



FAGACE

**FONDS AFRICAIN DE GARANTIE ET
DE COOPERATION ECONOMIQUE**

UNE INSTITUTION FINANCIÈRE AU SERVICE
DU DEVELOPPEMENT EN AFRIQUE

**RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT
POUR L'ACCOMPAGNEMENT A LA CERTIFICATION
ISO 9001 : VERSION 2015 DU FAGACE**

Juin 2023

1. PRESENTATION GENERALE DU FAGACE

Le Fonds Africain de Garantie et de Coopération Economique (FAGACE) est une institution financière internationale spécialisée dans la promotion des investissements publics et privés. Il a pour mission de contribuer au développement économique et social de ses Etats membres pris individuellement et collectivement, en facilitant le financement et la réalisation des projets de développement à travers la garantie des prêts.

Les 14 Etats membres du FAGACE sont les suivants : le Bénin, le Burkina Faso, le Cameroun, la Centrafrique, le Congo, la Côte d'Ivoire, la Guinée Bissau, le Mali, la Mauritanie, le Niger, le Rwanda, le Sénégal, le Tchad et le Togo.

Le siège social du Fonds est à Cotonou, en République du Bénin. Il dispose par ailleurs, de deux (2) représentations régionales au Cameroun et au Rwanda.

Des informations détaillées sur l'environnement, l'organisation et les activités du Fonds sont disponibles sur son site internet : www.fagace.org.

2. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISSION

Conformément à son plan stratégique 2021-2025 dont la vision est de « faire du FAGACE une institution moderne qui contribue pleinement au développement économique et social de ses Etats membres », le FAGACE a prévu la mise en place d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) selon la norme 9001 version 2015, afin d'assurer une amélioration continue de la qualité de ses services et processus.

Les présents Termes de Référence (« TdR ») visent à définir les modalités de recrutement d'un consultant qui accompagnera le Fonds dans son processus de mise en place d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) selon la norme 9001 version 2015.

3. OBJECTIF DE LA CONSULTATION

Le FAGACE invite par la présente consultation, les candidats éligibles à manifester leurs intérêts, pour l'accompagner dans la réalisation de son système qualité conformément à la norme ISO 9001 version 2015, afin de capitaliser sur l'expérience et le savoir-faire acquis pour améliorer la structuration de l'organisation.

4. BÉNÉFICIAIRES DE LA MISSION

Les bénéficiaires sont l'ensemble des parties prenantes du Fonds : en interne les Etats actionnaires, la Direction générale et en externe : les partenaires bancaires et financiers du Fonds.

5. TÂCHES, ACTIVITÉS ET RÉPARTITION DE LA MISSION

Le consultant aura en charge, dans le cadre de cette mission d'accompagnement à la certification qualité ISO 9001 version 2015, les principales tâches suivantes pour chacune des phases du projet :

Phase 1 : Diagnostic et évaluation de la situation actuelle du FAGACE par rapport à la norme ISO 9001 version 2015 (Audit Initial)

Un diagnostic qualité et une évaluation de la situation seront réalisés à travers un ensemble d'entretiens et de réunions afin de :

- comprendre l'organisation du FAGACE et la structure du système en place,
- évaluer les contraintes existantes et les moyens disponibles,
- évaluer le système en place par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015,
- cartographier les processus,
- mesurer les écarts,
- aider l'institution à identifier, à hiérarchiser les améliorations, et à élaborer un plan d'actions.

Phase 2 : Accompagnement à la mise en œuvre d'un plan d'actions détaillé incluant la formation de tout le personnel :

- élaborer un plan d'actions détaillé découlant du diagnostic et accompagner le Fonds dans sa mise en œuvre débouchant sur la mise en place d'un système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001,
- former et sensibiliser le personnel soit au moins 16 cadres du Fonds (14 membres du Conseil de Direction et 02 collaborateurs directs de la Direction des Opérations et du Marketing), sur les exigences de la norme ISO 9001 v 2015,
- former et certifier les auditeurs internes (au moins quatre (04) personnes),
- élaborer et définir le planning de répartition des tâches,
- estimer le nombre de jours nécessaires pour : la conception et la planification, la mise en œuvre effective et la vérification du système,
- assister le Fonds pour la mise à jour et/ou la rédaction des procédures, instructions de travail et manuel qualité,
- accompagner activement le FAGACE dans toute la phase de la rédaction du système documentaire,
- une fois le système documentaire élaboré, assister le FAGACE dans sa mise en œuvre pour l'application de toutes les exigences de la norme,
- assister le FAGACE pour la mise en œuvre du processus d'audit interne et du processus de revue de direction.

Phase 3 : Accompagnement à la certification

Les activités liées à cette phase de la mission sont les suivantes :

- identification des besoins complémentaires : évaluation de l'état du système qualité mis en place lors de la 1^{ère} et de la 2^{ème} phase et identification des mesures correctives complémentaires à mettre en œuvre.
- assistance à la mise en place des mesures correctives : élaborer et planifier en relation avec la structure d'implantation toutes les mesures complémentaires à celles de la 1^{ère} et de la 2^{ème} phase pour assurer la conformité du système qualité avec la norme ISO 9001 : Version 2015 et

préparer le FAGACE à la certification.

- audit de pré-certification : assister le FAGACE à la mise en place des actions correctives et assister à la préparation du dossier de certification en assurant le suivi jusqu'à l'obtention de la certification.

Toute autre tâche compatible avec celles citées ci-dessus et dont la contribution à la réalisation de l'objet de la mission pourrait être définie et intégrée par le consultant.

6. RÉSULTATS ATTENDUS

- diagnostic qualité du système en place,
- élaboration d'un plan d'action permettant au FAGACE d'obtenir la certification ISO 9001-2015,
- formation et sensibilisation du personnel,
- certification de 4 auditeurs internes, réalisée,
- mise en place d'un SMQ complet, adapté et conforme à la norme ISO 9001 : v 2015,
- manuel de référence qualité du FAGACE élaboré et validé,
- succès de l'audit de certification à blanc.

7. LIVRABLES

- rapport de diagnostic,
- plan d'actions détaillé découlant du diagnostic,
- manuel de procédures et documentations y afférents disponibles,
- attestations de formation,
- rapport d'audit de pré-certification,
- certificats d'audit interne,
- rapport final de mission.

Les livrables, rédigés en langue française, doivent être fournis selon la forme jugée satisfaisante par le FAGACE. Une fois validés, tous les rapports seront remis au FAGACE en version papier, en trois (3) exemplaires, avec un envoi en parallèle par courrier électronique (sous format Word et PDF).

L'envoi du rapport final de la mission au FAGACE devra être effectué, dans les quinze (15) jours qui suivent la fin de la mission.

8. QUALIFICATION ET PROFIL DU CONSULTANT

Pour participer à cette consultation, le consultant devra justifier qu'il possède toutes les compétences et les garanties requises afin d'assurer, dans de bonnes conditions, l'exécution de cette mission. Il doit justifier de :

- une accréditation,
- une certification en Qualité ISO 9001 version 2015,
- une expérience professionnelle d'au moins 10 ans en certification ISO 9001,
- avoir au moins trois (03) missions réalisées durant les trois (03) dernières années en matière d'accompagnement dans la mise en place d'un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2015 dans des institutions financières bancaires, ou institutions

- financières internationales. L'expérience d'accompagnement ou de certification d'un Fonds de garantie serait un atout,
- la pertinence de l'expérience en accompagnement et la mise en œuvre de projets SMQ, de formation et de certification ISO 9001 v 2015,
 - auditeur qualité tierce partie.

9. PRESENTATION DES PROPOSITIONS D'OFFRES DE SERVICES

Les consultants intéressés devront faire parvenir au Fonds, leurs propositions d'offre de services rédigées exclusivement en français, et comprenant une offre technique et une offre financière.

Les offres seront évaluées conformément aux procédures en vigueur au sein du FAGACE. Les offres (technique et financière) seront établies chacune, en quatre (4) exemplaires dont un (1) original et trois (3) copies présentées dans deux enveloppes séparées marquées : **"OFFRE TECHNIQUE"** pour l'une et **"OFFRE FINANCIERE"** pour l'autre, le tout placé dans une grande enveloppe scellée et cachetée avec la mention : **"Mission d'accompagnement à la certification ISO 9001 : version 2015 du FAGACE"**.

Les offres doivent parvenir au siège du Fonds à Cotonou, sous pli fermé, au plus tard le **14 juillet 2023 à 17h00** (heure locale), à l'adresse suivante :

**Fonds Africain de Garantie et de Coopération Economique
298, Boulevard CEN-SAD
Rue 12 044 Cotonou
01 BP 2045 Cotonou (Bénin)**

A l'attention de :

Monsieur le Directeur Général du Fonds Africain de Garantie et de Coopération Economique

Les propositions techniques qui obtiennent une note inférieure à la note technique minimum de soixante-dix (70) points seront rejetées et les propositions financières correspondantes ne seront pas ouvertes.

La proposition technique ne doit comporter aucune information financière.

La proposition technique des soumissionnaires doit comprendre :

- a) une lettre de candidature, dûment remplie, datée et signée,
- b) une copie certifiée conforme à l'original de l'agrément,
- c) les pièces justificatives de l'expérience du soumissionnaire,
- d) la liste des missions réalisées par le soumissionnaire durant les dix (10) dernières années dans des missions similaires et appuyée par les pièces justificatives (contrats, etc.),
- e) le descriptif de la méthodologie proposée pour assurer la réalisation de la mission,
- f) le planning envisagé pour l'exécution de la mission dans le délai proposé,
- g) une proposition détaillée du programme de formation sous forme de tableau,
- h) un récapitulatif portant en détail l'intitulé des différents modules, leurs objectifs, les résultats escomptés et le nombre d'heures allouées à chacun,
- i) une fiche technique présentant un résumé des objectifs et des résultats attendus,

- j) le plan de charge du consultant,
- k) une copie de l'offre sur support électronique.

Le FAGACE se réserve le droit de vérifier les informations données par le soumissionnaire.

10. MODIFICATION DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Le FAGACE peut, pour quelque motif que ce soit, de sa propre initiative ou à la suite d'une demande d'éclaircissement présentée par un soumissionnaire, modifier la manifestation d'intérêt en procédant à la publication, selon le cas, d'un Additif ou d'un Rectificatif sur le site officiel du FAGACE, www.fagace.org.

L'Additif ou le Rectificatif sera notifié dix (10) jours avant la date limite de réception des propositions.

11. DEROULEMENT DE LA MISSION ET RAPPORTS

Pour la réalisation de sa mission, le consultant devra :

- collecter l'ensemble de la documentation et informations nécessaires ;
- mener des analyses documentaires ;
- conduire des entretiens ;
- maintenir une communication adéquate et permanente avec les personnes ressources désignées par le Fonds ;
- aider à l'appropriation et à la prise en main par les équipes du Fonds, des nouvelles normes.

Les activités de la Mission se dérouleront au Siège de l'Institution à Cotonou, en République du Bénin.

La période d'intervention de la mission est d'août 2023 à janvier 2024 avec un démarrage le plus rapidement possible.

La date limite pour l'exécution de la mission est fixée au 31 janvier 2024.

Le Fonds mettra en place un comité de pilotage interne qui sera le point focal du consultant au cours du projet.

Tous les livrables seront remis par le prestataire au comité de pilotage dans un délai de 15 jours à compter de la fin de la mission.

Une phase est considérée comme exécutée après réception des livrables correspondants.

Lors de la validation des livrables, le FAGACE peut :

- soit, accepter les rapports sans réserve, ce qui impliquera leur approbation,
- soit, inviter le prestataire à procéder à des corrections, compléments d'analyse ou aux rattrapages nécessaires.

Dans ce deuxième cas, le consultant disposera d'un délai de 2 jours qui ne saurait affecter le délai contractuel, pour procéder aux corrections et rattrapages nécessaires et remettre les rapports après formulation des remarques et demandes de complément par le FAGACE.

Le Fonds se réserve un délai de 15 jours pour l'appréciation du rapport final.

12. EVALUATION DES PROPOSITIONS

Les propositions techniques seront évaluées sur la base de leur conformité aux TdR et à l'aide des critères d'évaluation suivants :

TERMES DE REFERENCES

- expérience spécifique du consultant pertinente pour la mission ;
- adéquation de la méthodologie et du plan de travail proposés aux TdR ;
- qualification et expérience du personnel clé de la mission ;
- adéquation du programme d'appropriation des nouvelles normes par le personnel du Fonds.

La grille de notation des offres techniques se décline comme suit :

| Critères de sélection | | Notation |
|---|---|-----------------------|
| SOUS-TOTAL EXPERIENCE DES CONSULTANTS | | 60 |
| Carrière professionnelle pertinente pour la mission | Expérience professionnelle en audit qualité des institutions financières bancaires | 7,5 |
| | Expérience professionnelle en audit qualité des institutions financières internationales | 7,5 |
| | Pertinence de l'expérience en accompagnement et la mise en œuvre de projets SMQ, de formation et de certification ISO 9001 v 2015 | 20 |
| | Expérience professionnelle d'au moins 10 ans en certification ISO dont au moins 03 missions pendant les trois dernières années. | 20 |
| | Expérience en accompagnement ou en certification d'au moins un Fonds de garantie | 5 |
| SOUS-TOTAL DIPLOMES ET QUALIFICATIONS | | 25 |
| Diplômes et Qualifications pertinentes pour la mission | Diplômes des intervenants | 10 |
| | Certifications et Accréditations | 15 |
| SOUS-TOTAL METHODOLOGIE | | 15 |
| Capacité à réaliser la mission | Démarche méthodologique proposée avec notamment une planification de la mission par activité | 15 |
| Note obtenue | | /100 |

N.B : l'équipe annoncée dans l'offre technique et retenue dans le contrat ne pourra être changée au cours de la mission qu'après approbation expresse du FAGACE.

La somme des points obtenus au niveau des différentes rubriques suscitées constitue la note technique (NT) sur 100.

Un classement des soumissions notées sera effectué selon les catégories suivantes :

- Bonne : notes supérieures ou égales à 70 points
- Insuffisante : notes inférieures à 70 points

Seules les soumissions dont les offres techniques seront classées dans la catégorie « Bonne » verront l'enveloppe contenant leur offre financière ouverte.

Les soumissions classées dans la catégorie « insuffisante » seront écartées de la suite de la procédure.

Pour l'évaluation finale des offres, une pondération de 70% sera appliquée à la note technique (NT) et 30% à la note financière (NF).

La note financière (NF) sera déterminée par la formule suivante :

$$NF = 100 \times \frac{\text{Montant de l'offre la moins disant}}{\text{Montant de l'offre proposée}}$$

La note totale (N) de chaque soumissionnaire sera déterminée par la formule :

$$N = (0,7 \times NT) + (0,3 \times NF)$$

La meilleure proposition sera celle qui aura la note N la plus élevée.

Un procès-verbal de classement des consultants est rédigé au terme de la sélection par la Commission des marchés du FAGACE qui établira une liste restreinte pour la négociation du contrat.

Tout candidat ayant un score nul dans l'une des trois rubriques ci-dessus est éliminé de la sélection, indépendamment de son score final.

Avant l'attribution définitive du contrat, celui-ci sera négocié avec le consultant sélectionné. Les négociations portent essentiellement sur :

- les conditions techniques de mise en œuvre de la mission, notamment le planning détaillé de déroulement,
- l'approche méthodologique,
- le contenu des livrables,
- la proposition financière.

13. MODALITES DE PAIEMENT

Les modalités de paiement seront définies comme suit :

Les honoraires seront facturés par tranches selon l'état d'avancement et sous réserve de la validation des livrables par le comité de pilotage.

Les conditions de paiement seront définies après la sélection du prestataire.

Tranche I : 30% des honoraires après la conception du SMQ et la définition du programme d'acquisition des compétences, contre une caution bancaire du même montant,

Tranche II : 30% des honoraires après le développement de la structure documentaire d'appui au Système de Management,

Tranche III : 30% des honoraires après la mise en application du système, son suivi et son amélioration : système mis en place sur le périmètre retenu conformément à la norme ISO 9001 v 2015,

Tranche IV : 10% des honoraires après l'obtention de la certification à blanc et dépôt du rapport final.

14. PENALITES DE RETARD

Pour tout retard dans l'exécution de la mission par rapport au planning établi en commun accord, il sera appliqué aux consultants une pénalité de 0.1% du montant total par jour de retard sans la mise en demeure préalable.

Toutefois, le montant total de la pénalité ne doit pas dépasser les cinq pour cent (5%) du montant définitif du marché.

15. COUTS DE PRESENTATION DE L'OFFRE DE SERVICES

Le coût de présentation de l'offre de services, de même que les autres coûts liés à la négociation du contrat ne sont pas remboursables.

Quelle que soit l'issue de la consultation, aucun dédommagement ne peut être réclamé par les différents soumissionnaires.

16. CONFIDENTIALITE

Tous les documents rédigés à l'occasion de la présente mission seront la propriété du FAGACE et demeureront confidentiels.

Le consultant retenu pour la présente mission est tenu de respecter une stricte confidentialité vis-à-vis des tiers, pour toutes les informations auxquelles il aura accès avant, pendant et

après la mission ou collectées à son occasion. Tout manquement à cette clause entraîne l'interruption immédiate de la mission.

Cette confidentialité reste de règle et sans limitation après la fin de la mission.

17. DELAI DE LA VALIDITE DES OFFRES

Les offres seront valables pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter du jour suivant la date limite fixée pour la réception des soumissions.

Une offre valable pour une période plus courte sera écartée par le FAGACE comme non conforme aux dispositions du dossier de la consultation.

18. CARACTERE DES PRIX DE L'OFFRE

Le consultant est tenu de présenter des prix de son offre en fonction du nombre de jours de la mission en hors TVA et aussi en toutes taxes comprises. Les prix seront fermes et non révisables et comportant toutes les dépenses et frais relatifs à la mission d'accompagnement.

Les frais de déplacement et de séjour sont à préciser pour les consultants non-résidents au Bénin et doivent être distinct de l'offre d'accompagnement, le tout dans la proposition financière.

19. RESPECT DES CONDITIONS DE LA CONSULTATION

Le dépôt d'une offre ne donne droit à aucune restitution, ni émission de réserve sur les clauses et conditions inscrites dans le présent cahier de charges.

En outre et du seul fait de la présentation de leurs offres, les soumissionnaires sont censés avoir recueilli par leurs propres soins et sous leur entière responsabilité, tout renseignement jugé par eux nécessaires à la parfaite exécution de leurs obligations telles qu'elles découlent des pièces constitutives.

20. CAUTIONNEMENT DEFINITIF

Le montant du cautionnement définitif est fixé à 3% du montant du marché.

La restitution du cautionnement définitif se fera dans un délai de deux mois après la réception du rapport final de mission.

21. DROIT D'ENREGISTREMENT DU CONTRAT

Les frais d'enregistrement sont à la charge du soumissionnaire conformément à la législation en vigueur.

22. RESILIATION DU CONTRAT

Le FAGACE pourra procéder à la résiliation du contrat de plein droit après mise en demeure préalable :

- en cas de non-exécution par le consultant de l'une des clauses prévues par le marché,
- lorsque le consultant se livre à des actes frauduleux à l'occasion de l'exécution du marché, notamment sur la nature ou la qualité des prestations,
- en cas de faillite, d'insolvabilité,
- en cas où le titulaire du marché se livre à faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de sa réalisation.

23. REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend lié au présent contrat que les parties ne pourraient régler à l'amiable sera soumis à l'arbitrage/conciliation conformément au droit Béninois.

A défaut le différend sera soumis aux tribunaux compétents du Bénin et l'affaire sera traitée conformément au droit Béninois.

24. CONFLITS D'INTERET

Les cas en conflits d'intérêt, c'est-à-dire qui auraient un intérêt quelconque direct ou indirect au projet ou qui sont en relation personnelle ou professionnelle avec le FAGACE, doivent déclarer leurs conflits d'intérêt au moment de la transmission de la lettre de candidature pour la mission ; en particulier, tout fonctionnaire exerçant une fonction administrative doit présenter les autorisations nécessaires pour assurer la mission.

25. DISPOSITIONS GENERALES

Le FAGACE se réserve le droit de ne donner aucune suite à la présente consultation.

CONTACTS

Les questions relatives à cette demande de propositions peuvent être envoyées à :
Fonds Africain de Garantie et de Coopération Economique
298, Boulevard CEN-SAD
Rue 12 044 Cotonou
01 BP 2045 Cotonou
Bénin

Ou par courriel à l'adresse : courriel.fagace@fagace.org

A l'attention de :
Monsieur le Directeur Général du Fonds Africain de Garantie et de Coopération
Economique