

Appel d'offres

**Conseil en matière d'assistance technique pour évaluer
le niveau de préparation numérique pour le commerce
électronique des postes de 10 pays d'Afrique**

8 juin 2021

Table des matières	Page
1. Introduction	3
1.1 Profil de l'Union postale universelle	3
2. Conditions générales	3
2.1 Confidentialité	3
2.2 Statut juridique du Fournisseur	4
2.3 Portée de l'appel d'offres	4
2.4 Contexte	4
2.5 Objectifs	5
2.6 Recours à des sous-traitants	5
2.7 Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU	5
2.8 Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire	6
2.9 Propriété intellectuelle	6
2.10 Privilèges et immunités	6
2.11 Exonération fiscale	7
2.12 Langue	7
2.13 Signature	7
2.14 Personnes de contact	7
2.15 Renseignements supplémentaires et questions	7
2.16 Dépôt des offres et date limite	7
2.17 Procédure d'évaluation	8
2.18 Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres	8
2.19 Calendrier provisoire	8
3. Structure de l'offre/format de la réponse	9
3.1 Lettre de couverture	9
3.2 Résumé analytique	9
3.3 Informations sur le Soumissionnaire	9
3.4 Informations sur les sous-traitants	9
3.5 Proposition d'ordre fonctionnel	9
3.6 Budget et structure tarifaire	10
3.7 Calendrier de mise en œuvre et de paiement	10
3.8 Conditions générales de l'UPU	10
4. Exigences en matière de service	10
4.1 Description des services de conseil	10
4.2 Exigences en matière de qualification et d'expérience des consultants proposés par le Soumissionnaire	11
4.3 Exigences applicables aux consultants	12
4.4 Durée des services	12
4.5 Lieu de fourniture des services	13
4.6 Rapports	13
4.7 Autres exigences	13
4.8 Informations supplémentaires	13

1. Introduction

1.1 Profil de l'Union postale universelle

L'Union postale universelle (UPU) a été fondée en 1874 à Berne (Suisse) avec pour principal objectif l'établissement d'un territoire postal unique pour l'échange réciproque d'envois de la poste aux lettres et l'adoption de principes communs pour le service postal international de manière non discriminatoire. L'UPU, qui compte actuellement 192 Pays-membres, est devenue une institution spécialisée des Nations Unies en 1948.

L'UPU a pour principale vocation de stimuler le développement durable de services postaux universels de qualité, efficaces et accessibles, pour faciliter la communication entre les habitants de la planète. Pour ce faire, l'Union garantit la libre circulation des envois postaux sur un territoire postal unique composé de réseaux interconnectés, encourage l'adoption de normes communes équitables et l'utilisation de la technologie, assure la coopération et l'interaction entre les parties intéressées, favorise une coopération technique efficace et veille à la satisfaction des besoins évolutifs des clients. L'UPU est donc amenée à jouer un rôle important dans la revitalisation constante des services postaux.

Par ailleurs, l'UPU facilite le développement des services postaux dans le monde en fournissant un cadre en matière de technologies de l'information et de la communication qui permet aux opérateurs désignés¹ des Pays-membres de l'UPU de se concentrer sur la prestation des services postaux pour leur clientèle. Dans ce contexte, l'UPU fournit au réseau mondial des services à valeur ajoutée ainsi que des applications informatiques pour gérer le courrier international et les mandats de poste internationaux.

2. Conditions générales

Sauf indication contraire dans le présent appel d'offres, le terme «Soumissionnaire» désigne toute personne physique, entreprise ou personne morale soumettant une offre en réponse à l'appel d'offres. Le terme «Fournisseur» désigne le Soumissionnaire retenu.

2.1 Confidentialité

Les Soumissionnaires traitent dans la plus stricte confidentialité toutes les informations figurant dans l'appel d'offres ainsi que dans tout document joint à celui-ci qui n'ont pas encore été rendues publiques ou ne sont pas accessibles à tous, en particulier tout document portant la mention «confidentiel» transmis par l'UPU au Soumissionnaire comme document confidentiel complémentaire de l'appel d'offres. Les Soumissionnaires empêchent la divulgation ou la diffusion de ces informations à des tierces parties ou à d'autres entités ou personnes non expressément autorisées par les dispositions du présent document. En cas de doute, ces dispositions relatives à la confidentialité doivent tout de même être respectées. Tous les Soumissionnaires sont tenus de respecter ces dispositions en matière de confidentialité avant, pendant et après la procédure d'appel d'offres. Ces dispositions n'affectent en rien les obligations juridiques de l'UPU et des Soumissionnaires relatives à la divulgation d'informations.

Les Soumissionnaires n'utilisent pas ces informations à d'autres fins que celles liées à la participation au présent appel d'offres. Le présent appel d'offres et tous les documents annexés à celui-ci ne peuvent être transmis qu'à des personnes directement associées à la participation à l'appel d'offres pour le compte des Soumissionnaires. Si des agents externes ou des sous-traitants contribuent à la préparation des documents soumis dans le cadre de l'appel d'offres, ils doivent être nommés et signalés.

Les Soumissionnaires assument l'entière responsabilité du respect des dispositions concernant la confidentialité par leurs agents, consultants, employés et sous-traitants, ainsi que par toute tierce partie participant en leur nom à la procédure d'appel d'offres et sont tenus responsables des dommages résultant d'une faute ou de la divulgation non autorisée d'informations.

¹ Conformément à l'article 1bis.1.7 de la Constitution de l'UPU, un opérateur désigné est défini comme toute entité gouvernementale ou non gouvernementale désignée officiellement par le Pays-membre pour assurer l'exploitation des services postaux et remplir les obligations y relatives découlant des Actes de l'Union sur son territoire.

Tout Soumissionnaire enfreignant les dispositions relatives à la confidentialité figurant dans le présent document est passible d'une amende à verser à l'UPU, à moins qu'il ne puisse prouver qu'aucune faute ne lui est imputable. Cette amende ne dépasse pas 50 000 CHF par infraction. Le paiement d'une telle amende ne dégage pas les Soumissionnaires de leur obligation de respecter les exigences en matière de confidentialité.

Les Soumissionnaires souhaitant soumettre une offre en réponse au présent appel d'offres doivent s'adresser aux personnes de contact indiquées sous 2.14 et peuvent si nécessaire demander à l'UPU des informations supplémentaires en rapport avec cet appel d'offres.

Sans préjudice des dispositions concernant la confidentialité énoncées ci-dessus, les Soumissionnaires acceptent que l'envoi de ces informations soit soumis à la signature préalable d'un accord de non-divulgence entre les Soumissionnaires et l'UPU, selon des conditions qui seront déterminées et transmises par cette dernière.

2.2 Statut juridique du Fournisseur

Au regard de la loi, le Fournisseur est considéré comme ayant un statut de prestataire indépendant. Le Fournisseur, ses agents, ses consultants, ses employés et ses sous-traitants (autorisés par l'UPU) ne peuvent en aucun cas être considérés comme des employés de l'UPU. Les agents, consultants, employés et sous-traitants du Fournisseur n'ont droit à aucune des prestations sociales accordées par l'UPU à ses employés. Le Fournisseur est seul responsable du paiement de toute compensation due à ses agents, consultants, employés et sous-traitants, notamment du paiement de toute taxe, prestation, compensation et assurance. Le Fournisseur certifie et déclare qu'il respectera l'ensemble des lois, règles et règlements établis par les autorités compétentes, notamment en ce qui concerne la retenue, la déclaration et le paiement en bonne et due forme de toutes les taxes exigibles.

Le Fournisseur est responsable de l'ensemble des activités, actes et omissions de ses agents, consultants, employés et sous-traitants.

2.3 Portée de l'appel d'offres

L'objet du présent appel d'offres est de solliciter les services de consultants en stratégie ayant une expérience solide dans le domaine du commerce électronique et de la transformation numérique afin d'appuyer l'UPU dans ses efforts d'évaluation du niveau de préparation numérique au commerce électronique de 10 pays d'Afrique (v. description des services sous 4.1) et de formuler des recommandations en vue du développement du commerce électronique dans ces pays.

Les 10 pays concernés sont répartis en deux axes de travail, chacun regroupant cinq pays, en fonction de critères linguistiques (anglais ou français) et géographiques.

Les consultants travailleront principalement avec l'UPU et ses partenaires et mèneront des missions sur le terrain en Afrique entre juillet et octobre 2021.

2.4 Contexte

La stratégie de transformation numérique pour l'Afrique 2020–2030, proposée par l'Union africaine et approuvée par ses États membres en février 2020, a mis en lumière la fonction essentielle des postes en Afrique. En tant que plate-forme multiservices accessible au grand public dotée d'un vaste réseau et jouissant d'un fort capital de confiance auprès de la population, les postes jouent un rôle fondamental en fournissant un accès à des services économiques et sociaux clés en Afrique.

Du fait de la diminution du nombre et du volume des structures administratives en Afrique, du déploiement de plus en plus évident de services interconnectés, et de la dématérialisation et de la numérisation des services publics qui en résultent, il convient de porter un nouveau regard sur la gestion des services postaux. Par conséquent, la stratégie de l'Union africaine entend faciliter la transformation numérique des services postaux existants en encourageant ses États membres à inclure cet objectif à leurs priorités nationales. Elle propose également d'accélérer les réformes visant à restructurer les services postaux existants pour que les postes contribuent à l'inclusion du commerce électronique en proposant des services postaux numériques intégrés aux chaînes de valeur du commerce électronique. Un tel objectif pourrait être atteint en favorisant le développement de systèmes de traitement et en valorisant le rôle des postes comme points d'accès aux services publics traditionnels dans les zones urbaines, semi-urbaines, rurales et reculées.

Les postes africaines, dont les services se limitaient autrefois à la distribution du courrier dans les boîtes aux lettres, ont pour ambition de devenir de véritables fournisseurs d'outils logistiques au service des populations et des entreprises. Les postes africaines s'inspirent désormais de modèles économiques en place dans des pays où les services postaux jouent un rôle économique plus important et représentent un réel outil transversal permettant de proposer une large gamme de services allant de la traditionnelle distribution du courrier à la logistique en milieu urbain, en passant par le commerce électronique, les services bancaires et les services gouvernementaux en ligne grâce à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Ce projet a pour but d'apporter aux Pays-membres de l'UPU situés en Afrique des suggestions concrètes pour dématérialiser leurs services postaux afin de faciliter le commerce électronique et de renforcer l'inclusion économique et sociale de la population.

2.5 Objectifs

L'objectif spécifique de ce projet consiste à faciliter l'opérationnalisation efficace des postes à l'ère du numérique grâce à :

- une évaluation de leur niveau de dématérialisation et de préparation au commerce électronique;
- la formulation de recommandations stratégiques clés pour la transformation numérique des services postaux dans les pays visés par l'étude.

À cette fin, les consultants réaliseront des évaluations au niveau national qui contribueront à un rapport à l'échelle continentale pour la transformation numérique intégrée et coordonnée des services postaux, dans le respect des exigences actuellement en vigueur en Afrique et en tenant compte des spécificités décrites dans la section relative au contexte ci-dessus.

L'objectif de l'UPU est de tirer parti des principales capacités numériques existantes et de déterminer quelles sont les capacités supplémentaires qui pourraient être nécessaires à l'avenir pour atteindre un niveau de préparation numérique au commerce électronique satisfaisant. L'objectif du programme de préparation numérique pour le commerce électronique consiste à mettre en place un écosystème international pour le commerce électronique par l'intermédiaire des postes avec des services de marketing numérique, de vente en ligne et d'hébergement Internet, en créant des interfaces avec les plates-formes numériques de commerce électronique grâce à un ensemble de normes et d'outils informatiques novateurs élaborés par l'UPU.

Les consultants travailleront sous la supervision directe de la Direction des politiques, de la régulation et des marchés du Bureau international de l'UPU.

2.6 Recours à des sous-traitants

Le Fournisseur n'est pas autorisé à céder, donner en sous-licence, sous-traiter, mettre en gage, transférer ou aliéner son offre, ni les droits et obligations prévus dans celle-ci ou dans tout contrat y associé passé avec l'UPU, sans le consentement écrit préalable de cette dernière.

L'approbation par l'UPU de l'engagement d'un sous-traitant ne dégage le Fournisseur d'aucune de ses obligations ou responsabilités quant aux travaux menés par le sous-traitant.

2.7 Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU

Les Soumissionnaires n'annoncent ni ne rendent public, de quelque manière que ce soit, le fait qu'ils envisagent de fournir, qu'ils fournissent ou qu'ils ont fourni des services à l'UPU, et n'utilisent pas le nom, l'emblème ou le sigle de l'UPU dans le cadre de leurs activités pour en tirer un avantage commercial ou de la notoriété, sans l'autorisation préalable expresse de l'UPU. Les Soumissionnaires prennent toutes les mesures raisonnables pour veiller au respect de la présente disposition par leurs agents, consultants, employés et sous-traitants.

2.8 Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire

Sans préjudice des dispositions énoncées sous 3 et 4, les Soumissionnaires (y compris leurs agents, consultants, employés et sous-traitants) ne présentent pas d'offre collusoire et évitent toute pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire concernant:

- l'élaboration et la soumission des offres;
- la clarification des offres;
- la conduite et le contenu de toute négociation, y compris les négociations contractuelles finales.

Dans le cadre du présent appel d'offres, les notions d'offres collusoires, de pratiques anticoncurrentielles ou de toute autre pratique similaire peuvent couvrir la divulgation, l'échange ou la clarification d'informations (sous quelque forme que ce soit) avec tout autre Soumissionnaire, que ces informations soient confidentielles ou non pour l'UPU ou pour tout autre Soumissionnaire, en vue de modifier l'issue de l'appel d'offres et d'aboutir à un résultat différent de celui qui aurait été obtenu dans le cadre d'une procédure concurrentielle. En plus des autres recours dont elle dispose, l'UPU peut, à sa seule discrétion, rejeter immédiatement toute offre transmise par un Soumissionnaire qui, à son avis, s'est livré à des pratiques collusoires, anticoncurrentielles ou de nature similaire avec un autre Soumissionnaire dans le cadre de la préparation ou de la présentation d'offres, en relation avec cet appel d'offres ou avec d'autres procédures d'achat menées par l'UPU.

2.9 Propriété intellectuelle

Le présent appel d'offres et tous ses documents annexés, y compris tout contenu, toute formule, toute déclaration, tout concept, tout projet et toute procédure faisant partie de manière explicite ou implicite de l'appel d'offres, constituent la propriété intellectuelle exclusive de l'UPU. L'appel d'offres est communiqué aux différents Soumissionnaires dans le seul but de les aider à élaborer leurs offres respectives. Toute copie sur support papier du présent appel d'offres est détruite ou renvoyée à l'UPU par les Soumissionnaires non sélectionnés sur demande de l'UPU.

2.10 Privilèges et immunités

Rien dans les dispositions du présent appel d'offres ou en rapport avec celui-ci, avec les activités qui y sont décrites ou avec tout accord potentiel y relatif, ne peut être considéré comme une renonciation, expresse ou tacite, aux privilèges, immunités et facilités dont jouit l'UPU en sa qualité d'institution spécialisée des Nations Unies, conformément à la loi suisse sur l'État hôte et à la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies (sur le territoire suisse), à la Convention sur les privilèges et immunités des institutions spécialisées (hors du territoire suisse) ainsi qu'à d'autres conventions et lois accordant et/ou reconnaissant de tels privilèges, immunités et facilités à l'UPU et à ses fonctionnaires (p. ex. la loi sur les immunités des organisations internationales (*International Organizations Immunities Act*) des États-Unis d'Amérique).

Par conséquent, le Fournisseur reconnaît et convient expressément que les biens et avoirs de l'UPU, y compris les archives, données, documents et fonds appartenant à l'UPU ou détenus par celle-ci (y compris, mais non exclusivement, les environnements informatiques relatifs à l'hébergement et aux données et les serveurs associés à la prestation de services, ainsi que toute donnée ou tout document sous quelque forme que ce soit appartenant à l'UPU ou détenu par celle-ci au nom de ses Pays-membres et de leurs opérateurs désignés), sont inviolables et exempts de perquisition, de réquisition, de confiscation, d'expropriation ou de toute autre forme d'ingérence exécutive, administrative, judiciaire ou législative. Le Fournisseur prend immédiatement contact avec l'UPU en cas de violation ou de tentative de violation des privilèges et immunités de l'UPU et prend toutes les mesures raisonnables pour prévenir de telles violations.

Compte tenu du statut de l'UPU en sa qualité d'institution spécialisée des Nations Unies (et sans préjudice du respect par l'UPU de toute sanction établie par le Conseil de sécurité des Nations Unies), le Soumissionnaire doit expressément attester de sa volonté et de sa capacité juridique et opérationnelle de fournir les services de manière non discriminatoire au profit de toutes les entités pouvant y prétendre établies et/ou sises sur le territoire de tout Pays-membre de l'UPU, indépendamment de l'existence de relations diplomatiques entre le pays dans lequel l'entreprise du Soumissionnaire est immatriculée et/ou dans lequel elle opère et un Pays-membre de l'UPU (y compris son ou ses opérateurs désignés).

2.11 Exonération fiscale

Conformément aux dispositions de l'article III, section 9, de la Convention sur les privilèges et immunités des institutions spécialisées, l'UPU est exempte de toute taxe directe ainsi que de toute restriction douanière, de tout droit de douane et de toute redevance de nature analogue concernant l'importation ou l'exportation de marchandises pour son usage officiel.

De plus, l'UPU, en sa qualité d'organisation intergouvernementale et d'institution spécialisée des Nations Unies, est exonérée de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en Suisse (Ordonnance relative à la loi sur la TVA, art. 22; *Instructions 2001 sur la TVA*, art. 574, 816 et autres) ainsi que dans d'autres pays; tous les prix sont donc indiqués «nets», sans TVA ou taxes analogues.

2.12 Langue

Les documents des offres transmises par les soumissionnaires sont entièrement rédigés:

- en anglais pour l'axe 1 (cinq pays d'Afrique septentrionale, orientale et australe);
- en français pour l'axe 2 (cinq pays d'Afrique septentrionale, occidentale et centrale).

Pour de plus amples informations, voir la section 2.3, concernant la portée de l'appel d'offres.

2.13 Signature

Les offres sont signées par un ou des représentants dûment désignés et autorisés à agir au nom du Soumissionnaire et investis du pouvoir d'engager la responsabilité du Soumissionnaire et d'accepter les conditions générales du présent appel d'offres.

2.14 Personnes de contact

Secrétariat du Comité d'adjudications et d'achats
 Union postale universelle
 Bureau international
 Weltpoststrasse 4
 3015 BERNE
 SUISSE
 Adresse électronique: caa@upu.int

2.15 Renseignements supplémentaires et questions

Les Soumissionnaires envoient toute question relative au contenu de cet appel d'offres ou toute demande de clarification par écrit à la ou aux personnes de contact indiquées sous 2.14 avant le 14 juin 2021 à 16 heures HAEC (UTC+2).

Les réponses aux questions des Soumissionnaires ainsi que toute information supplémentaire et mise à jour relative au présent appel d'offres seront publiées sur le site Web de l'UPU (<https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Achats>).

2.16 Dépôt des offres et date limite

Compte tenu de la situation actuelle due à la pandémie de COVID-19, toutes les offres doivent exceptionnellement être soumises à l'UPU par courrier électronique (RFP-2021-007@upu.int) exclusivement avec pour objet «RFP-2021-007 Conseil en matière d'assistance technique pour évaluer le niveau de préparation numérique pour le commerce électronique des postes de 10 pays d'Afrique».

La date limite de soumission des offres est fixée au 28 juin 2021 à 16 heures HAEC (UTC+2).

L'UPU ne prendra pas en considération les offres reçues passé ce délai. Par ailleurs, l'UPU n'acceptera pas les offres transmises à toute autre adresse ou par tout autre moyen que ceux indiqués plus haut.

La préparation et la soumission des documents relatifs aux offres par les Soumissionnaires sont gratuites pour l'UPU.

2.17 Procédure d'évaluation

L'objectif du processus d'évaluation est de garantir la sélection d'un Fournisseur qualifié, fiable et expérimenté capable de fournir les services spécialisés et de remplir les objectifs décrits dans le présent appel d'offres.

L'UPU mène cette procédure d'évaluation en vue de déterminer aussi objectivement que possible l'offre qui répond le mieux aux besoins spécifiques de l'UPU. Toutes les offres soumises font l'objet d'une évaluation approfondie, menée à la seule discrétion de l'UPU, visant à engager le fournisseur de service adéquat. Il sera dûment tenu compte du profil, des qualifications et de l'expérience spécifiques des Soumissionnaires par rapport aux services demandés.

La structure des propositions prescrite sous 3 doit être respectée par tous les Soumissionnaires. L'UPU ne prendra en considération aucune offre ne répondant pas aux critères obligatoires établis.

Les offres reçues par l'UPU doivent porter sur tous les aspects de l'appel d'offres, et toutes les modifications considérées comme nécessaires ou les éléments considérés comme manquants par les Soumissionnaires doivent être identifiés comme tels.

Les critères d'évaluation des offres sont, par ordre décroissant d'importance, les suivants:

- Qualité de la proposition (selon les spécifications du présent appel d'offres).
- Expérience avérée dans le domaine de la réalisation d'évaluations stratégiques institutionnelles et d'analyses techniques concernant la transformation numérique.
- Connaissances et expérience concernant la réalisation de projets de transformation numérique sur les marchés émergents, de préférence en Afrique.
- Expérience dans la mise en œuvre, la réalisation ou la direction de projets de transformation numérique.
- Prix.

La sélection de la meilleure offre se fondera sur une liste non exhaustive de critères définis sous 4. Il convient donc que les Soumissionnaires étudient et indiquent clairement en quoi leur offre correspond aux critères listés.

Les délibérations du Comité d'adjudications et d'achats de l'UPU sont strictement confidentielles. Le comité soumet au Directeur général du Bureau international de l'UPU un rapport sur l'évaluation des offres reçues, accompagné de sa recommandation finale, pour examen et autorisation.

L'UPU n'est pas tenue d'accepter l'offre la plus basse et se réserve le droit d'accepter tout ou partie de l'offre. Lors de l'attribution du marché, il sera tenu compte à la fois du coût global des prestations et de la nature et de la qualité des services à fournir. L'UPU se réserve également le droit de négocier les prix ainsi que les conditions générales du contrat après réception de l'offre.

Les Soumissionnaires seront informés du résultat de l'appel d'offres le plus rapidement possible après prise de décisions finale par l'UPU.

2.18 Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres

L'UPU se réserve le droit, à sa seule discrétion et à tout moment avant la conclusion de la procédure d'appel d'offres (c'est-à-dire à tout moment avant la signature du contrat correspondant avec le Fournisseur), de modifier, de suspendre ou d'annuler tout ou partie de l'appel d'offres.

2.19 Calendrier provisoire

Publication de l'appel d'offres	8 juin 2021
Date limite pour la soumission des demandes de renseignement et questions	14 juin 2021 à 16 heures HAEC (UTC+2)
Date limite pour la soumission des offres à l'UPU	28 juin 2021 à 16 heures HAEC (UTC+2)
Date prévue pour le début de la relation contractuelle	19 juillet 2021

3. Structure de l'offre/format de la réponse

Toutes les informations soumises par les Soumissionnaires doivent être en totale conformité avec les conditions générales définies sous 2, les dispositions établies sous 3 et les exigences en matière de service fixées sous 4.

3.1 *Lettre de couverture*

Chaque Soumissionnaire envoie une lettre de couverture comprenant:

- une déclaration certifiant que le Soumissionnaire a lu, compris et accepté toutes les dispositions de l'appel d'offres;
- le nom, le numéro de téléphone et les adresses postale et électronique du Soumissionnaire ainsi que le nom de son ou ses représentants;
- une déclaration indiquant que les documents de l'offre soumise sont valables pour une période minimale de cent vingt jours.

La lettre de couverture est signée par un ou des représentants dûment désignés, autorisés à agir au nom du Soumissionnaire et investis du pouvoir d'engager la responsabilité juridique du Soumissionnaire et d'accepter les conditions générales du présent appel d'offres. Elle comprend aussi une confirmation de l'octroi de cette autorisation par le Soumissionnaire.

3.2 *Résumé analytique*

Les Soumissionnaires fournissent un résumé analytique mettant en avant les aspects les plus importants de leur offre.

3.3 *Informations sur le Soumissionnaire*

Les Soumissionnaires doivent fournir les informations suivantes:

- Lettre de confirmation d'intérêt et de disponibilité en utilisant leur propre modèle.
- Compte rendu de l'expérience de l'entreprise/des consultants portant sur des projets similaires.
- Trois références professionnelles.
- Proposition technique comprenant:
 - 1° une brève description précisant en quoi le Soumissionnaire considère être le mieux placé pour ces travaux;
 - 2° une méthodologie précisant comment le Soumissionnaire abordera et réalisera les travaux.
- Proposition financière fondée sur un tarif journalier.

3.4 *Informations sur les sous-traitants*

Le Soumissionnaire fournit une liste de tous les sous-traitants auxquels il fait directement appel dans le cadre de cet appel d'offres et doit préciser leur degré de participation exact dans le cadre de la fourniture des services.

3.5 *Proposition d'ordre fonctionnel*

Les Soumissionnaires soumettent une proposition en répondant à chacune des exigences en matière de service définies sous 4. Dans cette proposition, il convient de présenter la méthodologie, les processus et le calendrier, si applicables, que les Soumissionnaires prévoient de mettre en œuvre afin de remplir les objectifs fixés dans le présent appel d'offres.

3.6 *Budget et structure tarifaire*

Le Soumissionnaire établit un devis sur la base d'un tarif journalier incluant l'ensemble des coûts applicables pour la période de contrat. Ce tarif «tout inclus» implique que l'ensemble des coûts que les consultants pourraient être amenés à engager pour la réalisation des travaux a déjà été pris en considération dans le tarif journalier mentionné dans la proposition.

Le projet sera structuré selon deux axes. Chaque axe est soumis à un plafond budgétaire de 50 000 CHF qui comprend la préparation et la validation de la méthodologie, la production des rapports pour cinq pays et la contribution au rapport continental final.

Les Soumissionnaires ne doivent pas inclure la TVA dans la structure tarifaire (v. 2.11). Toutes les informations relatives aux prix sont indiquées exclusivement en francs suisses.

3.7 *Calendrier de mise en œuvre et de paiement*

Les dates prévues pour la prestation des services sont les suivantes:

- Date de début: 19 juillet 2021.
- Date de fin: 19 octobre 2021.

Les calendriers de mise en œuvre et de paiement sont soumis à l'approbation de l'UPU.

L'UPU effectuera le paiement dans un délai de trente jours ouvrables à compter de la réception de la facture, sous réserve de l'acceptation par l'UPU des services fournis et de la transmission à l'UPU par le Fournisseur de l'ensemble des documents détaillant clairement les services correspondant à la facture (selon un format que l'UPU définira).

3.8 *Conditions générales de l'UPU*

Les Soumissionnaires incluent dans leur offre une déclaration d'acceptation des conditions générales applicables aux contrats relatifs à la fourniture de services jointes pour référence.

Les clauses définitives de tout contrat résultant de cet appel d'offres sont définies par l'UPU, puis soumises à l'acceptation du Fournisseur. Les négociations contractuelles démarrent seulement après que l'UPU a pris une décision finale concernant le Fournisseur retenu.

4. Exigences en matière de service

4.1 *Description des services de conseil*

L'UPU est à la recherche de consultants expérimentés afin d'aider les postes à établir une stratégie de transformation numérique et un plan d'activités, de stimuler la modernisation du portefeuille de services des postes dans le domaine du commerce électronique et des services gouvernementaux en ligne et d'améliorer l'intégration du commerce électronique pour les petites et moyennes entreprises. Le projet comprend les travaux suivants:

- Évaluation de la capacité numérique et du niveau de préparation au commerce électronique de 10 pays.
- Rapport continental établissant des observations et recommandations d'ordre général.

Concernant la méthodologie et l'organisation des travaux, les consultants appliqueront la méthode de préparation numérique au commerce électronique figurant en annexe 1 dans le cadre de leurs services. Il est attendu que celle-ci soit révisée et améliorée par les consultants au début de la mission, en concertation avec l'UPU et sous réserve de l'approbation de cette dernière.

Après une réunion de lancement lors de laquelle la méthode, l'organisation des travaux et le plan de travail seront présentés, les consultants mèneront plusieurs entretiens, ateliers, séminaires et réunions, selon les besoins, et produiront:

- un rapport d'évaluation du niveau de préparation numérique au commerce électronique des postes d'Afrique précisant les actions requises de la part de chaque État membre participant à l'étude. Ces travaux comprennent l'évaluation des capacités numériques selon la méthode de préparation numérique au commerce électronique et des possibilités d'utilisation des outils de transformation relatifs à la préparation numérique au commerce électronique (catalyseurs);
- un rapport dans le cadre de l'étude principale portant sur les mécanismes d'appui prioritaires et contenant des propositions de solutions et des recommandations pour le développement du commerce électronique, en partenariat avec les postes africaines, ainsi qu'une évaluation de la stratégie numérique;
- un rapport sur l'atelier de validation indiquant l'intérêt exprimé par les États membres de l'Union africaine participant à l'étude concernant l'extension des mécanismes existants, les contraintes limitant un déploiement à plus grande échelle et les éventuelles mesures de suivi à entreprendre (étude de faisabilité à l'échelle nationale, analyse des partenariats et financement éventuel).

Les résultats de ces travaux seront examinés et validés à chaque étape par le Bureau international de l'UPU, en coordination avec l'Union africaine et les partenaires du projet.

Dans le cadre de ce projet, des réunions avec divers acteurs seront nécessaires, y compris avec les ministères concernés, les équipes de direction des postes, les responsables de produits et les employés sur le terrain, ainsi qu'avec d'autres acteurs externes pertinents, afin de mieux comprendre la dynamique du marché et les opportunités pour les postes dans le domaine du commerce électronique et des services gouvernementaux en ligne. Il est attendu que les consultants déterminent quels sont les acteurs pertinents de la chaîne de valeur du commerce électronique dans chaque pays participant à l'étude en s'appuyant sur leurs connaissances du contexte local afin de veiller à ce que les résultats de l'évaluation reflètent les attentes des clients.

Les consultants fourniront à l'UPU un rapport contenant des recommandations permettant aux États membres participant à l'étude de formuler leur stratégie pour les services numériques. Les consultants aideront également les États membres à identifier les modèles d'activités adaptés et les principales considérations dont il faut tenir compte pour la transformation numérique des services postaux.

Les consultants veilleront à ce que l'Union africaine et ses États membres disposent des informations nécessaires concernant les solutions existantes en Afrique pour faciliter le développement du commerce électronique et l'identification des partenaires pouvant être mobilisés pour reproduire de telles initiatives dans d'autres pays.

Les consultants rendront compte au Chef du programme «Économie numérique et commerce» du Bureau international de l'UPU et travailleront en étroite collaboration avec les partenaires de l'UPU et les experts de l'Union africaine.

4.2 Exigences en matière de qualification et d'expérience des consultants proposés par le Soumissionnaire

Formation: Master en administration commerciale, technologie, économie ou tout autre domaine lié.

Expérience:

- Expérience avérée dans les évaluations stratégiques institutionnelles et dans la mise en œuvre de changements organisationnels liés à la transformation numérique et à l'adoption des services numériques dans des pays en développement.
- Au moins sept ans d'expérience dans le domaine des services mobiles ou numériques dans les pays émergents ou en développement.
- Une expérience en Afrique serait hautement souhaitable.
- Une expérience en matière de stratégie et/ou d'exploitation dans le domaine postal, logistique ou du commerce électronique constituerait un atout.

Compétences linguistiques requises:

- Parfaite maîtrise de l'anglais pour l'axe 1.
- Parfaite maîtrise du français pour l'axe 2.

Compétences:

- Sens prononcé des relations humaines et bonne aptitude à communiquer.
- Excellentes capacités d'analyse et de rédaction, notamment de rapports.
- Aptitude à planifier, organiser, mener à bien et rendre compte des activités.
- Aptitude à travailler sous pression et à respecter des délais serrés.
- Maîtrise des logiciels informatiques de bureautique et d'Internet pour la réalisation de recherches.
- Excellentes compétences en matière de communication, de gestion de projet et d'organisation.
- Excellentes compétences en matière de présentation et d'animation.
- Intégrité et respect des normes éthiques.
- Attitude positive et constructive dans le travail.
- Sensibilité aux questions de diversité culturelle, de genre, de religion, de race, de nationalité et d'âge et excellentes capacités d'adaptation.
- Volonté et capacité de voyager dans les pays d'Afrique visés par ce projet.
- Capacité de réflexion sur les plans stratégique et opérationnel et aptitude à diriger les travaux dans le cadre de la collaboration avec l'équipe locale dans chaque pays.
- Capacité de présenter des idées reposant sur une analyse solide, étant donné qu'il convient de formuler des recommandations en se fondant sur des preuves et de planifier le déploiement des activités en accordant une attention particulière aux détails dans le cadre de ce projet.

Les Soumissionnaires doivent démontrer qu'ils ont obtenu des résultats satisfaisants pour des activités similaires (lettres de référence et/ou certificats d'achèvement des travaux). Les transactions et activités commerciales menées par le Soumissionnaire doivent être conformes aux mandats et aux principes de l'UPU.

4.3 Exigences applicables aux consultants

Si le Soumissionnaire n'est pas un consultant indépendant, il doit proposer au moins trois consultants répondant aux exigences énoncées dans le présent appel d'offres pour la prestation des services et la réalisation des activités qui y sont décrits. Le Soumissionnaire est tenu de fournir le curriculum vitae, les diplômes ainsi qu'une lettre de motivation et une brève présentation (1000 mots au maximum) expliquant la démarche et la méthode que le consultant compte employer pour la réalisation du projet à des fins de vérification et d'évaluation par l'UPU. L'UPU se réserve le droit de rejeter tout consultant proposé ne répondant pas aux exigences définies dans le présent appel d'offres.

Si le Soumissionnaire n'est pas un consultant indépendant, il doit décrire toutes les procédures pertinentes concernant le remplacement des consultants proposés dans l'éventualité d'une demande de l'UPU en ce sens.

4.4 Durée des services

Il est attendu que la durée de la prestation soit de quatre-vingts jours de travail au total, répartis de la manière suivante:

- Validation initiale de la méthodologie et élaboration de la méthode d'évaluation du niveau de préparation numérique pour le commerce électronique.
- Pour chaque évaluation de pays (x10):
 - une journée de préparation (examen de la documentation et des rapports, discussions avec la poste et l'UPU et coordination avec les partenaires);
 - cinq jours pour consulter les acteurs et faire le point à la suite des consultations;
 - une journée pour rédiger le rapport d'évaluation pour le pays.
- Rapport final continental.

4.5 *Lieu de fourniture des services*

Les consultants peuvent travailler à distance depuis leur pays de résidence pour les travaux de recherche préalables et la rédaction des rapports. Ils devront se rendre dans les pays d'Afrique concernés pour la consultation des acteurs.

Les missions auront lieu dans les sous-régions suivantes:

<i>Régions</i>	<i>Afrique occidentale (francophone)</i>	<i>Afrique centrale (francophone)</i>	<i>Afrique du Nord (anglophone)</i>	<i>Afrique orientale (anglophone)</i>	<i>Afrique australe (anglophone)</i>
Nombre de pays	2	2	2	2	2

La forme que prendra la consultation des acteurs dans le pays sera définie en fonction de la situation relative à la pandémie de COVID-19.

4.6 *Rapports*

Les parties conviennent d'une méthode spécifique et systématique pour l'établissement de rapports ainsi que de principes concernant la documentation.

4.7 *Autres exigences*

Les Soumissionnaires doivent décrire toute procédure pertinente pour assurer la continuité des services fournis et garantir le remplacement et le recyclage du personnel ainsi que toute procédure pertinente en matière de gestion de projet et de communication.

Par ailleurs, les Soumissionnaires confirment que leur offre couvre tous les coûts liés à la prestation des services faisant l'objet du présent appel d'offres. Les autres dépenses engagées par le Fournisseur, y compris les frais de déplacement et de subsistance occasionnés par la prestation des services convenus dans des locaux désignés spécifiquement par l'UPU autres que ceux du Fournisseur, sont soumises au consentement écrit préalable de l'UPU. Aucuns autres frais ne seront payés, à l'exception du remboursement d'autres coûts inévitables et nécessaires pour assurer la prestation des services convenus ne pouvant être engagés sans le consentement écrit préalable de l'UPU.

4.8 *Informations supplémentaires*

Les Soumissionnaires peuvent inclure toute information supplémentaire jugée nécessaire ou pertinente pour permettre à l'UPU d'avoir une compréhension claire et détaillée des services proposés.