

**BANQUE COMMERCIALE INTERNATIONALE BCI-CONGO**

PROJET

***ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE BCI***

CAHIER DE CHARGES FONCTIONNEL

**Raquel YASSINE, Chef de Projet**

**PREMIERE PARTIE : CAHIER DES CHARGES**  
PROJET ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE BCI

## **1 OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet la réalisation d'une **enquête de satisfaction clients** pour le compte de la Banque Commerciale Internationale (BCI) Congo, filiale du Groupe Banque Centrale Populaire (BCP) du Maroc, par un cabinet de consulting spécialisé dans la réalisation des baromètres et dispositifs d'écoute clients.

Ce processus d'agrément est réalisé en conformité avec la procédure d'achat de la Banque Commerciale Internationale.

La prestation fera l'objet d'un marché.

## **2 OBJECTIFS DE L'ENQUETE**

Les objectifs visés à la suite de cette enquête de satisfaction clients sont les suivants :

- Apprécier le niveau de la satisfaction globale des clients eu égard à la qualité des prestations de service qui leur sont offertes,
- Evaluer l'écart entre le niveau des services rendus et les attentes de la clientèle,
- Suivre l'évolution du niveau de satisfaction de la clientèle de la BCI,
- Identifier les axes d'amélioration compte tenu des écarts constatés et de la spécificité par segment de clientèle.

## **3 PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ**

Les pièces constitutives du présent marché sont :

- 1) Le présent cahier des charges (Partie 1)
- 2) Le règlement de la consultation (Partie 2)
- 3) Le Bordereau Des Prix - Détail Estimatif (Partie 3)

## **4 CONNAISSANCE DU DOSSIER**

Les spécifications techniques relatives aux prestations à réaliser sont contenues dans le présent document; le prestataire déclare :

- Avoir pris pleine connaissance de l'ensemble des prestations,
- Avoir fait préciser tous points susceptibles de contestations,
- Avoir fait tous calculs et sous détails,
- N'avoir rien laissé au hasard pour déterminer les prix des prestations,
- Avoir apprécié toutes les difficultés résultant aux prestations et toutes difficultés qui pourraient se présenter pour lesquelles aucune réclamation ne sera prise en considération.

## **5 ETENDUE DE L'ENQUETE**

**Les prestations prévues dans le cadre de ce marché concernent :** Des enquêtes de satisfaction clients effectuées sur un échantillon représentatif des principaux clients de la BCI :

- Les clients Retail dans les agences du réseau de Brazzaville et de Pointe-Noire,
- Les clients « Elite » de l'agence Prestige de Brazzaville,
- Les clients Corporates des Centres d'Affaires Entreprises.

## **6 CONSISTANCE DE L'ENQUETE**

- Etape 1 : Conception du baromètre par type de clientèle (méthodologie de l'enquête, questionnaire par client, guide par clients, taille d'échantillon, canevas des rapports, méthodologie de calcul de la satisfaction, méthodologie d'analyse des résultats de l'enquête qualitative),
- Etape 2 : Réalisation des enquêtes,

- Etape 3 : Elaboration et validation des rapports,
- Etape 4 : Communication des résultats.

## **7 DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

### ***7.1 Etape 1 : Conception du baromètre***

Au préalable, le cabinet est appelé à assimiler l'activité de la banque (produit et service) à travers les différents aspects en relation avec la chaîne de traitement des clients ce qui lui permettra la réalisation d'un questionnaire répondant aux besoins d'analyse ainsi que toutes les données utiles aux objectifs escomptés.

#### **Travaux attendus :**

Le prestataire devra présenter à la BCI pour validation :

- Méthodologie d'échantillonnage,
- Supports d'enquête (Questionnaires en langues Française et Anglaise),
- Guides de réalisation des enquêtes qualitatives,
- Indicateurs synthétiques pour la satisfaction globale,
- Procédés de traitement et d'analyse des données,
- Un programme et un calendrier des enquêtes,
- La composition des équipes chargées de l'opération,
- Les modalités de supervision et de suivi quotidien.

### ***7.2 Etape 2 : Réalisation des enquêtes***

Le cabinet est amené à réaliser les enquêtes de satisfaction des clients conformément à l'article 5. L'équipe des enquêteurs doit être constituée de personnes qualifiées (langues, techniques de communication, tenues vestimentaires uniformes, etc.) et expérimentées dans la réalisation des enquêtes de satisfaction.

**Travaux attendus :** Réalisation des enquêtes sur site ou par téléphone ou par emailing, etc.

### ***7.3 Etape 3 : Elaboration et validation des rapports***

Le consultant devra élaborer, au fur et à mesure les rapports des enquêtes et les fournir pour validation à la BCI.

#### **Travaux attendus :**

- Rapports des enquêtes des agences concernées par cette étude pour validation par type d'enquête (quantitative, qualitative),
- Rapport global regroupant des données comparatives des agences pour validation par type d'enquête (quantitative, qualitative).

### ***7.4 Etape 4 : Communication des résultats***

Le consultant devra fournir au fur et à mesure les rapports des enquêtes validés.

#### **Travaux attendus :**

- Rapport des enquêtes pour chaque type d'enquête par agence,

- Rapport global regroupant des données comparatives des agences par type d'enquête.

**Présentation des résultats** : Le prestataire devra procéder à la fin de la mission et sur demande de la BCI à la présentation des résultats enregistrés pour chaque type d'enquête au top management de la BCI.

## 8 LIVRABLES DU MARCHÉ

A l'issue des enquêtes de satisfaction, le prestataire doit communiquer à la BCI les documents suivants :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire (client Retail, client VIP et client Corporate) en Français et Anglais</li> <li>• Guide utilisé pour les enquêtes Qualitatives</li> <li>• Rapports des données brutes détaillées (format Excel)</li> <li>• Rapports validés, par type de client, par agence pour l'enquête quantitative</li> <li>• Rapports validés, par type de client, par agence pour l'enquête qualitative</li> <li>• Rapport global des données comparatives pour l'enquête quantitative</li> <li>• Rapport global des données comparatives pour l'enquête quantitative (format PPT et PDF)</li> </ul>	<p>Supports papier + électronique</p>
--	---

## 9 DEROULEMENT ET SUIVI DE L'ETUDE

La supervision du déroulement du projet sera assurée par un comité de pilotage dont la composition sera fixée par la BCI. Ce comité aura pour tâches principales :

- La validation de la méthodologie des enquêtes,
- La validation de la taille des échantillons,
- La validation des questionnaires,
- La validation des guides pour les enquêtes qualitatives,
- La validation de la méthodologie de calcul de la satisfaction,
- La validation des canevas des rapports,
- La validation des plannings de réalisation des enquêtes,
- L'accompagnement du cabinet dans la réalisation de l'enquête.

## 10 PROPRIETE DE L'ETUDE

Les rapports, documents et comptes rendus établis par le consultant dans le cadre du présent marché, demeurent propriété exclusive de la BCI.

## 11 REPRESENTATION DU MAITRE DE L'OUVRAGE

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le maître de l'ouvrage (BCI) sera représenté par la **Direction Transformation et Excellence Opérationnelle**.

## 12 RESILIATION

Dans le cas où le prestataire aurait une activité insuffisante ou en cas de non-exécution des clauses du présent cahier des charges, la BCI le mettrait en demeure de satisfaire à ses obligations, si la cause qui a provoqué la mise en demeure subsiste, le marché pourra être résilié sans aucune indemnité. La BCI se réserve le droit de résilier le marché dans le cas de modifications importantes ne pouvant être prises en charge dans le cadre du présent marché.

### **13 DOMMAGES**

Le prestataire n'aura aucun recours contre la BCI pour dommages qui pourraient survenir du fait des tiers, au personnel et au matériel de son entreprise sauf ses droits de recours contre l'auteur du dommage. Dans le cas où des dommages viendraient à être causés à toute personne à l'occasion de l'exécution du marché, le prestataire s'engage à garantir la BCI de toutes les condamnations prononcées contre ce dernier en réparation desdits dommages, et s'interdit tout recours contre la BCI.

### **14 ASSURANCES ET RESPONSABILITES**

Avant tout commencement des travaux, le prestataire doit adresser à la BCI une attestation délivrée par un établissement agréé à cet effet justifiant la souscription d'une police d'assurance Responsabilité Civile pour couvrir les risques inhérents à l'exécution du marché et précisant la date de validité.

### **15 DUREE DU MARCHE**

Le présent marché est conclu pour une période de **six (6) mois** à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.

Le délai d'exécution des travaux par le prestataire et comme prévu dans la cadre de ce marché est réparti comme suit :

- **Etape 1 Conception du baromètre** : au plus tard 30 jours à compter de la date de l'ordre de service;
- **Etape 2 Réalisation des enquêtes** : Après validation du baromètre, la BCI communique au prestataire du marché un ordre de travaux, cette étape doit être réalisée dans un délai ne dépassant pas 60 jours après la réception de l'ordre de travaux.
- **Etape 3 Elaboration des rapports** : 30 jours à compter de la date de réalisation de l'enquête de satisfaction;
- **Etape 4 Communication des résultats** : 15 jours après la validation des rapports par la BCI.

Les délais de validation des documents par la BCI ne sont pas inclus dans le délai d'exécution des travaux du prestataire. Ils sont intégrés dans la durée totale des six (6) mois prévus pour le présent marché.

### **16 PENALITES POUR RETARD**

A défaut par le prestataire d'avoir terminé les prestations définies par le présent marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévu par ce marché, il lui sera appliqué une pénalité de un pour mille (1 ‰) du montant initial du marché par jour de retard. La pénalité est plafonnée à Dix pour Cent (10 %) du montant total du marché ; au-delà de ce plafond, la BCI se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché.

Les sommes concernant les pénalités seront déduites des décomptes du prestataire sans qu'il ne soit nécessaire d'une mise en demeure préalable.

### **17 CONFIDENTIALITE**

#### ***17.1 Documents et information concernant le présent projet***

Le prestataire, sauf accord préalable donné par écrit par la BCI, ne communiquera concernant ce projet, ni aucune de ses clauses, ni aucune des spécifications ou informations fournies par la banque ou en son nom, à aucune personne autre qu'une personne employée par le prestataire à l'exécution du marché.

Les informations transmises à une telle personne le seront confidentiellement et seront limitées à ce qui est nécessaire à ladite exécution.

Le prestataire s'engagera à ne jamais se servir ni à jamais faire état de ces informations vis-à-vis de tout tiers et pour quelque raison que ce soit.

Tout document autre que le marché lui-même, demeurera la propriété de la BCI.

### **17.2 Obligation du secret professionnel lors de la phase de réalisation**

Le prestataire doit observer les dispositions particulières qui lui sont communiquées par la BCI. Il est assujetti, pour tout ce qui concerne son activité découlant du présent marché, au secret professionnel.

En cas de violation des obligations contractuelles, et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues, la BCI peut résilier le marché.

### **17.3 Communication autour du projet**

Toute communication publique autour de ce projet doit être précédée obligatoirement d'une autorisation écrite de la BCI.

## **18 SOUS TRAITANCE**

Aucune sous-traitance n'est autorisée dans le cadre de ce marché.

## **19 REVISION DES PRIX**

Les prix applicables en exécution du présent marché sont fermes et non révisables.

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

(Signature et cachet de l'entreprise)

**DEUXIEME PARTIE : REGLEMENT DE LA CONSULTATION**  
PROJET ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE BCI



## **1 OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet la réalisation d'une **enquête de satisfaction clients** pour le compte de la Banque Commerciale Internationale (BCI) Congo, filiale du Groupe Banque Centrale Populaire (BCP) du Maroc, par un cabinet de consulting spécialisé dans la réalisation des baromètres et dispositifs d'écoute clients.

La consistance des prestations demandées figure dans la Partie 1 « cahier des charges » du présent document.

## **2 MAITRE D'OUVRAGE**

Le maître d'ouvrage est la Banque Commerciale Internationale (BCI) Congo, filiale du Groupe Banque Centrale Populaire (BCP) du Maroc.

## **3 CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS**

Peuvent valablement participer et être attributaires du présent marché, les personnes physiques ou morales, qui :

- justifient des capacités juridiques, techniques et financières requises ;
- sont en situation fiscale régulière, pour avoir souscrit leurs déclarations et réglé les sommes exigibles dûment définitives ;
- sont affiliées à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale et souscrivent de manière régulière leurs déclarations de salaires et sont en situation régulière auprès de cet organisme.

**Ne sont pas admises** à participer au présent appel d'offres :

- les personnes en liquidation judiciaire ;
- les personnes en redressement judiciaire ;
- les personnes ayant fait l'objet d'une exclusion administrative temporaire ou définitive prononcée par la BCI ou le groupe BCP ;
- Les personnes qui représentent plus d'un concurrent dans une même procédure de passation des marchés.

## **4 LANGUE DE L'OFFRE**

L'offre préparée par l'entreprise ainsi que toute correspondance et tout document concernant l'offre échangés entre l'entreprise et la BCI doivent être rédigés en **LANGUE FRANÇAISE**.

Tout document imprimé fourni par l'entreprise peut être rédigé en une autre langue dès lors qu'il est accompagné d'une traduction en langue française par une personne/autorité compétente, des passages intéressants l'offre. Dans ce cas et aux fins de l'interprétation de l'offre, la traduction française fait foi.

## **5 DEFINITION DES TERMES**

- L'« **entreprise** » désigne le prestataire ou Cabinet ou la société, participant à la concurrence pour le projet d'enquête de satisfaction de la clientèle pour le compte de la BCI.
- La « **commission** » désigne la commission d'attribution des offres constituée par la Banque.
- L'« **adresse de la Banque** » fait référence à l'adresse suivante :

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

## **6 PROCESSUS D'ATTRIBUTION DU MARCHÉ**

Le processus d'attribution comporte les étapes suivantes :

- Validation, par la Direction Générale de la Banque, du mémorandum définissant le cadre général, ainsi que les critères de sélection de l'entreprise,
- Publication d'annonces dans les journaux à grands tirages du Congo et sur le site institutionnel de la banque,
- Téléchargement du dossier de demande d'appel d'offres par les entreprises soumissionnaires sur le site institutionnel de la banque <https://www.bcicongo.com/> ou transmission par e-mail sur demande adressée à : [appel-offres@bcicongo.com](mailto:appel-offres@bcicongo.com)
- Transmission des dossiers renseignés et complétés à l'adresse de la banque indiquée à l'article 5,
- Délibération des membres du jury de sélection, au siège de la banque, à Brazzaville,
- Validation, par la Direction Générale, du mémorandum présentant l'entreprise retenue,
- Publication de l'entreprise retenue, dans le cadre de la réalisation du projet d'enquête de satisfaction de la clientèle pour le compte de la BCI,
- Transmission du courrier de notification à l'entreprise sélectionnée.

### **6.1 Publication de l'annonce**

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

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

### **6.2 Lieu de retrait du dossier d'appel d'offres**

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

## **7 FRAIS DE SOUMISSION**

Sans objet, gratuit.

## **8 PROCEDURE DE DEMANDE D'INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES**

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

[appel-offres@bcicongo.com](mailto:appel-offres@bcicongo.com)

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

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

## **9 MISE A JOUR DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES**

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

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

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

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

## **10 PRESENTATION ET JUGEMENT DES OFFRES**

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

- Le nom et l'adresse du candidat
- La mention « **PROJET ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE BCI** »

L'entreprise est tenue de présenter dans une première sous-enveloppe fermée une offre comprenant le dossier administratif, dans une deuxième sous-enveloppe fermée une offre technique et dans une troisième sous-enveloppe une offre financière, le tout dans un seul pli extérieur fermé et scellé comme stipulé ci-dessus, transmis à l'adresse de la Banque indiquée à l'article 5.

### **CHAQUE PLI INTERIEUR DOIT ETRE CACHETE ET PORTER :**

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

#### **10.1.1 Dossier administratif**

Ce dossier doit comprendre :

- a) Le cahier des charges dûment paraphé et signé par le(s) entreprise(s) avec la mention « lu et accepté » ;
- b) La fiche de renseignement de l'entreprise, dûment remplie (Annexe 1) ;
- c) Une attestation de localisation accompagnée d'un plan de localisation ;
- d) Pièce d'identité du dirigeant ;
- e) La liste des dirigeants (Annexe 2) ;
- f) La copie des statuts ;
- g) La procuration, dûment remplie (Annexe 3) ;
- h) La copie du registre de commerce ;
- i) Le titre de patente de l'année en cours ;
- j) L'attestation de non redevance fiscale du dernier trimestre ou le plus récent ;
- k) Le quitus de la Caisse nationale de sécurité sociale du dernier trimestre ou le plus récent ;
- l) Le certificat de non faillite datant de moins de trois mois ou le plus récent ;
- m) Le certificat de bonne moralité fiscale le plus récent ;

- n) Le NIU (Numéro d'Identification Unique);
- o) L'attestation d'Assurance Responsabilité Civile de l'entreprise en cours de validité ;
- p) L'attestation de domiciliation bancaire ou le RIB ;
- q) L'attestation par laquelle l'entreprise s'engage à pratiquer une cotation transparente de sa prestation et à ne pas rémunérer ni à avoir rémunéré auparavant de façon directe ou indirecte sous quelque forme que ce soit un membre du personnel de la Banque, ou l'un de ses parents.

L'équivalent des documents visés aux points *h, i, j, k, l, m* et *n* ci-dessus, délivrés par les administrations ou les organismes compétents de leurs pays d'origine ou de provenance pour les entreprises non installés au Congo. A défaut de la délivrance de tels documents par les administrations ou les organismes compétents de leur pays d'origine ou de provenance, lesdits documents peuvent être remplacés par une attestation délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produits.

### 10.1.2 *Offre technique*

Ce dossier contiendra les éléments suivants :

- Une description détaillée des équipements et matériels qui seront utilisés,
- La méthodologie qui sera mise en œuvre pour la gestion du projet d'enquête de satisfaction de la clientèle pour le compte de la BCI,
- Une description des ressources humaines qui seront utilisées ou la liste nominative du personnel technique d'encadrement (Annexe 4) ;
- Les curriculum vitae du personnel d'encadrement (Annexe 5), les copies de leurs cartes d'identité et les copies certifiées conformes de leurs diplômes respectifs ;
- Cinq (5) références techniques du candidat pour les meilleurs projets similaires réalisés au cours des quatre (4) dernières années (2017 à 2020) (Annexe 6) ;
- Au moins deux (2) copies légalisées des attestations de bonne exécution correspondant aux meilleurs projets, évoqués plus haut. Les attestations doivent indiquer le nom du projet, le montant des travaux réalisés, la période d'exécution, les contacts des maîtres d'ouvrages, etc. Ces attestations seront délivrées par les Maîtres d'ouvrages et ne doivent concernées que des projets exécutés de 2017 à 2020.

### 10.1.3 *Offre financière*

L'offre de prix sera fermée et devra inclure tous les frais afférents à la réalisation du projet d'enquête de satisfaction de la clientèle pour le compte de la BCI et impôts compris.

En outre, l'offre financière comprend également le **bordereau des prix et le détail estimatif** (PARTIE III) établi par le maître d'ouvrage et figurant dans le dossier d'appel d'offres.

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

## 11 EXAMEN DES OFFRES

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

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

## **12 PROCEDURE DE JUGEMENT DES OFFRES**

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

### **Phase 1 : Dépouillement des offres**

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

### **Phase 2 : Evaluation des offres techniques**

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

- Une description détaillée des équipements et matériels qui seront utilisés. 20 points
- Une description des ressources humaines qui seront utilisées. 30 points
- La méthodologie qui sera mise en œuvre pour l'enquête de satisfaction de la clientèle pour le compte de la BCI. 20 points
- Les références dans la réalisation de travaux similaires. 30 points

La note minimale devant permettre l'ouverture du pli financier de l'entreprise est **fixée à 50**.

### **Phase 3 : Evaluation financière**

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

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

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

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

### **Phase 4 : Evaluation générale et adjudication**

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

## **13 MODIFICATION DES PROPOSITIONS**

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

## **14 MODALITES DE PAIEMENT**

Les modalités de paiement seront contractuelles suivant l'exécution des prestations par l'entreprise.

## **15 CONFIDENTIALITE**

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

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

## **16 CLAUSES DEONTOLOGIQUES**

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

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

## **17 ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES**

- La BCI peut, sans de ce fait encourir aucune responsabilité à l'égard des concurrents et quel que soit le stade de la procédure pour la conclusion du marché, annuler l'appel d'offres. Cette annulation intervient dans les cas suivants :
  - lorsque les données économiques ou techniques des prestations objet de l'appel d'offres ont été fondamentalement modifiées,
  - lorsque des circonstances exceptionnelles ne permettent pas d'assurer l'exécution normale du marché,
  - lorsque les offres reçues dépassent les crédits budgétaires alloués au marché.
- La BCI annule l'appel d'offre, selon les mêmes conditions, dans les cas suivants :
  - lorsqu'un vice de procédure a été décelé.
- En cas d'annulation d'un appel d'offres dans les conditions prévues ci-dessus, les entreprises soumissionnaires du marché ne peuvent prétendre à indemnité.

## LISTE DES ANNEXES

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

**ANNEXE 1 : FICHE DE RENSEIGNEMENTS**

- 1) Nom ou raison sociale : .....
- 2) Adresse du siège social : .....
- 3) Forme juridique de la société : .....
- 4) Capital enregistré : .....
- 5) Capital versé : .....
- 6) Lieu, date et numéro d'enregistrement à la Chambre de Commerce : .....
- 7) Numéro du compte contribuable : .....
- 8) Téléphone : .....
- 9) Email : .....
- 10) Chiffre d'affaires des trois dernières années :

Montant Total :

- 2018 :
- 2019 :
- 2020 :

11) Personne bénéficiant de procuration et signant les documents relatifs à l'offre et au marché :  
(Nom, Prénom, Fonction) : .....

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

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

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

Fait à....., le.....

Le Candidat,

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



**ANNEXE 2 : LISTE DES DIRIGEANTS**

<b>Nom et prénom</b>	<b>Activités</b>	<b>Adresses</b>

Fait à....., le.....

Le Candidat,

**ANNEXE 3 : PROCURATION**

(à remplir par le soumissionnaire)

Je soussigné M/ (Mme).....,

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

.....  
.....

Fait à....., le.....

Le Candidat,

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

NOM & PRENOMS	FONCTION	DIPLOME	NATIONALITE	ANNEES D'EXPERIENCE

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

- 1- Chefs de projets
- 2- Superviseurs
- 3- Enquêteurs

Fait à..... le.....

Le Candidat,

**NB :**

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

**ANNEXE 5 : EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE DU PERSONNEL PRINCIPAL**

CURRICULUM VITAE

(Maximum 3 pages + 3 pages d'annexes)

Position proposée dans le contrat :

1. Nom de famille :

2. Prénom :

3. Date et lieu de naissance :

4. Nationalité :

5. État civil :

Adresse (téléphone/fax/e-mail) :

6. Niveau d'études :

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

7. Appartenance à une organisation professionnelle :

8. Autres compétences (par ex. maîtrise de l'informatique, etc.) :

9. Fonction actuelle :

10. Années d'expérience professionnelle :

11. Qualifications principales :

12. Expérience spécifique dans les pays non industrialisés :

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

13. Expérience professionnelle :

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

14. Autres :

14a. Publications et séminaires :

14b. Références :

Je m'engage à travailler au sein de la société .....si elle est retenue pour l'appel d'offres relatif au projet d'enquête de satisfaction de la clientèle pour le compte de la BCI, et durant la période d'exécution des travaux.

Fait à.....  
le.....

Signature de l'Intéressé(e),

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

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

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

Joindre obligatoirement :

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

NB :

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

Fait à....., le.....

Le Candidat

**TROISIEME PARTIE : BORDEREAU DES PRIX DETAIL ESTIMATIF**  
PROJET ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE BCI

### BORDEREAU DES PRIX-DETAIL ESTIMATIF

Item	Description	UDM	Quantité	PU HORS TVA	PT HORS TVA
01	Conception du baromètre par type d'enquête ( <i>méthodologie de l'enquête, questionnaire par client, guide par clients, taille d'échantillon, canevas des rapports, méthodologie de calcul de la satisfaction, méthodologie d'analyse des résultats de l'enquête qualitative</i> )				
02	Réalisation des enquêtes				
03	Elaboration et validation des rapports				
04	Communication des résultats				
<b>TOTAL HORS TVA</b>					
<b>TVA 18%</b>					
<b>CA 5%</b>					
<b>TOTAL TTC</b>					

Arrêté le présent bordereau - détail estimatif à la somme TTC de .....

.....  
 .....  
 .....