



CONTRAT GIZ N°81262530  
Référence de l'avis : AMI N° 03 SQC/PAMO/2021

## AVIS À MANIFESTATION D'INTÉRÊT POUR (SERVICES DE CONSULTANT)

### RECRUTEMENT D'UN CABINET POUR LA CONCEPTION D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION CLIENTELE DE L'AGENCE CI PME

#### 1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La Covid-19 est à l'origine d'une crise sanitaire majeure qui a conduit au ralentissement des activités économiques dans de nombreux pays, entraînant un effondrement des fondements du tissu économique.

L'Afrique, au-delà du lourd impact économique immédiat induit par la désorganisation des chaînes de valeurs mondiales, pourrait être exposée à des risques latents en matière de sécurité alimentaire. En Côte d'Ivoire, l'impact de la crise sanitaire liée à la Covid-19 est selon le gouvernement, déjà perceptible sur l'économie nationale qui connaît une baisse d'activité. De nombreux secteurs clés de l'économie nationale sont touchés, notamment, les exportations en particulier agricoles, les importations, les BTP, le Tourisme, le Commerce, l'Hôtellerie, la Restauration et le Transport.

C'est dans ce contexte que, le gouvernement a adopté, le 31 mars 2020 un plan pour atténuer l'impact de la pandémie sur les populations et les acteurs économiques du secteur privé notamment des secteurs formels et informels. Ce plan se décline en trois principaux axes à savoir, (i) les mesures de soutien aux entreprises, (ii) les mesures d'appui à l'économie et (iii) les mesures sociales en faveur des populations. Au titre des mesures de soutien aux entreprises, à court terme, elles visent à maintenir l'activité économique, à soulager leur trésorerie et à préserver l'emploi, dans cette situation de force majeure.

Ce plan d'urgence de Soutien économique, social et humanitaire prévoit, entre autre la mise en place d'un Fonds de soutien économique aux PME (FSPME) avec une dotation de 150 milliards de FCFA pour aider les PME à préserver les emplois et leurs outils de gestion ainsi qu'à relancer leurs activités.

Toutefois, il ressort de l'analyse de la mise en œuvre du FSPME que de nombreuses PME n'ont pu accéder au financement pour les principales raisons qui sont notamment :

- La formalisation non achevée de certaines entreprises (fiscale et sociale)
- Les documents comptables et financiers incomplets (Bilan et compte de résultat des trois derniers exercices)
- Le manque de ressources humaines pour le montage des dossiers de soumission (plan de continuité, compte d'exploitation prévisionnelle, etc.)



A l'analyse, ces chiffres mettent à nu la réalité des PME ivoiriennes qui ont un faible taux de formalisation, sont peu structurées et souffrent d'un réel défaut de capacités techniques et managériales. Il s'avère impérieux de prendre les mesures de soutien qui prennent en compte les obstacles ponctuels mais aussi les difficultés structurelles qui, si elles ne sont pas prises en compte, sont susceptibles de réduire les impacts des efforts actuels.

Également, les interactions avec l'écosystème ainsi que l'usage des instruments de soutien aux PME mis en place aussi bien par l'Agence CI PME que par d'autres Organisations a mis en exergue le déficit de données empiriques sur les PME.

Eu égard de ce qui précède, l'Agence CI PME, en partenariat avec la GIZ, a élaboré le Projet d'Appui à la Mise en Œuvre des Fonds COVID-19 (PAMO COVID-19). A terme ce projet vise à apporter un appui à la structuration et à la résilience des PME impactées par la crise de la COVID-19 et renforcer le dispositif de suivi de l'Agence CI PME.

Afin d'optimiser la contribution du projet à la compétitivité de du portefeuille de l'Agence, il est prévu la conception d'une plateforme permettant le suivi des PME. Les présents termes de référence sont rédigés pour définir les spécificités de la plateforme ainsi que le profil du cabinet (fournisseur de service) à recruter.

## 2. CONTENUS DE LA MISSION ET TACHES CLES

### 2.1 Objectif général et spécifiques

De façon générale, la solution à concevoir devra permettre à l'Agence CI PME de centraliser et de partager l'ensemble des données de ses relations client sur une seule plateforme, à l'effet de faciliter le stockage, le traitement et l'analyse de l'information.

De façon spécifique, la plateforme permettra de :

- Aider les utilisateurs à mieux gérer et organiser les relations avec les PME ;
- Automatiser les processus les plus communs et de contrôler performance et productivité ;
- Gérer les données de l'écosystème des PME ;
- Automatiser et de gérer le cycle de vie des PME ;
- Identifier les contacts, leurs coordonnées, leurs rôles ;
- Mémoriser les historiques d'actions ou de communications ;
- Administrer les portefeuilles d'affaires ;
- Tracer les interactions avec les PME ;
- Optimiser les opérations de type sondage ;
- Automatiser l'exécution des requêtes.

### 2.2 Approche méthodologique

Le cabinet ou fournisseur de service sélectionné devra accompagner l'Agence Cote d'Ivoire PME dans l'identification des étapes de la réalisation des fonctionnalités décrites afin de faciliter la réalisation du projet, le cabinet recruté fournira :

- i. **A l'initiation du projet** : un diagramme des flux (flow chart) en collaboration avec l'Agence identifiant :



- Les composantes du profil utilisateur. Incluant mais non limité au nom et prénom, numéro d'employé numéro d'identification utilisateur, rôle, etc. ;
- Les composantes du profil client (entreprise), incluant mais non limité aux éléments tels que le nom (raison sociale), forme juridique (par exemple, société à responsabilité limitée), l'immatriculation et (le cas échéant)

numéro du registre du commerce, adresse (siège social, téléphone, fax, adresse électronique), représentant(es) (nom et prénom, adresse, poste, titre juridique de représentation, numéro de compte contribuable, classification industrielle ou sectorielle, année de création de l'entreprise, nombre d'année dans le secteur ou l'industrie, nombre d'année à la localisation géographique présente, année d'acquisition par les associés présents, année d'aménagement à la localisation géographique présente, revenu brut annuel, date du revenu brut annuel déclaré, etc.) ;

- Les composantes en rapport avec les opérations de l'entreprise en fonction de la codification de son secteur ou de son industrie en rapport avec la classification internationale type par industrie ; les unités de base (business units) en fonction de la classification pourront être mise en relief, à savoir gestion, production, marketing, ressources humaines, etc. ;
- Les composantes en rapport avec le(s) module(s) de risques liés au secteur ou à l'industrie, l'entreprise et son environnement afin de procéder à une évaluation automatisée des risques spécifiques à l'entreprise par la mise en exergue de questions et réponses ayant une pondération en vue d'analyser le risque afférent à chacune des fonctions de l'entreprise, son industrie et son environnement ;
- Les composantes en rapport avec le(s) module(s) se rapportant aux résultats financiers de l'entreprise, afin d'évaluer sa performance et son bilan par l'implémentation de tableau d'identification des méthodes d'analyse et les commentaires et interprétations idoines afférentes ;

## ii. A la planification le consultant ou fournisseur de service devra :

- Présenter à l'Agence CI PME les options d'outils et/ou ressources (word press et autres) à utiliser dans le cadre du développement de la plateforme et soutenir leur recommandation d'un outil spécifique en ressortant la fiabilité, la sécurité, la capacité de stockage (banque de données et traitement des données) et la facilité d'usage du dispositif par les utilisateurs ;
- Présenter à l'Agence CI PME les options de langages (en relation avec les codes) à utiliser dans le cadre du développement de la plateforme et recommander le ou les langages appropriés pour ce type de développement en mettant en relief la fiabilité et la flexibilité pour les amendements ou changements post développement ;
- Présenter à l'Agence CI PME la durée ou temps de réalisation de chacun des modules identifiés dans le diagramme des flux construit par le consultant, les couts afférents et l'échelonnement des paiements en fonction de l'enveloppe budgétaire allouée au projet et du temps de réalisation du module.



**iii. A l'exécution le consultant ou fournisseur de service devra :**

- Présenter à l'Agence CI PME sa méthode ou son système de déploiement des livrables, plus spécifiquement recommander dans le contexte du développement de la plateforme laquelle des méthodes est la plus efficace, par exemple système waterfall, agile ou hybride, ou toute autre méthode (système) appropriée ;
- Présenter à l'Agence CI PME les noms de l'équipe ressource ou des points focaux à l'effet de mettre en place des réunions périodiques dans le cadre du suivi de la réalisation de chacun des modules comme établi par le consultant ;
- L'Agence se réserve le droit d'établir une communication inopinée avec le point focal du consultant à tout moment en dehors des réunions conjointes établies d'un commun accord afin de s'assurer de la bonne fin de réalisation du projet ;
- L'Agence se réserve le droit de recruter une ou plusieurs expertises extérieures afin d'auditer ou de contrôler la bonne fin de réalisation de chacun des modules à livrer ;
- L'Agence et le consultant conviennent que l'enveloppe allouée à la réalisation de la plateforme ne requerra pas d'injections de fonds supplémentaires au terme de la signature du contrat de réalisation du projet et que toute dépense excédentaire sera un coût à absorber par le consultant.

**iv. Au testing/tests, clôture/déploiement et suivi/contrôle du projet :**

- Chacun des modules déclinés dans le diagramme des flux devra être testé par le consultant et/ou l'Agence au terme de sa réalisation à la satisfaction de l'Agence ;
- La plateforme pourra être testée par le consultant, l'Agence ou un tiers (expertise recrutée par l'Agence) à la satisfaction de l'Agence, au terme de sa réalisation afin de s'assurer de l'opérationnalité de toutes les fonctionnalités telles que déclinées dans chaque module ;
- Le déploiement de la plateforme se fera au terme de tests satisfaisants à la discrétion de l'Agence selon le chronogramme de réalisation de la plateforme ;

Un délai de 3 à 6 mois sera accordé à l'Agence par le Consultant afin de s'assurer de l'opérationnalité des fonctionnalités de la plateforme et permettra d'adresser tout bug ou problème liés à la technologie post livraison ; cette période de suivi et contrôle est partie intégrante de l'enveloppe budgétaire assignée à la réalisation de la plateforme.

## 2.3 Résultats attendus

- La plateforme de gestion des relations entre l'Agence CI PME et les clients est disponible ;
- Les utilisateurs de la plateforme de gestion des relations entre l'Agence CI PME et les clients sont formés ;
- Les processus communs de la gestion de la relation clientèle notamment le cycle de vie des clients sont automatisés ;
- Les données de l'écosystème des PME sont sécurisées et gérées ; Les PME peuvent être subdivisées en portefeuilles d'affaires ;
- Les interactions avec les PME sont traçables ;
- Les opérations de type sondage et de marketing sont réalisables ;

La plateforme permet aux utilisateurs d'accéder et d'enrichir le flux des activités/tâches (Workflow) et les fonctionnalités suivantes dans le cadre de l'exercice de leur fonction de conseillers PME ou de gestionnaires de portefeuilles de prêts :

- Profile utilisateur ;
- Profile PME client ;
- Module d'évaluation de risques incluant identification et évaluation des garanties, suretés, collatéral, risque de l'industrie ou du secteur, risque entreprise, risque environnemental, risque de change, analyse de taux de risque, les risques clés et leurs facteurs de mitigation, etc
- Module d'évaluation financière incluant analyse du bilan, analyse du compte de résultat, analyse des flux financiers, analyse de couverture de dette, analyse des taux de couverture de dette, analyse des projections financières, analyse des rapports financiers intérimaires, analyse de sensibilité, etc ;
- Module d'évaluation du taux de risques lié à la gestion, aux finances, à la production ou opération, au marché, à la sureté, aux garanties, évaluation des taux de risques ;
- Module de suivi et contrôle des engagements de crédits pris par les PME, incluant suivi et date d'obtention des états financiers, des documents liés à la sûreté et aux garanties prises périodiquement, etc ;
- Module d'archivage de documents tels que les états financiers internes et externes, contrats de crédits, et documents de garanties, etc. (upload capability of documents to client profile) ;
- Module d'enregistrement des états financiers historiques client par l'utilisateur ;
- Module d'analyse client par l'utilisateur ;
- Module d'identification de l'exposition totale au crédit, incluant date de l'exposition, prêt total approuvé, prêt total du, prêt total restant à déboursier ou non utiliser, etc ;
- Module des conditions aux crédits.



## 2.4. Fonctionnalités de la solution à développer

La solution de CRM doit offrir minimalement les avantages ci-dessous :

1. **Un accès simple aux données clients.** La solution doit inclure des bases de données interrogeables et ayant une bonne configuration qui permettent aux utilisateurs d'accéder à des informations concernant les clients actuels et potentiels lors de réunions ;
2. **La solution doit avoir une bonne configuration** lui permettant d'interagir avec des outils de reporting tel que Power BI.
3. **Des processus rationalisés grâce à l'automatisation** : La solution doit permettre aux utilisateurs de normaliser les workflows et processus associés au service client pour favoriser une meilleure coordination entre les équipes et les projets ;
4. **Des renseignements exploitables concernant le comportement des clients** : Le logiciel CRM doit offrir des fonctionnalités d'analytique permettant aux utilisateurs de créer des rapports ad hoc et tableaux de bord personnalisables et des rapports de , basés sur les données clients. Ces rapports seront utilisés à des fins de segmentation, de suivi et de gestion des campagnes personnalisées ;
5. La solution doit également être compatible avec l'infrastructure de gestion de données existante au sein de l'Agence CI PME et être modulable ;

## 3. PROFIL ET QUALIFICATIONS DU CABINET

### ➤ Profil et Expériences du Cabinet

- Être légalement constituée (joindre le récépissé de dépôt ou agrément, statut et règlement intérieur) répondant au profil suivant :
- Avoir une bonne réputation sociale et ne pas avoir d'antécédent judiciaire

### ➤ Profil du personnel du Cabinet pour la mission :

Le Cabinet proposera une équipe, non limitative, d'au moins cinq (5) membres, composée de :

#### EXPERT 1 : « CHEF DE MISSION »

Catégorie de l'expert	Expert dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication
Qualifications	Avoir un diplôme d'ingénieur en Informatique de Génie logiciel ou télécommunications (Bac + 5 minimum) Avoir un diplôme en gestion de projets ou équivalent Avoir une certification dans le domaine de la gestion du projet (PMP, PRINCE2)
Expérience Générale	Avoir au moins quatorze (14) années d'expérience dans les TIC, dont : Sept (07) années d'expérience en gestion de projets international en informatique principalement les ERP et CRM ;



Deux (02) années d'expérience dans la gestion du projet au sein d'organisme gouvernemental.

Expériences spécifiques	Avoir conduit au moins trois (03) projets d'implantation de projet ERP et CRM dans la sous-région.
Connaissances linguistiques	Avoir une excellente maîtrise de la langue française.

**Nombre d'experts** 1

**EXPERT 2 « INGÉNIEUR EN INFORMATIQUE OU TÉLÉCOMS »**

<b>Catégorie de l'expert</b>	<b>Expert du domaine des Technologies de l'Information et de la Communication</b>
Qualifications	Avoir un Diplôme d'ingénieur en Informatique de gestion, Génie logiciel ou télécommunications (Bac + 5 minimum)

Expérience Générale	Avoir au moins cinq (05) années d'expérience dans les TIC dont trois (03) années dans la mise en œuvre de progiciel.
---------------------	--

Expériences spécifiques	Avoir conduit deux (2) projets de développement de solution applicative et base de données.
-------------------------	---

Connaissances linguistiques	Avoir une excellente maîtrise de la langue française.
-----------------------------	---

**Nombre d'experts** 2

**EXPERT 3 « TECHNICIEN EN INFORMATIQUE OU RÉSEAUX »**

<b>Catégorie de l'expert</b>	<b>Expert des Technologies de l'Information et de la Communication</b>
Qualifications	Avoir un diplôme en Informatique de gestion, Génie logiciel ou réseaux ou télécommunications (Bac + 3 minimum)

Expérience Générale	Avoir au moins cinq (05) années d'expérience en réseau informatique dont trois (03) années dans le domaine de info-nuagique (Azure, infrastructure, réseaux, etc.)
---------------------	--

Expériences spécifiques	Avoir conduit au moins deux (02) projets dans le domaine de la sécurité des systèmes d'information et des réseaux informatiques
-------------------------	---

Connaissances linguistiques	Avoir une excellente maîtrise de la langue française.
-----------------------------	---

**Nombre d'experts** 1

**EXPERT 4 « GESTIONNAIRE DE CHANGEMENT »**

<b>Catégorie de l'expert</b>	<b>Expert du domaine du Management</b>
Qualifications	Avoir un diplôme en Informatique de gestion, Génie logiciel ou télécommunications (Bac + 5 minimum) ou en management

Expérience Générale	Avoir au moins cinq (05) années d'expérience en gestion du changement dans les projets informatiques dans un organisme gouvernemental
---------------------	---

Expériences spécifiques	Avoir conduit au moins deux (02) projets de développement informatiques dans l'administration public.
-------------------------	---

Connaissances linguistiques	Avoir une excellente maîtrise de la langue française.
-----------------------------	---

**Nombre d'experts** 1



**NB : Le prestataire devra fournir le CV détaillé de chaque personnel proposé, rédigé en langue française, accompagné d'une copie du diplôme requis. Le CV doit être signé conjointement par l'intéressé et la structure soumissionnaire.**

Les critères de sélection porteront essentiellement sur l'expérience du cabinet et sur les compétences/qualifications du personnel-clé (diplôme et expérience). Les candidats disposant de l'expérience et des compétences requises en rapport avec la mission seront évalués et comparés et les prestataires les plus qualifiés et expérimentés seront sélectionnés.

#### 4. DUREE DE LA MISSION

Le délai global de la prestation est de soixante (60) jours à titre indicatif, hors délai d'approbation des rapports par l'Administration. La période probable du début des services est mars 2021.

#### 5. CONSTITUTION ET DEPOT DES DOSSIERS

Les candidats éligibles et intéressés sont invités à soumettre **un dossier de manifestation d'intérêt** rédigé en langue française, qui devra être transmis **en trois (3) exemplaires un original plus deux copies**, comportant les informations pertinentes indiquant qu'ils sont qualifiés pour exécuter la mission : **présentation de la structure et de ses références/expériences détaillées concernant l'exécution de missions similaires en Côte d'Ivoire et/ou à l'étranger, attestations de bonne exécution des missions réalisées, CV détaillé de chaque personnel proposé et signé conjointement par l'intéressé et la structure soumissionnaire, copie du diplôme du personnel, etc.**

**Pour chaque mission similaire réalisée, le soumissionnaire devra fournir les informations suivantes :**

- La description de la mission et les prestations exécutées ;
- Le personnel de la mission et le dispositif d'encadrement ;
- Les références du commanditaire de la mission (Client) ;
- Le montant du contrat.

Les manifestations d'intérêts doivent être rédigées en langue française et déposées, au plus tard, **le jeudi 18 février 2021 à 10 heures**, à l'adresse mentionnée ci-dessous, sous pli fermé portant l'inscription :

« **Manifestation d'intérêt pour le recrutement d'un cabinet pour la conception d'une plateforme de gestion de la relation clientèle de l'Agence CI PME** ».





Les dossiers de manifestations d'intérêts reçus feront l'objet d'un enregistrement sur la fiche de réception ouverte à cet effet à la salle de réception de l'Agence CI PME sise à la Riviera Attoban (Cocody, Abidjan).

L'ouverture des plis aura lieu le jeudi 18 février 2021 à 10 heures 30 minutes précises à la salle de réunion de l'Agence CI PME sise à l'adresse susvisée en présence des soumissionnaires qui souhaitent y assister.

Les candidats qui souhaiteraient obtenir des renseignements peuvent s'adresser à la Cellule de Passation des Marchés de l'Agence CI PME, à l'adresse susvisée, les jours ouvrables de 9h à 12h et de 15h à 17h ou à l'adresse électronique suivante : [projects.procurement@agencecipme.ci](mailto:projects.procurement@agencecipme.ci).

NB : le nombre de membres d'un groupement de prestataires est limité à deux (02).

## 6. PROCEDURES DE SELECTION

Le présent Avis à Manifestation d'intérêt a pour objectif de recruter un consultant (Firmes ou cabinets) par la méthode de **Sélection fondée sur les Qualifications du Consultant (SQC)**.

La procédure de sélection sera conforme à l'ordonnance n°2019-679 du 24 juillet 2019 portant code des marchés publics de la république de Côte d'ivoire et à l'arrêté n°112 du 8 mars 2016 portant procédures concurrentielles simplifiées.

Les Cabinets disposant de l'expérience et des compétences requises en rapport avec la mission seront évalués et les trois prestataires les plus qualifiés et expérimentés seront sélectionnés par mission pour fournir une proposition technique et financière.