



SELECTION D'UN CONSULTANT

CHARGE D'ACCOMPAGNER LE GIM-UEMOA POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION
ISO 9001 V2015



TERMES DE REFERENCES

SELECTION D'UN CONSULTANT CHARGE D'ACCOMPAGNER LE GIM-UEMOA
POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION ISO 9001 V2015





SELECTION D'UN CONSULTANT

CHARGE D'ACCOMPAGNER LE GIM-UEMOA POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION ISO 9001 V2015

I. PRESENTATION DU GIM-UEMOA

L'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) est une zone intégrée regroupant les Etats membres suivants : Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée Bissau, Mali, Niger, Sénégal et Togo. Elle présente les caractéristiques essentielles ci-après :

- environ 137 millions d'habitants ;
- 156 banques, établissements financiers et postaux ;
- un Institut d'émission commun aux huit Etats, la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) ;
- une monnaie unique, une même langue et une politique commune monétaire et de crédit.

Ces spécificités constituent un atout considérable pour le développement de la monétique dans la région.

La BCEAO a ainsi initié un important projet de modernisation des systèmes et moyens de paiement dont l'un des volets principaux est la mise en place d'un système interbancaire de paiement et de retrait par carte au sein des huit Etats membres.

Dans le cadre de ce volet pour lequel la BCEAO joue un rôle fédérateur, la mise en place dudit système a été assurée par le GIM-UEMOA pour le compte de ses membres.

En initiant le projet monétique interbancaire, les banques, établissements financiers et postaux et institutions de micro finance membres du GIM-UEMOA, parties prenantes au système interbancaire, se sont fixé les objectifs ci-après :

- développer de manière efficace les moyens modernes de paiement, afin d'augmenter leur productivité interne, d'apporter de nouveaux services à la clientèle, et de promouvoir l'utilisation des moyens de paiement modernes ;
- mettre en commun les moyens nécessaires pour le traitement des opérations monétiques, et ainsi éviter la multiplication des investissements aussi bien humains que matériels ;
- réaliser en commun ou partager la charge des investissements particulièrement coûteux en monétique.

Le GIM-UEMOA a été constitué en février 2003, sous forme de Groupement d'Intérêt Economique.

Toutefois, afin de faire face aux changements importants intervenus dans l'écosystème de la monétique, aux innovations technologiques et à l'évolution du contexte économique, social et sociétal de la zone UEMOA, les instances du GIM-UEMOA ont décidé de le doter d'une forme juridique plus appropriée pour lui permettre de poursuivre sa mission. Ainsi, depuis le 23 décembre 2016, le GIM-UEMOA est devenu une société anonyme.

A ce jour, le GIM-UEMOA regroupe plus d'une centaine d'actionnaires et assure les missions ci-après :

- promouvoir les systèmes et moyens de paiement électroniques auprès des secteurs bancaire et financier, des administrations et des populations de l'UEMOA ;
- assurer de manière efficiente la gestion du système monétique interbancaire ;
- assurer l'interopérabilité, la compensation et la sécurité des transactions électroniques entre les acteurs ;
- garantir l'application des règles opérationnelles conformes aux principes de gouvernance et de régulation de la monétique régionale, édictés par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) ;
- assurer une veille technologique et réglementaire efficace, ainsi qu'une conformité aux normes régionales et internationales.



SELECTION D'UN CONSULTANT

CHARGE D'ACCOMPAGNER LE GIM-UEMOA POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION ISO 9001 V2015

Suite de la définition du plan stratégique décennal du chantier monétique interbancaire régional (2016-2025), les Instances de gouvernance positionne le GIM-UEMOA en tant qu'Opérateur Global Régional couvrant trois activités principales et complémentaires :

- **Le schéma de paiement** à travers la mise à disposition d'une application de paiement et des spécifications pour l'émission de cartes bancaires régionales et autres instruments de paiement ainsi que la gestion du cadre de gouvernance opérationnelle y relatif. Le GIM-UEMOA entreprend ainsi d'accroître le rayonnement de la carte de paiement régionale au-delà de la zone UEMOA, à travers des partenariats d'acceptation réciproque avec d'autres schémas de paiement nationaux ou régionaux. Il s'agit aussi de développer un écosystème ouvert en établissant des ponts avec l'ensemble des instruments de paiement alternatifs à la carte.
- **Le Switching** qui assure l'interopérabilité des transactions électroniques de tous les acteurs du marché. Le GIM-UEMOA ouvre son activité d'interopérabilité à tout type d'acteurs susceptibles de remettre des transactions électroniques à la compensation (routage, compensation des transactions cartes, mobile, e-commerce, transfert d'argent, etc.).
- **Le Processing** à travers l'infogérance et le traitement technique par délégation des produits et services électroniques, l'offre des solutions à forte valeur ajoutée et porteuses d'innovation.

2. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISSION

Le GIM-UEMOA a réussi sa certification ISO 9001 V 2015 en septembre 2021 et son audit de suivi I en décembre 2022. Conformément au cycle de la certification, un audit de suivi est prévu en 2023. Afin de garantir la réussite de cet audit, il souhaite s'attacher les services d'un consultant chargé de l'accompagner.

3. DESCRIPTION DE LA PRESTATION

3.1. Objet

Ce présent document est élaboré pour recruter un consultant chargé d'accompagner le GIM-UEMOA dans l'amélioration continue de son Système de Management de la Qualité afin de garantir le maintien de sa certification ISO 9001 V2015.

3.2. Lieu d'exécution de la prestation

Le Lieu de la mission est Dakar (le siège du GIM-UEMOA et le Centre des opérations).

3.3. Prestations du consultant

Dans le cadre de l'accompagnement, le consultant devra réaliser les actions ci-après sans que la liste ne soit exhaustive :

08/05/2023	ACCOMPAGNEMENT POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION ISO 9001 V2015	Page 3 sur 8
© Ce document est la propriété du GIM-UEMOA. Il ne peut être utilisé, reproduit ou divulgué sans autorisation écrite préalable		



SELECTION D'UN CONSULTANT

CHARGE D'ACCOMPAGNER LE GIM-UEMOA POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION
ISO 9001 V2015

- Procéder à la revue intégrale du Système de Management de la Qualité et formuler des recommandations ;
- Effectuer des formations de sensibilisation du personnel sur le SMQ ;
- Effectuer des formations du personnel sur la mise en pratique de l'ISO 9001 V2015 au sein des processus de réalisation et de support ;
- Effectuer des formations de perfectionnement des auditeurs Qualité ;
- Former sur l'Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité (AMDEC) processus et l'AMDEC produit ;
- Participer aux Audits Qualité prévus avant l'audit de suivi et formuler les recommandations pour solder les écarts constatés ;
- Préparer et participer à la revue de direction prévue avant l'audit de suivi ;
- Préparer les pilotes aux différents audits (Audits internes, Audit à blanc, Audit de Suivi) ;
- Participer à l'audit de suivi.

3.4. Méthodologie

La méthodologie proposée par le soumissionnaire devra tenir compte de la spécificité du domaine d'intervention du GIM-UEMOA. Une parfaite disponibilité du consultant et une forte présence sur site sont des atouts.

4. LIVRABLES ATTENDUS DU CONSULTANT

- Rapport de revue intégrale du Système de Management de la Qualité du GIM-UEMOA incluant des recommandations à la fin de la mission ;
- Supports de formations de sensibilisation du personnel sur le SMQ ;
- Supports de formations du personnel sur la mise en pratique de l'ISO 9001 dans les processus de réalisation du GIM ;
- Supports de formation des Auditeurs Qualité ;
- Support de formation sur l'AMDEC processus et l'AMDEC produit ;
- Rapports des Audits Qualité observés ;
- Liste des documents revus ;
- Orientations pour solder les écarts issues des audits.

5. PREPARATION ET PRESENTATION

5.1. Préparation de la soumission

Pour la préparation de leur soumission et pour toutes informations complémentaires, les soumissionnaires peuvent s'adresser au GIM-UEMOA aux contacts ci-après :

Groupement Interbancaire Monétique de l'UEMOA (GIM-UEMOA)

Adresse : Almadies, Immeuble Hermès non loin de Fana Hôtel, Zone 9 Lot G

Boîte Postale : 8853 Dakar Yoff (Sénégal)

Tél. : (221) 33 869 95 95 – Fax : (221) 33 820 54 65

E-mail : offres@gim-uemoa.org ; [Site internet : www.gim-uemoa.org](http://www.gim-uemoa.org)



SELECTION D'UN CONSULTANT

CHARGE D'ACCOMPAGNER LE GIM-UEMOA POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION
ISO 9001 V2015

5.2. Présentation de la soumission

Les dossiers de soumission peuvent être transmis par voie électronique à l'adresse ci-dessous mentionnée :

E-mail : offres@gim-uemoa.org

Le mail ayant pour objet de soumission - Offre pour « **Sélection d'un consultant chargé d'accompagner le GIM-UEMOA pour la réussite de son premier audit de suivi** », devra contenir les documents en pièce jointe au format PDF :

- L'**offre technique** comprendra le CV du consultant, ses références et le planning d'intervention.
- L'**offre financière** donnera le coût total de la prestation libellé en francs CFA en HT et TTC ainsi que le détail des charges en jours-hommes.
- L'**avant-projet de contrat** en format Word.

[Il est porté à la connaissance des soumissionnaires relativement au contrat, que les avant-projets de contrat sous forme de Conditions générales, habituellement considérées par les soumissionnaires comme non modifiables, feront l'objet de modification si les circonstances l'exigent afin d'une part, de prendre en compte l'expression des besoins du GIM-UEMOA telle que déclinée dans la consultation et d'autre part, de préserver les intérêts de l'Institution].

[Il est également porté à la connaissance des soumissionnaires que le GIM-UEMOA se réserve le droit de déterminer à sa seule discrétion, le mode de règlement des litiges (Voie judiciaire ou arbitrage).

En cas de choix de la voie judiciaire, le litige sera soumis aux juridictions compétentes du Sénégal.

Dans l'hypothèse où l'arbitrage est retenu, le litige est impérativement soumis à la chambre de conciliation et d'arbitrage de Dakar à défaut d'un accord amiable.

L'arbitrage se fait à Dakar, et se déroule en langue française.

Les frais de l'arbitrage sont à la charge de la partie perdante.

Le contrat est régi par le droit communautaire de l'OHADA.]

- Justificatif de régularité fiscale et sociale.

Les soumissionnaires devront justifier de leur régularité du point de vue fiscal et social, et mettre à la disposition du GIM-UEMOA les attestations y afférentes.

5.3. Validité des offres

Le soumissionnaire reste engagé par son offre pendant une durée de **trente (30) jours**.

5.4. Conditions financières

Le prix définitif ainsi que les conditions de paiement des prestations seront discutées d'accord parties.

Toutefois, il est porté à la connaissance des soumissionnaires que les paiements seront fractionnés et ne seront effectués que suite à la validation de chaque livrable conformément au calendrier de réalisation de l'étude.

08/05/2023	ACCOMPAGNEMENT POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION ISO 9001 V2015	Page 5 sur 8
© Ce document est la propriété du GIM-UEMOA. Il ne peut être utilisé, reproduit ou divulgué sans autorisation écrite préalable		



SELECTION D'UN CONSULTANT

CHARGE D'ACCOMPAGNER LE GIM-UEMOA POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION ISO 9001 V2015

Dans l'hypothèse où une avance de démarrage est sollicitée par le soumissionnaire retenu, celle-ci ne pourra excéder trente pour cent (30%) du montant total du marché.

L'avance de démarrage devra être couverte à cent pour cent (100%) par une lettre de garantie délivrée par un établissement de crédit agréé par la BCEAO si le titulaire est une personne morale, ou une caution si le titulaire est une personne physique.

La durée de validité de cette garantie ou caution devra être prorogée à son expiration, en cas de non-exécution du marché à hauteur du montant versé au titre de l'avance.

5.5. Date limite de dépôt des offres

La date limite de dépôt des offres est fixée au **Lundi 22 mai 2023 à 16 heures TU**. Toute offre parvenue après la date limite indiquée sera considérée comme irrecevable.

Tout soumissionnaire souhaitant obtenir des informations complémentaires sur la consultation peut en faire la demande par écrit à l'adresse suivante : offres@gim-uemoa.org

Une réponse écrite sera communiquée au soumissionnaire pour les demandes d'informations complémentaires jugées pertinentes par le GIM-UEMOA.

Le GIM-UEMOA se réserve le droit de modifier le dossier de consultation par voie d'additifs, à son initiative ou en réponse à une demande d'information complémentaire formulée par un soumissionnaire.

Par conséquent, la modification du dossier de consultation peut donner lieu à une prolongation de la date limite de dépôt des offres. Les obligations des soumissionnaires précédemment régis par la date limite initialement arrêtée seront régies par la nouvelle date limite.

6. MODALITES DE SELECTION

Le consultant sera choisi par une commission qui statuera suivant les critères ci-dessous :

<i>I. Offre technique</i>	80
Compréhension et méthodologie	20
Compétence, profil du soumissionnaire	30
Références (Attestations de bonne fin d'exécution)	20
Planning des interventions	10
<i>2. Offre financière</i>	20
Total	100



SELECTION D'UN CONSULTANT

CHARGE D'ACCOMPAGNER LE GIM-UEMOA POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION ISO 9001 V2015

NB: Ne sont prises en compte que les expériences sur des missions similaires.

Les soumissionnaires présélectionnés doivent obtenir une note minimale de 60/80 relativement à l'offre technique pour être présélectionnés pour la suite de la procédure.

Pour l'évaluation financière, l'offre financière qualifiée ayant le coût forfaitaire le moins élevé aura la note de trente (20) points.

Les autres offres recevront « Ni points », calculés suivant la formule ci-après :

$Ni = 20 \times So/Si$ dans laquelle :

- **Ni** = le nombre de points à attribuer à l'offre évaluée ;
- **So** = le montant de l'offre financière la plus basse ;
- **Si** = le montant de l'offre financière évaluée.

Le choix du soumissionnaire reste à la seule discrétion de la commission.

Le GIM-UEMOA se réserve le droit d'ajourner la présente mission si les circonstances l'exigent, sans être tenu de faire connaître les motifs de sa décision.

Il est également porté à la connaissance des soumissionnaires qu'en cas d'attribution du marché, le cabinet retenu devra maintenir l'équipe des intervenants proposée lors de consultation ou à défaut une équipe équivalente si les circonstances l'exigent. En tout état de cause, toute modification devra être acceptée par le GIM-UEMOA.

En cas de non sélection d'un soumissionnaire les offres techniques et financières ne sont pas renvoyées.

5. RECOURS

Tout candidat à une procédure d'attribution de marché peut former un recours gracieux par écrit, adressé au GIM-UEMOA. Le recours ne peut porter que sur la décision d'attribution du marché.

Le recours doit être exercé dans un délai maximum de cinq (05) jours ouvrés à compter de la réception du courrier de notification de l'appel à concurrence. Lorsque le recours est fondé, le GIM-UEMOA doit procéder à la réparation éventuelle des dommages causés en révisant les décisions inéquitables prises ou en reprenant toute la procédure suivant les règles en vigueur.

Le délai de réponse du GIM-UEMOA est de dix (10) jours ouvrés maximum. Passé ce délai, et sans une réponse du GIM-UEMOA, le recours est considéré comme rejeté.

7. CONFIDENTIALITE

Les soumissionnaires sont tenus de respecter la confidentialité de l'ensemble des informations communiquées.

A ce titre, ils s'engagent à :



SELECTION D'UN CONSULTANT

CHARGE D'ACCOMPAGNER LE GIM-UEMOA POUR LE MAINTIEN DE SA CERTIFICATION ISO 9001 V2015

- garder confidentiel tous documents ou informations, de quelque nature qu'ils soient, qui leur ont été communiqués par le GIM-UEMOA ou dont ils ont eu connaissance, quels qu'en soient la forme, le support et le contenu, dans le cadre de la réalisation des prestations ;
- utiliser ces documents et informations aux seules fins d'exécution des prestations, à l'exclusion de toute autre utilisation, même partielle. En conséquence, même après la fin de la prestation, ils ne peuvent les communiquer à des tiers ou les exploiter dans leurs relations avec ceux-ci, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite du GIM-UEMOA ;
- restituer sans délai ou sur simple demande du GIM-UEMOA, tout document jugé confidentiel.

6. DISPOSITIONS FINALES

Une notification de sélection ou de non sélection est envoyée à chaque soumissionnaire à l'issue de l'évaluation des offres. Le GIM-UEMOA n'est pas tenu de se justifier sur les raisons de la non-sélection d'un candidat

Le GIM-UEMOA se réserve le droit d'ajourner la présente mission si les circonstances l'exigent, sans être tenu de faire connaître les motifs de sa décision.

Il est également porté à la connaissance des soumissionnaires qu'en cas d'attribution du marché, le cabinet retenu devra maintenir l'équipe des intervenants proposée lors de l'appel d'offres ou à défaut une équipe équivalente si les circonstances l'exigent. En tout état de cause, toute modification devra être acceptée par le GIM-UEMOA.

FIN DU DOCUMENT