BANQUE COMMERCIALE INTERNATIONALE BCI-CONGO

PROJET

INSTALLATION GESTIONNAIRE DE FILE D'ATTENTE (GFA) ET CONSULTATION A DISTANCE DU TRAFIC DES DELAIS D'ATTENTE EN AGENCE POUR LA BCI

CAHIER DE CHARGES FONCTIONNEL

Nadège BIMBAKILA BIVOUA, Chef de Projet

Sommaire

1 ENJEUX ET OBJECTIFS 2

2 DESCRIPTION DE L'EXISTANT 2

3 DESCRIPTION DES BESOINS 2

3.1 PERIMETRE 2
3.2 FONCTIONNALITES MINIMALES ATTENDUES 3
3.3 INTERFAÇAGE AVEC L'E-BANKING 5
3.4 CONTRAINTES 5
3.5 PERFORMANCE ATTENDUE 5
3.6 PERFORMANCE ATTENDUE EN MATIERE DE RSE 5

4 CONDITIONS DE REALISATION 5

BESOIN MATERIEL ET PLANNING GLOBAL DE DEPLOIEMENT 6

5 PRESTATIONS DE SERVICES COMPLEMENTAIRES 6

5.1 ASSISTANCE 6
5.2 FORMATION 6
5.3 DOCUMENTATION 6
5.4 GARANTIE 6
5.5 SUPPORT ET MAINTENANCE 6
5.6 REALISATION DES TRAVAUX 7

6 REGLEMENT DE LA CONSULTATION 7

6.1 DEFINITION DES MOTS CLES 7
6.2 PROCESSUS D'ATTRIBUTION DU MARCHE 7
6.3 PUBLICATION DE L'ANNONCE 7
6.4 LIEU DE RETRAIT DU DOSSIER DE DEMANDE D'AGREMENT 8
6.5 FRAIS DE SOUMISSION 8
6.6 PROCEDURE DE DEMANDE D'INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES 8
6.7 MISE A JOUR DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES 8
6.8 PRESENTATION ET JUGEMENT DES OFFRES 8
6.9 EXAMEN DES OFFRES 10
6.10 PROCEDURE DE JUGEMENT DES OFFRES 10
6.11 MODIFICATION DES PROPOSITIONS 11
6.12 MODALITES DE PAIEMENT 11
6.13 CONFIDENTIALITE 11
6.14 CLAUSES DEONTOLOGIQUES 11

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

1 ENJEUX ET OBJECTIFS

La BCI souhaite mettre en place une solution automatisée, qui permettra de réduire considérablement les délais de service, de mieux gérer les files d'attente au sein de la banque, et prioritairement d'accroitre la satisfaction de la clientèle.

Ce cahier de charges a pour but de :

- *formaliser le besoin de la banque en termes d'acquisition d'une solution intégrée et complète de gestion de files d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence,*
- *définir les fonctionnalités minimales attendues de ce projet.*

2 DESCRIPTION DE L'EXISTANT

Actuellement, il n'existe pas de solution permettant la gestion de file d'attente au sein de la Banque.
Ce qui crée d'énormes difficultés de suivi et régulation du trafic en agence, tant pour les clients, que pour les responsables de la banque.

3 DESCRIPTION DES BESOINS

Le besoin de la BCI est de disposée d'une SOLUTION INTEGREE de Gestion de File d'Attente lui permettant de fournir une expérience clientèle optimisée à chaque client se rendant dans l'une de ses 14 agences actuelles (et 19 agences en 2024).

Les fonctionnalités minimales attendues de ladite solution, incluses au présent appel d'offres (liste non-exhaustive) :

- La prise de ticket sur une interface tactile et dédiée à cet effet
- la collecte sur les écrans tactiles des informations de base sur les opérations à effectuer par le client
- La gestion des files d'attentes pour VIP, personnalisés ou en fonction des types d'opérations
- La gestion des guichets par agence, région et niveau banque
- L'affichage multimédia sur des écrans dédiés
- Génération des statistiques
- Planification des rendez-vous entre clients et gestionnaires
- Alertes SMS ou email au client/gestion/Directeur d'Agence/Directeur de Région
- Les enquêtes de satisfaction clientèle de fin de parcours
- Affichage dynamique intégré (Son et image)
- Initialisation des données des opérations
- Gestion des rendez-vous (standard, immédiat, vip)
- Fiabilisation de la fiche client sur Amplitude Bank
- Des applicatifs Android/IPhone de prise de rendez-vous à distance pour la clientèle
- L'interfaçage du nouveau système avec le SI de la BCI (Active Directory, CBS, etc…)

3.1 Périmètre

Le périmètre de ce projet sera limité à l'activité de gestion de file d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence (toutes les agences de la banque).

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

3.2 Fonctionnalités minimales attendues

L'objectif de ce projet est l'acquisition et le déploiement d'une solution complète et intégrée (logiciel et infrastructure matérielle associée) de GFA au sein de la BCI.

Les clients profiteront d'une application mobile pour les fonctionnalités ci-après :

- Situation d'affluence des agences,
- Réservation de sa place dans l'agence de son choix,
- Disponibilité des GAB/TPE à proximité de la position du client.

3.2.1 Prise de ticket

La nouvelle solution devra permettre :

- **La Prise de ticket immédiat :** en agence, le client peut prendre un ticket de service sur l'interface prévue à cet effet.
- **e-Ticket (La Prise de ticket à distance) :** à partir de son applicatif mobile, le client peut prendre à distance un e-Ticket valable pour une durée limitée. Une fois en agence avant l'expiration, il pourra tirer le ticket physique sur une borne après saisie de la référence de réservation du client reçu par mail ou SMS.

3.2.2 *Gestion de files d'attente*

La nouvelle solution devra également permettre de :

- Gérer plusieurs files d'attente dans une même agence en fonction des types d'opérations,
- Personnaliser l'ordre d'appel des tickets,
- Créer une file d'attente spécifique pour les clients VIP,
- Prioriser un ticket dans une file d'attente (Directeur d'Agence, Directeur Régional).

3.2.3 *Affichage*

La solution inclue des dispositions (écran moderne en LED) d'affichage multimédia (son, Image et Vidéo) de contenus personnalisés ; pour informer en temps réel les clients de l'activité de la file d'attente, et d'entretenir le client pendant l'attente.

3.2.4 Génération des statistiques

Les statistiques sur le trafic sont disponibles en temps réel. Vu la taille du portefeuille clientèle de la BCI, la solution proposée permettra aisément de gérer toute la quantité de données.
A minima, les statistiques ci-dessous sont disponibles :

- Nombre de visites clients (périodes, tranche horaire/jour/hebdo/Mois/Trimestre/Semestre/An),
- Rendement des utilisateurs/service/Agence/Région/banque/type d'opération,
- Produits & services,
- Détaillées par guichet, par client, par type d'opération, par agence, par région, par guichetier, délais de service,
- Analyses multicritères.

3.2.5 Planification des rendez-vous

Elle permet, au chargé d'affaire et son client de convenir d'un RDV.

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

- Pour les HIGH CUSTOMER VALUE (VIP Particulier, Grande Entreprise, etc…), le chargé d'affaire est toujours disponible sauf RDV préalable avec un autre client de même profil ; dans tous les cas, le client et la hiérarchie du chargé d'affaire sont informés en temps réel,
- Pour les clients autres, le chargé d'affaire peut rejeter ou repositionner le RDV ; dans tous les cas, le client et la hiérarchie du chargé d'affaire sont informés en temps réel.

3.2.6 Alertes SMS

Cette nouvelle solution devra permettre d'alerter le client lorsque sa prise en charge est imminente ou confirmer la prise d'un rendez-vous.

3.2.7 Mesure de la Satisfaction client

En fin de parcours agence, un dispositif tactile spécifique permet au client de **RAPIDEMENT** :

- Qualifier le service obtenu en agence,
- Faire des suggestions pour améliorer de services,
- Ou de Faire des enquêtes de satisfaction.

3.2.8 Affichage dynamique intégré

L'affichage dynamique consistera à permettre le divertissement des clients qui attendent d'être servis, notamment par l'affichage de contenu personnalisé niveau écran/agence/région/banque.

3.2.9 Initialisation des opérations

La banque attend que la nouvelle solution fournisse une interface au client pour l'initialisation des données de ses opérations. Notamment, le client pourra par exemple :

1- choisir une opération de retrait dans une liste pré-affichée,
2- ensuite spécifier les détails de son opération (nom, prénom, numéro de compte, le montant sollicité, le billetage, numéro de téléphone et email).

Une fois devant le guichet, cette transaction est tout simplement rappelée pour être finalisée par le guichetier.

3.2.10 Gestion des rendez-vous

Rendez-vous standard : Possibilité pour le client de prendre un rendez-vous avec un chargé d'affaire en choisissant le créneau horaire qui lui convient le mieux en s'identifiant via le formulaire prévu à cet effet sur l'application mobile. Réception d'une confirmation et d'un message de rappel à l'approche du rendez-vous.

Rendez-vous VIP : Possibilité pour le client, grâce à l'application mobile, de prendre un rendez-vous pour une opération de caisse ou une rencontre avec un chargé d'affaire. (A la différence des autres types de rendez-vous, celui-ci donne la priorité au client dans la file d'attente). Ce type de rendez-vous pourrait être facturé au client (principe du ticket coupe-file d'attente).

3.2.11 Fiabilisation de la fiche client

La nouvelle solution de gestion de files d'attente devra permettre l'Interfaçage avec la version d'Amplitude Bank actuellement installée au sein de la BCI (et dont une nouvelle version est programmée dans les prochains trimestres) pour la mise à jour des informations du client.

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

3.3 Interfaçage avec l'e-banking

La solution proposée devra être compatible et intégrable dans l'application de banque à distance de la BCI. De même, toutes les fonctionnalités devront être opérationnelles.

3.4 Contraintes

La nouvelle solution devra pouvoir s'intégrer à notre solution de Core Banking Amplitude Bank V10. Ceci pour permettre des mises à jour des informations du client.

En termes d'infrastructure technique, nous désirons une empreinte écologique minimale.

Le déploiement et l'administration de la solution devrait être aisée (simplicité de la mise en œuvre) pour des informaticiens de niveau intermédiaire.

La solution devra également permettre une authentification par **AD** (Active Directory) des utilisateurs de la banque.

3.5 Performance attendue

La BCI attend de la solution de gestion de file d'attente, une disponibilité de 100% pendant les heures ouvrables et une possibilité de fonctionner en mode dégradé en cas de lenteurs réseaux.

3.6 Performance attendue en matière de RSE

Non applicable.

4 CONDITIONS DE REALISATION

- Cette solution sera déployée par un prestataire externe qui travaillera avec un chef de Projet côté banque.
- Un projet sera ouvert côté BCI et le chef de projet côté banque assumera les responsabilités de MOA (Maîtrise d'ouvrage). Il travaillera avec le prestataire (Maîtrise d'œuvre) pour le déploiement de la solution de GFA.
- Une équipe projet regroupant toute les compétences requises (BTP, Projet, Marketing, Agence, Informatique, etc.) sera constituée entre les parties prenantes côté banque et le prestataire choisi. Le comité de pilotage de ce projet sera constitué par les instances décisionnaires concernées côté banque (DG, DEV, DTEO, DOSI, Sécurité, Réseau commercial) et le chef de projet côté prestataire.
- Le prestataire choisi devra démarrer les travaux dans un délai maximum de 30 jours ouvrables après l'octroi du marché et la signature du contrat.
- La BCI mettra à la disposition du prestataire un espace de travail pour la bonne conduite du projet.
- La BCI attend du prestataire sélectionné la mise en place d'un plan de paiement qui sera fonction du déploiement.

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

Besoin matériel et planning global de déploiement

Format d'agence	Nbre Agence	Quantité unitaire par agence				Borne de satisfaction *(avec lecteur de QR CODE)*	Déploiement des agences		
		Nbre Guichet	Borne Ticketing	Ecran Agence 45"	Ecran de Guichet		2022	2023	2024
Centrale	4	4	2	2	4	8	4		
Retail	6	2	1	1	2	6	5	1	
VIP	2	2	1	1	2	2	2		
CAE	2	1	1	1	1	4	2		
A construire	5	2	1	1	2	10	2	2	1
Total global	**19**	**44**	**23**	**21**	**44**	**30**	**15**	**3**	**1**

5 PRESTATIONS DE SERVICES COMPLEMENTAIRES

5.1 Assistance

Le prestataire s'engage à fournir une assistance post implémentation d'une durée minimum de **6 mois**. Cette assistance devrait permettre de rapidement solutionner tous les problèmes qui pourraient survenir après la phase de mise en production, en attendant que l'équipe technique BCI monte en compétence.

5.2 Formation

Le prestataire s'engage à organiser plusieurs séances de formation à destination des métiers concernés et à faire un transfert de compétences aux équipes techniques de la BCI pour un support effectif et autonome de la solution.

5.3 Documentation

Le prestataire s'engage à fournir à la BCI toute documentation pertinente nécessaire à l'utilisation et au support de la solution de gestion de files d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence.

5.4 Garantie

Le prestataire s'engage à fournir une garantie de bon fonctionnement de la solution et des composantes matérielles de gestion de gestion de files d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence pendant une période de **12 mois** après la réception des travaux sans réserves.

5.5 Support et Maintenance

Le prestataire signera avec la BCI un contrat de Support et Maintenance. Ce contrat encadrera l'intervention du prestataire en cas d'anomalies, dysfonctionnement, panne d'équipement ou d'incidents lors de l'utilisation de la solution et des composantes matérielles, de gestion de files d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence.

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

5.6 Réalisation des travaux

Le soumissionnaire devra proposer dans son offre les prestations suivantes : La méthodologie et les ressources qu'il mettra en place pour la réalisation des prestations de gestion de file d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence.

6 REGLEMENT DE LA CONSULTATION

6.1 Définition des mots clés

- L'« **entreprise** » désigne la firme ou la société, participant à la concurrence pour la fourniture des bornes de gestion de file d'attente et la mise en œuvre de la solution de gestion de files d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence.
- La « **commission** » désigne la commission d'attribution des offres constituée par la Banque.
- L'« **adresse de la Banque** » fait référence à l'adresse suivante :

BANQUE COMMERCIALE INTERNATIONALE (BCI)
AVENUE AMILCAR CABRAL
B.P. 147 Brazzaville, République du Congo
Pôle Ressources & Moyens
Service Achat (2e étage)
Tél: +242 05 676 02 23

6.2 Processus d'attribution du marché

Le processus d'attribution comporte les étapes suivantes :

- Validation, par la Direction Générale de la Banque, du mémorandum définissant le cadre général, ainsi que les critères de sélection de l'entreprise,
- Publication d'annonces dans les journaux à grands tirages du Congo et sur le site institutionnel de la banque,
- Téléchargement du dossier de demande d'appel d'offres par les entreprises soumissionnaires sur le site institutionnel de la banque ***https://www.bcicongo.com/*** ou transmission par e-mail sur demande adressée à : ***appel-offres@bcicongo.com***
- Transmission des dossiers renseignés et complétés à l'adresse de la banque indiquée à l'article 6.1,
- Délibération des membres du jury de sélection, au siège de la banque, à Brazzaville,
- Validation, par la Direction Générale, du mémorandum présentant l'entreprise retenue,
- Publication de l'entreprise retenue, dans le cadre de la réalisation du projet d'installation de gestionnaire de file d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence, au titre des exercices 2022 à 2024 à la banque,
- Transmission du courrier de notification à l'entreprise sélectionnée.

6.3 Publication de l'annonce

Pour assurer une large diffusion de l'avis d'appel d'offres, deux (2) publications seront faites dans des journaux, à grand tirage, au Congo.

Cette annonce sera également visible sur le site internet ***https://www.bcicongo.com/*** de la Banque.

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

6.4 Lieu de retrait du dossier de demande d'agrément

Le dossier d'appel d'offres sera directement téléchargeable sur le site internet de la Banque Commerciale Internationale : ***https://www.bcicongo.com/*** ou par transmission par émail sur demande adressée à : ***appel-offres@bcicongo.com***, à compter de la date de publication de l'annonce, dans les journaux de larges diffusions.

6.5 Frais de soumission

Sans objet.

6.6 Procédure de demande d'informations complémentaires

Tout candidat désirant un complément d'informations, est prié de formuler sa demande, par mail, à l'endroit de :

appel-offres@bcicongo.com

Les demandes d'informations complémentaires devront être adressées au moins **sept (7) jours avant** la date limite de dépôt des offres.

Les compléments d'informations, seront publiés, sur le site ***https://www.bcicongo.com/***, au plus tard trois (3) jours avant la date de dépôt des offres.

6.7 Mise à jour du dossier d'appel d'offres

La BCI peut, à tout moment, avant la date limite de dépôt des offres, modifier le dossier d'appel d'offres en publiant un additif.

Cette publication se fera sur le site institutionnel de la banque.

Afin de laisser aux candidats un délai raisonnable pour prendre en compte l'additif dans la préparation de leurs dossiers, la banque peut à sa discrétion, reporter la date limite de remise des offres.

Dans ce cas de figure, la nouvelle date est également communiquée sur le site ***https://www.bcicongo.com/*** au plus tard **trois (3) jours** avant la date de dépôt des demandes d'agréments.

6.8 Présentation et jugement des offres

Les dossiers seront présentés sous une enveloppe extérieure, **obligatoirement scellée**, portant des informations suivantes :

- Le nom et l'adresse du candidat
- La mention **« *PROJET INSTALLATION GESTIONNAIRE DE FILE D'ATTENTE (GFA) ET CONSULTATION A DISTANCE DU TRAFIC DES DELAIS D'ATTENTE EN AGENCE POUR LA BCI* »**

L'entreprise est tenue de présenter dans une première enveloppe fermée une offre comprenant les dossiers administratif, dans une deuxième enveloppe fermée une offre technique et dans une troisième enveloppe une offre financière, le tout dans un seul pli extérieur fermé et scellé comme stipulé ci-dessus, transmis à l'adresse de la Banque indiquée à l'article 6.1.

CHAQUE PLI INTERIEUR DOIT ETRE CACHETE ET PORTER :

- Le nom et l'adresse de l'entreprise ;

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

- L'objet du marché ;
- La nature de l'offre contenue dans chaque enveloppe intérieure (*ex. dossier administratif, Offre technique, Offre financière)*

6.8.1 Dossier administratif

Ce dossier doit comprendre :

- Le cahier des charges dûment paraphé et signé par le(s) soumissionnaire(s) avec la mention « lu et accepté» ;
- La fiche de renseignement du soumissionnaire, dûment remplie (Annexe 1) ;
- Une attestation de localisation accompagnée d'un plan de localisation ;
- Pièce d'identité du dirigeant ;
- La liste des dirigeants (Annexe 2) ;
- La copie des statuts ;
- La procuration, dûment remplie (Annexe 3) ;
- La copie du registre de commerce ;
- Le titre de patente de l'année en cours ;
- L'attestation de non redevance fiscale du dernier trimestre ou le plus récent ;
- Le quitus CNSS du dernier trimestre ou le plus récent ;
- Le certificat de non faillite datant de moins de trois mois ;
- Le certificat de bonne moralité fiscale le plus récent ;
- L'attestation d'Assurance Responsabilité Civile de l'entreprise en cours de validité ;
- Le NIU ;
- Le SCIET,
- Le SCIEN ;
- L'attestation de domiciliation bancaire ou le RIB ;
- L'attestation par laquelle le soumissionnaire s'engage à pratiquer une cotation transparente de sa prestation et à ne pas rémunérer ni à avoir rémunéré auparavant de façon directe ou indirecte sous quelque forme que ce soit un membre du personnel de la Banque, ou l'un de ses parents.

6.8.2 Offre technique

Ce dossier contiendra les éléments suivants :

- Une description détaillée des équipements et matériels qui seront utilisés,
- La méthodologie qui sera mise en œuvre pour la gestion du projet « files d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence »,
- Une description des ressources humaines qui seront utilisées ou la liste nominative du personnel technique d'encadrement (Annexe 4) ;
- Les curriculum vitae du personnel technique (Annexe 5), les copies de leurs cartes d'identité et les copies certifiées conformes de leurs diplômes respectifs ;
- Cinq (5) références techniques du candidat pour les meilleurs projets similaires réalisés au cours des quatre (4) dernières années (2017 à 2020) (Annexe 6) ;
- Cinq (5) copies légalisées des attestations de bonne exécution correspondant aux meilleurs projets, évoqués plus haut. Les attestations doivent indiquer le nom du projet, le montant des travaux réalisés, la période d'exécution, les contacts des maîtres d'ouvrages, etc.). Ces attestations seront délivrées par les Maîtres d'ouvrages et ne doivent concernées que des projets exécutés de 2017 à 2020 ;
- Les versions et licences applicatives qui seront déployées ;
- Le planning de réalisation du projet ;
- La mise en œuvre de la maintenance ou modèle de contrat de maintenance.

6.8.3 Offre financière

L'offre de prix sera fermée et devra inclure tous les frais afférents au gestionnaire de file d'attente consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence et impôts compris. Pour faciliter la lecture de l'offre financière, cette dernière sera subdivisée par rubrique (licence, matériel, mise en œuvre et installation, formation, impôts et droit de douane, etc.) et ventilée par format d'agence (format Centrale, format Retail, format VIP, format CAE, A construire) et par année.

Une offre financière au titre du contrat maintenance sera annexée à l'offre principale.

L'offre de prix devra être en Franc CFA. Par ailleurs, l'entreprise pourra joindre à son offre les informations et les commentaires qu'elle estimera intéressants pour la sélection.

6.9 Examen des offres

L'examen des offres sera effectué par une commission désignée à cet effet par la Banque. La meilleure offre sera choisie en tenant compte notamment :

- De sa capacité à répondre aux stipulations du présent cahier des charges.
- Du montant de l'offre de prix.

6.10 Procédure de jugement des offres

La procédure de jugement des offres par la commission s'établit comme suit :

Phase 1 : Dépouillement des offres

Il s'agit lors de cette phase de s'assurer de la Complétude, conformité et validité des dossiers demandés sur le plan administratif. Cette phase se fera en présence de toutes les entreprises soumissionnaires.

Phase 2 : Evaluation des offres techniques

L'offre technique sera notée sur 100 points. La répartition des notes se fera comme suit :

- Une description détaillée des équipements et matériels qui seront utilisés, 10 points
- Une description des ressources humaines qui seront utilisées. 10 points
- La méthodologie qui sera mise en œuvre pour la gestion des files d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence. 15 points
- Les versions et licences applicatives qui seront déployées. 15 points
- Le planning de réalisation du projet. 15 points
- La mise en œuvre de la maintenance. 15 points
- Les références dans la réalisation de travaux similaires. 20 points

La note minimale devant permettre l'ouverture du pli financier de l'entreprise est **fixée à 40**.

Phase 3 : Evaluation financière

Après élimination des offres non retenues à l'issue de la phase 2, il sera donné à chaque offre une valeur "Ni" selon la pondération suivante :

$$Ni = \frac{60 * Ti + 40 * Fi}{100}$$

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

$$Fi = \frac{Po}{Pi} * 100$$

Ti : note technique obtenue par l'entreprise,
Fi : note financière
Po : prix offert par l'entreprise la moins disante,
Pi : prix offert par l'Entreprise.

Phase 4 : Evaluation générale et adjudication
La commission établira un état comparatif des offres tenant compte de la notation de chaque offre.

6.11 Modification des propositions

La banque peut, avant d'émettre son avis entendre les entreprises afin d'obtenir tout éclaircissement et explication sur leur proposition. Elle peut éventuellement demander à toutes ou à certaines entreprises d'apporter certaines modifications à leur proposition.

6.12 Modalités de paiement

Les modalités de paiement seront contractuelles suivant les fréquences de maintenance de la solution et du matériel proposées.

6.13 Confidentialité

En recevant le présent cahier des charges, l'entreprise s'engage à ce que les informations écrites ou orales communiquées par la Banque :

- Soient protégées, gardées strictement confidentielles et soient traitées avec les plus extrêmes précautions et protections ;
- Ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées totalement ou partiellement pour ses besoins propres, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées par la Banque.

6.14 Clauses déontologiques

Toute tentative d'un candidat ou d'un soumissionnaire visant à se procurer des informations confidentielles, à procéder à des ententes illicites avec ses concurrents ou à influencer le comité au cours de la procédure d'examen, entraîne le rejet de sa candidature et l'expose à des sanctions administratives.

Lors de la remise de sa candidature, le candidat ou le soumissionnaire est tenu de déclarer qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts et qu'il n'a aucun lien spécifique équivalent à ce sujet avec d'autres soumissionnaires ou d'autres parties au projet.

FAIT A ..... LE .....

(Signature et cachet de l'entreprise)

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 : La fiche de renseignement du soumissionnaire
- Annexe 2 : La liste des dirigeants
- Annexe 3 : La procuration
- Annexe 4 : La liste nominative du personnel technique d'encadrement
- Annexe 5 : Les Curriculum vitae du personnel technique
- Annexe 6 : Liste des références techniques du candidat pour les meilleurs projets réalisés

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

ANNEXE 1 : FICHE DE RENSEIGNEMENTS

1) Nom ou raison sociale : .....

2) Adresse du siège social : .....

3) Forme juridique de la société : .....

4) Capital enregistré : .....

5) Capital versé : .....

6) Lieu, date et numéro d'enregistrement à la Chambre de Commerce : .....

7) Numéro du compte contribuable : .....

8) Téléphone : .....

9) Email : .....

10) Chiffre d'affaires des trois dernières années :

Montant Total :

- 2018 :
- 2019 :
- 2020 :

11) Personne bénéficiant de procuration et signant les documents relatifs à l'offre et au marché :

(Nom, Prénom, Fonction) : .....

.....

12) Nombre total du personnel permanent : .....

13) Nom, titre et coordonnées du Responsable susceptible de fournir des renseignements sur la Banque :

- où l'Entreprise à un compte
- où l'Entreprise dispose de lignes de crédit

Fait à....., le.....

Le Candidat,

NB : Joindre obligatoirement les pièces justificatives des chiffres d'affaires indiqués (récépissés ou certifications visés par la Direction Générale des Impôts).

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

ANNEXE 2 : LISTE DES DIRIGEANTS

Nom et prénom	Activités	Adresses

Fait à....., le.....

Le Candidat,

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

ANNEXE 3 : PROCURATION

(à remplir par le soumissionnaire)

Je soussigné M/ (Mme).....,

Déclare avoir procuration de signature pour tous les documents concernant la société
.....
.....

Fait à....., le.....

Le Candidat,

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

ANNEXE 4 : LA LISTE NOMINATIVE DU PERSONNEL TECHNIQUE D'ENCADREMENT

NOM & PRENOMS	FONCTION	DIPLOME	NATIONALITE	ANNEES D'EXPERIENCE

La liste de l'ensemble du personnel sera faite conformément à la disposition ci-après :

1- Personnel d'encadrement du chantier : Ingénieurs et Techniciens supérieurs
2- Chefs de projets

Fait à..... le.....

Le Candidat,

NB :

- **Joindre l'organigramme de l'entreprise.**
- **Joindre les copies certifiées conformes des diplômes et le curriculum vitae détaillé de chaque agent du personnel d'encadrement (Chef de projet, ingénieur informaticien, etc.).**
- **Les curriculums vitae des membres du personnel proposé nominativement devront être dûment signés par les personnes concernées. Ils devront être conformes au modèle ci-après.**
- **La traduction des diplômes et curriculum vitae devra être dûment signée et portera le cachet de la représentation diplomatique ou consulaire du pays ayant délivré le diplôme.**

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

ANNEXE 5 : EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE DU PERSONNEL PRINCIPAL

CURRICULUM VITAE

(Maximum 3 pages + 3 pages d'annexes)

Position proposée dans le contrat :

1. Nom de famille :
2. Prénom :
3. Date et lieu de naissance :
4. Nationalité :
5. État civil :

Adresse (téléphone/fax/e-mail) :

6. Niveau d'études :

Établissements:	
Date : De (mois/année) à (mois/année)	
Diplôme ou qualification:	

7. Appartenance à une organisation professionnelle :
8. Autres compétences (par ex. maîtrise de l'informatique, etc.) :
9. Fonction actuelle :
10. Années d'expérience professionnelle :
11. Qualifications principales :
12. Expérience spécifique dans les pays non industrialisés :

Pays	Date: de (mois/année) à (mois/année)	Nom et brève description du projet

13. Expérience professionnelle :

Date: de (mois/année) à (mois/année)	
Lieu	
Société/Organisation	
Fonction	
Description du poste	

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

14. Autres :

14a. Publications et séminaires :

14b. Références :

Je m'engage à travailler au sein de la société .....si elle est retenue pour l'appel d'offres relatif à l'installation des gestionnaires de file d'attente (GFA) et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence pour le compte de la BCI, et durant la période d'exécution des travaux.

Fait à.....
le.....

Signature de l'Intéressé(e),

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite

ANNEXE 6 : LISTE DES REFERENCES TECHNIQUES DU CANDIDAT POUR LES MEILLEURS PROJETS REALISES

Référence n° 1 : .....
Nom du projet : .....
Lieu : .....
Maître d'Ouvrage : .....
Montant du marché : .....
Dont part propre :
Part sous-traitée :
Délai prévu : ..... mois Délai réel : ..... mois Période : du..... au..... .....
Description sommaire du projet : .....
.....

Référence n° 2 : .....
Nom du projet : .....
Lieu : .....
Maître d'Ouvrage : .....
Montant du marché : .....
Dont part propre :
Part sous-traitée :
Délai prévu : .....mois Délai réel : ..... mois Période : .du..... au..... .....
Description sommaire du projet : .....
.....

Joindre obligatoirement :
- Les attestations de bonne exécution correspondant à ces travaux réalisés ;
- Les adresses et les contacts des Maîtres d'ouvrages.

NB :
- La commission se réserve le droit de vérifier les références du soumissionnaire.

Fait à.....,
le..... .....

Le Candidat

 Document strictement Confidentiel – Reproduction interdite