



CRRAE-UMOA

Caisse de Retraite par Répartition Avec Épargne
de l'Union Monétaire Ouest Africaine

CAHIER DES CHARGES

**RECRUTEMENT D'UN PRESTATAIRE CHARGE DE
L'ÉLABORATION DU SCHÉMA DIRECTEUR
DES SYSTEMES D'INFORMATION DE LA
CRRAE-UMOA**



Date limite de réception des offres : **Vendredi 05 juillet 2024 à 12H00MN GMT**

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|---|
| 1. PRESENTATION DE LA CRRAE-UMOA | 2 |
| 2. CONTEXTE | 2 |
| 3. OBJECTIF GENERAL | 3 |
| 4. OBJECTIFS SPECIFIQUES | 3 |
| 5. PERIMETRE DE LA MISSION | 4 |
| 6. RESULTATS ATTENDUS..... | 5 |
| 7. REFERENCES DU PRESTATAIRE ET PROFIL DE SES INTERVENANTS..... | 5 |
| 8. LIEU DE LA MISSION | 7 |
| 9. CONFIDENTIALITE ET SECRET PROFESSIONNEL..... | 7 |
| 10. LIVRABLES | 7 |
| 11. CONTENU DES OFFRES | 7 |
| 12. DUREE DE VALIDITE DES OFFRES..... | 8 |
| 13. REGIME DE PRIX | 8 |
| 14. DEPOT DE DOSSIER..... | 9 |
| 15. CONNAISSANCE DES CONDITIONS DE TRAVAIL..... | 9 |
| 16. COMPLEMENTS D'INFORMATION..... | 9 |



I. PRESENTATION DE LA CRRAE-UMOA

La CRRAE-UMOA est un Organisme Public International de prévoyance retraite. Elle gère deux (02) régimes de retraite par répartition, à savoir, le Régime de Retraite par Répartition du Personnel Cadre (RRPC), le Régime de Retraite Complémentaire du Personnel Non Cadre (RCPNC), et un Régime de Retraite Volontaire par Capitalisation (RVC). La Caisse gère également au profit des retraités cadres, un Fonds Autonome d'Assurance Maladie (FAAM).

Outre ses deux (02) Adhérents Fondateurs que sont la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) et la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD), la CRRAE-UMOA est ouverte aux banques, établissements financiers et sociétés d'assurance de l'UEMOA, ainsi qu'aux institutions financières multinationales africaines dont le siège est situé dans l'un des Etats membres de l'Union.

Ses principales missions sont les suivantes :

- assurer la pérennité et la viabilité des régimes en appliquant une gestion performante et transparente, garantissant l'équilibre financier ;
- continuer à offrir aux assurés et aux adhérents les prestations et services les plus attractifs et compétitifs du marché de la retraite en Afrique ;
- fournir aux assurés et aux adhérents, des prestations et services de premier niveau s'inscrivant dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité de service.

2. CONTEXTE

Consolider la viabilité de ses régimes et fonds, tout en modernisant ses services à travers une stratégie digitale centrée sur le client, constitue pour la CRRAE-UMOA un enjeu important.

A cet égard, pour son prochain cycle stratégique, l'Institution s'est fixée les trois objectifs stratégiques suivants :

- poursuivre les actions de pérennisation des régimes et fonds gérés par la Caisse ;
- moderniser la Caisse et optimiser les processus internes ;
- rendre l'expérience client efficace à travers des services innovants.

La mise en œuvre de ces objectifs stratégiques, notamment les deux derniers, devra être envisagée dans le cadre d'une démarche de transformation digitale afin d'aligner les modes de fonctionnement de la Caisse, sur les attentes du « client ». Le système d'information (SI) qui constitue une composante essentielle de cette démarche, doit être repensé afin de contribuer à l'atteinte des objectifs visés par la Caisse, de manière cohérente et efficiente, avec des moyens optimisés.

Pour ce faire, la CRRAE-UMOA souhaite recruter un cabinet spécialisé qui sera chargé d'élaborer le Schéma Directeur de ses Systèmes d'Information (SDSI) au titre des prochaines années.



3. OBJECTIF GENERAL

L'objectif visé est de doter la CRRAE-UMOA d'un SDSI devant aboutir à une architecture d'entreprise et une transformation digitale en phase avec la vision de la Caisse. Le SDSI, dont l'horizon sera déterminé de concert avec le consultant, devra permettre à l'Institution de disposer d'un système d'information capable de supporter ses activités et d'atteindre ses objectifs stratégiques. La démarche à adopter pourrait tourner autour des trois (3) phases suivantes :

- Analyser le niveau du SI actuel

Cette étape répond à la question « *où en sommes-nous ?* ». Il s'agit ici de mener une analyse qualitative des prestations informatiques délivrées actuellement et de réaliser un diagnostic du dispositif existant (bilan des forces et faiblesses, identification des facteurs de risques mais aussi des opportunités associées). Il convient de préciser qu'une évaluation du système d'information de la CRRAE-UMOA a été réalisée en juin 2021 par une mission d'experts de la BCEAO. Le rapport dressé à l'issue de cette évaluation sera transmis au prestataire retenu qui pourrait en tenir compte dans son analyse de l'état des lieux.

- Déterminer ce que l'ensemble des acteurs et parties prenantes en attendent

Il s'agit, à cette étape, de déterminer « *où voulons-nous aller ?* ». A cet effet, il faudra définir la vision du SI de demain alignée sur la stratégie de la Caisse, et faire ressortir les chantiers à mettre en œuvre, en identifiant les besoins exprimés et implicites des parties prenantes, et en les évaluant à l'aune des meilleurs standards et pratiques.

- Identifier ce qui doit être mis en œuvre pour y parvenir

A ce niveau, il s'agira d'identifier « *de quoi avons-nous besoin ?* ». Durant cette troisième étape, il sera mené une analyse d'écart entre les deux étapes précédentes, afin de retenir un scénario, et d'établir un portefeuille de projets, d'évaluer les coûts y afférents et de proposer le chronogramme d'exécution.

4. OBJECTIFS SPECIFIQUES

De façon plus spécifique, les prestations devront permettre d'atteindre les objectifs intermédiaires ci-dessous :

- définir le périmètre de l'étude, en relation avec les services de la Caisse, et proposer une démarche méthodologique ;
- obtenir une cartographie précise de l'existant, incluant les aspects techniques, métiers, organisationnels et économiques ;
- présenter une vision actualisée sur les normes, les standards et les bonnes pratiques ;
- identifier les besoins actuels et futurs, et évaluer leurs impacts sur l'existant ;
- définir les axes principaux de la stratégie digitale et de modernisation de la Caisse ;
- décliner les axes stratégiques en scénarios pour permettre la définition de cibles optimales ;



- définir une architecture du système d'information cible, évolutif et agile, intégrant une couche applicative, une couche des données et une couche technique (infrastructure) ; cette architecture devra offrir une grande facilité de maintenance, adaptée aux nouveaux modes de fonctionnement de la Caisse découlant du processus de transformation digitale à imprimer, et capable de supporter le volume croissant des transactions, des traitements et des données ;
- définir une stratégie de sécurisation du SI et une architecture de sécurité robuste adaptées au SI cible ;
- définir une organisation informatique optimisée et adaptée au SI cible ;
- assurer l'appropriation de l'évolution envisagée des systèmes d'information par les utilisateurs grâce à l'élaboration d'un plan de conduite du changement ;
- valoriser les investissements informatiques en mettant en exergue les plus-values apportées aux métiers ;
- définir un portefeuille de l'ensemble des projets SI (aligné avec la cible définie) à planifier dans le cadre d'un plan d'actions concret à réaliser à court, moyen et long termes, en indiquant les moyens humains, financiers, matériels et logiciels, les freins et les facteurs clés de succès ainsi que les résultats mesurables qui en découleront ;
- produire le schéma directeur des systèmes d'information.

5. PERIMETRE DE LA MISSION

L'intervention du prestataire comprendra les actions suivantes :

- un appui méthodologique à la conduite et au suivi du projet lui-même ;
- la réalisation d'une cartographie fonctionnelle, applicative et technique des SI cibles ;
- la conception d'une stratégie globale de déploiement des SI cibles ;
- l'organisation d'ateliers en vue d'une modélisation des processus et de la remontée des souhaits et besoins des usagers ;
- la définition et l'évaluation chiffrée des différents choix fonctionnels et applicatifs possibles et leurs implications en termes d'architecture applicative et d'intégration ;
- la définition et l'évaluation chiffrée des options techniques possibles concernant l'architecture matérielle, le système d'exploitation, le système de sécurisation du SI et des données, etc. ;
- la définition et l'évaluation d'options claires concernant la transformation numérique de la CRRAE-UMOA, notamment l'amélioration de la collaboration entre les services, l'optimisation des processus métiers, la maîtrise des charges, la gouvernance des données, l'agilité des services, l'alignement sur les attentes des clients, l'externalisation, le cloud, l'hyperconvergence, etc. ;



- l'analyse des implications de solutions progicielles ou spécifiques envisageables sur l'organisation interne de la Caisse ;
- l'évaluation budgétaire par année de la mise en œuvre du SDSI.

6. RESULTATS ATTENDUS

Les résultats attendus de la mission sont :

- le cadrage de l'étude ainsi qu'une démarche méthodologique avec les livrables attendus ;
- une cartographie précise de l'existant, incluant les aspects techniques et organisationnels ;
- un référentiel de bonnes pratiques, basé sur les normes et standards ;
- les axes stratégiques sur la transformation digitale de la CRRAE-UMOA ;
- l'établissement d'une liste des besoins actuels et futurs ;
- un portefeuille de projets validé, aligné sur la cible définie et assorti d'un chronogramme de réalisation, et les coûts associés à chaque projet ;
- une organisation informatique avec le profil des ressources nécessaires et un plan de développement du personnel de la structure en charge de l'informatique pour résorber les gaps de compétences ;
- un schéma directeur des systèmes d'information ainsi qu'un plan de conduite du changement y afférent, élaborés et validés.

7. REFERENCES DU PRESTATAIRE ET PROFIL DE SES INTERVENANTS

Le prestataire devra justifier d'une expérience professionnelle avérée dans la conception et la mise en œuvre de schémas directeurs, et de plans directeurs informatiques, la maîtrise d'ouvrage de projets de grande envergure dans le domaine des systèmes d'information et la transformation digitale d'organisations de référence et de la prévoyance retraite. Ces références devront être confirmées par des attestations de bonne exécution. Il devra en outre décrire ses missions récentes portant sur des prestations similaires à celles demandées par la CRRAE-UMOA.

S'agissant des intervenants, le prestataire devra mettre en place une équipe d'experts et consultants ayant de solides expériences, composée comme suit :

- un directeur de projet ;
- un expert en sécurité des SI ;
- un expert en réseaux et systèmes ;
- un architecte des systèmes d'information ;
- un expert en transformation digitale.



Le Prestataire fournira le Curriculum Vitae nominatif détaillé de chaque expert qui interviendra effectivement sur la mission. En outre, l'équipe projet doit répondre aux exigences ci-après :

- justifier d'une expérience avérée en matière de gestion des projets IT, gouvernance de SI (COBIT), urbanisation des SI, transformation digitale et de développement de plans stratégiques IT ;
- avoir une expérience avérée dans l'élaboration de schémas directeurs et dans l'accompagnement à la transformation digitale des entreprises (4 projets similaires au cours des 10 dernières années) ;
- avoir une connaissance des administrations internationales ou publiques, des Caisses de retraite ou des Institutions de Prévoyance Sociale (IPS) ;
- avoir une expérience avérée dans la mise en place et l'implémentation de systèmes de sécurité complexes dans des structures d'envergure ;
- avoir réalisé au moins trois (3) missions récentes durant les cinq dernières années, dans la définition d'architectures réseaux complexes et la mise en place d'un système de management de la sécurité ;
- avoir des connaissances approfondies des réseaux, systèmes et sécurité des systèmes d'information :
 - réseaux : protocoles de routage, commutations LAN, pile TCP/IP, BLR, Fibre Optique, VoIP, firewalls, proxy, etc. ;
 - systèmes : systèmes de messagerie électronique, groupware, intranet (outils collaboratifs), annuaires (LDAP, Active Directory), systèmes d'exploitation (Windows, Unix/linux), technologies cloud, l'hyperconvergence, bases de données (Oracle, SqlServer, MySql...) ;
 - sécurité : méthodes d'évaluation des risques (EBIOS, MEHARI, OCTAVE), système de management de la sécurité de l'information (Famille ISO 27000) ;
- avoir une connaissance technique : systèmes de détection et de prévention d'intrusion (IDS/IPS), DLP, parefeux, VPN, PKI, sauvegarde et restauration, supervision, SIEM, système de protection des équipements, gestion des vulnérabilités, datacenter, virtualisation, cloud computing, l'intelligence artificielle etc.
- avoir une expérience avérée dans la mise en place de systèmes de gestion des données de référence (MDM), de systèmes de gestion de règles métier (BRMS) et de systèmes de gestion des processus métier (BPM), etc. ;
- avoir une expérience professionnelle prouvée et des compétences techniques en génie logiciel, méthodes agiles, méthodes d'analyse et techniques de modélisation, technologies Web et Internet, gestion des connaissances, etc. ;

NB : le présent appel d'offres pour le recrutement du prestataire qui sera chargé d'accompagner la CRRAE-UMOA pour l'élaboration du SDSI, est ouvert à toute structure dûment établie dans l'espace UMOA et au-delà, remplissant les critères de sélection.



8. LIEU DE LA MISSION

La mission se déroulera essentiellement au siège de la CRRAE-UMOA à Abidjan (Côte d'Ivoire). Toutefois, il pourrait être envisagé l'exécution à distance des actions qui ne requièrent pas une présence in situ.

9. CONFIDENTIALITE ET SECRET PROFESSIONNEL

Le prestataire devra s'engager à observer la plus stricte confidentialité, notamment s'interdire de divulguer toute information dont il aurait pris connaissance au cours de son intervention à la CRRAE-UMOA.

Les livrables et documents soumis par le contractant et élaborés au cours de cette mission, deviennent propriété exclusive de la Caisse qui pourra les utiliser sans aucune redevance, ni restriction, ni autorisation préalable. Le contractant devra ainsi remettre à la CRRAE-UMOA tous les supports originaux ayant servi à l'exécution du projet.

10. LIVRABLES

A leur arrivée, les consultants établiront un chronogramme de travail et produiront des rapports d'étapes et un rapport global en fin de mission (schéma directeur, rapport d'études préalables spécifiques, cahiers des charges).

Les livrables suivants sont attendus :

- le document d'évaluation du SI ;
- le rapport final (schéma directeur informatique) ;
- la synthèse du rapport final (synthèse du SDSI) ;
- les cahiers des charges des projets et des investissements à réaliser ;
- la nouvelle organisation informatique (profils ou fiches de poste) ;
- le plan de développement des compétences pour la structure en charge de l'informatique ;
- tous les supports de présentation (réunions de travail, etc.) ;
- le plan de conduite de changement.

La langue de travail est le français. De ce fait tous les livrables et documents de travail devront être rédigés en langue française.

11. CONTENU DES OFFRES

L'offre technique devra obligatoirement inclure tous les renseignements nécessaires à sa bonne évaluation, notamment :

- la présentation du soumissionnaire ;



- les pièces administratives (registre du commerce, attestations ou quitus prouvant que la structure est en règle vis-à-vis de la législation sociale, administrative et fiscale qui lui est applicable)
- l'exposé de sa compréhension de la mission ;
- l'exposé de la démarche méthodologique détaillée en précisant, éventuellement, les outils méthodologiques et les normes spécifiques qu'il entend utiliser ;
- les références du prestataire dans des interventions similaires et notamment dans le secteur de la sécurité sociale (ces références devront être corroborées par des attestations de bonne exécution) ;
- la composition de l'équipe d'intervenants avec les curriculums vitae nominatifs et détaillés des membres ;
- l'organisation à mettre en place pour la conduite du projet ;
- le calendrier d'intervention et la durée de la mission ;
- les livrables par étapes (titre, contenu, nombre, forme) et le taux d'avancement auquel ils correspondent ;
- les budgets-temps détaillés par intervenant et par phase, prenant en compte les participants internes au projet ;
- le plan d'assurance qualité.

L'offre financière comportera :

- une lettre de soumission ;
- les coûts unitaires détaillés, en faisant la distinction entre les honoraires et les frais logistiques, par intervenant et par phase ;
- le coût global de la prestation.

La CRRAE-UMOA se réserve le droit de vérifier toutes les informations et d'écarter, éventuellement, tout soumissionnaire ayant fourni des informations erronées.

12. DUREE DE VALIDITE DES OFFRES

Les soumissionnaires resteront engagés par leurs offres pendant une durée de six (06) mois à compter de la date limite de dépôt des offres.

13. REGIME DE PRIX

En vertu des dispositions de l'article 10 de l'Accord de Siège conclu le 8 mai 2008 entre le Gouvernement de la République de Côte d'Ivoire et la CRRAE-UMOA, le présent marché bénéficie du régime de l'exonération de tous les impôts, droits, taxes et prélèvements d'effet équivalent, en vigueur en Côte d'Ivoire.



Par conséquent, les prix devront être établis en francs CFA XOF ou en Euros, en hors taxes et hors douane.

14. DEPOT DE DOSSIER

Le dossier de soumission doit comprendre les offres technique et financière contenues dans deux enveloppes distinctes portant le nom et l'adresse du soumissionnaire. Les offres devront être fournies en 2 exemplaires sous format papier et un exemplaire sous format numérique (clé USB), le tout rangé dans une enveloppe fermée et scellée. Celle-ci portera au verso, la mention "**Recrutement d'un prestataire chargé de l'élaboration du Schéma directeur des systèmes d'information de la CRRAE-UMOA**" et, au recto, l'adresse ci-après :

**Monsieur le Directeur Général de la CRRAE-UMOA,
Angle Boulevard BOTREAU ROUSSEL – Rue Privée CRRAE-UMOA
01 BP 2056 Abidjan 01
CÔTE D'IVOIRE**

Le dossier de soumission pourra être remis, soit directement à l'adresse ci-dessus, soit par voie postale (le cachet de la Poste ou du transporteur agréé faisant foi), au plus tard le **05 juillet 2024 à 12h00mn précises**, délai de rigueur.

15. CONNAISSANCE DES CONDITIONS DE TRAVAIL

En faisant acte de candidature, le soumissionnaire reconnaît :

- avoir pris connaissance de la nature du marché, des prestations qui en découlent, ainsi que des contraintes y afférentes, sur la base desquelles, il a fixé le prix global et forfaitaire ;
- être inscrit au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) et en règle vis-à-vis de la législation sociale, administrative et fiscale qui lui est applicable ; le soumissionnaire devra en fournir obligatoirement les preuves dans son offre.
- engager sa responsabilité en cas de carence, erreur, ou omission portant sur les renseignements donnés à la Caisse dans le cadre de sa soumission au marché.

16. COMPLEMENTS D'INFORMATION

Pour obtenir des renseignements destinés à une meilleure appréciation du dossier d'appel d'offres, les soumissionnaires peuvent s'adresser, par écrit, au Directeur de l'Administration et des Ressources Humaines, par télécopie au numéro **(225) 27 20 25 95 25** ou par messagerie électronique à l'adresse **darh@crrae.org**.

Toutefois, les demandes de compléments d'informations devront être émises, au plus tard, huit (08) jours calendaires après la date de publication des offres.

Les réponses y apportées, le cas échéant, seront publiés sur le site internet de la CRRAE-UMOA à l'adresse www.crrae.org, dans la rubrique « Avis et communiqués ».

Par ailleurs, la CRRAE-UMOA se réserve le droit de communiquer des informations complémentaires au dossier d'appel d'offres, au plus tard, huit (08) jours calendaires avant la date de clôture du dépôt des offres.

