

Annex A

TERMES DE REFERENCE POUR LA PRESTATION DE SERVICES AU GUEST HOUSE ET A LA SOUS DELEGATION DU HCR DE BASSIKOUNOU

1. Contexte générale

Dans le cadre de sa mission d'assistance humanitaire aux réfugiés, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR) s'est doté d'une maison d'hébergement pour son personnel international basé à Bassikounou.

Les différents types de services proposés par la maison d'hôte de Bassikounou doivent être exécutés par les spécialistes suivants :

- Cuisiniers
- Plongeur de cuisine
- Femmes de chambre
- Blanchisseur/buandier
- Electricien/Electrotechnicien
- Spécialiste de froid
- Plombier
- Maitre d'hôtel

2. Objectif

Le présent appel d'offre a pour but la sélection d'un personnel qualifié en vue de la signature d'un accord-cadre pour la prestation des services ci-dessus énumérés.

L'UNHCR a entrepris cet exercice de sollicitation dans le but :

- D'identifier un partenaire fiable avec lequel développer un partenariat basé sur la confiance et l'éthique.
- D'assurer une qualité de service optimale, constante et irréprochable.
- D'optimiser l'utilisation de ses ressources mises à sa disposition

3. Services attendus

Les services attendus du prestataire qui sera retenu au terme de cet appel d'offre sont les suivants

DESCRIPTION DES POSTES

3-1 Cuisinier principal (Chef de cuisine)

Une expérience solide en cuisine moderne d'au moins 03 ans minimum dans l'hôtellerie est requise et un niveau d'études secondaires. Savoir lire et écrire le Français et/ou l'anglais. Il agira en back up en l'absence du maitre d'hôtel.

Le chef de cuisine doit être un polyvalent, autonome et il doit aussi aider son équipe qu'il dirige en cuisine. Il s'assure aussi le maintien des stocks et passe commande auprès de nombreux fournisseurs pour s'approvisionner en produits frais et autres ingrédients. Il veille à ce que les règles d'hygiène et de sécurité soient respectées en cuisine.

Ses fonctions et responsabilités impliquent :

- La gestion d'une équipe, à travers l'élaboration d'un planning, ainsi qu'une évaluation des compétences de ses commis ((Cuisiniers, commis/ plongeur);
- La formation des équipes et la transmission de son savoir ;
- L'approvisionnement régulier des stocks ;
- L'analyse minutieuse du coût des recettes ;
- Le contrôle de la production en cuisine, ainsi que le respect des normes en vigueur ;
- L'élaboration d'une carte au gré des saisons et des dernières tendances culinaires ;
- La prise de contact avec des fournisseurs locaux pour obtenir les produits les plus adaptés à sa cuisine ;
- Elaborer les menus en accord avec le staff du HCR dans le strict respect des consignes fixées par le personnel du HCR.
- Veiller au respect strict des règles d'hygiène tous azimuts, de sécurité alimentaire et à la conformité des équipements de cuisine
- Organiser le travail en cuisine et au réfectoire, planifier les horaires de travail et les rotations du personnel de cuisine
- Être flexible pour s'adapter aux fluctuations des horaires de l'activité du personnel du HCR et prendre en comptes les recommandations du staff
- Fournir les certificats et diplômes dans le domaine de la cuisine/restauration
- Connaissance en diététique ???

3-2 Cuisiniers

Une expérience de 02 ans au moins dans le domaine de cuisine est exigée, placée sous l'autorité de chef de cuisine. Il est souhaitable avoir une paire de cuisinier constitue d'un homme et une femme

Missions/responsabilités/taches/qualité/compétence/

- Être propre, le respect des règles d'hygiène très strict est de rigueur (toge de cuisine obligatoire)
- Elaborer le menu avec le chef de cuisine
- Préparation des plats en cuisine
- Entretien de la salle, du matériel et des équipements de cuisine
- Respect des normes d'hygiène, de sécurités relatives à la manipulation des aliments à préparer ?????
- Capacité à travailler en équipe, Bon relationnel
- Être flexible pour s'adapter aux fluctuations des horaires de l'activité du personnel du HCR et prendre en compte les recommandations du

- Disponible, flexible et courtois
- Toute autre tâche à lui confiée par sa hiérarchie

3-3 Commis de cuisine/plongeur

Il/elle est subordonné(e) au chef et directement aux cuisiniers, le commis de cuisine participe au bon fonctionnement de la cuisine.

Missions/responsabilités/taches/qualité/compétence

- Assister les cuisiniers dans les différentes activités à la cuisine
- Effectuer les travaux qui lui ont été confiés par les cuisiniers
- Entretien, nettoyer la cuisine et réaliser les opérations de fin de service
- Être flexible pour s'adapter aux fluctuations des horaires de l'activité du personnel du HCR et prendre en compte les recommandations du staff
- Être propre, le respect des règles d'hygiène très strict est de rigueur (toge de cuisine obligatoire)
- Vider les poubelles et transporter les ordures dans les poubelles
- Nettoyer la vaisselle, Récuser les marmites et les casseroles
- Préparer la salle de réfectoire et s'assurer qu'elle soit toujours propre
- Toute autre tâche à lui confiée par sa hiérarchie

3-4 Blanchisseur/Buandier

Sous la supervision du maître d'hôtel, il/elle est en charge de la gestion du linge

Missions/responsabilités/taches/qualité/compétence/

- Laver divers linges tels que vêtements, draps, serviettes etc...
- Faire le tri et repasser le linge avec minutie en respectant les consignes sur étiquettes de chaque vêtement
- Rendre les linges parfaitement propres et bien ranger les draps et serviettes
- Avoir une bonne connaissance des machines à laver
- Connaître les techniques de lavages en fonction des tissus
- Toute autre tâche à lui confiée par sa hiérarchie

3-5 Femme de chambre/d'entretien

Placée sous l'autorité du Maître d'hôtel, la femme de chambre a pour mission principale :

- Le nettoyage et la mise en forme de la chambre et la salle de bain
- Doit être très méticuleuse et apporter un soin particulier à chaque détail
- Elle doit épousseter, laver, nettoyer y compris le bas de lit et garder en ordre les effets de la chambre
- Enlever le linge sale, le transmettre à la buanderie et le ramener une fois nettoyé

- Changer les draps et les serviettes de toilette, faire le lit, nettoyer les sanitaires et la salle de bain (fréquence)
- Toujours mettre à disposition savon et gel de douche dans les toilettes
- Faire preuve d'une très grande discrétion
- Signaler au maître d'hôtel les détériorations éventuelles et les réparations à effectuer.

3-5 Electrotechnicien/Electricien

Les prestations de l'électricien/électrotechnicien seront cumulativement pour le guest house et pour le bureau HCR.

Missions/responsabilités/taches/qualité/compétence/

- Effectuer l'entretien régulier des groupes électrogènes du guest house et du bureau
- Identifier et réparer les pannes et dysfonctionnements électriques
- Mettre en service et entretenir toute nouvelle acquisition de générateurs/appareils électriques
- Effectuer la maintenance préventive des générateurs et du système de câblage électrique de manière à ne pas perturber le staff
- Agir vite pour résoudre les problèmes urgents (coupures de courant, baisse de tension...) apposer une plaque de contacts utiles en cas d'urgence.
- Inspecter régulièrement les installations du guest house et du bureau pour s'assurer qu'elles répondent aux normes de sécurité.
- Le local abritant les générateurs doit être propre, les câbles doivent être rangés dans les goulots,
- Former des potentiels utilisateurs (gardiens, supply, admin) à la manipulation des générateurs
- Dresser un calendrier d'entretien annuel
- Agira en back up en cas d'absence du spécialiste de froid.

3-6 Spécialiste de froid

Les prestations du spécialiste de froid seront cumulativement pour le guest house et pour le bureau HCR. Le bureau du HCR possède 34 climatiseurs et le guest house 21 climatiseurs, tous d'une capacité de 1.5CV chacun(12000BTU).

Missions/responsabilités/taches/qualité/compétence/

- Effectuer l'entretien régulier des climatiseurs et des réfrigérateurs au guest house et au bureau HCR
- Maintenir les installations en bon état de fonctionnement
- Effectuer la maintenance préventive des climatiseurs et de manière à ne pas perturber le staff

- Mettre en service et entretenir toute nouvelle acquisition de climatiseur/frigo/appareil de froid
- Agir vite pour résoudre les problèmes urgents (panne climatiseur, réfrigérateur)
- Dresser un calendrier d'entretien annuel
- Agir selon les règles strictes de sécurité et de conformité
- Agir en backup en cas d'absence de l'électricien.

3-7 **Plombier**

Les prestations du plombier seront cumulativement pour le guest house et pour le bureau HCR.

Missions/responsabilités/tâches/qualité/compétence/

- Réparer, régler, entretenir et installer les équipements sanitaires du guest house et du bureau HCR
- Contrôler le bon fonctionnement des installations du guest house et du bureau HCR
- Vérifier, dépanner et connecter les appareils (chauffe-eau, lave-linge, etc...)
- Régler les problèmes de canalisation
- Agir selon les règles strictes de sécurité et de conformité
- Agir en backup en cas d'absence du blanchisseur ???

3-8 Maître d'hôtel/Gestionnaire du guest house

Le/la Maître d'hôtel est l'interlocuteur(rice) principal(e), est chargé(e) du respect du cahier des charges précis, fixé par le comité de gestion du guest house composé essentiellement du staff du HCR.

Missions/responsabilités/tâches/qualité/compétence/

- Coordonner et superviser le travail de tout le personnel du guest house
- Avoir une bonne expérience dans le travail de supervision de guest house, niveau d'études post bac souhaité, fournir les différents certificats/diplômes dans le domaine
- Savoir lire, écrire et parler le français et/ou l'anglais
- Garantir la satisfaction du staff et du service au guest house
- Coordonner, approvisionner, et gérer des fournitures nécessaires pour le fonctionnement du Guest house
- Le maître d'hôtel désignera un point focal qui devra être joignable 7jours/7, 24h/24h.
- Le Maître d'hotel veiller à ce que le guest house du HCR fasse l'objet de désinsectisation/deratisation tous les 2 mois

4- Sous-traitance et changement de staff

- En cas de sous-traitance d'une partie des prestations, ou de changement de personnel, le soumissionnaire devra informer le comité de gestion du guest house à

l'avance et fournir toutes les informations et documentations d'usage concernant le(s) sous-traitant(s). (Cf, Article 5 conditions générales pour les services 2018)

- Le transporteur désignera un point focal qui sera en charge des relations et du traitement de toutes les demandes de l'UNHCR. Le point focal devra être joignable 7jours/7, 24h/24h.

4. Accès aux autres agences du Système des Nations Unies

Le(s) soumissionnaire(s) retenu(s) s'engage(nt) à offrir les mêmes conditions de services (techniques et tarifaires) à toute autre Agence du Système des Nations Unies qui souhaiterait utiliser leurs services dans le cadre des accords qui résulteront de cette sollicitation.

Les soumissionnaires intéressés sont invités à soumissionner dans les délais. Les accords qui résulteront de cet appel d'offres pour une période d'un an, renouvelable sous réserve de performances satisfaisantes de la part du prestataire

Compétences additionnelles

Le HCR encourage la parité homme-femme et incite vivement les entreprises citoyennes, qui mettent l'employé au cœur de son action, employé qui pour une bonne cohésion et inclusion sociale, sauf en cas d'absence de compétence locale, il devrait être issue ou recruté essentiellement dans la région de Bassikounou et ses environs,