



DEMANDE DE PROPOSITIONS
POUR LA MISE EN PLACE
D'UN SYSTEME DE GESTION ELECTRONIQUE DE SUIVI DES ORDRES ET DES
DECISIONS DU CONSEIL DES MINISTRES AU SECRETARIAT GENERAL DU
GOUVERNEMENT TOGOLAIS

Référence : **RFP / 010 /2009 - PNUD**

Référence : **RFP / 010 /2009 – PNUD**

CONSTITUTION DU DOSSIER

SECTION 1 : AVIS DE DEMANDE DE PROPOSITIONS (AAO)

**SECTION 2 : INSTRUCTIONS ET CONDITIONS GENERALES
INSTRUCTIONS SPECIFIQUES / DONNEES
PARTICULIERES**

SECTION 3 : SYNTHESE DES BESOINS (TdR)

Date : 22 Octobre 2009

SECTION 1

Avis

Dans la situation actuelle de l'administration publique togolaise, la communication intra et extranet souffre de dysfonctionnements qui pénalisent la mise en place de procédures de gestion moderne des personnels de l'Etat. Les usagers du service public n'ont pas les moyens d'une bonne information et à temps sur leurs différentes préoccupations. Les sites web, quand ils existent, ne renseignent pas suffisamment les usagers sur leurs attentes.

Le gouvernement togolais, avec l'appui de PNUD, désire recruter un cabinet pour la conception d'un Système Intégré de Gestion des décisions du Conseil des Ministres, des documents officiels et de gestion du suivi des ordres de mission entre la Présidence de la République, les ministères et les autres institutions.

Le PNUD, pour le compte des agences invite par le présent avis **les sociétés d'ingénierie informatique ayant des compétences confirmées dans les applications de gestion de contenu d'entreprise et des flux d'activité** à présenter leur meilleure proposition technique et financière en hors taxes (HT) libellés en F CFA sous pli fermé, conformément aux clauses et conditions de la présente demande de propositions.

Objet

La présente demande de propositions a pour objet de doter le Secrétariat Général du Gouvernement (SGG) d'un système d'information intégré de gestion des décisions du Conseils des ministres et du suivi des ordres de mission : l'ensemble constitue un Système de Gestion Electronique de Documents. Ce système de gestion devrait en outre offrir les ressources documentaires nécessaires à l'information, l'Education et la Communication sur les activités et la mission du Gouvernement Togolais.

L'exécution se déroulera sous la supervision du Conseil Stratégique des Technologie de l'Information et de la Communication (CSTIC)¹, entité composée des membres désignés par le Gouvernement Togolais et par les partenaires en développement. Dans la phase préliminaire de cette mission, le prestataire conviendra avec le CSTIC, du balisage du travail à effectuer en décidant notamment : (1) Identifier et préserver les documents essentiels et de valeur permanente ; (2) Sécuriser la mémoire de l'organisation ; (3) Garantir les droits en cas de litige ; (4) Favoriser l'efficacité administrative ; (5) Permettre des économies et temps et en ressources matérielles ; et (6) Faciliter la prise de décision.

Le PNUD et le Gouvernement du Togo se réservent le droit de ne pas donner suite à cette demande de propositions sans préjudice.

Le 22 octobre 2009

¹ Entité fictive qui agirait en tant que maitre d'ouvrage dans le cadre du présent projet.

SECTION 2

INSTRUCTIONS ET CONDITIONS GENERALES

1. Généralités

Le PNUD invite les soumissionnaires à faire leurs propositions sous forme scellée - une proposition technique et une proposition financière, placées sous plis scellés distincts tel qu'indiqué ci-dessous. La proposition pourra servir de base à de futures négociations, et la version finale d'un contrat entre la société sélectionnée et le PNUD selon les règles et procédures en vigueur aux Nations Unies.

2. Eligibilité

Les soumissionnaires ne doivent pas avoir été associés ou avoir été en contact dans le passé, de manière directe ou indirecte, avec une société ou les filiales d'une société ou une personne physique qui aurait été engagée par l'entité du PNUD pour offrir des services de consultance dans le cadre de la préparation des documents inhérents à cette demande de propositions.

3. Coût de la proposition

Le Soumissionnaire prendra à sa charge tous les coûts liés à la préparation de la proposition. Le PNUD ne peut en aucun cas être tenu responsable ou redevable de ces dépenses, quel que soit le déroulement ou le résultat obtenu par la demande de propositions.

4. Contenu de la proposition

Le Soumissionnaire est tenu d'examiner toutes les instructions, formulaires, conditions et spécifications figurant dans la demande de propositions. Tout non-respect de ces documents se fera au détriment du Soumissionnaire et sera susceptible d'avoir un effet négatif sur l'évaluation de la proposition.

5. Clarification de la demande de propositions

Tout Soumissionnaire qui aurait besoin de clarifications à propos de la demande de propositions peut en informer par écrit le PNUD à l'adresse postale, au numéro de fax ou à l'adresse e-mail indiqués dans les instructions spécifiques. Le PNUD répondra par écrit à toute demande de clarification qui lui parviendra jusqu'à une semaine avant la date butoir de dépôt des propositions. Des exemplaires écrits de la réponse de l'Organisation (incluant une explication de la demande de clarification mais sans identification de la source de la demande) seront envoyés à tous les Soumissionnaires éventuels qui auront préalablement informé le PNUD de leur intérêt pour la demande de propositions.

6. Modification de la Demande de Propositions

Jusqu'à deux semaines avant la date limite de dépôt des propositions, le PNUD peut, pour quelque raison que ce soit, sur sa propre initiative ou en réponse à une demande de clarification faite par un soumissionnaire éventuel, modifier la Demande de Propositions en procédant à un amendement. Tous les soumissionnaires éventuels qui auront informé le PNUD de leur intérêt pour cette Demande de Propositions seront informés par écrit de tous les amendements apportés à ceux-ci. Afin de ménager aux soumissionnaires suffisamment de temps pour prendre en compte les amendements dans la préparation de leurs propositions, le PNUD pourra, à sa propre discrétion, prolonger le délai de soumission des propositions.

7. Langue de la proposition

Les propositions de même que toutes les correspondances et documents relatifs à la proposition échangés entre le soumissionnaire et l'entité du PNUD devront être rédigés exclusivement dans la langue française.

8. Documents constitutifs de la proposition

La proposition comprendra la documentation démontrant que la société est éligible et est en mesure de remplir le contrat dans le cas où sa proposition est retenue.

9. Documents établissant l'éligibilité et qualifications de la société

La société devra fournir la documentation démontrant qu'elle a la capacité financière, technique et productive de remplir le contrat en cas d'attribution, incluant :

- a) Copie du registre du Commerce du pays où se trouve le siège de la société
- b) Bilan financier des 3 dernières années
- c) Preuve de marchés similaires réalisés (suivant le modèle en annexe) durant les trois dernières années

10. Devises de la proposition

Tous les prix seront indiqués en Francs CFA ou en toute autre devise convertible. Le soumissionnaire devra indiquer sur le tableau des coûts les prix unitaires (lorsque c'est possible) et le montant total de la proposition.

11. Période de validité de la proposition

Les propositions resteront valides pendant les quatre vingt dix (90) jours suivants la date de remise arrêtée par le PNUD. Une proposition dont la durée de validité est inférieure à ces 90 jours sera susceptible d'être rejetée pour cause de non-conformité.

Référence : **RFP / 010 /2009 – PNUD**

En cas de circonstances exceptionnelles, le PNUD pourra demander au soumissionnaire d'accepter une prolongation de la période de validité de sa proposition. Cette requête et les réponses relatives doivent être formulées par écrit. Il ne sera pas demandé ni permis au soumissionnaire acceptant cette requête de modifier sa proposition.

12. Format et signatures

Le soumissionnaire doit préparer cinq exemplaires de la proposition technique et de la proposition financière (dont une originale et quatre copies de chaque et portant respectivement et distinctement les mentions « Original » ou « Copie »).
En cas de divergences entre les deux documents, l'original fera autorité.

Les exemplaires de la proposition doivent être dactylographiés ou écrits à l'encre indélébile, et doivent être signés par le Soumissionnaire ou par la ou les personnes dûment autorisées à représenter le Soumissionnaire.

Une proposition ne doit comporter ni interligne, ni suppression, ni rature, à l'exception de celles jugées nécessaires pour corriger des erreurs faites par le Soumissionnaire, auquel cas ces corrections doivent être paraphées par la ou les personnes signataires de la proposition.

13. Scellage et marquage des Propositions

Le soumissionnaire devra sceller l'original et chaque copie dans des enveloppes séparées. Les enveloppes doivent être ensuite scellées dans une enveloppe extérieure.

a.

Les enveloppes intérieures et extérieures doivent être adressées au PNUD à
Mme La Représentante Résidente du PNUD,
Attention : Unité d'Appui au Programme
PNUD, 40 Avenue des Nations Unies,
BP 911- Lomé, République Togolaise
Tél. : (228) 221 20 22 / 221 22 08 Fax. : 221 16 41
Site Web : www.tg.undp.org

b. porter la référence RFP et comporter la mention « **A N'OUVRIR QU'EN SEANCE** ».

Les enveloppes intérieures doivent porter le nom et l'adresse du Soumissionnaire afin qu'elles puissent être retournées scellées dans le cas où la proposition ne nous serait pas parvenue dans les délais.

Il faut noter que si l'enveloppe extérieure n'est pas scellée et marquée comme exigé, l'entité du PNUD ne pourra être tenue pour responsable au cas où ces enveloppes seraient égarées ou ouvertes prématurément.

N.B. La proposition technique ne doit comporter aucune information financière sous peine de rejet.

14. Délai de soumission des propositions / Propositions déposées hors délai

L'entité du PNUD doit recevoir les propositions à l'adresse indiquée au plus tard au jour et à l'heure stipulée dans les instructions spécifiques.

Toute proposition reçue par l'entité du PNUD après la date limite spécifiée sera rejetée et retournée scellée au soumissionnaire s'il peut être facilement identifié.

15. Modification et retrait des Propositions

Le soumissionnaire peut retirer sa proposition après dépôt à la condition qu'une notification écrite soit reçue par l'entité du PNUD avant la date butoir de remise des propositions.

Aucune proposition ne peut être modifiée après le délai de soumission. Aucune proposition ne peut être retirée dans la période se situant entre la date butoir de remise et la date d'expiration de la période de validité de la proposition.

16. Établissement des Propositions

Proposition technique

En établissant la proposition technique, la société doit prêter particulièrement attention aux considérations suivantes :

- a) Le personnel spécialisé proposé doit avoir une expérience, dans des contextes analogues à celui qui prévaut dans le pays de la Mission.
- b) Aucun personnel de substitution aux membres clés du personnel spécialisé ne peut être proposé et un seul curriculum vitae peut être soumis pour chaque poste.
- c) Les rapports complets de la mission doivent être rédigés en français. Il est recommandé que les sociétés aient une connaissance parfaite du français.

La proposition technique doit contenir les informations suivantes :

- a) Les observations ou suggestions relatives au mandat (Synthèse des besoins fournis par le PNUD, etc.) ainsi qu'un descriptif de la méthode que la société propose de suivre pour mettre en œuvre les services;
- b) La composition de l'équipe proposée, ainsi que les tâches confiées à chaque membre et leur calendrier ;
- c) Les curriculum vitae récemment signés par les membres clés de l'équipe. Parmi les informations clés à fournir doivent figurer le nombre d'années d'expérience et l'étendue

Référence : **RFP / 010 /2009 – PNUD**

des responsabilités exercées lors de missions similaires au cours des cinq dernières années ;

- d) Des estimations de l'effort total en temps (personnes-mois) devant être consacré à la mise en œuvre, complétées par des diagrammes à barres indiquant le temps de travail proposé (personne-mois) pour chaque étape/phase.

Proposition financière

La proposition financière doit indiquer les coûts afférents à la Mission, lesquels couvriront normalement la rémunération du personnel, les indemnités de subsistance, les frais de transport, les services et le matériel (véhicules, matériel de bureau, mobilier et fournitures diverses), la reproduction de documents.

Les financements du PNUD ne peuvent servir à payer des taxes dans le pays bénéficiaires. En conséquence, la proposition financière doit prendre en compte cette exemption et être libellées en hors taxes.

Les coûts doivent être libellés en francs CFA, hors taxes.

17. Evaluation des PROPOSITIONS

Une procédure standard et en deux étapes sera appliquée par le PNUD pour l'évaluation des propositions. L'évaluation technique est menée en premier, suivie de l'évaluation financière.

Proposition technique

Le comité d'évaluation mis en place évaluera les propositions au moyen des critères et du système de points spécifiés dans les Données Particulières. Chaque proposition conforme recevra une note technique (Nt). Les sociétés dont les propositions techniques obtiennent une note supérieure ou égale à la note technique minimale requise (70% du nombre total de points) seront prises en compte ultérieurement. Les propositions des autres sociétés seront rejetées et leurs propositions financières leur seront retournées sans avoir été ouvertes.

Proposition financière

Après avoir établi si les propositions financières sont complètes et dépourvues d'erreurs de calcul, le comité d'évaluation convertira les prix libellés en Francs CFA. La proposition financière la moins-disante (Fm) recevra une note financière (Nf) de 100 points, la formule suivante étant utilisée pour le calcul des autres notes financières : $Nf = 100 \times Fm/F$ (F étant le prix de la proposition financière converti dans la monnaie unique).

Classement final

Pour finir, les propositions seront classées en fonction de leur notes techniques (Nt) et financières (Nf) combinées, avec application des pondérations indiquées dans les Données Particulières (T= poids donné à la proposition technique; F poids donné à la proposition financière ; T+F=1), pour aboutir à une note globale (NG), soit $NG = Nt \times T\% + Nf \times F\%$. **La proposition technique comptant pour 70% et la proposition financière pour 30%.**

18. NEGOCIATIONS

Avant l'expiration de la période de validité des propositions, le PNUD notifiera la société ayant remis la proposition notée la meilleure, par lettre recommandée ou télécopie, que sa proposition est provisoirement retenue, en l'invitant à la signature du Contrat.

Les négociations durent en principe entre deux (2) et cinq (5) jours. L'objectif est de parvenir à un accord sur tous les points et de parapher un projet de contrat au plus tard à la conclusion de ces négociations. Le contrat sera établi et signé localement par le représentant habilité du cabinet et le PNUD.

Les négociations débutent par l'examen de la proposition technique, de la méthode proposée (plan de travail), de la dotation en personnel et des suggestions que le cabinet a pu faire pour améliorer le mandat. Un accord est ensuite conclu sur les termes définitifs du mandat, la dotation en personnel, les diagrammes à barres qui doivent indiquer les activités, le personnel, les périodes passées sur le terrain et au siège, le temps de travail en personnes-mois, et tout ce qui a trait à la logistique et à l'établissement des rapports. Il faut veiller tout particulièrement à optimiser les prestations que le cabinet est tenu d'assurer, dans les limites du budget disponible afin de garantir une mise en œuvre satisfaisante de la Mission.

Les modifications convenues doivent ensuite se refléter dans la proposition financière, à partir des taux unitaires proposés (sans négociation des taux exprimés en personnes mois).

19. ATTRIBUTION DU CONTRAT

La société retenue est censée commencer à exécuter à la date et aux lieux spécifiés dans les Instructions spécifiques.

20. CORRUPTION OU MANOEUVRES FRAUDULEUSES

Le PNUD requiert des bénéficiaires ainsi que des soumissionnaires/fournisseurs/entreprises prenant part aux marchés qu'il finance d'observer les normes d'éthique les plus élevées lors de la passation et de l'exécution de ces marchés. A cet effet, le PNUD :

- a) définit comme suit les termes :

Référence : **RFP / 010 /2009 – PNUD**

- i) "*corruption*" signifie le fait d'offrir, de donner, d'agréer ou de solliciter toute chose ayant une valeur dans le but d'influencer l'action d'un responsable dans le processus de passation et d'exécution du marché ; et
- ii) "*manœuvres frauduleuses*" signifient une présentation inexacte des faits dans le but d'influencer le processus de passation ou d'exécution du marché au détriment de l'emprunteur, et incluent la collusion entre soumissionnaires (avant ou après la soumission des propositions) en vue de fixer les prix des propositions à des niveaux artificiellement non concurrentiels et de priver l'emprunteur des avantages d'une concurrence libre et ouverte ;

b) rejette toute proposition d'attribution du marché qui lui sera proposée ou qu'il aura approuvée sur la base d'informations incomplètes, inexactes ou fallacieuses fournies par le bénéficiaire, ou s'il est établi, par décision d'un tribunal, ou à la suite d'une mission spéciale d'audit que le marché a été attribué à la suite de pratiques irrégulières

21. Autre

L'exécution sera conforme aux phases indiquées dans la Synthèse des Besoins et selon les règles de l'art en matière. Le PNUD ne paiera aucune avance avant la livraison des services, sauf si les nécessités l'exigent. Dans ce cas, il sera exigé une caution bancaire couvrant 100% de l'avance consentie.

Instructions Spécifiques / Données Particulières

1. Nom du Client :

Projet d'Appui à la Réforme et à la Modernisation de l'Administration Publique au Togo

2. Description et objectifs :

Le Programme National de réforme et de modernisation de l'administration publique togolaise a fait des recommandations concernant la dotation de l'administration publique de locaux et d'équipements adéquats, la promotion de l'information et des services aux usagers par la généralisation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC).

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'administration togolaise pourrait permettre d'accélérer le processus de modernisation. La mise en œuvre d'une administration électronique pourrait constituer un levier important sur lequel la réforme de l'administration devrait reposer.

C'est dans ce contexte que le gouvernement togolais, avec l'appui de PNUD, désire recruter une firme pour la conception d'un Système Intégré de Gestion des décisions du Conseil des Ministres, des documents officiels et de gestion du suivi des ordres de mission entre la Présidence de la République, les ministères et les autres institutions.

3. Conditions de participation

La participation à la présente demande de propositions est ouverte à égalité de conditions aux sociétés spécialisées dans ingénierie informatique ayant des compétences confirmées dans les applications de gestion de contenu d'entreprise et des flux d'activités.

4. Phases prévues : voir *Synthèse des besoins*

5. Origine du financement : PNUD

6. En plus des mentions indiquées aux Instructions et Conditions Générales, Renseignements à porter sur l'enveloppe extérieure

« PROPOSITION POUR LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE GESTION DU PERSONNEL DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE AU TOGO ».

7. Date de publication : 22 octobre 2009

8. Lieu où l'on peut prendre connaissance de la demande de propositions

Ce dossier est disponible gratuitement sur les sites Internet du PNUD (www.tg.undp.org;
<http://procurement-notice.undp.org/index.cfm>; <http://www.ungm.org>

9. Date et heure de remise des propositions : 14 novembre 2009, 12h00

10. Les critères d'évaluation sont les suivants :

- Compréhension de la mission, observations et suggestions 10%
- Adéquation du plan de travail et de la méthode proposée vis-à-vis du mandat 40%
- Qualifications et expérience du personnel 30%
- Expérience de la société/entreprise (conforme au modèle en annexe) 20%

11. Début d'exécution : au plus tard le 30 novembre 2009

12. Maintenance

Le soumissionnaire précisera dans la proposition financière le montant de la maintenance annuelle du système proposé. Le soumissionnaire indiquera la couverture de cette maintenance (conditions d'acquisition des nouvelles versions, engagement et conditions de résolution de bogues, restauration de sauvegardes ou backup en cas de crash de la base de données, etc.). Le client s'engagera sur une maintenance d'un an renouvelable.

13. Éléments juridiques : licences, propriété intellectuelle et droit d'auteur

Le système de gestion et l'ensemble de son contenu sont la propriété du Gouvernement Togolais. Le prestataire doit préciser toutes les licences qu'il compte acquérir dans le cadre de l'exécution de la présente mission pour permettre le bon fonctionnement du système pour tous les administrateurs et tous les usagers.

14. Organisation : moyens mis en place

Le prestataire à qui sera confiée la présente mission devra mettre en place les moyens en personnel et en matériel qu'il juge nécessaires à l'accomplissement des tâches.

15. Profil et qualification du prestataire

La présente s'adresse aux sociétés d'ingénierie informatique ayant des compétences confirmées dans les applications de gestion de contenu d'entreprise et des flux d'activités.

Les intervenants devront être d'un haut niveau technique. Ils devront également faire preuve de professionnalisme et de discrétion, la confidentialité des informations mises à leur disposition devant être respectée.

Le cabinet ou Société doit présenter des collaborateurs ayant des expériences significatives dans la formation des adultes et le transfert de compétence sur les solutions informatiques.

L'équipe doit comprendre les compétences ci-dessous :

Référence : **RFP / 010 /2009 – PNUD**

Un informaticien, expert en gestion électronique des documents ayant déjà réalisé au moins une mission similaire lors des trois dernières années. Il/elle doit justifier d'un diplôme de l'Enseignement Sup (BAC+5) dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ou tout autre domaine lié aux TIC ;

Un informaticien, spécialiste en base de données. Il/elle doit justifier d'un diplôme de l'Enseignement Sup (BAC+5) dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ou tout autre domaine lié aux TIC ou d'une certification délivrée par un éditeur de gestionnaire de bases de données ;

Un documentaliste et / ou archiviste. Il/elle doit justifier d'un diplôme de l'Enseignement Sup (BAC+5) dans le domaine de la Gestion documentaire

16. Clarification de la demande de propositions

Tout Soumissionnaire qui aurait besoin de clarifications à propos de la demande de propositions peut en informer par écrit l'entité du PNUD à l'adresse postale, au numéro de fax ou à l'adresse e-mail rachel.savoie@undp.org. Le PNUD répondra par écrit à toute demande de clarification qui lui parviendra jusqu'à une semaine avant la date butoir de dépôt des propositions. Des exemplaires écrits de la réponse de l'Organisation (incluant une explication de la demande de clarification mais sans identification de la source de la demande) seront envoyés à tous les Soumissionnaires éventuels qui auront préalablement manifesté leur intérêt pour la présente demande de propositions.

Annexe : ATTESTATION DE BONNE EXECUTION DE MARCHES ANTERIEURS

1. FOURNISSEUR

Société/Cabinet	
Responsable	
Titre	

2. IDENTIFICATION DU MARCHÉ

Désignation du marché (intitulé et référence)	
Montant du marché	
Modalité d'attribution (propositions ouvert/restreint/entente directe)	
Délai contractuel	
Délai d'exécution final	
Maître d'ouvrage	
Représentant légal	
Responsable du suivi de l'exécution pour le compte du maître d'ouvrage et titre	

3. EVALUATION (Utiliser la grille proposée à droite)

Facteurs	Notes	Commentaires (si la note est inférieure ou supérieure à 3)
Respect des délais de livraison		
Qualité des produits ou services fournis		
Qualité du service après-vente		
Exactitude de la documentation (i.e. factures, ...) et rapidité de réponse		

Grille d'évaluation	
1	Excellent
2	Bien
3	Moyenne
4	En dessous de la moyenne
5	Insatisfaisant

4. PERFORMANCE DU PERSONNEL CLEF

Nom et Prénoms Et fonction dans la mission (Chef de mission/membre de l'équipe)	Service Client	Communication écrite	Communication verbale	Motivation et détermination	Gestion de contrat	Efficacité personnelle	Compétence technique	Général

Grille d'évaluation	
1	Excellent
2	Bien
3	Moyenne
4	En dessous de la moyenne
5	Insatisfaisant

5. UTILISATION FUTURE DU MEME FOURNISSEUR

OUI	NON

6. RESPONSABLE DE L'EVALUATION

Name	
Signature	
Date	

7. RECOMMANDATIONS A D'AUTRES ADMINISTRATIONS OU INSTITUTIONS (Oui/Non)

8. COMMENTAIRES LIBRES

Section 3

Synthèse des Besoins

TERMES DE REFERENCES POUR LA SELECTION D'UN PRESTATAIRE POUR LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE GESTION ELECTRONIQUE DE DOCUMENTS AU SECRETARIAT GENERAL DU GOUVERNEMENT TOGOLAIS

1. Contexte

Dans la situation actuelle de l'administration publique togolaise, la communication intra et extranet souffre de dysfonctionnements qui pénalisent la mise en place de procédures de gestion moderne des personnels de l'Etat. Les usagers du service public n'ont pas les moyens d'une bonne information et à temps sur leurs différentes préoccupations. Les sites web, quand ils existent, ne renseignent pas suffisamment les usagers sur leurs attentes. Or, sur le plan de l'infrastructure TIC, le Togo dispose d'un bon réseau de Télécommunications, même si un retard de la percée des NTIC dans les zones rurales est à déplorer.

Le cadre national de modernisation de l'administration a fait des recommandations concernant la dotation de l'administration publique de locaux et d'équipements adéquats, la promotion de l'information et des services aux usagers par la généralisation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Dans ce cadre, plusieurs activités sont prévues dont l'élaboration d'un schéma directeur de l'informatisation et de développement des NTIC et la promotion de l'e-administration (janvier 2009/décembre 2015), de même que la construction d'un Intranet de l'administration togolaise (juillet 2010).²

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'administration togolaise pourrait permettre d'accélérer le processus de modernisation. La mise en œuvre d'une administration électronique pourrait constituer un levier important sur lequel la réforme de l'administration devrait reposer.

Dans ce contexte le gouvernement togolais, avec l'appui de PNUD, désire recruter un cabinet pour la conception d'un Système Intégré de Gestion des décisions du Conseil des Ministres, des documents officiels et de gestion du suivi des ordres de mission entre la Présidence de la République, les ministères et les autres institutions.

² Mise en place d'un cadre stratégique national de réforme et de modernisation de l'administration Togolaise : rapport final.- Souleymane Nasser Niane et Jacques Mariel Nzouankeu, .- Avril 2008

1. Diagnostic de la faisabilité

La mise en place d'un Système Intégré de gestion des décisions du Conseil des ministres et du suivi des ordres de mission nécessite un Intranet fonctionnel et une interconnexion des administrations.

2. Objectif

L'objectif consiste à doter le Secrétariat Général du Gouvernement (SGG) d'un système d'information intégré de gestion des décisions du Conseils des ministres et du suivi des ordres de mission : l'ensemble constitue un Système de Gestion Electronique de Documents.

Ce système de gestion devrait en outre offrir les ressources documentaires nécessaires à l'information, l'Education et la Communication sur les activités et la mission du Gouvernement Togolais.

L'exécution se déroulera sous la supervision du Conseil Stratégique des Technologie de l'Information et de la Communication (CSTIC)³, entité composée des membres désignés par le Gouvernement Togolais et par les partenaires en développement (voir le cadre institutionnel de mise en œuvre). Dans la phase préliminaire de cette mission, le prestataire conviendra avec le CSTIC, du balisage du travail à effectuer en décidant notamment : (1) Identifier et préserver les documents essentiels et de valeur permanente ; (2) Sécuriser la mémoire de l'organisation ; (3) Garantir les droits en cas de litige ; (4) Favoriser l'efficacité administrative ; (5) Permettre des économies et temps et en ressources matérielles ; et (6) Faciliter la prise de décision.

De façon spécifique, la mission devra permettre l'implantation d'un système de gestion électronique de documents qui réponde aux spécifications techniques décrites dans le paragraphe suivant.

3. SPECIFICATIONS TECHNIQUES DU SYSTEME

Fonctionnalités de base architecture et fonctions

L'intégration de documents papiers existants : pour les documents papiers, l'acquisition se fera par la numérisation grâce à des scanners disposant des fonctionnalités de numérisation directe intégrée à partir des pilotes adéquats, traitement des images (nettoyage, rotation automatique, redressement, etc.),

L'intégration de documents électroniques existants : il s'agit des documents bureautiques, les fichiers PDF, bref, tous les états générés par les systèmes de gestion utilisés présentement.

La production de documents électroniques : s'il le juge nécessaire, le prestataire peut proposer et mettre en place de nouveaux documents électroniques qui seront le résultat d'une ou

³ Entité fictive qui agirait en tant que maître d'ouvrage dans le cadre du présent projet.

Référence : **RFP / 010 /2009 – PNUD**

plusieurs procédures managées par différents intervenants dans la chaîne de production, traitement, diffusion et stockage de l'information.

Le classement des documents : L'indexation constitue la description du document et de son contenu en vue de faciliter son exploitation. Le prestataire devra à ce titre mettre en œuvre :

Une nomenclature appropriée de classement des documents existants, transitoires et finaux qui circulent dans l'environnement informatisé.

L'indexation par type de documents : il s'agit d'une description formelle du document en utilisant ses métadonnées (type, auteur, titre, source, date, etc.). Plus spécifiquement, elle permet d'offrir la possibilité d'indexation du texte intégral, l'indexation des champs, la définition des champs obligatoires, l'utilisation de gabarits ou modèles prédéfinis, le choix dans une liste déroulante, l'utilisation d'options par défaut, la création automatisée des noms de documents et structure de dossiers automatisée, l'intégration totalement transparente et indépendamment du système d'exploitation.

L'indexation statistique ou par concepts (ou par mot-clé) visant le contenu pour faciliter les opérations de recherche. Cette indexation doit procéder à un recensement des termes qui apparaissent le plus souvent et devra aussi se faire en tenant compte des relations de hiérarchie ou d'équivalence qui existent entre les documents administratifs.

La recherche des documents : Elle devra répondre aux exigences suivantes : recherche plein-texte, recherche par arborescence de dossier, recherche par index, recherche par nom de document, recherche par date de création ou modification, recherche multicritère par entrecroisement des critères précédents, sauvegarde des critères d'une recherche, liste de résultats exportable, avec données d'index et localisation.

Le support de stockage : le prestataire doit proposer un support de stockage adapté le mieux possible avec le volume des documents. Il doit aussi tenir compte de la fréquence de consultation et de l'importance des données pour offrir un temps d'accès fiable.

L'organisation du stockage peut être dimensionnée en fonction du contenu des documents et de leur provenance. Une procédure de stockage hiérarchisée sera fortement appréciée.

La durée de conservation doit être considérée afin de permettre une épuration périodique du système, en vue de faciliter le stockage et d'alimenter les archives.

La diffusion des documents peut se faire via l'Internet ou l'Intranet.

L'application doit offrir la possibilité de diffuser aisément les documents sans avoir besoin de faire des photocopies. Notifications : le(s) destinataire(s) sont avertis automatiquement de l'arrivée de nouveaux courriers ; la gestion des listes de distribution se fait de manière intuitive et simple ; les tâches de traitement du courrier ou document sont affectées automatiquement aux bonnes personnes ; la circulation du courrier ou de document du SGG vers les Ministères

Référence : **RFP / 010 /2009 – PNUD**

est totalement maîtrisée (validation, distribution)

La sécurité

Le prestataire devra accorder une attention particulière à l'aspect sécurité en proposant une méthode appropriée de :

- Gestion des utilisateurs et de Mot de passe spécifique
- Authentification des utilisateurs sur le domaine
- Gestion unifiée des ressources et des utilisateurs du système
- Sécurité par usager/document/groupe d'usagers
- Habilitations : droits d'accès et d'actions entrecroisés
- Verrouillage spécifique de documents
- Délégation des droits de gestion

Le Traitement des documents : L'application à mettre en place doit permettre de rattacher les réponses au courrier d'origine, implémenter l'historisation des actions menées auprès de l'émetteur du courrier, la redirection des documents ou courrier vers d'autres Ministères (en utilisant les adresses du personnel de l'État), la personnalisation des tâches de traitement pour chaque utilisateur (en cours, en attente de traitement, etc.)

L'Archivage : Tous les documents ayant achevé leur cycle de vie sont archivés suivant une périodicité qui sera définie selon des normes édictées par un spécialiste de l'archivage en observant les pratiques et les besoins de l'administration publique Togolaise.

Les documents ou courriers sont sécurisés (confidentialité) et inscrits sur un support optique.

Le Suivi et le pilotage de l'ensemble du système : L'ensemble du système doit être piloté et suivi depuis une **interface d'administration** prévue à cet effet et accessible aux administrateurs du système. Cette interface doit proposer plusieurs fonctionnalités parmi lesquelles : un accès à l'historique des traitements par courrier ou général (par l'administrateur), un tableau de bord fournissant des rapports périodiques paramétrable (typologie, délai, etc.), rappel des délais : Alerte automatisée en cas de retard.

Volumétrie du passif - Il s'agit essentiellement de documents administratifs

Exemple de documents	Estimé par mois	Totalisant, en nombre de pages
Décisions du conseil des ministres	4	12
Documents officiels - Lois	5	40
Documents officiels – Décrets (PM – PR)	15	60
Documents officiels – Arrêtés (PM – PR)	13	5
Documents officiels – Communiqués CM	4	4
Documents officiels – Décisions (autres)	3	2
Ordre de mission	120 à 200	250 à 400
Courriers et correspondances	40	70

Architecture de développement et d'exploitation de l'application

Le système qui sera accessible depuis l'intranet doit également être suffisamment souple et ouvert pour permettre au Secrétariat Général du Gouvernement de travailler à l'avenir en toute cohérence avec les Ministères et services utilisateurs.

Serveur d'application

Le développement et l'exploitation du système devront être basés sur une architecture Web 3-tiers, avec un couplage flexible entre les différentes couches.

Borne de numérisation

Le prestataire doit prévoir la mise à la disposition des usagers les technologies modernes de reconnaissance automatique et d'extraction de documents, de reconnaissance optique de caractères (RAD, LAD, OCR). Les pilotes versions originales des TWAIN, ISIS ou KOFAX doivent être fournies par le prestataire.

Base de données

La couche de stockage des données devra être bâtie sur une base de données robuste et l'application doit être interopérable avec des serveurs de bases de données différentes de celle implémentée.

Client Web

La couche applicative principale devra préférablement être entièrement bâtie sur des composants WEB dans le souci de faciliter la maintenance modulaire, l'intégration progressive d'autres fonctions, l'extensibilité des capacités de charge du système, le développement de services web et leur intégration avec les technologies émergentes XML, AJAX SOAP.

Equipements et matériels informatiques

Référence : **RFP / 010 /2009 – PNUD**

Les équipements (rayonnages, mobilier de bureau etc.) et matériels informatiques (serveurs, matériels de sauvegarde) seront à la charge maître d'ouvrage, scanners non compris.

4.MANDAT

Le cabinet recruté est responsable de l'exécution qui couvre les différents services de la Cellule. Les principales tâches telles qu'elles résultent de la présente demande de propositions sont listées ci-après :

PHASE 1: Approfondissement du diagnostic de l'existant et de la proposition du système

Le diagnostic préliminaire est déjà réalisé par les responsables de la documentation de la Cellule appuyés par un expert recruté à cet effet. La société devra approfondir ce diagnostic pour une mise en place efficace du système. Au début de sa mission, la société devra appuyer les responsables de la documentation de la Cellule pour une amélioration des méthodes de classements et leur conformité avec les bonnes pratiques actuelles en la matière.

PHASE 2: Mise en œuvre du nouveau système

- Acquisition du matériel : la société conseillera la Cellule pour le matériel à acquérir notamment les scanners pour une réussite optimale du projet
- Installation du nouveau système : la société réalisera l'installation et le paramétrage du système en faisant participer l'équipe projet de la Cellule dans le cadre d'un transfert de compétence;
- Elaboration d'un guide de gestion des documents électronique et physique : la société va fournir les guides d'installation et d'utilisation pour assurer, à terme, l'autonomie de l'équipe projet de la Cellule.
- Récupération et dématérialisation du passif : la société réalisera l'acquisition électronique du passif décrit plus haut et son introduction dans le système.

PHASE 3: Renforcement des capacités des utilisateurs

Le prestataire assurera la formation des utilisateurs du logiciel (il assurera aussi la formation en réseau et en base données). La mise en place d'un didacticiel permettant une auto formation est fortement appréciée.

- Formation approfondie des gestionnaires (XX personnes).
- Formation générale du personnel (YY personnes),
- Accompagnement par le Société pour assistance et suivi des travaux pour une période de un (01) mois après l'installation du nouveau système.

5. MODALITES D'EXECUTION

Rapports et Documentation technique

Le prestataire doit fournir un document technique. La rédaction d'un rapport (en 4 exemplaires) sanctionnera la fin de chaque phase :

- Rapport sur le diagnostic ;
- Rapport sur la mise en place du système ;
- Rapport sur la formation ;
- Rapport pendant la phase de suivi ;
- Rapport final en version dure (5 copies) et version électronique (CD).

Langue

L'application et les documentations techniques qui seront fournies par le prestataire seront rédigées en français.