



BCEAO

BANQUE CENTRALE DES ETATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

Direction Générale du Centre Ouest Africain de Formation et d'Etudes Bancaires
Direction des Affaires Administratives et de la Communication

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES N°01/2019/DAAC

SELECTION D'UN PRESTATAIRE POUR LA CONCEPTION ET LA REALISATION D'UN SITE INTERNET POUR LE CENTRE OUEST AFRICAIN DE FORMATION ET D'ETUDES BANCAIRES (COFEB) DE LA BANQUE CENTRALE DES ETATS DE L'AFRIQUE DE L'OUEST (BCEAO)

DECEMBRE 2019

PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GENERALES

I.1. Introduction

Le Centre Ouest Africain de Formation et d'Etudes Bancaires (COFEB) a été créé en 1977 par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) pour offrir à l'ensemble des institutions financières des Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA) la possibilité de promouvoir la qualification professionnelle de leurs agents.

Depuis le 4 novembre 2019, le COFEB est érigé en une Direction Générale ayant pour principale mission de le transformer en un Centre de formation et de recherche aux plans régional et international.

La Direction Générale du COFEB est composée des trois (03) Directions ci-après :

- la Direction des Affaires Administratives et de la Communication ;
- la Direction des Enseignements et des Programmes de Formation ;
- la Direction de la Recherche et des Partenariats.

Le Centre dispose actuellement d'un espace dédié sur le site web de la BCEAO, accessible à l'adresse <http://www.bceao.int>. Toutefois, cet espace n'offre pas suffisamment de visibilité au COFEB.

Dans le cadre de ses nouvelles missions, le COFEB ambitionne de se doter d'un site internet entièrement dédié à ses activités en vue d'accroître sa visibilité et de renforcer son positionnement. Ce site aura une double vocation d'information et de communication.

I.2. Objet

L'objet de cet appel d'offres est de sélectionner un prestataire pour la conception et la réalisation d'un site internet dédié au COFEB.

I.3. Allotissement

Le marché est composé d'un seul lot indivisible. Les soumissionnaires sont invités à soumettre une offre globale et forfaitaire.

I.4. Conditions de participation au marché

La participation au présent marché est ouverte à toutes les entreprises spécialisées dans ce domaine.

I.5. Groupement d'entreprises

En cas de groupement, les entreprises concernées doivent présenter dans leur soumission, l'acte constitutif du groupement signé par les parties et indiquant le chef de file dudit groupement. Seuls les groupements solidaires sont autorisés.

I.6. Visite des lieux

Il n'est pas prévu de visite de lieux.

I.7. Conformité des offres

Toute offre qui ne répond pas explicitement aux exigences du présent cahier des charges est rejetée pour non-conformité.

I.8. Période de validité des offres

La validité des offres devra être d'au moins cent vingt (120) jours à compter de la date de dépôt.

I.9. Langue de soumission

Les offres ainsi que toutes les correspondances et tous les documents concernant la soumission, échangés entre le soumissionnaire et le COFEB, sont rédigés en langue française.

I.10. Frais de soumission

Le soumissionnaire supporte tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de son offre. Le COFEB n'est en aucun cas responsable de ces frais ni tenu de les régler, quels que soient le déroulement et l'issue de la procédure d'appel d'offres.

I.11. Monnaie de soumission et de paiement

La monnaie utilisée est le franc CFA. Toutefois, l'euro est accepté pour les fournisseurs établis hors de la zone CFA.

I.12. Modalités de paiement

1.12.1. Le montant total du marché est réglé par virement bancaire après validation du rapport final de la mission par le COFEB, et sur présentation de la facture en trois (3) exemplaires originaux, accompagnée des pièces justificatives requises.

1.12.2. Toutefois, si le prestataire le souhaite, les modalités de règlement suivantes pourront être appliquées :

- trente pour cent (30%), à la signature du contrat, à titre d'avance de démarrage. Celle-ci est couverte à cent pour cent (100%) par une lettre de garantie autonome, communiquée par le fournisseur et délivrée par un organisme financier de premier ordre reconnu par la BCEAO. La main levée de cette garantie sera effectuée vingt-huit (28) jours à compter de la date de signature du procès-verbal de livraison conforme du site ;
- quarante pour cent (40%) après la signature du procès-verbal de mise en service conforme du site ;
- trente pour cent (30%) après réception par le COFEB de l'ensemble des livrables et signature du procès-verbal de réception définitive.

I.13. Régime fiscal

En vertu des dispositions des articles 28 du Traité de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), du 20 janvier 2007, 7 des Statuts de la BCEAO, 10, paragraphe 10-1 du Protocole relatif aux privilèges et immunités de la BCEAO, annexés audit Traité, 8 de l'Accord de Siège conclu le 21 mars 1977 entre le Gouvernement de la République du Sénégal et la BCEAO, la Banque Centrale bénéficie, dans le cadre du marché, du régime de l'exonération de tous impôts, droits, taxes et prélèvements d'effet équivalent dus dans les États membres de l'UMOA.

I.14. Documents constitutifs de la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir dans leurs offres une copie des documents attestant de leur statut juridique, du numéro d'immatriculation de la société le cas échéant, ainsi que leurs références bancaires indiquées comme ci-après :

- Code Banque ;
- Code guichet ;
- N° du compte ;
- Clé RIB ;
- IBAN ;
- SWIFT.

Les soumissionnaires doivent, en outre, communiquer les nom et prénoms du mandataire légal ainsi que la fonction occupée dans la société, le cas échéant.

Tout autre document peut être exigé avant la signature du contrat, en cas d'attribution de marché.

Les soumissionnaires établis en dehors de la zone UMOA sont tenus d'indiquer leurs coordonnées bancaires conformément aux standards en vigueur dans leurs pays d'origine. Toutefois, ces informations doivent être conformes aux normes de codification bancaire internationales.

I.15. Présentation des soumissions

Les offres, établies en trois (03) exemplaires (un original et deux copies), devront être présentées sous double enveloppe fermée, l'enveloppe externe portant la mention :

**SELECTION D'UN PRESTATAIRE POUR LA CONCEPTION ET LA REALISATION D'UN
SITE INTERNET POUR LE CENTRE OUEST AFRICAIN DE FORMATION ET D'ETUDES
BANCAIRES (COFEB) DE LA BANQUE CENTRALE DES ETATS DE L'AFRIQUE DE
L'OUEST (BCEAO)**

Les enveloppes intérieures et extérieures devront porter l'adresse de la Direction des Affaires Administratives et de la Communication, BCEAO-Siège, Avenue Abdoulaye FADIGA, BP 3108 – Dakar, Sénégal, 2^{ème} étage de l'immeuble du COFEB, bureau 219.

Chaque exemplaire des offres sera présenté en quatre (04) parties distinctes, comme suit :

1. Formulaire de soumission ;
2. Présentation du soumissionnaire ;
3. Offre technique ;
4. Offre financière.

Chaque partie devra être placée sous enveloppe fermée portant le titre de ladite partie. Le non-respect de ces dispositions pourra entraîner le rejet de l'offre pour non-conformité.

I.15.1. Formulaire de soumission

Le soumissionnaire présente son offre en remplissant le formulaire joint en annexe (Formulaire de soumission), qui doit être dûment signé du mandataire légal.

I.15.2. Présentation du soumissionnaire

La présentation du soumissionnaire ou des sous-contractants, le cas échéant, comprendra :

- une présentation générale ;
- les références techniques similaires.

I.15.3. Offre technique

L'offre technique devra comprendre :

- proposition technique (approche méthodologique, commentaires et suggestions sur les termes de référence, plan de travail, outils et stratégie d'intervention) ;
- curriculum vitae des consultants indiquant clairement le poste à occuper dans le cadre de la mission, leurs qualifications et compétences ;
- toute autre information permettant d'analyser la capacité technique du Consultant (attestations de bonne fin d'exécution, certificat de conformité, lettres de recommandation, références techniques).

I.15.4. Offre financière

Les prix indiqués par le soumissionnaire devront être établis en hors taxes. Ils seront fermes, non révisables et devront inclure tous les frais nécessaires à la bonne conduite de la mission.

Toute prestation ou tout service proposé par le prestataire dans son offre et pour lequel aucun prix n'est fourni, sera considéré comme inclus dans l'offre principale et ne donnera pas lieu à facturation supplémentaire.

I.16. Date et heure limite de remise des offres

Les offres devront être déposées au Siège de la BCEAO, à l'Avenue Abdoulaye FADIGA – BP 3108 DAKAR - Sénégal, au bureau 219 de l'immeuble du COFEB, **le vendredi 17 janvier 2020** à 17 heures TU au plus tard, délai de rigueur.

Pour les offres transmises par courrier, le cachet de l'expéditeur (Poste, DHL, CHRONOPOST, EMS, etc.) indiqué sur le pli fait foi.

I.17. Ouverture de plis et évaluation des offres

Une Commission des Marchés procédera à l'ouverture des plis, à la vérification de la conformité ainsi qu'à l'évaluation et au classement des offres reçues.

Il n'est pas exigé de garantie de soumission. Des pièces administratives et financières complémentaires attestant de la régularité et des performances techniques et financières pourraient être exigées avant la signature du contrat de marché.

L'évaluation des offres se fera sur la base de leur conformité aux spécifications techniques du présent cahier des charges, d'une part, et de l'analyse et la comparaison des prix proposés, qui s'effectueront au regard des critères économiques et financiers, d'autre part.

Il sera procédé à des ajustements de prix en cas d'erreurs arithmétiques. De même, s'il y a contradiction entre le prix indiqué en lettres et en chiffres, le montant en lettres fera foi.

A l'issue du dépouillement, le marché pourra faire l'objet de négociations commerciales avec le soumissionnaire pressenti.

I.18. Vérification de la qualification des soumissionnaires

Le COFEB se réserve le droit de vérifier les capacités technique et financière du prestataire classé premier à exécuter le marché de façon satisfaisante.

Cette vérification tient compte, notamment, de la capacité et la solvabilité financières du soumissionnaire. Elle peut se fonder sur l'examen des preuves de qualification que le COFEB jugera nécessaires.

Si l'examen n'est pas satisfaisant, son offre est rejetée et le COFEB examine l'offre classée en seconde position. Puis, elle procède à la même détermination de la capacité de ce soumissionnaire à exécuter le marché de façon satisfaisante.

I.19. Attribution du marché

Le marché sera attribué au soumissionnaire dont la proposition est la plus économiquement avantageuse pour le COFEB.

Le COFEB se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre, et d'annuler l'appel d'offres en rejetant toutes les offres, à tout moment, avant l'attribution du marché.

Avant l'attribution du contrat, le COFEB se réserve le droit de procéder à une vérification du caractère raisonnable des prix proposés dans le cadre de la présente procédure. Une conclusion négative (des prix déraisonnablement élevés ou bas) peut constituer un motif de rejet de l'offre, à la discrétion du COFEB. Dans ce cas, elle peut inviter le soumissionnaire classé deuxième à l'issue de l'évaluation technique et financière des offres pour des négociations.

I.20. Publication des résultats

Les résultats de l'appel d'offres sont publiés sur le site internet de la BCEAO. A cet égard, tout candidat peut former un recours gracieux par écrit, adressé au Directeur Général du Centre Ouest Africain de Formation et d'Etudes Bancaires dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, à compter de la publication des résultats. Le recours ne peut porter que sur l'attribution du marché.

Le délai de réponse du COFEB est de dix (10) jours maximum. Passé ce délai et sans une réponse du COFEB, le recours doit être considéré comme rejeté.

I.21. Notification

Le marché est notifié au soumissionnaire retenu et un contrat de marché lui est soumis pour signature. La date de signature du contrat par les deux parties constitue le point de départ des délais contractuels d'exécution.

I.22. Litiges et contestations

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend né de l'exécution ou de l'interprétation du marché.

A défaut de règlement à l'amiable, le différend sera, de convention expresse, soumis à l'arbitrage selon le Règlement d'arbitrage de la Cour Commune de Justice et d'Arbitrage (CCJA) de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA), et tranché par un (1) arbitre ad hoc désigné conformément à ce Règlement.

L'arbitrage se déroulera en langue française, à Dakar (Sénégal), selon le droit sénégalais.

Les frais de l'arbitrage seront à la charge de la partie succombante.

I.23. Informations complémentaires

Pour toute demande d'informations complémentaires, les soumissionnaires peuvent prendre l'attache de la Direction des Affaires Administratives et de la Communication, par courriel au moins dix (10) jours calendaires avant la date limite de dépôt des offres à l'adresse : courrier.zdaac@bceao.int.

Toute demande de renseignements parvenue au-delà du délai précité n'est pas prise en compte.

Les questions formulées ainsi que les réponses apportées sont mises en ligne sur le site Internet de la BCEAO à l'adresse www.bceao.int. A ce titre, les candidats sont invités à visiter régulièrement le site.

DEUXIEME PARTIE : TERMES DE REFERENCE

II.1. Objectifs de la Mission

Le site Web du COFEB sera l'outil de communication privilégié pour la diffusion d'information à destination des professionnels des secteurs bancaire et financier, des administrations publiques, des chercheurs/universitaires, des partenaires externes et du grand public.

L'objectif visé par ce projet est de favoriser le rayonnement du COFEB et renforcer son image aux plans régional et international en s'appuyant sur un outil de communication numérique performant, moderne et conforme aux standards internationaux.

En particulier, le site à développer devra permettre de :

- disposer d'un espace d'information autour des missions et activités du COFEB
- promouvoir l'offre de formation du Centre ;
- valoriser les publications et documents de recherche du Centre ;
- présenter les partenariats du Centre ;
- vulgariser les supports didactiques conçus par le COFEB ;
- disposer d'un espace dédié aux appels d'offres du COFEB ;
- créer et diffuser des lettres d'information (newsletter) ;
- proposer une version en anglais du site ;
- favoriser les échanges et l'interactivité entre le Centre et son public cible à travers notamment la création d'espaces d'échanges et des liens de partage sur les réseaux sociaux.

II.2. Mission du Consultant

A l'issue du processus de sélection, le cabinet retenu devra principalement réaliser les prestations ci-après :

- proposer une architecture du site ;
- élaborer les spécifications fonctionnelles et techniques du site ;
- élaborer une charte graphique et ergonomique du site ;
- proposer et implémenter un outil de gestion du contenu ;
- mettre en place un mécanisme de référencement et proposer un guide de recommandation SEO aux gestionnaires du site, afin que les contenus du site soient écrits et publiés en tenant compte du référencement ;
- effectuer un transfert de compétences aux équipes internes en vue d'une prise en main pleine et entière du site internet, tant au niveau fonctionnel que technique ;
- livrer toute la documentation requise, qui devra être rédigée en français.

NB : Les prestataires devront proposer dans leurs soumissions, un plan de formation et d'accompagnement cohérent qui permet, dans un premier temps, aux équipes internes de participer activement aux travaux d'implémentation, puis dans un deuxième temps, d'assurer la maîtrise fonctionnelle et technique des systèmes. Ce plan devra préciser clairement les modalités de mise en œuvre du transfert de compétences ainsi que le contenu de chaque module de formation.

La documentation complète de la solution, décrivant l'ensemble des tâches d'exploitation et de maintenance ainsi que celles de configuration et de paramétrage des systèmes, devra être élaborée dans le cadre du projet.

Cette documentation comprendra notamment :

- les chartes graphiques et ergonomiques ;
- les dossiers de paramétrage et de configuration des systèmes ;
- les dossiers de spécifications fonctionnelles et techniques détaillées, ainsi que les adaptations et interfaces réalisées ;
- les manuels d'utilisateur, guides de formation et guide SEO ;
- les guides d'installation et d'exploitation du système ;
- les rapports de test d'accessibilité et de conformité du site internet.

II.3. Résultats attendus

Les principaux résultats suivants sont attendus :

- le site internet du COFEB est mis en ligne. Par ailleurs, il devrait être attractif, intuitif, adapté aux différents types de terminaux (mobile, desktop, tablette), accessible et conforme aux normes et standards de développement W3C et WAI ;
- le site dispose d'une charte graphique.
- les outils générateurs d'audience et de statistiques du site sont intégrés ;
- les manuels de formation et guides utilisateurs spécifiques sont élaborés et mis à la disposition du COFEB ;
- le transfert de compétences est réalisé au profit des équipes internes de la BCEAO et du COFEB sur l'ensemble des solutions mises en œuvre dans le cadre du projet.

II.4. Profil du soumissionnaire

Les soumissionnaires devront avoir le profil ci-après :

- être un cabinet de communication numérique ayant au moins dix (10) ans d'expérience dans la réalisation de sites internet, webmarketing (référencement, réseaux sociaux) ;
- présenter au moins cinq (05) références de réalisation de projets similaires ;
- avoir une bonne connaissance de la zone UMOA ;
- disposer d'une équipe composée, au minimum, des profils suivants :
 - ✓ un Chef de mission: titulaire d'un diplôme de niveau BAC+5 en management de projet ou équivalent ayant au moins cinq (05) années d'expérience dans la supervision et l'assurance Qualité de projets informatiques notamment dans le domaine de la conception de sites internet ;
 - ✓ un spécialiste en marketing digital : titulaire d'un diplôme de niveau Bac +5 en marketing, communication ou équivalent ayant au moins (05) d'expérience en stratégie marketing et communication ;
 - ✓ un ingénieur concepteur web : titulaire d'un diplôme de niveau BAC+ 5 en conception ou tout autre diplôme équivalent. Il doit en outre avoir au moins cinq (05) d'expérience en conception de sites web ;
 - ✓ un (01) ingénieur développeur web : titulaire d'un diplôme de niveau BAC+ 5 en développement ou tout autre diplôme équivalent. Il doit en outre avoir au moins cinq (05) ans d'expérience en développements web ;
 - ✓ un (01) webdesigner : titulaire d'un diplôme de niveau Bac+3 en conception et réalisation multimédia ou tout autre diplôme équivalent. Il doit en outre avoir au moins cinq (05) ans d'expérience en design web et mobile.

Un spécialiste en andragogie, titulaire d'un diplôme de niveau BAC+ 5 informatique ou tout autre diplôme équivalent avec au moins cinq (5) ans d'expérience dans le pilotage des formations et l'élaboration de manuels d'utilisation et d'exploitation, serait un atout.

II.5. Fonctionnalités

Le site devra disposer d'une interface d'administration et de gestion intuitive.

Ses principales fonctionnalités sont :

- une présentation de l'organigramme du COFEB ;
- une navigation par rubrique avec un chemin de navigation clairement identifié (fil d'Ariane) pour tous les contenus ;
- un agenda des événements (conférences, réunions, séminaires etc.);
- une médiathèque (sons, vidéos, images) ;
- des publications (sous forme de fichiers PDF) ;
- une lettre d'information (newsletter) ;
- des espaces d'échanges ;
- des formulaires (évaluation, sondage, contact) ;
- une fonction de recherche avancée.

II.6. Durée de la mission

La durée souhaitée pour cette prestation est de deux (02) mois, à compter de la date de signature du contrat.

La prestation se déroulera au Siège de la BCEAO, à Dakar. Toutefois, les diligences ne nécessitant pas une présence au Siège pourront être réalisées dans les locaux du prestataire.

II.7. Aspects techniques

II.7.1. Choix du système de gestion de contenu

La proposition retenue devra reposer, côté serveur, sur un CMS open source (disposant d'un service de mise à jour automatique ainsi qu'un support à long terme (LTS). Côté client, les développements doivent se faire en HTML5/javascript/CSS 3. Elle devra offrir une structure fortement évolutive (évolutions régulières à court et moyen termes).

II.7.2. Administration

L'interface d'administration devra être conviviale, facile à prendre en main et permettre la création d'un espace réservé ainsi qu'une gestion des droits d'utilisateurs et des rôles.

II.7.3. Optimisation – Cache

La solution devra être optimisée pour assurer un chargement rapide des pages. Les développements devront permettre d'obtenir une interface Responsive Web Design, accessible et conforme aux normes et standards de développement W3C (WAI).

II.7.4. Exigences en matière de sécurité

Les solutions proposées devront se conformer aux recommandations récentes de sécurisation web, publiées par la communauté Open Web Application Security Project (OWASP).

II.7.5. Hébergement

L'hébergement du site web du COFEB sera assuré par les Services de la Direction des Systèmes d'Information de la BCEAO. Néanmoins, il devra répondre aux normes de sécurité en la matière et ne devra pas comporter des vulnérabilités potentielles pouvant porter atteinte à l'image de la Banque Centrale.

II.8. Aspects fonctionnels

II.8.1. Contenu - Arborescence

La solution proposée devra permettre d'ajouter/retirer/modifier facilement les contenus du site. Une attention particulière devra être portée sur la présentation de la page d'accueil, qui doit

offrir une navigation épurée et simple.

II.8.2. Promotion du site

La solution retenue devra prévoir la mise en place d'un mécanisme de référencement naturel optimisé. Les pages devront être structurées pour assurer un référencement naturel efficace sur les principaux moteurs de recherches. Ce référencement devra également tenir compte des contenus au format PDF.

II.8.3. Lettre d'information (newsletter)

L'offre devra comporter une solution d'envoi de newsletter personnalisable par le gestionnaire du site. Le système devra offrir la possibilité de sélectionner les pages ou rubriques à mettre dans la lettre d'information ainsi que l'envoi aux abonnés.

II.8.4. Formulaires

La solution doit donner la possibilité au gestionnaire du site, de créer simplement des formulaires (inscription, contact, évaluation des séminaires, sondage, etc.).

Les fonctionnalités attendues sont la création, la modification et la suppression de formulaires.

II.8.5 Espaces d'échanges

La solution doit donner la possibilité au gestionnaire du site, de créer et configurer des espaces réservés et sécurisées à des catégories ciblées pour permettre le partage de documents (PDF, Word, open office), de modifier et suivre les versions des documents, de recevoir des notifications et la possibilité de commenter des articles.

II.8.6. Réseaux sociaux

La solution devra proposer l'intégration de liens de partage des pages du site sur les réseaux sociaux (Linkedin, Twitter, Facebook, etc.).

II.8.7. Langues

La langue principale du site est le français. Une version en anglais devra également être mise en ligne. Les contenus en anglais seront fournis par les Services du COFEB.

II.8.8. Mesure d'audience

La solution technique proposée par le prestataire devra inclure l'intégration d'un outil statistique d'analyse et de suivi d'audience du site.

II.9. Conservation et protection des données

Les solutions proposées devront respecter la législation en vigueur dans l'espace CEDEAO/UEMOA relative à la protection des données à caractère personnel.

II.10. Méthodologie de travail

Les soumissionnaires devront intégrer dans leurs propositions techniques, une description détaillée du déroulement de la prestation, en particulier la méthodologie mise en place pour assurer la maîtrise du projet :

- les modalités de validation des documents et de tenue des réunions ;
 - le système de suivi du projet (des développements, de la recette, de la période post production).
-

Annexe : Lettre de soumission

Lieu, Date

A l'attention de :

LE DIRECTEUR DES AFFAIRES ADMINISTRATIVES ET DE LA COMMUNICATION

BP 3108 DAKAR TEL : +221 33 839 05 00 / FAX : +221 33 823 93 35

Bureau 219 (2ème étage Immeuble COFEB) - BCEAO/SIEGE

E-mail : courrier.zdaac@bceao.int

Objet : Sélection d'un prestataire pour la conception et la réalisation d'un site internet pour le Centre Ouest Africain de Formation et d'Etudes Bancaires (COFEB)

Nous, soussignés,proposons de fournir les services de consultants pour la mission indiquée ci-dessus.

Nous soumettons par la présente, une proposition technique et une proposition financière, chacune placée dans une enveloppe cachetée.

Nous soumettons notre proposition en association avec :

Nous déclarons par la présente que toutes les informations et affirmations faites dans cette offre sont authentiques et acceptons que toute déclaration erronée puisse conduire à notre disqualification.

Si des négociations se tiennent durant la période de validité de la proposition, nous nous engageons à négocier sur la base des personnels Experts clés, désignés dans notre proposition.

Notre proposition engage notre responsabilité et, sous réserve des modifications résultant des négociations du marché, nous nous engageons, si notre offre est retenue, à commencer la prestation, au plus tard à la date convenue lors des négociations.

Signataire mandaté

Nom et qualité du signataire
