



ATLANTIC BUSINESS INTERNATIONAL

GROUPE BANQUE CENTRALE POPULAIRE

APPEL D'OFFRES N° 006/2019/ABI/CI

**MISE EN PLACE D'UN CENTRE DE RELATION
CLIENT (CRC) POUR LES FILIALES BANCAIRES
DE ATLANTIC BUSINESS INTERNATIONAL**

FEVRIER 2019



Table des matières

1.	Préambule	3
2.	Définitions	3
3.	Présentation de Banque Atlantique.....	3
4.	Description du projet	4
	Principe	4
	Objectif du CRC :	5
	Modes d'exécution de la prestation :	5
	Description des services cibles.....	5
	Engagements du Prestataire	6
	Engagements de ABI.....	7
	Suivi de la relation	7
	Horaires de fonctionnement	8
	Gestion des appels.....	8
	Evaluation de la prestation	8
	Formations et encadrement	9
	Réception des Prestations et remise des documents	9
	Confidentialité.....	10
	Propriété Intellectuelle	10
	Exclusivité.....	10
	Non sollicitation du personnel	11
	Durée de vie du contrat	11
	Responsabilité / Assurance	11
5.	Règlement de la Consultation	11
	Objet du règlement de la consultation.....	11
	Définitions.....	11
	Présentation et jugement des offres	12
	Dossier administratif	12
	Dossier technique en double exemplaires	13
	Offre financière en double exemplaires	13
	Envoi ou dépôt des propositions	14
	Examen des offres	14
6.	Annexes :	18
	Annexe 1 : Modèle de Déclaration sur l'Honneur	18
	Annexe 2 : Modèle d'Acte d'Engagement.....	19
	Annexe 3 : Modèle de caution provisoire	20
	Annexe 4 : Modèle de caution définitive	21



1. Préambule

Atlantic Business International (ABI) a décidé de lancer un projet consistant en un canal de distribution de type alternatif, complémentaire aux canaux dont disposent ses filiales bancaires, afin d'améliorer la gestion de sa communication et de son activité commerciale avec le public client et non client.

Dans cette finalité, ABI opte pour une solution externalisée et compte engager un prestataire professionnel pour héberger son futur CRC. Ce dernier devra assurer toutes les opérations d'appels entrants et sortants définies par ABI.

L'objet du présent document est de décrire les prestations attendues du prestataire dans le cadre de la mise en place d'un centre de relation externalisé pour ABI et de définir les modalités techniques, administratives et financière pour leurs exécutions.

2. Définitions

A chaque fois qu'ils seront utilisés dans le présent document, en ce compris son exposé, ses titres et annexes, les mots et groupes de mots suivants avec une majuscule initiale auront la signification qui leur est donnée à la présente clause intitulée « DEFINITIONS », sauf indication contraire, ou si le contexte leur prête manifestement un autre sens

ABI :	Atlantic Business International
CRC :	Centre de Relation Client
SLA :	Service Level Agreement : niveau de service arrêté par ABI. Cet indicateur permet de mesurer le niveau de satisfaction client.
PABX :	Système ou autocommutateur téléphonique
SVI :	Serveur Vocal Interactif
VSAT :	Liaisons de télécommunication via satellite
Temps moyen de réponse :	Durée moyenne de prises des appels de la file d'attente par les téléconseillers du CRC

3. Présentation de Banque Atlantique

Banque Atlantique est le 3ème plus grand groupe bancaire de la zone UEMOA en termes de parts de marché.

Banque Atlantique, filiale du Groupe Banque Centrale Populaire du Maroc, est présente dans les huit pays de l'espace UEMOA qui sont :

- La Côte d'Ivoire,
- Le Bénin,
- Le Burkina-Faso,
- Le Mali,
- Le Niger,
- Le Sénégal,
- Le Togo.
- La Guinée-Bissau,

Banque Atlantique s'appuie, également, sur des filiales spécialisées telles que :

- Banque d'Affaires : Atlantique Finance ;
- Gestion d'actifs : Atlantic Asset Management ;





- Assurances : Atlantique Assurance Vie et Atlantique Assurances en Côte d'Ivoire, GTA Assurances Vie et GTA Assurances au Togo.

Ainsi le Groupe fonde son efficacité sur 1600 collaborateurs répartis dans 17 filiales actives dans les domaines précités.

Le Groupe a pour vision de construire un groupe bancaire panafricain solidaire et ancré localement. Sa mission de développer le continent par l'inclusion financière s'articule principalement autour de plusieurs actions qui sont :

- Innover pour l'inclusion sociale et financière et accompagner l'émergence des classes moyennes ;
- Renforcer le lien entre la diaspora africaine dans le monde et leur pays d'origine ;
- S'adapter aux besoins spécifiques des entrepreneurs et de la PME pour les accompagner dans la durée ;
- Adopter un modèle intégré panafricain au service des Corporate et institutionnels ;
- Etre le partenaire financier privilégié des politiques économiques et sectorielles.

Les filiales Banque Atlantique proposent à leurs clients, particuliers, professionnels, PME/PMI, grandes entreprises, membres de la diaspora régionale et internationale, une large gamme de produits et services innovants, adaptés aux besoins et aux attentes de chaque segment de clientèle.

Elles prennent également une part importante dans le financement de l'économie de leurs pays respectifs au travers de financements structurés sur des secteurs vitaux tels que l'énergie, les transports, la santé, ...

La Banque d'affaire Atlantique Finance (AFIN) s'adresse aussi bien aux particuliers en quête d'opportunités de placement de leurs avoirs, qu'aux entreprises à la recherche de conseils et/ou de financement pour leurs activités et l'optimisation de leurs investissements.

Relativement au marché de la Diaspora opérant en dehors de la zone UEMOA, la position de la Banque Atlantique reste en deça du potentiel du marché, ne dépassant guère 4% de part de marché.

Par ailleurs, le Groupe Banque Centrale Populaire (GBCP), groupe d'appartenance des Banques Atlantiques, possède une longue expérience sur le marché de la Diaspora marocaine depuis la fin des années 60 avec une part de marché qui oscille autour de 50%. Le Groupe tire sa force de la singularité de ses valeurs de solidarité et de mutualité marquées dans son organisation et de son fonctionnement unique au Maroc et la densité de son réseau au Maroc et dans les pays d'accueil. Le groupe est présent dans 13 autres pays dans le reste du monde (Europe, Amérique du Nord et Pays du Golfe).

4. Description du projet

Principe

Erigé en « vitrine » de ABI et de ses filiales bancaires, le CRC sera dans certains cas le moyen privilégié où s'engagera la relation avec le client, et où seront fournies les réponses aux attentes des clients et non clients, avec un coût optimum.

Le recours à ce type de service répond à la nécessité pour ABI d'intégrer directement la gestion de la relation client comme moteur de son activité. Dans ce cadre, l'amélioration continue du service apporté au client et de la productivité sont les objectifs constamment recherchés.





Dans le cadre de ses orientations stratégiques, ABI a décidé d'externaliser son CRC et mandater un prestataire pour assurer ce service.

Objectif du CRC :

Dans sa globalité, le CRC répondra à trois fonctionnalités essentielles :

- La fonctionnalité commerciale répondra aux actions de commercialisation des produits et services, de prospection et de fidélisation.
- La fonctionnalité Information et transactionnelle permet de renseigner les clients et les prospects sur tous les services et produits offerts ainsi que sur des transactions relatives à la gestion de la relation Client.
- La fonction Support client permet d'une part d'établir des enquêtes clients, et d'autre part d'assister la clientèle dans tous types de réclamations ou d'incidents.

Modes d'exécution de la prestation :

La mise en place du CRC externalisé de ABI consiste à mandater un prestataire pour assurer les prestations d'émission et de réception d'appels selon les deux modes suivants :

- Sous-traitance totale des services : Le Prestataire prendra en charge les services d'émission et de réception d'appels en se basant sur ses propres moyens humains que ce soit en Front-office ou en ack-office. ABI fixera les objectifs et les délais pour chaque campagne ou service, et fournira au Prestataire les données requises pour accomplir sa mission.
- Location de positions : Le Prestataire mettra à la disposition de ABI les moyens logistiques et techniques pour assurer ses campagnes d'émission et de réception d'appels en se basant sur les moyens humains de ABI. Le nombre de positions nécessaires sera dimensionné au fur et à mesure en fonction des campagnes lancées et des objectifs fixés. Le Prestataire assurera la formation et l'assistance requises sur les outils de travail ainsi que la supervision technique en back-office (reporting, traitement des Bases des Données, accès web, ...).

ABI choisira le mode de fonctionnement adéquat lors du lancement de chaque campagne ou service. Un plan prévisionnel décrivant les campagnes cibles (avec leurs objectifs et leurs délais) et le mode de fonctionnement approprié sera arrêté conjointement avec le Prestataire.

Description des services cibles

Les services qui seront mis en œuvre sont organisés selon les trois fonctions piliers du CRC, à savoir :

- Fonction commerciale :
 - Campagnes commerciales pour équipement client,
 - Prospection et recrutement de nouveaux clients,
 - Welcoming,
 - Prise de rendez-vous au niveau de l'agence ...
- Fonction information et transaction :
 - Information sur les produits et services en relation avec la campagne de communication nationale,
 - Information sur le réseau (interlocuteurs, adresse et N° de tél des agences, ...),
- Fonction support :
 - Routage des appels non aboutis vers les agences,
 - Opposition sur les cartes perdues,





- Fiabilisation de la base des données clients,
- Traitement des Réclamations clients,
- Recouvrement ...

Engagements du Prestataire

Le Prestataire doit mettre à la disposition de ABI les moyens humains, techniques et logistiques nécessaires pour réaliser les objectifs cibles dans les délais fixés (les objectifs et les délais seront arrêtés par ABI d'une manière spécifique à chaque campagne), à savoir :

- Un espace dédié pour les opérations de ABI dans les locaux du Prestataire : il sera équipé de moyens logistiques nécessaires et respectant les normes de conditions travail en vigueur. Outre l'espace des agents et des superviseurs, le Prestataire doit dédier un bureau pour le management de ABI et une salle de réunion.
- La plateforme technique en front-office et back-office mise à la disposition de ABI doit obligatoirement comprendre :
 - PABX performant avec la capacité requise pour traiter les opérations de ABI,
 - Applicatifs centre de contact évolués,
 - Gestion des files d'attente et distribution automatique des appels,
 - Outils de supervision et de reporting,
 - Outils d'évaluation, de suivi et d'enregistrement,
 - Serveur vocal interactif,
 - Lignes multi-opérateurs au Maroc et à l'étranger,
 - Plateforme et accès réseau à l'étranger,
 - Accès web à distance,
 - Tout équipement ou applicatif nécessaires pour atteindre les objectifs escomptés. Les applications ou les intégrations requises et non disponibles seront développées par le Prestataire à ses charges et sans incidence financière.
- Moyens humains qualifiés (dédiés à ABI):
 - Agents performants (disposant d'au moins deux ans d'expérience en centre d'appels),
 - Superviseurs et formateurs qualifiés (disposant d'au moins quatre ans d'expérience en centre d'appels),
 - Responsables techniques qualifiés.

N.B : les ressources humaines qui prendront en charge les campagnes seront soumises au préalable à l'approbation de ABI. Toute ressource jugée non qualifiée sera remplacée immédiatement par le Prestataire.

En mode 'location de positions', le Prestataire apportera tout le support nécessaire à ABI pour construire son propre CRC. En effet, les services décrits ci-après représentent le minimum requis :

- Aspect technique :
 - Ressources dédiées pour l'assistance des agents et des superviseurs, la préparation du reporting, le développement des scripts, l'intégration avec le réseau et les applications ABI, ...
 - Développement des applications spécifiques : gestion des Rendez-vous et des agendas avec un accès web, renseignement et gestion des fiches signalétiques des clients et prospects, gestion des demandes de produits et services, gestion du réseau de distribution (adresses, contacts et disponibilité des agences, bureaux de change, Guichets automatiques, ...),





- Import et export des bases de données de et vers le Système d'Information de ABI (via des accès sécurisés),
 - Gestion des services opérateurs (Côte d'Ivoire, UEMOA et hors UEMOA) notamment le routage des appels arrivant sur les lignes des agences Banque Atlantique dans la zone UEMOA vers le CRC en Côte d'Ivoire.
 - SLA (Service Level Agreement) à 100% dont 95 % avec prise d'appels (i.e. traitement d'un appel par le téléconseiller) et 5% traité avec le serveur vocal interactif (i.e. réponse automatique par le système téléphonique).
- Aspect Ressources Humaines :
 - Possibilité de transférer les ressources du Prestataire affectées au projet vers un mode location de positions où la ressource deviendrait salariée de ABI.
 - Aspect Production :
 - Accompagnement dans les campagnes métiers,
 - Rédaction et formalisation des processus de fonctionnement du CRC.

Engagements de ABI

ABI s'engage à :

- Mettre à la disposition du Prestataire les éléments en sa possession, nécessaires à la bonne compréhension par le Prestataire des problèmes et à répondre aux questions qui pourraient lui être posées par le Prestataire ;
- Mettre à disposition du Prestataire les renseignements et la documentation à sa disposition ainsi que l'assistance raisonnablement nécessaires afin que le Prestataire puisse accomplir correctement ses Prestations.
- Apporter au Prestataire une formation aux Produits et Services de ABI, de nature à lui permettre de transmettre cette formation à ses téléconseillers réalisant les prestations objet du présent document.
- Désigner une personne responsable, qui sera l'interlocuteur du Prestataire pour toutes les relations avec ce dernier ainsi que les personnes qui seront membres du Comité de Pilotage et des autres instances de suivi prévues au titre du présent Contrat.

Suivi de la relation

Un Comité de Suivi sera constitué par les Parties et se réunira sur demande de l'une ou l'autre des Parties durant l'exécution des Prestations.

Ce Comité comprendra :

- Des représentants opérationnels de ABI.
- Des représentants opérationnels du Prestataire.

Les Parties peuvent faire participer tout intervenant appartenant au groupe d'une des Parties jugé utile compte tenu de l'ordre du jour.

Chaque réunion du Comité de Suivi fera l'objet d'un compte rendu élaboré par le Prestataire qui sera transmis à ABI dans les cinq jours ouvrés suivants. ABI disposera d'un délai de validation de deux jours ouvrés après réception dudit compte rendu. A défaut de réponse dans ledit délai, le compte rendu est réputé validé par ABI.

Le Comité de Suivi a pour objet notamment de :

- Veiller au respect des engagements par les Parties et à la bonne réalisation des prestations ;
- Echanger les informations nécessaires et examiner les difficultés rencontrées par l'une ou l'autre des Parties dans l'exécution du contrat à mettre en place à ce sujet ;





Ce comité ne peut apporter aucune modification au Contrat qui ne peut se faire que par voie d'avenant écrit et signé par les Parties.

La constitution de ce Comité de suivi ne diminue en rien la responsabilité du Prestataire concernant la bonne réalisation des Prestations qui doivent être menées jusqu'à leur terme, sauf cas de force majeure ou résiliation anticipée du Contrat.

Horaires de fonctionnement

Les horaires prévisionnels de fonctionnement normal sont comme suit :

- Effectif complet : de 8h à 20h.
- Effectif réduit : de 20h à 00h.

ABI peut définir des horaires spécifiques à chaque campagne tout en restant dans la tranche horaire ci-dessus.

Le Prestataire doit chiffrer en option une permanence au-delà de minuit pour certains services spécifiques qui peuvent être demandés par ABI.

Gestion des appels

Les appels entrants des clients seront reçus sur un numéro unique propriété de ABI, qui sera envoyé par un processus de l'opérateur sur les lignes du Prestataire.

Les appels en provenance de l'étranger seront reçus sur un numéro du pays d'origine (numéro local pour l'appelant) et renvoyés par une plateforme du Prestataire via ses liens privés (Liaisons spécialisées ou satellitaires VSAT) ou un opérateur offrant ce service, puis traités par l'équipe locale d'une manière transparente au client. Le routage des appels internationaux vers la plateforme locale et la gestion de la relation avec les opérateurs étrangers (et locaux) sont complètement pris en charge par le Prestataire.

Le Prestataire doit développer une arborescence au niveau de son serveur vocal interactif pour permettre à ABI de choisir le service demandé. Il doit également paramétrer son système pour la gestion des files d'attente et la distribution automatique des appels vers les ressources compétentes. Le délai moyen de réponse des appels entrants (temps requis pour la prise d'appel par le téléconseiller) ne doit pas dépasser 15 secondes.

Le Prestataire doit disposer obligatoirement d'un système d'appels prédictif pour assurer la gestion efficace des campagnes d'appels sortants. Il doit disposer également des compétences techniques nécessaires pour développer les scripts des campagnes et assurer l'intégration de ce système avec les applications et les bases de données de ABI.

Evaluation de la prestation

- Aspect quantitatif :

ABI jugera cet aspect selon les objectifs et les indicateurs fixés au préalable dans le cahier des charges de chaque campagne (arrêté par ABI). Le Prestataire doit mettre à la disposition de ABI un mode de Reporting à distance (en ligne via le web) et des rapports périodiques pour assurer un suivi rigoureux des campagnes. ABI peut demander à tout moment des états spécifiques qu'elle jugera nécessaire pour le suivi de son activité.

- Aspect qualitatif :

ABI assurera le suivi qualitatif de ses campagnes comme suit :





- Ecoute à distance : le Prestataire doit mettre à la disposition de ABI les outils nécessaires pour faire de l'écoute discrète à tout moment et vers n'importe quel agent de la campagne.
- Evaluer les enregistrements à froid : le Prestataire doit disposer d'un enregistreur performant et mettra à la disposition de ABI les enregistrements des campagnes réalisées.
- Contrôle sur site : ABI effectuera des contrôles périodiques pour évaluer la qualité du service fournie à ses clients.

ABI désignera une entité chargée de contrôler le travail du Prestataire et effectuer des appels sur un échantillon de clients afin de vérifier l'authenticité des données remises par le Prestataire. Si les incohérences entre les résultats de ces enquêtes menées par ABI et ceux communiqués par le Prestataire sont récurrentes, le présent contrat sera résilié. En effet, lors des deux premières détections d'incohérences, ABI avertira par lettre recommandée le Prestataire. A la troisième détection, ABI arrêtera toutes les opérations en cours et résiliera le présent contrat. Seules les opérations dont les résultats sont validés préalablement par ABI seront payées par cette dernière. La résiliation sera communiquée au Prestataire par lettre recommandée.

Formations et encadrement

Dans le cas où les campagnes seront assurées par les moyens humains du Prestataire, ABI assurera les formations métiers nécessaires et l'assistance pendant l'exécution des campagnes et la gestion des services client.

Dans le cas où les campagnes seront assurées par les moyens humains de ABI (mode location de positions), le Prestataire assurera les formations suivantes :

- Outils et applications techniques utilisés,
- Techniques de communication téléphoniques,
- Techniques de supervision des agents (pour les superviseurs).

Réception des Prestations et remise des documents

- Le Prestataire s'engage à remettre, au plus tard à la date contractuelle de fin des travaux prévue dans le cahier des charges de la campagne les livrables et les données élaborés dans le cadre des Prestations. Le Prestataire s'engage aussi à communiquer quotidiennement à ABI, sous format électronique, les statistiques journalières relatives à la réalisation des Prestations.
- ABI prononce la réception des Documents et des données, dans les dix (10) jours de leur remise par le Prestataire, s'ils sont conformes aux résultats et formalisme attendus par elle. Lorsqu'elle juge que les Documents ou les données sont incomplets, et qu'ils peuvent être rendus conformes aux stipulations contractuelles moyennant certains compléments, améliorations ou mises au point, ABI prononce l'ajournement qui est motivé et assorti d'un délai maximum de cinq (5) jours pour parfaire les Documents.
- Le Prestataire remettra mensuellement à ABI un compte rendu d'activités détaillant les Prestations mensuelles exécutées par la ou les personnes qu'il aura nommées responsables de l'exécution des Prestations.
- Avant le lancement de chaque campagne ou service client, ABI définira avec le Prestataire les données nécessaires (input) et les objectifs quantitatifs et qualitatifs attendus (output). La réception est conditionnée par l'aboutissement des appels et la réalisation totale de l'objectif fixé (engagement de résultat). Le cas échéant, l'appel ne sera pas considéré.





Confidentialité

En signant le présent contrat, le Prestataire s'engage à ce que les informations écrites ou orales communiquées par ABI :

- Soient protégées, gardées strictement confidentielles et soient traitées avec les plus extrêmes précautions et protections ;
- Ne soient divulguées de manière interne qu'aux seuls membres de son personnel ayant à les connaître et sous réserve que ces derniers s'engagent à respecter les obligations de confidentialité ;
- Ne soient utilisées qu'aux seules fins de déterminer les possibilités de coopération entre les parties ;
- Ne soient divulguées, ni susceptibles d'être divulguées, soit directement ou indirectement à tout tiers ou à toutes personnes autres que celles mentionnées à l'alinéa b) ci-dessus ;
- 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 écrit au préalable par ABI.
- Le Prestataire s'engage à n'utiliser les Données qu'à la seule fin de remplir ses obligations au titre du présent Contrat. Il garantit la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Données et s'engage à les effacer dès lors qu'elles ne sont plus nécessaires à la réalisation de ses obligations au titre du présent Contrat.
- Les Données, la base de données Prospects et les documents et informations transmis par ABI sont et resteront la propriété exclusive de ABI.
- ABI concédera au Prestataire pendant la durée du Contrat, le droit d'exploiter les Données, la base de données Clients et les documents et informations transmis par elle, aux seules fins d'exécuter ses obligations au titre du présent Contrat. Mais en aucun cas ce droit ne recouvrira pour le Prestataire le droit de stocker et/ou d'héberger les Données, la base de données, les documents et informations transmis par ABI, sauf pour les besoins de l'exécution de ses obligations au titre du Contrat.

Propriété Intellectuelle

ABI est seule et unique propriétaire des marques, noms commerciaux, logos et plus généralement de tout autre signe distinctif, sous lesquels sont commercialisés les Produits et Services visés au présent Contrat, ainsi que tous les autres droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs aux Produits et Services (ci-après dénommées les « Signes Distinctifs de ABI »).

Le Prestataire reconnaît expressément n'avoir aucun droit à quelque titre que ce soit sur les signes distinctifs de ABI qui sont et demeurent la propriété exclusive de ABI. Il s'interdit de les utiliser comme enseigne ou raison sociale, sur les documents commerciaux et administratifs.

Le Prestataire s'engage à assister ABI dans la protection de la marque en particulier en informant ABI de tout acte contrevenant à la marque dont il pourrait avoir connaissance.

Exclusivité

La prestation CRC revêt un caractère exclusif au profit de ABI. Le Prestataire s'interdisant de sous-traiter tout ou partie des prestations objet du présent document.

Le Prestataire s'engage à ne travailler avec aucune banque pendant la vie du contrat à mettre en place sans l'accord préalable écrit de ABI.





Non sollicitation du personnel

Le transfert du personnel du Prestataire, agent et superviseur, ne peut se faire qu'à compter d'une année d'activité dans les campagnes de ABI, sauf autorisation préalable de cette dernière.

ABI s'engage par ailleurs à ne pas débaucher, directement ou indirectement, un Manager du Prestataire, sauf autorisation préalable et écrite de celle-ci, et ce pendant la durée du contrat et pendant un an après son expiration.

Durée de vie du contrat

Le contrat entrera en vigueur à compter de sa date de signature pour une durée d'une année renouvelée par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des parties par voie recommandée 3 mois avant la date prévue de résiliation.

En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution par l'une des Parties de l'une de ses obligations au titre du Contrat non réparée dans un délai de 15 jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements, l'autre Partie pourra, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, résilier le Contrat de plein droit.

Cette résiliation sera effective 3 mois après l'envoi par l'une des parties d'une mise en demeure, sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception.

Responsabilité / Assurance

Les Parties sont responsables de la parfaite exécution des obligations leur incombant en vertu du présent Contrat et de ses annexes et s'engagent en conséquence, à réparer tout préjudice résultant directement pour chacune des Parties de toute inexécution ou mauvaise exécution de ses obligations.

Le Prestataire doit être titulaire, dès avant la signature du présent Contrat, d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la mise en jeu des responsabilités civiles professionnelles ou contractuelles pour son personnel ou les prestations réalisées dans le cadre du Contrat.

Cette police d'assurances devra garantir pendant toute la durée du Contrat la responsabilité du Prestataire pour tous dommages directs, matériels et immatériels qui pourraient être causés par son personnel ou ses représentants à l'occasion de l'exécution du Contrat.

Par ailleurs, le Prestataire s'engage à rester pendant la durée du Contrat assuré aux mêmes conditions et à justifier de la permanence de ses assurances, à première demande de ABI.

5. Règlement de la Consultation

Objet du règlement de la consultation

Le présent règlement de consultation concerne l'appel d'offres pour le recrutement d'un prestataire professionnel pour héberger le futur CRC de ABI, qui assurera toutes les opérations d'appels entrants et sortants définies pour le compte des filiales bancaires de ABI.

Définitions

Il sera attribué aux termes rencontrés dans le dossier de l'appel d'offres les significations suivantes :

- L'«Entreprise» désigne la firme ou la société, participant à l'A/O





- La «Commission» désigne la commission de jugement des offres constituées par la Banque,
- L'«Adresse de la Banque» fait référence à l'adresse suivante :

Présentation et jugement des offres

Le soumissionnaire est tenu de présenter dans :

- Une première enveloppe fermée, une offre comprenant un dossier administratif et un dossier technique
- Une deuxième enveloppe fermée, une offre technique
- Une troisième enveloppe fermée, une proposition financière,

Le tout sera présenté dans un seul pli fermé et scellé, transmis à l'adresse de la banque.

Chaque pli doit être cacheté et porter :

- L'objet du marché ;
- La date d'ouverture des plis ;
- La mention "ce pli ne doit être ouvert que par le Président de la Commission d'appel d'offres lors de la séance d'examen des offres"

Dossier administratif

Ce dossier doit comprendre :

- La déclaration sur l'honneur suivant le modèle joint en annexe I ;
- Les pouvoirs conférés à la personne agissant au nom du soumissionnaire (copie du statut) ou PV de l'assemblée notifiant les pouvoirs à la personne signataire de la déclaration sur l'honneur pour soumissionner au nom du soumissionnaire aux appels d'offres ;
- Une attestation de pouvoir au cas où le soumissionnaire serait associé à un autre pour la réalisation de la présente mission ;
- Le cahier des charges dûment paraphé et signé par le(s) soumissionnaire(s) avec la mention « lu et accepté » ;
- Copie recto-verso du registre du commerce ;
- Attestation fiscale ;
- Attestation CNSS pour soumission aux marchés ;
- Attestations assurances RC et AT ;
- Une caution provisoire de 1.000.000,00 FCFA. Seules les cautions bancaires sont admises.

Les informations suivantes devront être indiquées :

- Le capital social, ainsi qu'une indication des fonds propres.
- Le chiffre d'affaires 2014, 2015 et 2016.
- L'appartenance éventuelle à un groupe.
- Le métier de base du soumissionnaire.
- Les partenaires locaux et étrangers.

Les bilans des trois dernières années, appuyés par une attestation des chiffres d'affaires déclarés, délivrée par l'administration des impôts. L'attestation doit être original ou copie conforme certifiée.





Dossier technique en double exemplaires

Ce dossier doit contenir les éléments suivants :

- Une note de présentation du soumissionnaire (date de création, activités et produits, etc.), partenaire technique ou associé, le cas échéant, ainsi que la part des travaux qui lui seront confiés.
- Une note indiquant les moyens humains et techniques du soumissionnaire (personnel administratif, personnel d'encadrement, locaux administratif et technique, moyens logistiques et informatiques).
- La liste exhaustive des membres de la Direction et des superviseurs, ainsi que leurs CV, qui auront la charge de réaliser les prestations objet du présent appel d'offres, en justifiant leur situation sociale. Par ailleurs, le soumissionnaire devra disposer d'une police assurance couvrant le matériel et le personnel en cas d'incident (attestation de l'assureur à fournir). Dans le cas où ces documents ne seront pas fournis par le soumissionnaire, sa candidature sera rejetée.
- Une description détaillée de la méthodologie qui sera suivie pour mener à bien la prestation, ainsi que les moyens qui seront mis en place pour le suivi des réalisations.

NB : Les références du soumissionnaire, justifiées par des attestations chiffrées et datées et concernant des prestations similaires. Les attestations doivent être datées de moins de 3 ans.

Offre financière en double exemplaires

L'offre de prix sera ferme et non révisable et devra inclure tous les frais afférents à la mission. Elle s'entend toutes taxes et impôts compris. (Les quantités sont données à titre indicatif).

Les prix doivent correspondre aux éléments (non exhaustifs) précisés ci-après :

N°	Désignation	U	Qté	PU HT	PT HT
I - Mode Sous-traitance totale					
I - A/ Appels entrants					
1	Appel entrant national: durée moyenne 5mn	U	1		
2	Appel entrant national: durée moyenne 10mn	U	1		
3	Appel entrant national: durée moyenne 15mn	U	1		
4	Appel entrant international: durée moyenne 5mn	U	1		
5	Appel entrant international: durée moyenne 10mn	U	1		
6	Appel entrant international: durée moyenne 15mn	U	1		
I - B/ Appels sortants					
7	Appel sortant national vers tél fixe: durée moyenne 5mn	U	1		
8	Appel sortant national vers tél fixe: durée moyenne 10mn	U	1		
9	Appel sortant national vers tél fixe: durée moyenne 15mn	U	1		
10	Appel sortant national vers mobile (GSM): durée moyenne 5mn	U	1		
11	Appel sortant national vers mobile (GSM): durée moyenne 10mn	U	1		
12	Appel sortant national vers mobile (GSM): durée moyenne 15mn	U	1		
13a	Appel sortant international vers le fixe: durée moyenne 5mn	U	1		
13b	Appel sortant international vers le mobile (GSM): durée moyenne 5mn	U	1		
14a	Appel sortant international vers le fixe: durée moyenne 10mn	U	1		
14b	Appel sortant international vers le mobile (GSM): durée moyenne 10mn	U	1		
15a	Appel sortant international vers le fixe: durée moyenne 15mn	U	1		
15b	Appel sortant international vers le mobile (GSM): durée moyenne 15mn	U	1		
II - Mode Location de positions					
II - A/ Prix de location de positions:					
16	Location d'une position: Prix/jour	U	1		
II - B/ Coûts Telecom (supplément):					





N°	Désignation	U	Qté	PU HT	PT HT
17	Appel entrant international: Prix/minute	U	1		
18	Appel sortant national vers Téléphone fixe: Prix/minute	U	1		
19	Appel sortant national vers mobile (GSM): Prix/minute	U	1		
20a	Appel sortant international sur le fixe: Prix/minute	U	1		
20b	Appel sortant international sur le mobile (GSM): Prix/minute	U	1		
21	Autres coûts	U	1		
III - Autres Prestations et Services					
22	Heure staffée de 00h00 à 08h00: Prix/heure	U	1		
23	Frais de formation: Prix/heure et par personne	U	1		
24	Frais de mise en place initiaux	U	1		

Par ailleurs, le Soumissionnaire pourra joindre à son offre des informations et commentaires qu'il estimera souhaitables pour aider dans leur jugement les instances de la sélection des soumissionnaires.

L'offre financière doit également comprendre un acte d'engagement, établi conformément au modèle joint en annexe 3.

Envoi ou dépôt des propositions

Les plis sont, au choix des concurrents :

- Soit déposés, contre récépissé à l'adresse indiquée au point 4.2 ci-dessus ;
- Soit envoyés, par courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse indiquée au point 4.2 ci-dessus.

Examen des offres

1. L'examen des offres :

L'examen des offres sera effectué par une commission désignée à cet effet. Les membres de cette commission sont tenus au secret professionnel pour tout ce qui concerne les éléments portés à leur connaissance.

L'offre technique sera notée sur 100 points en prenant en considération :

- La capacité à répondre aux stipulations du présent cahier des charges ;
- Les références du soumissionnaire ;
- Le montant de l'offre de prix.
- La qualité des compléments proposés par le candidat pour améliorer la valeur de son offre.

2. La procédure de jugement des offres :

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

Phase 1 : Analyse préliminaire des offres :

Cette analyse tend à s'assurer de la conformité des propositions par rapport aux stipulations du cahier des charges de l'appel d'offres, notamment les pièces du dossier administratif et celles du dossier technique. Elle se matérialise par l'arrêt de la liste des concurrents admissibles.

Phase 2 : Évaluation des offres techniques

Seules les offres des concurrents retenus à l'issue de la phase 1 feront l'objet d'un examen par une commission désignée à cet effet.

L'offre technique sera notée sur 100 points en prenant en considération les critères suivants :





Méthodologie proposée (1) 25 POINTS

- Compréhension du besoin
- Méthodologie de réalisation de la prestation
- Planning détaillé, délais de réalisation et charges
- Livrables du projet

Couverture du périmètre (2) 30 POINTS

- Couverture du périmètre géographique
- Couverture de l'environnement bancaire (contexte légale, technologique, concurrentiel...)
- Disposition des prérequis techniques et humains

Références du soumissionnaire dans des missions similaires (3) 25 POINTS

- Missions similaires dans des domaines financiers
- Missions similaires autres références

Qualité de l'équipe proposée par le Prestataire (4) 20 POINTS

- Expérience des managers
- Composition de l'équipe

Ne seront retenus à l'issue de cette phase d'évaluation technique que les soumissionnaires ayant obtenu une note supérieure ou égale à 70.

Phase 3 : Évaluation technico – financière

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

$$Ni = (60 Ti + 40 Po/Pi) / 100$$

Ti : note technique obtenue par le soumissionnaire ;

Po : prix offert par le soumissionnaire le moins disant ;

Pi : prix offert par le soumissionnaire.

Phase 4 : Évaluation générale et adjudication

La commission établira un état comparatif des offres tenant compte de la notation technico-financière de chaque offre.

ABI se réserve l'entière liberté dans le choix du soumissionnaire et pourra ne donner suite à aucune des propositions présentées, sans être tenue de faire connaître les motifs de sa décision.

3. Modification au cahier des charges :

La commission peut à tout moment avant la date limite de remise des offres, et pour quelque motif que ce soit, à son initiative ou en réponse à une demande d'éclaircissement formulée par un soumissionnaire, modifier par amendement certaines clauses techniques du cahier des prescriptions spéciales de l'appel d'offres.

La modification sera notifiée par écrit à tous les soumissionnaires participant à l'appel d'offres.

Pour donner aux soumissionnaires les délais nécessaires à la prise en considération de ladite modification dans la préparation, le cas échéant, de leurs nouvelles offres, la commission a toute latitude de reporter la date limite de remise des offres et aviser les soumissionnaires de ce report.

4. Coût de l'appel d'offres

Le soumissionnaire paiera tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de son offre et ABI ne sera en aucun cas responsable de ces coûts,





ni tenue de les supporter, de quelque façon que se déroule le processus de l'appel d'offres et quel qu'en soit le résultat.

5. *Éclaircissements sur les clauses du cahier des charges*

Un soumissionnaire qui désire obtenir des éclaircissements sur le cahier des prescriptions spéciales de l'appel d'offres pourra notifier sa demande à M. Abdelilah Sabah, Chef de service Marchés et Budgets, par écrit sous pli envoyé par la poste ou déposé à l'adresse suivante :

Siège Social 14^e étage Tour AMCI, 15 Avenue Joseph ANOMA Rue des Banques – Plateau – 01 BP 2311 Abidjan 01

ou par messagerie électronique à l'adresse Email :

abdelilah.sabah@banqueatlantique.net

et ce, 10 jours avant la date limite de remise des offres.

6. *Modifications des propositions*

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

7. *Modalités de paiements*

Les modalités de paiement de la rémunération globale qui a un caractère de prix ferme et non révisable seront discutées au moment de l'établissement du contrat.

8. *Durée des engagements*

Les soumissionnaires seront liés par leurs offres pendant quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à partir de la date limite de remise des offres.

La commission s'engage à faire connaître, avant l'expiration de ce délai, à chaque soumissionnaire s'il est ou non-attributaire du marché.

9. *Passation du marché*

Le Soumissionnaire désigné demeurera engagé durant le délai précité de quatre-vingt-dix (90) jours, délai maximum durant lequel sera établi et approuvé le marché.

10. *Obligations de l'adjudicataire*

L'adjudicataire est réputé avoir pris parfaitement connaissance, pour s'en être personnellement rendu compte, de tous les détails du présent marché.

11. *Contestations et litiges*

Dans le cas de litiges qui pourraient survenir entre l'adjudicataire et la banque, toutes les contestations se rapportant au présent marché qui ne peuvent être réglées par voies amiables seront soumises au tribunal de commerce du lieu d'élection de domicile de la banque auquel les parties donneront attribution et compétence, nonobstant toutes clauses qui pourraient figurer dans les lettres et autres pièces émanant de l'adjudicataire.

12. *Pénalités de retard*

Tout retard par rapport au planning inclus dans le dossier d'initialisation du projet, donne le droit à la banque d'appliquer une pénalité de retard de 1% du montant du projet par jour ouvrable de retard, avec un plafond de 10 %. Dépassé





un délai de 10 jours ouvrables, la banque se réserve le droit de résilier ce contrat sans préavis préalable et de demander la ristourne de tous les acomptes réglés.

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 divulguées de manière interne qu'aux seuls membres de son personnel ayant à les connaître et sous réserve que ces derniers s'engagent à respecter les obligations de confidentialité ;
- ✓ Ne soient utilisées qu'aux seules fins de déterminer les possibilités de coopération entre les parties ;
- ✓ Ne soient divulguées, ni successibles d'être divulguées, soit directement ou indirectement à tout tiers ou à toutes personnes autres que celles mentionnées à l'alinéa b ci-dessus ;
- ✓ 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. Annexes :

Annexe 1 : Modèle de Déclaration sur l'Honneur

Je soussigné

- Nom, Prénom
- Qualité.....
- Agissant au nom et pour le compte de (raison sociale de l'Entreprise)
- Inscrite au registre de commerce de Sous le N°.....
- Affiliée à la CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE sous le N°.....
et à la TVA sous le N°.....
- Titulaire du compte (bancaire).....(celui de l'Entreprise).
- Faisant élection de domicile à.....
- En vertu des pouvoirs qui me sont conférés par (décision du conseil d'administration,
délégation, etc.).....

Déclare :

- Appartenir à l'une des professions dont relèvent les prestations objet du cahier des charges d'Atlantic Business International.
- Que je ne représente pas plus d'un concurrent dans le présent appel d'offres.
- Que les risques découlant de mon activité professionnelle sont couverts par une police d'assurance dans les limites et conditions prescrites par le cahier des prescriptions spéciales de l'appel d'offres.
- Que je ne suis pas en liquidation judiciaire, ni en redressement judiciaire.
- Que je suis en situation fiscale régulière vis-à-vis de la trésorerie marocaine par ce qu'ayant acquitté les sommes exigibles.

Je certifie sur l'honneur l'exactitude des renseignements ci-dessus.

FAIT A..... LE

(Signature et cachet de l'Entreprise)





Annexe 2 : Modèle d'Acte d'Engagement

Je soussigné, (Nom, Prénom, Qualité)
Agissant au nom et pour le compte de (raison sociale de l'Entreprise),
inscrite au registre de commerce de sous le N°....., affiliée à la
CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE sous le N°..... et à la TVA sous
le N°.....

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés, faisant élection de domicile à

Après avoir pris connaissance de toutes les pièces du cahier des charges de l'appel d'offres du
.....

Après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma seule responsabilité, la nature,
l'importance, les conditions et difficultés d'exécution des travaux pour avoir examiné, en
totalité et en détail, les pièces du dossier,

Remets, revêtu de ma signature, un bordereau des prix établis conformément aux clauses
figurant au dossier.

Me soumetts et m'engage à réaliser les prestations conformément au Cahier des Charges
moyennant les prix que j'ai établis moi-même pour chaque module, lesquels prix font ressortir
à la somme TOUTES TAXES COMPRISES de : (montant en chiffres et en lettres)

Le montant du détail estimatif.

Atlantic Business International se libérera des sommes dues par elle en faisant donner crédit au compte
bancaire ouvert au nom de....., à
....., sous le N°.....

FAIT A..... LE

(Signature et cachet de l'Entreprise)





Annexe 3 : Modèle de caution provisoire

Nous soussignés, la Banque, Société anonyme
au capital deDHS, dont le siège est
à représentée
par

Vu l'appel d'offres n°en date
du

Déclarons expressément par la présente nous constituer à l'égard de Atlantic Business International, caution solidaire de (nom du soumissionnaire) Intérêts, frais et accessoires en sus.

Nous nous engageons irrévocablement à verser le montant de la dite caution à concurrence d'un montant de 1.000.000 FCFA (un Million de FCFA), intérêts, frais et accessoires en sus à première demande d'Atlantic Business International en cas :

- D'abandon des travaux par (nom du soumissionnaire) ou toute autre faute imputable à ce dernier.
- De liquidation judiciaire ou amiable de (nom du soumissionnaire)

Nous nous engageons en outre à ne soulever aucune explication du moyen de quelque nature que ce soit pour différer le paiement.

Fait àLe

Nom de l'établissement bancaire et
Signature avec cachet



Annexe 4 : Modèle de caution définitive

Nous soussignés, la Banque, Société anonyme
au capital deDHS, dont le siège est à
Représentée par

Vu le contrat conclu entre Atlantic Business International et (Nom et adresse de
l'Entreprise)..... ayant pour objet la
mise en place d'un CRC en faveur des filiales bancaires ABI.

Vu l'appel d'offres n°en date du
d'un montant global de (en chiffres et en lettres)
relatif à la mise en place d'un CRC en faveur des filiales bancaires ABI.

Déclarons expressément par la présente nous constituer à l'égard de l'Atlantic Business
International, caution solidaire de (nom de l'Entreprise) à concurrence
de 3% du montant du dit-marché, soit la somme de (en chiffres et en lettres)
..... intérêts, frais et accessoires en sus.

Nous nous engageons irrévocablement à verser le montant de la dite caution à concurrence
d'un montant de (en chiffres et en lettres)..... Intérêts, frais et accessoires en sus à première
demande d'Atlantic Business International en cas :

- D'abandon des travaux par (nom de l'Entreprise) ou toute autre faute
imputable à ce dernier.
- De liquidation judiciaire ou amiable de (nom de l'Entreprise).....

Nous nous engageons en outre à ne soulever aucune explication du moyen de quelque nature
que ce soit pour différer le paiement.

FAIT A LE

(Nom de l'établissement bancaire et
Signature avec cachet)

