



TERMES DE RÉFÉRENCE

MISE EN PLACE D'UN ACCORD À LONG TERME (LTA) POUR LES SERVICES DE MANUTENTION

1. Contexte

Le Fonds des Nations Unies pour l'Enfance (UNICEF) œuvre en Côte d'Ivoire pour la promotion et la protection des droits de l'enfant, en appui au Gouvernement et à ses partenaires.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses programmes, UNICEF Côte d'Ivoire utilise :

- des bureaux administratifs,
- des entrepôts logistiques,
- des sites de stockage temporaires,

nécessitant des services réguliers et ponctuels de manutention pour la gestion physique des biens, fournitures, équipements et matériels opérationnels.

Afin d'assurer la continuité des opérations logistiques, la sécurité des biens et la réactivité en situation d'urgence, UNICEF Côte d'Ivoire souhaite établir un Accord à Long Terme (Long Term Agreement – LTA) avec un ou plusieurs prestataires qualifiés pour la fourniture de services de manutention.

2. Objet de l'appel d'offres

Le présent appel d'offres a pour objet la sélection de prestataire(s) de services de manutention en vue de la signature d'un Accord à Long Terme (LTA) avec UNICEF Côte d'Ivoire.

Le LTA fixera les conditions techniques, financières et opérationnelles applicables à la prestation des services, sans engagement d'exclusivité ni de volume minimum de commandes de la part d'UNICEF.

3. Zones et lieux d'intervention

Les prestations seront exécutées principalement au niveau :

- des bureaux UNICEF à Abidjan ;
- des entrepôts UNICEF situés à Abidjan et/ou à l'intérieur du pays ;

- de tout autre site désigné par UNICEF Côte d'Ivoire, selon les besoins opérationnels.

Les interventions pourront avoir lieu en **zone urbaine, péri-urbaine ou intérieure**, y compris dans des contextes d'urgence humanitaire.

4. Durée des services

L'objectif de cet exercice est d'aboutir à un Accord à Long Terme (LTA) avec un ou plusieurs prestataires. Le(s) LTA seront pour une durée initiale de trois ans et pourront être prorogés pour une durée additionnelle d'un an par accord mutuel des parties. Il est important de noter que les prix/réductions appliquées resteront invariables durant toute la période. L'UNICEF ne donne aucune garantie quant à la quantité de prestations de services demandés pendant la durée du contrat. UNICEF se réserve le droit d'attribuer un ou plusieurs LTA pour les mêmes services.

5. Portée des services

Le prestataire retenu devra assurer, sans s'y limiter, les prestations suivantes :

5.1 Manutention des biens

- Chargement et déchargement de marchandises
- Manutention manuelle ou mécanisée des fournitures, équipements et matériels
- Déplacement interne des biens dans les bureaux et entrepôts

5.2 Organisation et gestion physique des stocks

- Mise en place, rangement et réorganisation des stocks
- Palettisation, empilage et sécurisation des marchandises
- Appui aux inventaires physiques périodiques ou exceptionnels

5.3 Appui logistique opérationnel

- Déplacement de mobilier et équipements administratifs
- Appui lors des réceptions et expéditions de marchandises
- Manutention lors d'opérations spéciales ou d'urgence (vaccination, réponses rapides, distributions)

5.4 Sécurité et qualité des opérations

- Prévention des dommages, pertes et accidents
- Utilisation appropriée des équipements de protection individuelle (EPI)
- Respect strict des consignes de sécurité des sites UNICEF

6. Exigences organisationnelles

6.1 Gestion et liaison avec l'UNICEF

Le prestataire nommera un interlocuteur principal, professionnel et responsable, une personne fiable et digne de confiance, ou des personnes qui seront responsables de l'exécution des engagements et qui communiqueront avec l'UNICEF et ses partenaires le cas échéant.

L'UNICEF se réserve le droit d'inviter le contractant à tout moment pendant cet accord LTA à affecter un nombre de personnel additionnel ou à remplacer n'importe quel personnel affecté à la manutention. Le prestataire devra se conformer promptement à une telle demande.

6.2 Engins et équipement de manutention

En cas de besoin, le prestataire devra disposer d'engins et équipement de manutention proportionnés comme un chariot élévateur à fourche, un petit chariot élévateur à fourche et mettre à disposition une équipe de manutentionnaires.

7. Modalités de mise en œuvre du LTA

- Les prestations seront commandées via des bons de commande ou contrats institutionnels émis dans le cadre du LTA
- Les tarifs appliqués seront ceux convenus dans le LTA
- Aucun minimum de volume n'est garanti
- UNICEF se réserve le droit de recourir à d'autres prestataires lorsque nécessaire

8. Assurance

Pendant toute la durée du contrat, le prestataire doit contracter et conserver une police d'assurance adéquate contre tous les risques auxquels ses agents pourraient faire face dans l'exécution de leurs tâches.

9. Indicateurs de performance

L'UNICEF et le prestataire examineront et évalueront chaque trimestre les performances des prestations de services du prestataire sur la base des indicateurs de performance tels que définis dans les procédures opérationnelles.

L'indicateur clé de performance suivant sera utilisé pour mesurer à quel point le prestataire remplit les exigences contractuelles et pour évaluer sa performance en cours. Ceci aidera à s'assurer que le contrat est correctement exécuté et servira par la suite de base à la décision future de conclure d'autres contrats avec le même prestataire. Dans ce cadre, l'UNICEF se réserve le droit de résilier le contrat subséquent ou d'appliquer des sanctions financières en cas de mauvaises performances récurrentes et insatisfaisantes.

Critères	Indicateurs de performance
Qualité de la prestation	Respect des consignes de sécurité, prévention des dommages et pertes, utilisation appropriée des EPI
Disponibilité et réactivité	Délai de réaction après émission de l'ordre de prestation (le même jour ou le lendemain), personnel disponible selon les besoins
Compétence de la main-d'œuvre	Qualification et discipline du personnel, supervision, nombre de manutentionnaires et chauffeurs qualifiés avec permis à jour
Capacité technique	Disponibilité et adéquation des outils et matériels de manutention (chariot élévateur, transpalette, gerbeuse, etc.)
Organisation et gestion des stocks	Mise en place, rangement, réorganisation, palettisation, sécurisation, appui aux inventaires
Respect des engagements contractuels	Ponctualité, flexibilité, respect des normes, confidentialité des informations et biens UNICEF
Relation client	Gestion de la relation bénéficiaire, feedback, format de suivi des prestations

10. Facteurs des risques et mesures de mitigation

Facteurs de risques	Conséquences	Mesures de mitigation
Non-respect des normes de sécurité : Accidents, blessures ou dommages matériels.	Blessures du personnel, pertes matérielles, interruption des opérations, mise en danger des bénéficiaires, atteinte à la réputation de l'organisation.	Formation et supervision du personnel : Assurer une formation régulière aux normes HSE, à la sécurité et à la politique PEAS ; superviser étroitement les équipes sur site.
Insuffisance ou indisponibilité de la main-d'œuvre : Manque de personnel qualifié, absence de supervision ou de discipline.	Difficultés à assurer la continuité des opérations, augmentation des erreurs, retards dans la livraison, surcharge du personnel présent.	Plan de réaction rapide : Définir des délais de réponse stricts (le même jour ou moins de 24h), assurer la disponibilité du personnel en permanence.

Défaillance des équipements : Pannes ou absence d'outils/matériels de manutention adaptés.	Arrêt ou ralentissement des activités, augmentation des risques lors de la manutention, coûts supplémentaires pour réparation ou remplacement.	Maintenance des équipements : Contrôles réguliers, entretien et renouvellement des outils et matériels de manutention.
Retards opérationnels : Manque de réactivité, délais non respectés pour les commandes ou interventions.	Insatisfaction des bénéficiaires, risque de rupture de stock, impact négatif sur la réputation, perte de contrats ou de financements.	Procédures opérationnelles standardisées : Mise en place de plans de chargement, livraison, déchargement, tracking et dépotage de conteneur.
Perte ou détérioration de biens : Mauvaise gestion physique des stocks, absence de sécurisation.	Diminution des ressources disponibles, nécessité de remplacer les biens perdus ou endommagés, augmentation des coûts, impact sur la qualité du service.	Gestion proactive des stocks : Palettisation, empilage sécurisé, inventaires réguliers, réorganisation des espaces de stockage.
Violation de la confidentialité : Divulgateion ou mauvaise gestion des informations et biens d'UNICEF.	Fuite d'informations sensibles, perte de confiance des partenaires, risque juridique et réputationnel.	Respect de la confidentialité : Sensibilisation et engagement du personnel à la confidentialité des informations et des biens.
Non-respect des politiques PEAS : Risque d'exploitation ou d'abus non signalés.	Exposition des bénéficiaires à des abus, perte de confiance, conséquences juridiques, impact négatif sur la réputation de l'organisation.	Application stricte de la politique PEAS : Signature du code de conduite, formation, mécanismes de signalement accessibles et transparents.
Conflits d'intérêts ou fraude : Tentative de collusion ou de conflit d'intérêts entraînant la disqualification.	Disqualification du prestataire, perte de crédibilité, poursuites judiciaires, impact sur la transparence et la confiance dans les opérations.	Suivi et reporting : Mise en place d'un système de feedback, point focal dédié pour la relation client et suivi des incidents.

11. Facturation

Les factures numériques (mode FNE) avec l'ensemble des justificatifs doivent être transmises par email à l'attention du responsable du service Supply & Logistique de l'UNICEF dans un délai maximum de dix (10) jours après la fin de l'opération. Les copies dures seront transmises seulement sur demande de l'UNICEF.

Le prestataire devra soumettre une facture originale chaque mois en concordance avec la grille tarifaire de son offre et accompagnée de la grille de pointage établie par l'UNICEF.

Les factures validées seront payées par virement bancaire dans les trente (30) jours à compter de la date de réception des documents à l'UNICEF. Pour toute facture retournée pour raison d'incomplétude des documents de support ou pour correction, ce délai courra à compter de la réception de la version corrigée et acceptée.

12. Evaluation des offres

12.1. Contrôle préliminaire & évaluation administrative

Cette étape portera sur les critères suivants qui permettront à UNICEF de déterminer la conformité de l'offre par rapport aux termes et conditions de forme de l'Appel d'Offres :

- 1/ L'offre soumise a été envoyée à l'UNICEF avant la date et l'heure limite, la date et l'heure de réception faisant foi.
- 2/ Les offres sont faites suivant les instructions aux soumissionnaires.
- 3/ Le soumissionnaire a fourni des documents administratifs suivants et **en cours de validité** :

- **La copie certifiée conforme du Certificat d'Inscription au Registre de Commerce**
- **La copie certifiée conforme de l'Attestation de Régularité Fiscale ;**
- **La copie de l'Attestation de régularité avec la CNPS**
- Une copie du Relevé d'Identité Bancaire
- La copie certifiée conforme du Certificat de non-faillite, ou de non-liquidation judiciaire, ou de non-cessation de paiement ;
- Les bilans financiers certifié et sous format SYSCOA pour les années 2024 et 2025
- Un numéro UNGM obtenu gratuitement en enregistrant le soumissionnaire sur le site de UNGM (United Nations Global Market) par le lien suivant :
<https://www.ungm.org/Account/Registration>

Les 3 premiers critères sont éliminatoires. Une offre jugée non conforme à l'un de ces trois sera rejetée et ne sera pas considérée pour une évaluation technique.

12.2. Evaluation technique

Cette étape examinera la compétence technique du soumissionnaire selon les critères ci-dessous :

#	CRITERES D'EVALUATION		Notes éclatées & Total	
1	Présentation	Sommaire, Clarté et lisibilité	5	5
2	Qualification & Expérience	au moins 3 références, contrat de plus d'1 million de FCFA. 3 points par Attestation des bonnes fin d'exécution	15	15
3	Parc matériels de manutention	Charriot élévateur	2	10
		Transpalette	2	
		Gerbeuse	1	
		Echafaudage/échelle	1	
		Diable	1	
		Rampe	1	
		Cisaille	1	
		Autres matériels	1	
4	Personnel (main d'œuvre)	Liste de manutentionnaires, chauffeur de chariots élévateur de l'entreprise avec contrat et permis de conduire à jour. 5 manutentionnaires = 2 points, 1 chauffeur avec Permis = 1 point	10	10
5	Méthodologie	Plan de chargement	2	20
		Plan de livraison	2	
		Plan de déchargement	2	
		Méthode de tracking	2	
		Plan de dépotage de conteneur	2	
		Gestion de la relation client - personne dédiée/point focal, proposition de documents de travail, format de feedback au client...	4	
		Gestion de la relation avec le bénéficiaire de l'UNICEF, responsabilités de la Société de la manutention	3	
		Délai de réaction après émission de l'Ordre de prestation de services (En quelques heures (3 points), plus tard le même jour (2 points), le lendemain (1 point)	3	
TOTAL			60	

Pour être considérée comme acceptable, une offre technique doit obtenir la note minimale de **42 points sur 60, soit 70%**. Toute offre ayant obtenu une note inférieure à 42 points sur 60 (moins de 70%) sera écartée de la suite du processus.

La note technique comptera pour 60% de la note finale

12.3. Evaluation financière

Les offres financières seront ensuite évaluées avec un total de 40 points. Le maximum de points sera donné à l'offre la moins chère qui a été ouverte et comparée aux autres offres financières des soumissionnaires qui ont atteint le score nécessaire dans l'évaluation

technique. Toutes les autres offres financières recevront les points de façon inverse à l'offre la mieux disante.

Les marchés de l'UNICEF comme ceux du système commun des Nations Unies sont hors taxes. Les prix unitaires du tableau de cotation seront **hors taxes**.

Les coûts de l'offre financière devront être calculés et apparaître en **Francs CFA**.

12.4. Attribution du marché

Les offres sont classées par ordre décroissant en fonction de leurs notes techniques et financières combinées. L'UNICEF retiendra et établira des contrats cadre avec le ou les fournisseurs les mieux disant (meilleures notes combinée note technique + note financière par ordre décroissant).

L'offre financière du moins disant (MD) reçoit une note financière de 40 points. Les notes financières des autres offres financières sont calculées selon la formule suivante :

$$\text{Note financière du soumissionnaire} = \frac{\text{Prix MD} \times 40}{\text{Prix du soumissionnaire}}$$

Les offres sont classées en fonction de leurs notes techniques et financières combinées et l'offre ayant obtenu le score combiné le plus élevé sera considérée comme étant l'offre la mieux disante et sera recommandée pour la suite du processus de l'appel d'offres.