

---

---

**CREDITINFO WEST AFRICA**  
**Bureau d'Information sur le Crédit de l'UEMOA**

---

---

**TERMES DE RÉFÉRENCE**  
**Mise en Place d'un Centre d'Appels**

1

Octobre 2026  
A but d'appel d'Offres  
Direction Commerciale

## Table des matières

|                                                            |   |
|------------------------------------------------------------|---|
| 1. PRÉSENTATION DU PROJET.....                             | 5 |
| 1.1. Contexte et Justification Stratégique.....            | 5 |
| 1.2. Objectifs Généraux .....                              | 5 |
| 1.3. Cadre et Durée .....                                  | 5 |
| 2. DESCRIPTION DES BESOINS OPÉRATIONNELS.....              | 5 |
| 2.1. Types de Flux.....                                    | 5 |
| Appels Entrants .....                                      | 5 |
| Appels Sortants .....                                      | 5 |
| Canaux Additionnels.....                                   | 5 |
| 2.2. Dimensionnement Opérationnel.....                     | 6 |
| Horaires.....                                              | 6 |
| 3. OBJECTIFS ET RÉSULTATS ATTENDUS.....                    | 6 |
| 3.1. Objectifs Spécifiques .....                           | 6 |
| 3.2. Livrables.....                                        | 6 |
| 4. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS.....                      | 6 |
| 4.1. Ressources Humaines.....                              | 6 |
| 4.2. Infrastructure Technologique.....                     | 7 |
| 4.3. Responsabilités du Prestataire.....                   | 7 |
| 5. EXIGENCES TECHNIQUES DÉTAILLÉES .....                   | 7 |
| 5.1. Outils Métiers - Intégration CRM.....                 | 7 |
| 5.1.1 Compatibilité CRM.....                               | 7 |
| 5.2. Téléphonie - Serveur Vocal Interactif (SVI) .....     | 7 |
| 5.2.1 Architecture SVI.....                                | 7 |
| 5.2.2 Hébergement et Infrastructure .....                  | 8 |
| 5.2.3 Compatibilité avec les Opérateurs Téléphoniques..... | 8 |
| 5.2.4 Disponibilité et Continuité de Service.....          | 8 |
| 5.3. Enregistrement des Appels.....                        | 8 |
| 5.3.1 Stockage et Archivage .....                          | 8 |
| 5.3.2 Garanties et Conformité.....                         | 8 |
| 5.3.3 Utilisation et Traçabilité .....                     | 9 |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 5.4. Sécurité des Données - Conformité RGPD et Cybersécurité..... | 9  |
| 5.4.1 Chiffrement des Flux.....                                   | 9  |
| 5.4.2 VPN Site-to-Site.....                                       | 9  |
| 5.4.3 Conformité RGPD et Protection des Données Personnelles..... | 9  |
| 5.4.4 Certification Sécurité .....                                | 9  |
| 5.5. Contrôle d'Accès et Audit.....                               | 9  |
| 5.5.1 Authentification Forte.....                                 | 9  |
| 5.5.2 Principe du Moindre Privilège.....                          | 9  |
| 5.5.3 Journalisation et Audit.....                                | 10 |
| 5.5.4 Audit Externe .....                                         | 10 |
| 5.6. Plateforme de Centre d'Appels.....                           | 10 |
| 5.6.1 Architecture Générale.....                                  | 10 |
| 5.6.2 Spécifications Techniques Minimales.....                    | 10 |
| 5.7. Infrastructure et Ressources IT.....                         | 10 |
| 5.7.1 Serveurs et Hébergement.....                                | 10 |
| 5.7.2 Connectivité Internet.....                                  | 10 |
| 5.7.3 Postes de Travail.....                                      | 10 |
| 6. MODALITÉS DE REPORTING ET FACTURATION .....                    | 11 |
| 6.1. Système de Reporting.....                                    | 11 |
| Rapports Quotidiens.....                                          | 11 |
| Rapports Hebdomadaires.....                                       | 11 |
| Rapports Mensuels.....                                            | 11 |
| 6.2. Modèles de Facturation.....                                  | 11 |
| 7. CRITÈRES DE PERFORMANCE ET ÉVALUATION.....                     | 11 |
| 7.1. Indicateurs Clés de Performance.....                         | 11 |
| 8. MODALITÉS DE COLLABORATION.....                                | 11 |
| 8.1. Gouvernance.....                                             | 11 |
| 8.2. Formation et Conformité .....                                | 12 |
| 9. EXIGENCES POUR LE PRESTATAIRE .....                            | 12 |
| SECTION OPÉRATIONNELLE.....                                       | 12 |
| SECTION TECHNIQUE .....                                           | 12 |

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| SECTION FINANCIÈRE.....                                     | 12 |
| 10. CALENDRIER INDICATIF .....                              | 12 |
| 11 MODALITÉS DE SOUMISSION ET D'ÉVALUATION DES OFFRES ..... | 13 |
| 11.2 Modalités de Soumission des Offres.....                | 13 |
| 11.2 Délai de Soumission et validité des offres.....        | 13 |
| 11.3 Processus d'Évaluation des Offres.....                 | 14 |
| CONCLUSION.....                                             | 14 |

## 1. PRÉSENTATION DU PROJET

### 1.1. Contexte et Justification Stratégique

Creditinfo West Africa est un Bureau d'Information sur le Crédit opérant dans l'espace UEMOA, avec 8 pays inclus dont le siège en Côte d'Ivoire et les bureaux de représentation au Bénin, Burkina Faso, Guinée Bissau, Mali, Niger, Sénégal et Togo.

Notre mission est de faciliter l'accès à l'information financière et de promouvoir l'inclusion financière. Depuis sa mise en œuvre en 2015, Creditinfo West Africa ayant atteint une certaine maturité fait face à un besoin de centralisation des données de relations clients.

Cette initiative répond à un besoin stratégique d'améliorer la gestion de la relation client et d'étendre la couverture des services de sensibilisation, de prospection et de suivi autour des 8 différents pays de l'UEMOA.

Le centre d'appels constitue un levier essentiel pour renforcer la présence de Creditinfo West Africa auprès de ses clients et partenaires institutionnels.

### 1.2. Objectifs Généraux

- Assurer une gestion optimale des demandes clients
- Offrir un service après-vente de qualité
- Conduire des campagnes sortantes stratégiques

### 1.3. Cadre et Durée

Une collaboration à moyen et long terme est envisagée, avec une architecture modulable permettant d'ajuster les ressources selon l'évolution des besoins.

## 2. DESCRIPTION DES BESOINS OPÉRATIONNELS

### 2.1. Types de Flux

#### Appels Entrants

- Gestion des demandes d'informations clients
- Traitement des réclamations et problèmes techniques

#### Appels Sortants

- Campagnes de sensibilisation
- Campagnes de prospection commerciale
- Relances clients et suivi d'accords

#### Canaux Additionnels

- E-mails, Chat, WhatsApp.

## 2.2. Dimensionnement Opérationnel

Volumétrie : Le prestataire proposera des scénarios de volumétrie (faible, moyen, élevé) basés sur son expertise et selon le flux défini par Creditinfo West Africa qui lui sera communiqué.

### Horaires

- Lundi au Samedi
- Extensions possibles selon besoins

## 3. OBJECTIFS ET RÉSULTATS ATTENDUS

### 3.1. Objectifs Spécifiques

- Réponse à tous appels dans délai maximal de 10 secondes
- Taux de satisfaction client minimum 85%
- Résoudre 80% des demandes au premier contact
- Taux de conformité  $\geq 95\%$
- Générer des leads commerciaux qualifiés

### 3.2. Livrables

- Centre opérationnel fonctionnel
- Infrastructure technologique sécurisée
- Documentation procédures et protocoles
- Rapports et tableaux de bord temps réel
- Plan d'amélioration continue

6

## 4. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS

### 4.1. Ressources Humaines

- Agents d'appels bilingues avec expérience avérée

#### – Niveau d'études

**Minimum Bac+2** (BTS en communication, gestion commerciale avec une appétence pour l'informatique)

#### – Expérience professionnelle

Une première expérience en relation/service client est fortement recommandée  
Minimum 2 ans d'expérience (idéalement dans un centre d'appel)

- Superviseurs d'équipes qualifiés
- Formateurs spécialisés
- Support technique informatique

- Manager opérationnel senior

#### **4.2. Infrastructure Technologique**

- Système VoIP performant et redondant
- Logiciel de gestion CTI/CRM intégré
- Système d'enregistrement conforme UEMOA
- Infrastructure de sécurité robuste
- Postes ergonomiques avec connexion haute débit

#### **4.3. Responsabilités du Prestataire**

- Recruter et gérer opérationnellement le personnel
- Procurer toutes ressources technologiques
- Implémenter un contrôle qualité régulier
- Respecter les délais et SLA convenus
- Assurer la confidentialité et la sécurité des données

### **5. EXIGENCES TECHNIQUES DÉTAILLÉES**

#### **5.1. Outils Métiers - Intégration CRM**

##### **5.1.1 Compatibilité CRM**

La solution proposée doit être intégrable avec VtigerCRM, la plateforme CRM locale de Creditinfo West Africa. VtigerCRM dispose des fonctionnalités adaptées pour l'interconnexion avec un SVI (Serveur Vocal Interactif).

Le prestataire devra :

- Assurer une intégration complète et bidirectionnelle avec VtigerCRM
- Mettre en place les connecteurs API appropriés
- Synchroniser les données clients entre le CRM et la plateforme de centre d'appels
- Fournir une documentation technique détaillée de l'intégration
- Assurer la maintenance et la mise à jour des connecteurs

#### **5.2. Téléphonie - Serveur Vocal Interactif (SVI)**

##### **5.2.1 Architecture SVI**

Le prestataire mettra en place un Serveur Vocal Interactif pour :

- La réception des appels
- Le traitement automatisé des demandes simples
- L'orientation intelligente des flux téléphoniques vers les agents appropriés
- La réduction du temps d'attente

### 5.2.2 Hébergement et Infrastructure

- Le SVI sera hébergé sur le serveur de Creditinfo West Africa
- La solution doit être compatible avec VtigerCRM pour une meilleure interconnexion
- Les flux d'appels doivent être traités en temps réel
- Redondance et basculement automatique en cas de défaillance

### 5.2.3 Compatibilité avec les Opérateurs Téléphoniques

La plateforme doit être compatible avec les SIP Trunks des opérateurs suivants dans l'espace UEMOA :

| Pays          | Opérateur               |
|---------------|-------------------------|
| Côte d'Ivoire | Orange                  |
| Sénégal       | Sonatel                 |
| Mali          | Orange                  |
| Togo          | YAS                     |
| Niger         | SONITEL / Niger Telecom |
| Bénin         | MTN                     |
| Burkina Faso  | MOOV                    |
| Guinée-Bissau | MTN                     |

### 5.2.4 Disponibilité et Continuité de Service

- Disponibilité garantie : 99%
- Temps de rétablissement garanti (RTO) : < 2 heures en cas d'incident
- Plan de continuité en cas de défaillance
- Processus d'escalade défini pour les incidents critiques

## 5.3. Enregistrement des Appels

### 5.3.1 Stockage et Archivage

- Tous les appels et données associées doivent être enregistrés et conservés
- Les enregistrements doivent être stockés exclusivement dans l'espace UEMOA
- Délai de rétention : 06 mois minimum

### 5.3.2 Garanties et Conformité

Le prestataire devra :

- Fournir des garanties écrites sur le respect de l'exigence de localisation des données en UEMOA
- Documenter les mesures de sécurité mises en place
- Assurer la traçabilité complète des accès aux enregistrements
- Garantir la mise en place d'un dispositif de gestion des réclamations conforme aux exigences réglementaires
- Respecter les obligations légales de conformité locale

### 5.3.3 Utilisation et Traçabilité

- Les enregistrements seront utilisés à des fins de formation, contrôle qualité et conformité légale ;
- Un audit de l'utilisation des enregistrements doit être possible
- Les droits d'accès aux enregistrements doivent être restreints et loggés ;

## 5.4. Sécurité des Données - Conformité RGPD et Cybersécurité

### 5.4.1 Chiffrement des Flux

- Tous les flux de données doivent être chiffrés en utilisant TLS/SRTP
- Protocoles standards de sécurité appliqués à tous les échanges
- Certificats valides et à jour pour les connexions sécurisées

### 5.4.2 VPN Site-to-Site

Un VPN site-to-site sécurisé sera établi et maintenu entre les infrastructures de :

- Creditinfo West Africa (BIC)
- Le prestataire (centre d'appels)

Ce VPN couvrira tous les échanges entre le CRM (VtigerCRM) et le SVI.

### 5.4.3 Conformité RGPD et Protection des Données Personnelles

Le prestataire devra :

- Respecter intégralement les obligations du RGPD
- Garantir la protection des données à caractère personnel
- Mettre en place des mesures de sécurité adaptées aux risques
- Fournir une documentation détaillée sur les mesures de protection
- Signer un contrat de traitement des données si applicable

### 5.4.4 Certification Sécurité

Une certification ISO 27001 ou équivalente est vivement recommandée et constituera un avantage compétitif.

## 5.5. Contrôle d'Accès et Audit

### 5.5.1 Authentification Forte

- Identification forte obligatoire pour tout accès aux systèmes
- MFA (Multi-Factor Authentication) vivement recommandée
- Gestion centralisée des identifiants

### 5.5.2 Principe du Moindre Privilège

- Chaque utilisateur aura accès uniquement aux ressources nécessaires à ses fonctions
- Les droits d'accès seront régulièrement audités et actualisés
- Les comptes inactifs seront désactivés automatiquement

### 5.5.3 Journalisation et Audit

- Tous les accès aux données sauvegardées doivent être loggés
- Les journaux d'accès seront conservés pendant 12 mois minimum
- Les logs doivent inclure : utilisateur, date/heure, action effectuée, données accédées
- Possibilité d'audit technique sur demande de Creditinfo West Africa

### 5.5.4 Audit Externe

- Creditinfo West Africa pourra réaliser des audits techniques à tout moment
- Le prestataire doit coopérer pleinement aux audits
- Les résultats d'audit doivent être documentés et partagés

## 5.6. Plateforme de Centre d'Appels

### 5.6.1 Architecture Générale

La plateforme doit :

- Être basée sur une technologie compatible avec VtigerCRM
- Disposer des fonctionnalités complètes de gestion de centre d'appels
- Supporter les flux entrants et sortants
- Intégrer les canaux omnicanaux (téléphone, chat, email, WhatsApp)
- Fournir des tableaux de bord temps réel

10

### 5.6.2 Spécifications Techniques Minimales

- Supports multisites si nécessaire
- Scalabilité horizontale et verticale
- Interface utilisateur intuitive et multilingue (minimum français, anglais)
- APIs documentées pour intégrations tierces
- Rapports configurables et exports de données

## 5.7. Infrastructure et Ressources IT

### 5.7.1 Serveurs et Hébergement

- Serveurs dédiés ou infrastructure cloud à haute disponibilité
- Sauvegardes régulières et tests de restauration
- Plan de reprise après sinistre documenté
- Redondance des composants critiques

### 5.7.2 Connectivité Internet

- Bande passante suffisante pour gérer les appels et données (à dimensionner selon volumétrie)
- Connexions redondantes si possible
- QoS (Quality of Service) configuré pour prioriser les flux critiques

### 5.7.3 Postes de Travail

- Ordinateurs performants et ergonomiques

- Casques de qualité professionnelle
- Connexions haute débit (minimum ADSL, fibre recommandée)
- Logiciels nécessaires préinstallés et maintenus à jour

## 6. MODALITÉS DE REPORTING ET FACTURATION

### 6.1. Système de Reporting

#### Rapports Quotidiens

Résumé des opérations : appels, durées, taux de réponse, incidents.

#### Rapports Hebdomadaires

Analyse détaillée des tendances et actions correctives.

#### Rapports Mensuels

Performance vs KPIs et recommandations stratégiques.

### 6.2. Modèles de Facturation

- Forfait mensuel fixe
- À l'heure de production
- Hybride avec primes au succès
- À la performance mesurable

11

## 7. CRITÈRES DE PERFORMANCE ET ÉVALUATION

### 7.1. Indicateurs Clés de Performance

| Indicateur             | Description                 | Cible    | Fréquence |
|------------------------|-----------------------------|----------|-----------|
| Taux de Réponse        | Appels répondus vs entrants | ≥ 95%    | Quotidien |
| Délai de Réponse       | Délai moyen d'attente       | ≤ 30 sec | Quotidien |
| Résolution 1er Contact | Demandes résolues           | ≥ 80%    | Mensuel   |
| Satisfaction Client    | Score CSAT                  | ≥ 85%    | Mensuel   |
| Qualité Service        | Appels conformes            | ≥ 95%    | Mensuel   |

## 8. MODALITÉS DE COLLABORATION

### 8.1. Gouvernance

- Comité de pilotage mensuel (opérationnel)
- Comité de pilotage trimestriel (stratégique)
- Point d'escalade défini pour incidents critiques
- Révision annuelle des objectifs

## 8.2. Formation et Conformité

- Formation initiale complète du personnel
- Sessions trimestrielles
- Respect RGPD et normes UEMOA
- Conformité législation locale

## 9. EXIGENCES POUR LE PRESTATAIRE

Le prestataire devra soumettre une offre complète incluant :

### SECTION OPÉRATIONNELLE

- Approche opérationnelle et méthodologique détaillée
- Organigramme et CV des responsables
- Plan de recrutement et formation
- Scénarios de volumétrie
- Plan d'assurance qualité
- Plan de transition
- Références clients existants

### SECTION TECHNIQUE

- Architecture technologique détaillée
- Schéma d'intégration avec VtigerCRM (diagramme + documentation)
- Configuration et architecture du SVI
- Documentation de compatibilité avec les SIP Trunks des opérateurs UEMOA
- Plan de sécurité détaillé (chiffrement, VPN, authentification)
- Architecture de stockage des enregistrements (localisation UEMOA, rétention)
- Procédures d'audit et de logging
- Plan de continuité de service et de reprise après sinistre
- Certifications de sécurité (ISO 27001 ou équivalent si disponible)

### SECTION FINANCIÈRE

- Proposition financière complète
- Détail des coûts (infrastructure, personnel, maintenance)
- Modèle de facturation proposé
- Conditions de révision des prix

## 10. CALENDRIER INDICATIF

| Étape               | Délai    |
|---------------------|----------|
| Publication des TdR | Immédiat |

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Soumission des offres</b>   | 15 jours calendaires     |
| <b>Évaluation et sélection</b> | 2 à 3 semaines           |
| <b>Signature contrat</b>       | Immédiat après sélection |
| <b>Déploiement complet</b>     | 4 à 6 semaines           |
| <b>Lancement opérationnel</b>  | À préciser               |

## 11 MODALITÉS DE SOUMISSION ET D'ÉVALUATION DES OFFRES

### 11.2 Modalités de soumission des offres

Les prestataires intéressés sont invités à soumettre une offre complète comprenant :

- Une offre technique ;
- Une offre financière ;
- Les documents administratifs et légaux requis.

Les offres doivent être transmises dans des enveloppes scellées, séparées au siège de Creditinfo West Africa et sous format électronique (PDF) aux adresses indiquées de l'établissement.

Email: [ciwa.infos@creditinfo.com](mailto:ciwa.infos@creditinfo.com)

Adresse: Boulevard de la République x Avenue Crozet, Immeuble XL 1er étage – Plateau

Contact: +225 27 22 41 16 69

13

Les soumissions devront impérativement comporter :

- La présentation du prestataire ;
- Les références similaires ;
- La méthodologie proposée ;
- Le planning prévisionnel de mise en œuvre ;
- La proposition financière détaillée.

Toute offre incomplète ou reçue hors délai sera automatiquement rejetée.

### 11.2 Délai de soumission et validité des offres

La date limite de soumission des offres est fixée **au 30 novembre 2026** aux heures d'ouvertures (8h à 17h). Les offres reçues après cette échéance ne seront pas prises en compte.

Les soumissionnaires devront maintenir leurs offres valides pour une durée minimale de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à compter de la date limite de soumission.

### 11.3 Processus d'Évaluation des Offres

L'évaluation des offres se fera en deux étapes : l'évaluation technique et l'évaluation financière. Seules les offres ayant satisfait aux exigences techniques minimales feront l'objet d'une évaluation financière.

- **L'évaluation technique** portera notamment une notation précise suivante:

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| Compréhension des besoins et méthodologie      | 20 %         |
| Qualité de la solution technologique proposée  | 25 %         |
| Sécurité, conformité et protection des données | 20 %         |
| Expérience et références similaires            | 15 %         |
| Qualité des ressources humaines proposées      | 10 %         |
| Plan de continuité et support technique        | 10 %         |
| <b>Score technique</b>                         | <b>100 %</b> |

- **L'évaluation financière** quant à elle, devra suivre les points suivants:

| <b>Critères d'évaluation financière</b>                                                                                 | <b>Pondération</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Compétitivité du coût global de la solution (mise en œuvre, intégration, déploiement et mise en service)                | 35 %               |
| Coût des services récurrents (maintenance, support, licences et exploitation de la solution)                            | 25 %               |
| Pertinence de la proposition financière (cohérence entre les prestations proposées et les coûts associés)               | 15 %               |
| Flexibilité du modèle économique (mode de facturation, évolutivité des coûts, capacité d'adaptation aux besoins futurs) | 15 %               |
| Conditions commerciales et financières (modalités de paiement, validité de l'offre, révision des prix et garanties)     | 10 %               |
| <b>Score</b>                                                                                                            | <b>100 %</b>       |

Un seuil minimal de qualification technique de 70% est exigé avant l'ouverture des offres financières.

**NB: Toute offre incomplète ou reçue hors délai sera automatiquement rejetée.**

## CONCLUSION

Ces Termes de Référence établissent le cadre détaillé pour la mise en place d'un centre d'appels performant au service de Creditinfo West Africa. Les exigences techniques sont définies pour assurer une intégration « seamless » avec les systèmes existants (VtigerCRM), une sécurité robuste des données et une conformité totale aux normes UEMOA et internationales.

Les prestataires intéressés doivent soumettre des offres complètes répondant à l'ensemble des exigences énoncées, avec une attention particulière aux aspects techniques et de sécurité.

Cette collaboration sera fondée sur les principes de transparence, d'excellence opérationnelle et d'amélioration continue pour mieux servir nos clients et promouvoir l'inclusion financière dans l'espace UEMOA.