteurs à l'entrée et à la sortie, notamment en refusant l'accès à toute personne portant une arme ou présentant un comportement suspect ;
- Informer immédiatement le Conseiller en sécurité de tout incident;
- Assurer l'enregistrement systématique des entrées et sorties des véhicules ;
 - Surveiller et exploiter les systèmes de vidéosurveillance installés sur les sites Enabel ;
 - Intervenir en cas de déclenchement d'alarme et assurer les premières interventions en cas d'incendie, en coordination avec les services de protection civile ;
 - Effectuer des rondes de surveillance régulières, de jour comme de nuit, à l'intérieur et à l'extérieur des sites ;
 - Appliquer strictement les consignes spécifiques à chaque site, conformément aux instructions du Conseiller en sécurité ;
 - Tenir à jour les registres des incidents et événements observés sur site ;
 - Accomplir toute autre tâche liée à la sécurité, en fonction des besoins opérationnels. Les agents de sécurité mis à disposition d'Enabel sont chargés d'assurer, de manière continue (24h/24 et 7j/7), la protection des biens, des personnes et des installations. À ce titre, leurs missions comprennent notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive :
 - Assurer le contrôle des accès et le filtrage rigoureux des personnes ;
 - Garantir la sécurité des parkings (intérieurs et extérieurs) ainsi que des abords immédiats des sites Enabel ;
 - Protéger les personnes, les biens et les infrastructures contre toute forme d'intrusion, d'agression ou de vol ;

- Contrôler les visiteurs à l'entrée et à la sortie, notamment en refusant l'accès à toute personne portant une arme ou présentant un comportement suspect ;
- Informer immédiatement le Conseiller en sécurité de tout incident survenu durant les heures de service ;
- Assurer l'enregistrement systématique des entrées et sorties des véhicules ;
- Surveiller et exploiter les systèmes de vidéosurveillance installés sur les sites Enabel ;
- Intervenir en cas de déclenchement d'alarme et assurer les premières interventions en cas d'incendie, en coordination avec les services de protection civile ;
- Effectuer des rondes de surveillance régulières, de jour comme de nuit, à l'intérieur et à l'extérieur des sites ;
- Appliquer strictement les consignes spécifiques à chaque site, conformément aux instructions du Conseiller en sécurité ou du point focal sécurité ;
- Tenir à jour les registres des incidents et événements observés sur site ;
- Accomplir toute autre tâche liée à la sécurité, en fonction des besoins opérationnels.

IV. Supervision des prestations

Le prestataire garantit la mise en place d'un dispositif de supervision effective, à travers la désignation de superviseurs ou contrôleurs dédiés pour chaque site.

À ce titre, le prestataire s'engage à assurer :

- La présence d'un superviseur au moins une fois (jour/nuit) sur chaque site, afin de contrôler la présence, le comportement et la qualité du travail des agents de sécurité ;
- Les visites de contrôle devront être formellement enregistrées dans un registre dédié, avec mention obligatoire des informations suivantes :
 - Nom et prénom de l'agent de supervision ;
 - Date et heure de la visite ;
 - Signature.

Le superviseur est responsable de la supervision et de la coordination des équipes de sécurité déployées sur le site. À ce titre, il doit :

- Maîtriser les règles générales de sécurité ainsi que les consignes spécifiques propres à chaque site ;
- Veiller au respect strict et à la bonne application de ces règles et consignes par l'ensemble des agents placés sous sa responsabilité ;
- S'assurer que l'ensemble des registres (entrées/sorties, incidents, remise/reprise) est correctement tenu, à jour et conforme aux exigences ;
- Collecter et analyser les informations transmises par les agents à la fin de leur service ;
- Veiller à la bonne exécution des passations de service entre les équipes montantes et descendantes, notamment en ce qui concerne la transmission des consignes et des points de vigilance ;
- Assurer un suivi régulier des performances des agents et signaler toute anomalie ou manquement au Conseiller en sécurité ;

V. OBLIGATIONS GENERALES

1. Conditions de travail du personnel

Le prestataire s'engage à respecter les exigences suivantes en matière de conditions de travail des agents affectés à l'exécution du présent contrat :

- Assurer une rotation des gardiens pour garantir une couverture 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Toute absence imprévue doit être notifiée immédiatement dans le registre et fiche de présence destinés à ce genre de situation.

- Disponibiliser des gardiens pour couvrir les congés annuels, les congés de maladie et les cas d'urgence. Une semaine avant le départ en congé de tout gardien, un message doit être adressé au conseiller en sécurité Enabel qui est **le fonctionnaire dirigeant** pour l'informer que le garde régulier partira en congé et l'identification (nom et téléphone) du releveur sera fourni. Le gardien qui assure la relève sera sur le poste un jour avant que le gardien régulier ne parte en congé afin de s'assurer qu'il connaît bien les procédures relatives aux exigences du poste.
- Assurer à chaque agent de sécurité une rémunération mensuelle minimale de **200.000 BIF** par mois);
- Permettre à Enabel de vérifier, à tout moment et sur demande, le respect effectif de cette obligation, notamment à travers la consultation des preuves de paiement (bulletins de salaire, relevés, etc.).

2. Registres et fiche

Le prestataire est tenu de veiller à ce que ses agents assurent une tenue régulière, rigoureuse et lisible des registres suivants :

Registre des entrées et sorties des visiteurs

Ce registre devra être tenu à jour en permanence. Chaque agent de sécurité y inscrira notamment :

L'heure d'entrée et de sortie ;

L'identification du visiteur (nom, prénom(s), numéro de pièce d'identité), l'objet de la visite et toute information pertinente complémentaire.

Registre des incidents et anomalies

Ce registre consigne l'ensemble des événements notables survenus lors de l'exécution des activités de gardiennage, de jour comme de nuit.

Tout incident susceptible de mettre en danger les personnes ; porter atteinte aux biens ou perturber les activités d'Enabel doit être immédiatement signalé au Conseiller en sécurité ou au point focal sécurité ; consigné sans délai dans le registre des incidents.

Pour faire le travail correctement, les gardiens doivent connaître les emplacements des vannes d'arrêt de l'eau, des coffrets électriques, des interrupteurs d'éclairage, des équipements d'urgence comme les alarmes incendie, les extincteurs et de leur utilisation.

Registre de remise et reprise

Ce registre retrace les passations de service entre les agents de jour et de nuit, en précisant les consignes, les événements survenus et les points de vigilance.

Fiche de présence des agents

Le prestataire devra tenir une fiche de présence journalière par site mentionnant les agents présents ; les agents absents et les remplacements effectués

3. Équipements

Les agents de sécurité devront être dotés, au minimum, des équipements suivants :

- Deux (02) uniformes complets (tenue et chaussures) en bon état ;
- Un (01) imperméable pour les périodes de pluie ;
- Une (01) casquette ;
- Ceinturon ;
- Bottes de sécurité ;
- Gilet fluorescent ;

- Radio VHF fonctionnel avec chargeur et batterie de réserve (pour chaque site) ;
- Système d'alarme / d'alerte (bouton de panique) permettant de déclencher une alerte en cas d'incident ;
- Téléphone mobile fonctionnel avec WhatsApp (par site) ;
- Sifflet ;
- Matraque (PR 24) réglementaire ;
- Lampe torche électrique, avec batteries de rechange ;
- Parapluie par gardien ;
- Registres de service (remise/reprise, incidents, entrées/sorties) ;
- Détecteur de métaux portatif de sécurité

4. Identification et tenue des agents de sécurité

Les agents de sécurité devront, pendant toute la durée de leur service, porter de manière obligatoire une carte professionnelle mentionnant clairement leur nom et prénom ; leur fonction (agent de sécurité).

Cette carte devra être visible en permanence et être munie de la photographie récente du détenteur.

L'accès aux sites d'Enabel sera strictement conditionné à la présentation de cette carte professionnelle et au port d'une tenue réglementaire (tenue propre, complète et irréprochable) reflétant le professionnalisme attendu dans l'exercice de leurs fonctions.

5. Système d'alarme et intervention rapide

a. Système d'alarme

Le prestataire s'engage à installer, sur chaque site, un système d'alarme fiable et opérationnel, ainsi qu'à assurer un service d'intervention rapide disponible 24h/24 et 7j/7. Le système d'alarme devra comprendre au minimum :

- Des boutons poussoir d'alerte fixé sur le périmètre intérieur (mur du bâtiment) et à l'intérieur du bâtiment (à la réception notamment) ;
- Un dispositif mobile (baladeur) pour les gardiens et à l'intérieur du bâtiment (un par niveau ou étage) ;
- Un émetteur assurant la transmission de l'alerte vers le centre d'intervention ;
- Le système devra être équipé d'un dispositif de secours énergétique (batterie autonome) garantissant son fonctionnement continu pendant au moins 48 heures en cas de coupure d'électricité.
- Installation d'un système de contrôle des rondes des gardiens. Le système permet de rassembler des informations sur ce que font les agents de sécurité. Chaque site sera équipé d'un certain nombre de boutons (deux de chaque côté du bâtiment. Les informations sont enregistrées et directement envoyées au conseiller en sécurité.

b. Service d'intervention rapide

Le prestataire devra mettre en place un service d'intervention rapide opérationnel en permanence, capable d'intervenir sur site dans un délai maximum dix (10) minutes après déclenchement de l'alerte. Un système d'alarme (boutons de paniques) et radios radios VHF par site à Bujumbura. Le prestataire garantit le bon fonctionnement permanent du système d'alarme ; des équipements de communication (radios VHF, téléphone et dispositifs d'alerte). Toute défaillance devra faire l'objet d'une intervention corrective immédiate, sans impact sur la continuité du dispositif de sécurité.

6. Garantie et assurance

Le prestataire doit garantir qu'il dispose d'une assurance spécifique couvrant les prestations de gardiennage, incluant notamment les risques liés à la sécurité des biens sous sa responsabilité.

À ce titre, le prestataire devra avoir souscrit une police d'assurance couvrant les risques de vol des biens se trouvant sous sa surveillance. Le prestataire s'engage à indemniser Enabel sans délai, dès constat avéré de vol.

Par ailleurs, le prestataire demeure pleinement responsable des actes de malveillance imputables à son personnel. À ce titre, il s'engage à rembourser intégralement les montants correspondant aux pertes ou aux détériorations constatées, soit directement, soit par l'intermédiaire de la compagnie d'assurance avec laquelle il aura conclu la police correspondante.

7. Suivi de l'exécution et rapportage

Pendant toute la durée du contrat, le prestataire assurera une communication régulière, proactive et transparente avec Enabel, afin de garantir un suivi efficace de la qualité des prestations et d'anticiper tout risque opérationnel. À ce titre, le prestataire s'engage à transmettre à Enabel, sur une base mensuelle, un rapport détaillé de suivi des prestations.

Contenu du rapport mensuel

Le rapport devra comporter, sans s'y limiter, les éléments suivants :

1. Analyse des incidents de sécurité

Présentation des principaux incidents sécuritaires survenus durant la période, tant sur les sites d'Enabel que dans l'environnement opérationnel proche ;

Typologie des incidents (intrusion, tentative de vol, conflit, défaillance interne, etc.) ;

Niveau de gravité et impact potentiel sur les opérations ;

2. Analyse des tendances (KPI sécurité)

- Évolution des incidents par rapport aux périodes précédentes (hausse, baisse, stabilité) ;
- Identification des risques récurrents ;
- Analyse des causes probables des incidents.

Cette section doit comprendre une lecture analytique et non uniquement descriptive

3. Problèmes rencontrés dans l'exécution et mesures correctives mises en œuvre

Difficultés opérationnelles rencontrées (effectifs, équipement, supervision, ...) ;

Actions immédiates prises par suite des incidents ou défaillances ;

Mesures d'amélioration du dispositif (organisation, supervision, formation, etc.) ;

Évaluation de l'efficacité des mesures mises en place ;

5. Plan d'amélioration continue

Propositions du prestataire pour renforcer le dispositif de sécurité ;

Actions préventives visant à réduire les risques futurs ;

Recommandations spécifiques pour les sites Enabel ;

6. Suivi des KPI contractuels

Le rapport devra inclure un suivi des indicateurs clés de performance, notamment :

Taux de couverture des postes (présence effective) ;

Respect de la continuité du service ;

Temps de réaction en cas d'incident ;

Qualité de la supervision effectuée ;

Exigences de qualité du rapport

Le rapport devra être clair, structuré, analytique et exploitable ;

Toute information critique devra être présentée de manière priorisée et argumentée ;

Le prestataire devra assurer la fiabilité des informations communiquées ;

Notification des incidents critiques

Indépendamment du rapport mensuel, tout incident majeur devra être :

- signalé immédiatement (dans un délai maximum de 2 heures) ;
- suivi d'un rapport circonstancié dans les 24 heures ;

7. Reporting du personnel

Le prestataire devra également fournir, sur une base mensuelle, une liste nominative actualisée des agents de sécurité et des superviseurs affectés à chaque site, selon le format convenu avec Enabel. Cette liste devra permettre d'identifier clairement :

- Les agents affectés par site ;
- Leurs fonctions (agent, chef de poste, superviseur) ;
- Toute modification intervenue dans les effectifs.

Série	Nom & Prénom	Niveau d'étude	Expérience	Rôle	Tél
1					
2					
3					

Le prestataire fournira également à Enabel, la liste du matériel mis à disposition de chaque site

Numéro	Désignation	Quantité	Utilité
1			
2			
3			

VI. Pénalités

En cas de non-exécution partielle ou défailante des prestations, le prestataire sera soumis à l'application de pénalités financières, sans préjudice de toute autre mesure contractuelle.

Les pénalités seront déduites des factures mensuelles des mois suivants la constatation des manquements.

1. Pénalités liées aux effectifs

- Absence non remplacée d'un agent : Déduction équivalente au coût de 5 jours d'un gardien
- Non-remplacement des agents de sécurité sur un site pendant 5 jours cumulés dans le mois : Déduction de 50 % de la facture mensuelle du site concerné

2. Pénalités liées à la continuité du service

Interruption de gardiennage pendant un laps de temps (site sans gardiennage) : Pénalité forfaitaire de 50 % de la facture mensuelle sur le site.

3. Pénalités liées au comportement des agents

- Abandon de poste d'un gardien (effectif incomplet sur site) : → pénalité équivalent du coût journalier du gardien
- Tenue non conforme : pénalité de 5 % de la facture mensuelle du site.

4. Pénalités liées aux équipements

- Équipement obligatoire manquant : pénalité de 10 % de la facture mensuelle du site
- Système d'alarme non fonctionnel pendant plus de 24 heures : → pénalité de 20 % de la facture mensuelle

5. Pénalités liées à la supervision

- Absence de supervision prévue (visite non effectuée) : pénalité de 10 % de la facture mensuelle du site par visite manquée.
- Non-teneur des registres ou registres incomplets : Pénalité de 5 % de la facture mensuelle du site par manquement

6. Pénalités liées au reporting

- Incident non signalé dans les délais de 3 heures : pénalité de 10 % de la facture mensuelle du site
- Absence de rapport mensuel : pénalité de 15 % de la facture globale

NB : Les pénalités sont cumulables en fonction des manquements constatés. En cas de manquements, Enabel se réserve le droit d'exiger le remplacement immédiat du personnel

7. Critères de sélection

(Voir CSC page – Dossier de sélection – Page 30 et suivante)

8. Critères d'attribution

L'attribution du marché se fera sur la base du meilleur rapport qualité/prix, selon les critères et pondérations ci-dessous :

1. Prix (50 %)

Ce critère sera évalué sur la base des prix unitaires renseignés dans le bordereau des prix. Une attention particulière sera accordée à la structure des coûts présentée par le soumissionnaire, notamment :

- la rémunération effective des agents de gardiennage ;
- les frais administratifs et de gestion ;
- les coûts liés à la supervision ;
- toute autre composante influençant le coût global de la prestation.

2. Qualité du dispositif de sécurité et d'intervention rapide : 25 %

Le soumissionnaire fournira une note méthodologique détaillée. L'évaluation portera notamment sur :

- la qualité de l'organisation du service ;
- la disponibilité d'un centre de contrôle opérationnel 24h/24 et 7j/7 ;
- la disponibilité d'équipes d'intervention rapide ;
- les délais d'intervention garantis ;
- le nombre et l'état des véhicules de supervision et d'intervention ;
- le système d'alarme proposé ;
- les moyens de communication radio ;
- les procédures de gestion des incidents ;
- les mécanismes de contrôle de la vigilance des agents ;
- les mesures de continuité du service en cas d'absence d'un agent.

3. Moyens humains et supervision : 10 %

L'évaluation portera sur :

- le plan de remplacement des agents absents ;
- la politique de formation continue des gardiens ;
- la disponibilité d'agents de réserve.

4. Communication, reporting et suivi contractuel : 10 %

L'évaluation portera sur :

- la qualité des rapports d'incidents ;
- la fréquence des rapports opérationnels ;
- les outils de communication avec Enabel ;
- la transmission des listes actualisées des agents affectés sur les sites Enabel ;
- la qualité des indicateurs de performance proposés.

5. Valeur ajoutée et innovations : 5 %

L'évaluation portera sur les solutions complémentaires proposées :

- Système électronique de pointage des gardiens ;
- formation spécifique des agents ;
- autres innovations améliorant la sécurité des sites d'Enabel.

Tableau récapitulatif

Critère	Pondération
Prix (Évaluation sur base du bordereau des prix)	50 %
Qualité du dispositif de sécurité et d'intervention rapide	25 %
Moyens humains et supervision	10 %
Communication, reporting et suivi contractuel	10 %
Valeur ajoutée et innovations	5 %
Total	100 %