(République du Niger

Fraternité – Travail - Progrès

Ministère de l'Economie et des Finances

Direction Générale des Impôts

Cellule Chargée des Téléservices Fiscaux

TERMES DE RÉFÉRENCE (TDR)

Pour le recrutement d'un prestataire chargé de la conception, du déploiement et de la mise en œuvre d'un Centre de Relation Contribuable (CRC) omnicanal au profit de la Direction Générale des Impôts (DGI).

Juin 2026

Table des matières

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION 4
2. OBJECTIFS DU PROJET 6
2.1 Objectif général 6
2.2 Objectifs spécifiques 7
3. RESULTATS ATTENDUS 8
4. PÉRIMÈTRE DU PROJET 10
4.1 Périmètre fonctionnel 10
4.2 Périmètre des canaux de communication 11
4.3 Périmètre technique 12
4.4 Périmètre organisationnel 12
4.5 Périmètre géographique 13
5. PRINCIPALES FONCTIONALITES ATTENDUES 13
5.1 Gestion omnicanale des interactions 13
5.2 Gestion de la relation contribuable (CRM) 14
5.3 Gestion des demandes et des réclamations 14
5.4 Assistance aux téléservices fiscaux 14
5.5 Assistance conversationnelle 14
5.6 Gestion des campagnes de communication 15
5.7 Notifications et alertes 15
5.8 Tableaux de bord et reporting 15
5.9 Administration et supervision 15
6. PRESTATIONS ATTENDUES 15
7. LIVRALES ATTENDUS 16
8. DUREE DE LA MISSION 17
9. QUALIFICATION DU PRESTATAIRE ET CRITERES D'EVALUATION 18
9.1 Qualification du prestataire 18
9.2 Composition de l'équipe clé 19
9.3 Dossier de l'offre technique 19
9.4 Critères d'évaluation des offres 19
9.4.1 Évaluation technique 20
9.4.2 Évaluation financière 20
9.5 Pondération indicative des critères 20

9.6 Références similaires.....21
10. FINANCEMENT.....21
ANNEXE 1 : Équipements indicatifs à fournir pour un centre d'appel de six opérateurs.....21

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Dans le cadre de la modernisation de l'Administration publique et de l'amélioration de la mobilisation des ressources intérieures, le Ministère de l'Economie et des Finances du Niger a engagé plusieurs réformes visant à renforcer l'efficacité, la transparence et la qualité des services rendus aux citoyens.

Afin d'accroître l'efficacité de ses missions et d'améliorer la qualité des services rendus aux contribuables, la DGI a engagé depuis plusieurs années un important processus de transformation numérique de ses métiers et de ses services.

Cette transformation s'est traduite notamment par la mise en place de plusieurs plateformes et systèmes d'information structurants, parmi lesquels :

- ✓ le **Système Informatisé de Suivi des Impôts et des Contribuables (SISIC)**, qui constitue le système d'information fiscal central de la DGI ;
- ✓ le **Système de Gestion des Machines Électroniques de Facturation (SyGMEF)**, destiné au suivi et au contrôle des dispositifs de facturation électronique ;
- ✓ le **Système Électronique Certifié de Facturation dématérialisée (e-SECeF)**, permettant la gestion dématérialisée des factures électroniques certifiées ;
- ✓ la plateforme des **Téléservices Fiscaux (e-SISIC)**, offrant aux contribuables la possibilité d'effectuer en ligne leurs principales démarches fiscales, notamment la déclaration, le paiement des impôts, la consultation de leur situation fiscale et d'autres services dématérialisés.

Ces différentes initiatives ont contribué à moderniser les services fiscaux et à faciliter les interactions entre la DGI et les contribuables. Toutefois, l'augmentation continue du nombre d'utilisateurs des téléservices, la diversification des canaux de communication et les attentes croissantes des usagers en matière de qualité de service rendent nécessaire la mise en place d'un dispositif moderne, intégré et performant de gestion de la relation contribuable.

À ce jour, les sollicitations des contribuables sont traitées à travers plusieurs canaux souvent dispersés, avec des outils et des procédures hétérogènes, ce qui peut entraîner des délais de traitement variables, une traçabilité limitée des échanges et une mobilisation importante des ressources humaines. Dans un contexte de digitalisation croissante des services publics, cette organisation ne permet plus de répondre pleinement aux exigences d'une administration fiscale moderne orientée vers la qualité de service, l'efficacité opérationnelle et l'amélioration de l'expérience usager.

Afin de relever ces défis, la Direction Générale des Impôts envisage la mise en place d'un **Centre de Relation Contribuable (CRC) Omnicanal**, véritable plateforme intégrée de gestion des interactions avec les contribuables. Ce centre devra permettre de centraliser l'ensemble des demandes, quel que soit le canal utilisé (téléphone, courrier électronique, portail web, application mobile, SMS, WhatsApp et autres canaux numériques autorisés), d'assurer un traitement homogène des sollicitations, d'améliorer

les délais de réponse, de renforcer la qualité de l'assistance fournie et de disposer d'outils de pilotage permettant un suivi permanent de la performance du service. Afin de relever ces défis de manière progressive et réaliste, la Direction Générale des Impôts envisage la mise en place d'un centre d'appel simple, bilingue et rapidement opérationnel, destiné à fournir une assistance téléphonique de premier niveau aux contribuables pendant les heures de service. Le dispositif comprendra un répondeur automatique bilingue, quatre à six opérateurs, un logiciel léger de gestion des appels et des demandes, ainsi que les équipements audio et le mobilier nécessaires à son fonctionnement. Cette solution devra être facile à déployer dans un délai maximum de six semaines, tout en respectant les exigences minimales de sécurité, de traçabilité, de qualité de service et de protection des données.

Le futur CRC devra également contribuer à l'amélioration de la conformité fiscale volontaire en facilitant l'accès à l'information fiscale, en accompagnant les contribuables dans l'utilisation des téléservices, en réduisant les déplacements physiques vers les services fiscaux et en offrant une assistance moderne, personnalisée, sécurisée et accessible.

La mise en œuvre de ce projet s'inscrit pleinement dans les orientations stratégiques de la DGI en matière de transformation numérique, d'amélioration de la relation contribuable, de simplification des procédures administratives, de renforcement de la gouvernance des services publics et de promotion d'une administration fiscale performante, innovante et centrée sur les besoins des usagers.

Le présent document constitue les **Termes de Référence (TDR)** relatifs au recrutement d'un prestataire spécialisé chargé de la conception, de la fourniture, de l'installation, de l'intégration, du paramétrage, de la mise en service, de la formation, du transfert de compétences, de la garantie et de la maintenance d'un **Centre de Relation Contribuable (CRC) Omnicanal** au profit de la Direction Générale des Impôts.

2. OBJECTIFS DU PROJET

2.1 Objectif général

Le présent projet a pour objectif de doter la Direction Générale des Impôts (DGI) d'un centre d'appel bilingue, simple, sécurisé et opérationnel en six semaines maximum, permettant de recevoir, orienter, enregistrer et suivre les demandes courantes des contribuables pendant les heures de service.

À travers ce dispositif, la DGI entend renforcer la qualité des services offerts aux usagers, améliorer leur expérience, faciliter l'accès aux téléservices fiscaux, optimiser le traitement des demandes et disposer d'outils modernes de pilotage de la relation contribuable, conformément aux orientations de sa stratégie de transformation numérique.

2.2 Objectifs spécifiques

De manière spécifique, le projet vise à :

- ✓ mettre en place, dans un délai maximum de six semaines, un centre d'appel de première ligne simple, bilingue et fonctionnel ;
- ✓ fournir et installer le mobilier, les postes opérateurs, les casques audio, les téléphones ou softphones, les équipements réseau minimums et les licences logicielles nécessaires ;
- ✓ configurer un répondeur automatique bilingue français/langue nationale ou français/anglais, selon le choix de la DGI, avec menus simples, et orientation vers les opérateurs et réponses préenregistrées aux questions basiques relatives à la connexion à la plateforme, à la récupération ou réinitialisation des accès, et à l'orientation vers les principaux services disponibles ;;
- ✓ assurer la réception des appels, l'enregistrement des demandes, leur catégorisation, leur affectation et le suivi de leur clôture à travers un logiciel simple de ticketing ou de gestion des demandes ;
- ✓ former quatre à six opérateurs et un superviseur à l'utilisation du système, aux scripts d'accueil, à la protection des données et aux procédures de traitement des demandes ;
- ✓ mettre en place des indicateurs simples de suivi : nombre d'appels reçus, appels traités, appels manqués, délais de réponse, demandes en attente et taux de résolution ;
- ✓ garantir une solution conforme aux standards minimaux de sécurité, de continuité de service, de confidentialité et de gestion de la qualité, en s'inspirant notamment des bonnes pratiques ISO 27001, ISO 9001/ISO 18295 et ITIL.

3. RESULTATS ATTENDUS

À la fin de la mission du prestataire, la Direction Générale des Impôts (DGI) devra disposer d'un **Centre de Relation Contribuable (CRC) omnicanal** pleinement opérationnel, capable d'offrir aux contribuables une assistance moderne, accessible, sécurisée et de qualité sur l'ensemble des canaux de communication retenus.

De manière spécifique, les résultats suivants sont attendus :

- ✓ un centre d'appel bilingue opérationnel dans un délai maximum de six semaines ;
- ✓ quatre à six postes opérateurs installés, équipés et fonctionnels pendant les heures de service ;
- ✓ un répondeur automatique bilingue configuré avec un message d'accueil, un choix de langue, un menu simple, et une orientation vers les opérateurs et des réponses de premier niveau aux questions

basiques de connexion à la plateforme, d'accès aux services et de réinitialisation ou récupération des identifiants selon les procédures validées par la DGIinformations de base ;

- ✓ un logiciel simple permettant l'enregistrement, la catégorisation, le suivi et l'édition de rapports sur les demandes reçues ;
- ✓ le mobilier, les casques audio, les téléphones ou softphones, les équipements de base et les licences nécessaires fournis et installés ;
- ✓ des scripts d'accueil, une foire aux questions et des procédures simples de traitement et d'escalade validés par la DGI ;
- ✓ des opérateurs et un superviseur formés à l'exploitation quotidienne du dispositif ;
- ✓ un dispositif minimal de sécurité, de sauvegarde, de gestion des accès et de traçabilité mis en place.

4. PÉRIMÈTRE DU PROJET

Le présent projet couvre l'ensemble des prestations nécessaires à la conception, à la fourniture, à l'intégration, au déploiement, à la mise en service, à la formation, au transfert de compétences, à la garantie et à la maintenance d'un **Centre de Relation Contribuable (CRC) Omnicanal** au profit de la Direction Générale des Impôts (DGI).
Le présent projet couvre les prestations nécessaires à la mise en place rapide d'un centre d'appel simple de première ligne au profit de la DGI, comprenant la fourniture du mobilier, des équipements audio, du logiciel de gestion des appels et demandes, la configuration d'un répondeur automatique bilingue, la formation des utilisateurs, la mise en service et l'assistance initiale.
Le prestataire retenu devra proposer une solution complète, intégrée, évolutive et interopérable répondant aux besoins opérationnels de la DGI et couvrant les périmètres suivants.

4.1 Périmètre fonctionnel

Le Centre de Relation Contribuable devra permettre d'assurer la gestion centralisée de l'ensemble des interactions entre la DGI et les contribuables, notamment à travers les fonctions suivantes :

- ✓ Information et orientation des contribuables ;
- ✓ assistance à l'utilisation des téléservices fiscaux ;
- ✓ gestion des demandes d'information;
- ✓ gestion des réclamations et des plaintes ;
- ✓ suivi des demandes et des dossiers des contribuables ;
- ✓ gestion des campagnes d'information et de sensibilisation ;
- ✓ diffusion de notifications et de messages d'information ;
- ✓ enquêtes de satisfaction et collecte des avis des contribuables ;
- ✓ une assistance conversationnelle via Whatsapp ou chat en ligne ;

- ✓ assistance automatisée au moyen d'outils d'intelligence artificielle, notamment des chatbots ou voicebot, pour le traitement des demandes récurrentes.

4.2 Périmètre des canaux de communication

Le Centre de Relation Contribuable devra offrir une gestion intégrée et centralisée des principaux canaux de communication utilisés par les contribuables.
À ce titre, la solution devra pouvoir prendre en charge, selon les besoins de la DGI :

- ✓ le téléphone comme canal prioritaire de réception et de traitement des demandes ;
- ✓ un répondeur automatique bilingue avec menus simples, message d'accueil, horaires de service, et orientation vers les opérateurs et réponses basiques préenregistrées sur la connexion à la plateforme, l'accès aux services en ligne, les principaux prérequis d'utilisation et les démarches de récupération ou de réinitialisation des accès ;;
- ✓ ~~le portail web ; l'application mobile ; les SMS ; WhatsApp Business ou tout autre canal de messagerie autorisé ; le chat en ligne ; les assistants automatisés (chatbots et voicebots).~~ Ces canaux pourront être prévus comme options d'évolution ultérieure, mais ne doivent pas être exigés pour la première phase de six semaines.
- ✓ le courrier électronique peut être maintenu uniquement comme canal complémentaire de réception ou de suivi, si la DGI le souhaite.

L'ensemble de ces canaux devra être administré à partir d'une plateforme unifiée garantissant une expérience homogène pour les contribuables.

4.3 Périmètre technique

Le projet comprend la mise en place de l'ensemble des composantes techniques nécessaires au fonctionnement du CRC, notamment :

- un logiciel léger de centre d'appel ou de ticketing permettant l'enregistrement, le suivi, l'affectation et la clôture des demandes ;
- une solution de téléphonie simple, de préférence basée sur IP ou softphone, avec files d'attente, transfert d'appel, journal des appels et statistiques de base ;
- un répondeur automatique bilingue configurable sans développement lourd ;
- quatre à six casques audio professionnels, téléphones IP ou softphones, postes de travail, mobilier adapté, connexion réseau et alimentation électrique sécurisée ;
- des mécanismes minimaux de sécurité : profils utilisateurs, mots de passe robustes, sauvegarde régulière, journalisation des accès, confidentialité des données et restriction des droits ;

- ~~les outils de gestion des interactions omnicanales ; les dispositifs avancés de supervision et de pilotage ; les assistants conversationnels intelligents ; les intégrations complexes avec les plateformes existantes.~~ Ces éléments peuvent être mentionnés comme perspectives d'évolution, mais ne doivent pas être exigés dans la phase initiale.

4.4 Périmètre organisationnel

Le projet comprend également l'ensemble des activités permettant d'assurer la mise en œuvre opérationnelle du Centre de Relation Contribuable, notamment :

- la définition de l'organisation du CRC ;
- la formalisation des processus opérationnels ;
- la définition des rôles et responsabilités des différents acteurs ;
- l'élaboration des procédures d'exploitation et de gestion ;
- l'accompagnement au changement;
- la formation des utilisateurs et des administrateurs ;
- le transfert de compétences au profit des équipes de la DGI.

4.5 Périmètre géographique

Le Centre de Relation Contribuable devra couvrir l'ensemble du territoire national.
Il devra être accessible à tous les contribuables, quel que soit leur lieu de résidence ou d'exercice de leurs activités, grâce aux différents canaux de communication mis à leur disposition.
La solution devra permettre d'assurer un service homogène à l'ensemble des directions centrales, directions régionales, centres des impôts et autres structures de la DGI concernées par la gestion de la relation contribuable.

5. PRINCIPALES FONCTIONALITES ATTENDUES

Le prestataire devra proposer une solution de **Centre de Relation Contribuable (CRC) Omnicanal** répondant aux besoins opérationnels de la Direction Générale des Impôts (DGI) et intégrant les principales fonctionnalités décrites ci-après.
La solution proposée devra être évolutive, interopérable, sécurisée et adaptée aux exigences d'une administration fiscale moderne.

5.1 Gestion omnicanale des interactions

Le CRC devra permettre la gestion centralisée des interactions avec les contribuables, quel que soit le canal de communication utilisé.
À ce titre, la solution devra notamment permettre la prise en charge des communications via :

- ✓ le téléphone, comme canal principal ;
- ✓ le répondeur automatique bilingue, pour l'accueil, l'orientation, et l'information de base et les réponses simples relatives à la connexion à la plateforme, à l'accès aux services et aux difficultés courantes d'identification ou de mot de passe ;;
- ✓ le courrier électronique, à titre complémentaire si retenu par la DGI ;

- ✓ ~~le portail web ; l'application mobile ; les SMS ; WhatsApp Business ; le chat en ligne ; les assistants conversationnels.~~ Ces fonctionnalités ne sont pas indispensables pour la première phase et pourront être envisagées dans une phase ultérieure.

L'ensemble des échanges devra être centralisé au sein d'une plateforme unique offrant une vision consolidée des interactions avec chaque contribuable.

5.2 Gestion de la relation contribuable (CRM)

La solution devra intégrer un système de gestion de la relation contribuable permettant notamment :

- ✓ l'identification des contribuables ;
- ✓ la consultation de l'historique des interactions ;
- ✓ le suivi des demandes et des réclamations ;
- ✓ la gestion des dossiers de relation contribuable ;
- ✓ la traçabilité complète des échanges.

5.3 Gestion des demandes et des réclamations

Le CRC devra permettre :

- ✓ l'enregistrement des demandes ;
- ✓ le suivi de leur traitement ;
- ✓ leur affectation aux services compétents ;
- ✓ leur clôture après traitement ;
- ✓ le suivi des délais de traitement.

5.4 Assistance aux téléservices fiscaux

La solution devra permettre d'accompagner les contribuables dans l'utilisation des services numériques de la DGI, notamment pour :

- ✓ les déclarations fiscales ;
- ✓ les paiements électroniques ;
- ✓ les consultations de comptes fiscaux ;
- ✓ les services disponibles sur les plateformes numériques de la DGI.

5.5 Assistance conversationnelle

~~La solution pourra intégrer des mécanismes d'assistance automatisée permettant notamment :~~ Pour la première phase, l'assistance automatisée devra rester limitée à un répondeur automatique bilingue, avec des messages courts, un menu simple, des réponses préenregistrées aux questions basiques relatives à la connexion à la plateforme, à l'accès aux services, à la récupération ou réinitialisation des identifiants, ainsi que et la possibilité de joindre un opérateur pendant les heures de service. Les chatbots, voicebots avancés ou solutions d'intelligence artificielle ne sont pas requis pour le déploiement initial de six semaines.

- ✓ message d'accueil bilingue ;
- ✓ choix de langue ;

- ✓ orientation vers les principaux services ou vers un opérateur ;
- ✓ réponses préenregistrées aux questions fréquentes de premier niveau concernant la connexion à la plateforme, l'accès aux services disponibles, les prérequis d'utilisation, la récupération ou la réinitialisation des identifiants, avec renvoi vers un opérateur lorsque la demande nécessite une assistance personnalisée ;
- ✓ message hors horaires de service indiquant les horaires, les informations essentielles et les modalités de rappel ou de contact ;
- ✓ possibilité de modifier facilement les messages sans développement spécifique.

5.6 Gestion des campagnes de communication

La solution devra permettre la préparation, la planification, le suivi et l'évaluation des campagnes d'information et de sensibilisation des contribuables à travers les différents canaux de communication retenus.

5.7 Notifications et alertes

Le CRC devra permettre l'envoi de notifications et d'informations aux contribuables, notamment pour :

- ✓ les rappels d'échéances fiscales ;
- ✓ les confirmations de prise en charge des demandes ;
- ✓ le suivi de traitement des dossiers ;
- ✓ les campagnes d'information de la DGI.

5.8 Tableaux de bord et reporting

La solution devra mettre à la disposition des responsables de la DGI des outils de pilotage permettant notamment :

- le suivi de l'activité du CRC ;
- le suivi des performances ;
- la mesure de la qualité de service ;
- la production de rapports statistiques et décisionnels.

5.9 Administration et supervision

La solution devra permettre :

- ✓ l'administration des utilisateurs ;
- ✓ la gestion des profils et des habilitations ;
- ✓ le paramétrage des principaux composants fonctionnels ;
- ✓ la supervision de la plateforme ;
- ✓ le suivi de l'exploitation du système.

6. PRESTATIONS ATTENDUES

Dans le cadre de la présente mission, le prestataire retenu sera chargé de réaliser l'ensemble des prestations nécessaires à la conception, à la mise en œuvre et à la mise en service du Centre de Relation Contribuable (CRC) Omnicanal de la Direction Générale des Impôts (DGI).

À ce titre, les prestations attendues comprennent notamment les activités ci-après :

- ✓ cadrage rapide et validation du périmètre fonctionnel simplifié ;
- ✓ fourniture du mobilier, des équipements audio, des postes opérateurs, des téléphones ou softphones et des licences logicielles ;
- ✓ installation et configuration du logiciel de centre d'appel ou de ticketing ;
- ✓ configuration du répondeur automatique bilingue, et des files d'attente et des messages de réponse aux questions basiques sur la connexion à la plateforme, l'accès aux services et la récupération ou réinitialisation des identifiants ;
- ✓ élaboration des scripts d'accueil, de la foire aux questions et des procédures d'escalade ;
- ✓ formation pratique de quatre à six opérateurs et d'un superviseur ;
- ✓ tests fonctionnels, recette, corrections rapides et mise en service ;
- ✓ assistance post-démarrage, garantie et maintenance pendant la période prévue au marché.

7. LIVRALES ATTENDUS

Dans le cadre de l'exécution de la présente mission, le prestataire retenu devra produire et remettre à la Direction Générale des Impôts (DGI) l'ensemble des livrables nécessaires à la bonne réalisation du projet.

Tous les livrables devront être rédigés en langue française, remis sous format électronique modifiable ainsi qu'au format PDF

Les principaux livrables attendus sont les suivants :

- ✓ note de cadrage et planning détaillé de six semaines maximum ;
- ✓ fiche d'architecture simplifiée de la solution ;
- ✓ ~~liste des équipements, mobilier, licences et logiciels fournis ;~~ les équipements, le mobilier, les licences et les logiciels effectivement livrés, installés et mis en service par le prestataire, conformément aux spécifications minimales figurant en annexe des présents TDR ;
- ✓ configuration documentée du répondeur automatique bilingue, y compris l'arborescence des menus, les messages d'accueil, les réponses basiques relatives à la connexion à la plateforme, à l'accès aux services et à la récupération ou réinitialisation des identifiants ;
- ✓ scripts d'accueil, foire aux questions et procédures d'escalade ;
- ✓ guide utilisateur simplifié pour les opérateurs et le superviseur ;
- ✓ rapport de formation et liste des participants formés ;
- ✓ procès-verbal de recette et rapport de mise en service ;

- ✓ rapport final incluant les recommandations d'évolution vers une solution plus intégrée si nécessaire.

- ✓ le rapport final d'exécution de la mission ;
- ✓ le dossier complet de la solution mise en œuvre ;
- ✓ les codes sources, scripts, configurations et éléments remis contractuellement, selon les dispositions du marché.

8. DUREE DE LA MISSION

La durée prévisionnelle de la mission est estimée à **8 semaines** à compter de la date de notification de l'ordre de service de démarrage ou de la date de signature du contrat, selon les dispositions retenues dans le marché. La durée maximale de la mission est fixée à **huit semaines** à compter de la date de notification de l'ordre de service de démarrage ou de la date de signature du contrat, selon les dispositions retenues dans le marché.

Cette durée comprend l'ensemble des prestations confiées au prestataire, notamment les études préalables, la conception, la fourniture des équipements et des logiciels, l'installation, l'intégration, le paramétrage, les tests, la mise en production, la formation et le transfert de compétence. Cette durée comprend le cadrage, la fourniture des équipements et licences, l'installation, le paramétrage du répondeur automatique bilingue, la configuration du logiciel, les tests, la formation, la recette et la mise en service.

Le planning indicatif pourra être structuré comme suit : Semaine 1 : cadrage et validation des besoins ; Semaine 2 : fourniture et installation des équipements ; Semaine 3 : configuration du logiciel et du répondeur bilingue ; Semaine 4 : préparation des scripts, procédures et tests ; Semaine 5 : formation et recette ; Semaine 6 : mise en service et assistance au démarrage.

Les soumissionnaires sont invités à proposer, dans leur offre technique, un planning détaillé de réalisation de la mission, accompagné d'une méthodologie de mise en œuvre et d'un chronogramme faisant apparaître les principales activités, les jalons, les livrables ainsi que les délais de réalisation proposés.

Le planning définitif sera arrêté d'un commun accord entre la DGI et le prestataire retenu lors de la phase de démarrage du projet, en tenant compte des contraintes opérationnelles de la DGI.

9. QUALIFICATION DU PRESTATAIRE ET CRITERES D'EVALUATION

9.1 Qualification du prestataire

Le prestataire devra démontrer sa capacité technique et organisationnelle à conduire avec succès un projet de CRC.

À ce titre, le soumissionnaire devra notamment justifier :

- d’une expérience prouvée dans la mise en place de centres d’appel, services d’assistance téléphonique, helpdesks ou dispositifs de support utilisateurs ;
- d’une capacité à fournir, installer et configurer rapidement une solution de téléphonie, de répondeur automatique et de suivi des demandes ;
- d’une bonne maîtrise des exigences minimales de sécurité, de confidentialité, de sauvegarde, de gestion des accès et de continuité de service ;
- d’une expérience de formation pratique d’utilisateurs non techniques et de production de guides simples d’exploitation.

Une expérience dans la réalisation de projets similaires au profit d'administrations publiques, d'administrations fiscales, d'institutions financières ou de grandes organisations constituera un atout.

9.2 Composition de l'équipe clé

Le soumissionnaire devra proposer une équipe pluridisciplinaire disposant des compétences et de l'expérience nécessaires à la réalisation de la mission.
L'équipe proposée comprendra, au minimum :

- un chef de projet ou coordonnateur technique ;
- un spécialiste téléphonie/centre d’appel ou communications unifiées ;
- un spécialiste logiciel de ticketing ou gestion des demandes ;
- un formateur capable d’accompagner les opérateurs et le superviseur ;
- ~~un Expert en infrastructures et réseaux ; un Expert en téléphonie IP et communications unifiées ; tout autre profil jugé nécessaire pour la bonne exécution de la mission.~~ Des profils additionnels pourront être proposés si nécessaire, mais l’équipe devra rester légère et adaptée à un déploiement de six semaines.

Le soumissionnaire précisera les qualifications, les expériences professionnelles, les certifications éventuelles ainsi que le rôle de chacun des experts proposés.

9.3 Dossier de l'offre technique

L'offre technique devra comprendre notamment :

- ✓ une compréhension des objectifs et des enjeux du projet ;
- ✓ une méthodologie détaillée de réalisation de la mission ;
- ✓ une description de la solution proposée ;
- ✓ le planning prévisionnel d'exécution ;
- ✓ la composition de l'équipe projet ;
- ✓ les références similaires du soumissionnaire ;
- ✓ les curriculum vitae des experts proposés ;

- ✓ toute documentation technique jugée utile.

9.4 Critères d'évaluation des offres

Les offres reçues seront évaluées conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de passation des marchés publics.
L'évaluation portera notamment sur les critères suivants :

9.4.1 Évaluation technique

L'évaluation technique prendra notamment en considération :

- ✓ la compréhension des objectifs et des enjeux du projet ;
- ✓ la qualité de la méthodologie proposée ;
- ✓ la pertinence de l'architecture et de la solution proposées ;
- ✓ l'expérience générale et spécifique du soumissionnaire ;
- ✓ les références dans des projets similaires ;
- ✓ les qualifications et l'expérience des experts proposés ;
- ✓ la qualité du planning d'exécution.

Seules les offres ayant obtenu la note technique minimale fixée dans le dossier de consultation seront admises à l'évaluation financière.

9.4.2 Évaluation financière

L'évaluation financière portera sur le coût global de l'offre, en tenant compte notamment :

- ✓ du coût des prestations ;
- ✓ du coût des équipements ;
- ✓ du coût des logiciels et licences ;
- ✓ du coût de l'intégration ;
- ✓ du coût de la formation et de transferts de compétences ;
- ✓ du coût de la garantie et de la maintenance ;
- ✓ Autres dépenses propres détaillées

Suggestion transversale : pour rester conforme aux standards sans complexifier le projet, les TDR devraient exiger une solution fondée sur des processus simples, une documentation minimale mais claire, une gestion des accès par profil, une sauvegarde régulière, une traçabilité des appels et demandes, des scripts validés, ainsi que des indicateurs de qualité de service. La première phase doit éviter les développements spécifiques, les intégrations lourdes, l'omnicanal avancé et les fonctions d'intelligence artificielle non indispensables.

9.5 Pondération indicative des critères

À titre indicatif, l'évaluation de l'offre technique pourra être réalisée selon la pondération suivante :

Critère	Pondération indicative
Compréhension des besoins et méthodologie	20%
Qualité et pertinence de la solution proposée	25%
Expérience du soumissionnaire	15%
Qualification et expérience de l'équipe clé	20%
Planning d'exécution et organisation de la mission	5%
Les dispositions prévues en matière de transfert de compétences, de garantie et de maintenance.	15%
Total	**100%**

9.6 Références similaires

- ✓ Le soumissionnaire devra présenter des références pertinentes portant sur des projets comparables réalisés au cours des cinq (05) à dix (10) dernières années, en précisant notamment :
- ✓ le nom du client ;
- ✓ l'objet de la mission ;
- ✓ le pays d'exécution ;
- ✓ la période de réalisation ;
- ✓ le montant du marché ;
- ✓ les principales prestations réalisées ;
- ✓ le niveau d'exécution de la mission ;
- ✓ les coordonnées d'une personne de référence pouvant attester de la bonne exécution des prestations.

10. FINANCEMENT

Le financement du projet sera assuré par le Projet de sécurité alimentaire et d'accès d'urgence aux services essentiels au Niger (P-RCF).

ANNEXE 1 : Équipements indicatifs à fournir pour un centre d'appel de six opérateurs

La liste ci-après présente les équipements minimaux que le prestataire devra fournir, installer, configurer et mettre en service pour permettre le fonctionnement d'un centre d'appel simple pouvant prendre en charge jusqu'à six opérateurs pendant les heures de service. Cette liste est indicative et pourra être ajustée par le soumissionnaire, sous réserve de justification technique et de conformité aux exigences des présents TDR.

Catégorie	Équipement ou composante	Quantité indicative	Observation

Postes opérateurs	Ordinateurs ou postes de travail opérationnels	6	Un poste par opérateur, avec configuration suffisante pour le logiciel de centre d'appel ou de ticketing.
Audio et téléphonie	Casques audio professionnels avec microphone antibruit	6 + 1 de réserve	Adaptés à une utilisation quotidienne en environnement de centre d'appel.
Audio et téléphonie	Téléphones IP ou softphones configurés	6	Selon l'architecture proposée, avec possibilité de transfert d'appel et journal des appels.
Supervision	Poste superviseur	1	Pour le suivi des appels, des demandes, des files d'attente et des indicateurs de service.
Logiciel	Licence ou abonnement logiciel de centre d'appel/ticketing	6 opérateurs + 1 superviseur	Incluant l'enregistrement, le suivi, la catégorisation et la clôture des demandes.
Répondeur automatique	Module de répondeur automatique bilingue	1	Avec choix de langue, menus simples, messages préenregistrés et orientation vers opérateur.
Réseau	Switch, câblage réseau et accessoires nécessaires	Selon besoin	À dimensionner pour six opérateurs et un superviseur.
Alimentation	Onduleurs ou protection électrique de base	Selon besoin	Pour protéger les postes, les équipements réseau et les composantes critiques.
Mobilier	Bureaux, chaises ergonomiques et aménagement minimal	6 postes + 1 superviseur	Mobilier adapté à l'exploitation quotidienne pendant les heures de service.
Documentation	Guide d'installation, configuration et exploitation simplifiée	1 lot	À remettre à la DGI en format modifiable et PDF.