



AVIS A MANIFESTATION D'INTERÊT POUR LE RECRUTEMENT D'UN CABINET
POUR L'ACQUISITION, DEPLOIEMENT ET MAINTENANCE D'UNE SOLUTION
INTEGREE DE GESTION DES RENDEZ-VOUS ET DES FILES D'ATTENTE AU
SEIN DES UNITES DE L'ANIP.

Pays : République du Bénin

Nom du projet : Projet d'Identification Unique pour l'Intégration Régionale et l'Inclusion en Afrique de l'Ouest (WURI-BENIN)

Numéro du Don : Don N° D610-BJ / Crédit IDA N°6611-BJ

Référence : BJ-WURI - BENIN-565378-CS-CQS du 07 AOUT 2026

Intitulé de la Mission : AVIS A MANIFESTATION D'INTERÊT POUR LE RECRUTEMENT D'UN CABINET POUR L'ACQUISITION, DEPLOIEMENT ET MAINTENANCE D'UNE SOLUTION INTEGREE DE GESTION DES RENDEZ-VOUS ET DES FILES D'ATTENTE AU SEIN DES UNITES DE L'ANIP.

N° de référence : BJ-WURI - BENIN-565378-CS-CQS du 07/08/2026

- I- Le Gouvernement de la République du BENIN a reçu un financement de la Banque mondiale pour couvrir le coût du Projet d'identification unique pour l'intégration et l'inclusion en Afrique de l'Ouest (WURI) et a l'intention d'affecter une partie du produit à des services de consultant.
- 2- La mission du consultant (cabinet) consistera à l'acquisition, le déploiement et la maintenance d'une solution intégrée de gestion des rendez-vous et des files d'attente au sein des unités de l'ANIP, en mettant en œuvre une plateforme centralisée permettant la gestion des rendez-vous, la gestion des files d'attente et le pilotage en temps réel des flux usagers dans l'ensemble des points physiques d'accueil de l'agence.

De façon spécifique, il s'agira de :

- Digitaliser la prise de rendez-vous pour l'ensemble des services de l'ANIP ;
- Réduire les temps d'attente des usagers ;



AVIS A MANIFESTATION D'INTERÊT POUR LE RECRUTEMENT D'UN CABINET POUR L'ACQUISITION, DEPLOIEMENT ET MAINTENANCE D'UNE SOLUTION INTEGREE DE GESTION DES RENDEZ-VOUS ET DES FILES D'ATTENTE AU SEIN DES UNITES DE L'ANIP

KPADONOU D. Macchabées
Administrateur des Services Financiers

- Optimiser les capacités d'accueil des unités ;
- Fluidifier le parcours usager avant, pendant et après une visite ;
- Offrir une visibilité temps réel sur l'activité des unités ;
- Permettre une meilleure planification des ressources ;
- Produire des indicateurs de performance fiables ;
- Renforcer la satisfaction des usagers ;
- Garantir l'intégration avec le CRM et les autres plateformes de relation usager.



- 3- La durée de réalisation de la mission sera de six (06) mois à partir de la date de notification de service, y compris les délais de validation et de livraison du rapport final.
- 4- Le Coordonnateur National du Projet WURI BENIN, représentant l'Autorité Contractante, par la présente sollicitation de manifestation d'intérêt, invite les consultants (cabinets) admissibles à présenter leur candidature pour fournir les services décrits ci-dessus.
- 5- A ce titre, les agences intéressées doivent fournir les informations indiquant qu'ils sont qualifiés pour exécuter les services. Le dossier de candidature comprendra :
 - Une lettre de manifestation d'intérêt précisant la mission ;
 - Le registre de commerce ou tout autre document similaire pouvant prouver les années d'exercices et domaines d'activité ;
 - Les références techniques accompagnées des preuves (attestation de bonne fin d'exécution ou procès-verbaux de réceptions).
- 6- Le cabinet sera sélectionné par la méthode de « Sélection fondée sur les Qualifications de Consultant (QC) » décrite au paragraphe 7.II du Règlement sur la passation des marchés de la Banque mondiale en date de septembre 2025. A l'issue de l'évaluation des références, le consultant ayant présenté le meilleur niveau de qualification et d'expériences en rapport avec la mission, sera invité à soumettre des propositions technique et financière puis à négocier le contrat.
- 7- L'attention des agences intéressées est attirée sur les paragraphes 3.I4, 3.I6 et 3.I7 de la Section III du Règlement sur la passation des marchés de la Banque mondiale, qui décrivent la politique de la Banque en matière de conflits d'intérêts.



- 8- Les cabinets peuvent s'associer avec d'autres cabinets sous forme de groupement de firmes ou d'un accord de sous-traitance en vue du renforcement de leurs qualifications. Dans le cas d'un Groupement, tous les partenaires du Groupement seront conjointement et solidairement responsables de la totalité du contrat.
- 9- Les manifestations d'intérêt rédigées en langue française en quatre (04) exemplaires (1 original et 3 copies plus une version scannée sur clé USB), portant la mention « MANIFESTATION D'INTERÊT POUR LE RECRUTEMENT D'UN CABINET POUR LE RECRUTEMENT D'UN CABINET POUR L'ACQUISITION, DEPLOIEMENT ET MAINTENANCE D'UNE SOLUTION INTEGREE DE GESTION DES RENDEZ-VOUS ET DES FILES D'ATTENTE AU SEIN DES UNITES DE L'ANIP » doivent être déposées au plus tard le 02/09/... 2026 à 10 heures 00 minute (heure de Cotonou) à l'adresse indiquée ci-dessous :

Secrétariat du Projet WURI, sis dans la rue de Golden Tulip à 150 m de la plage Obama Beach, Cotonou, République du Bénin, téléphone : +229 01 21 60 29 50/ 01 91 51 10 10, email : contact@wuri-benin.org

Et l'ouverture des plis aura lieu à la même adresse, le même jour, soit le 02/09/... 2026 à 10 heures 30 minute (heure de Cotonou).

- 10- Les consultants peuvent avoir plus d'informations au **Secrétariat de l'Unité de Gestion du Projet WURI BENIN** ayant son siège à Cotonou, rue de Golden Tulip, 150 m de la plage Obama Beach Tél : 91 51 10 10, e-mail : contact@wuri-benin.org tous les jours ouvrables de 08 heures à 12 heures 30 minutes et de 14 heures 00 à 17 heures 30 minutes.

BON A LANCER
CCMP/PR

- II- Les critères d'évaluation des manifestations d'intérêt sont présentés dans le tableau ci-dessous :

N°	Critères/Sous-critères	Note sur 100
I	Qualifications générales du consultant	25
I.1	Être un cabinet d'ingénierie informatique et/ou une société spécialisée dans la mise en œuvre de solutions de gestion des flux d'utilisateurs ou de prise de rendez-vous ou de gestion de l'accueil et de digitalisation des services publics, et le justifier par l'original ou la copie légalisée du registre de commerce	5
I.2	Disposer d'une expérience avérée dans le déploiement de plateformes à forte fréquentation et la justifier par l'original ou la copie légalisée de l'attestation de bonne fin d'exécution	5

I.3	Justifier par des attestations de bonne fin d'exécution (original ou copie légalisée) d'au moins cinq (05) années d'expérience dans l'intégration de solutions numériques de gestion de services aux usagers	3x5=15
2	Expériences spécifiques du Consultant	70
2.1	Justifier par des attestations de bonne fin d'exécution, d'au moins trois (03) références de mise en place de solution de gestion de file d'attente et plateforme de prise de RDV en ligne	15x3=45
2.2	Justifier par une attestation de bonne fin d'exécution, d'au moins une expérience en intégration avec des systèmes tiers via API	10
2.3	Justifier par une attestation de bonne fin d'exécution, d'au moins une expérience dans la digitalisation des parcours usagers au sein d'administrations publiques	05
2.4	Prouver par une attestation de bonne fin d'exécution de la maîtrise des architectures web, mobiles et des plateformes de gestion multicanales	10
3	Présentation du dossier	5
3.1	Dossier bien lisible, bien relié, paginé de façon continue, avec présentation d'un sommaire et les références techniques classées selon chaque rubrique	5
	TOTAL	100

NB :

- La note minimale requise pour être préqualifier est de 75 points ;
- En cas d'égalité du nombre total de points, la priorité sera accordée au cabinet ou au groupement de cabinets justifiant du plus grand nombre de références spécifiques de mise en place de solution de gestion de file d'attente et plateforme de prise de RDV en ligne (telles que définies au point 2.1 de la grille) sera privilégié ;
- En cas de groupement, au moins un des consultants doit être spécialisé dans la mise en œuvre de solutions de gestion des flux d'usagers ou de prise de rendez-vous ou de gestion de l'accueil et de digitalisation des services publics.
- Les dossiers de manifestation d'intérêt doivent être reliés, paginés de manière continue, et les références techniques classées selon l'ordre de présentation de la grille d'évaluation.

BON A LANCER
CCMP/PR

Cotonou, le . 07. AOÛT 2020

Le 
Dr. Jean AHOLOU
Coordonnateur National du projet



IV. MODELE DE LETTRE DE MANIFESTATION D'INTERET

[insérer Nom du Candidat]

[insérer Lieu et date]

Objet : Manifestation d'intérêt pour *[indiquer nature de la prestation]*



A

Monsieur le *[indiquer titre du représentant de l'Autorité Contractante/structure déconcentrée]*

Monsieur le *[indiquer Titre du représentant de l'Autorité contractante/structure déconcentrée]*,

Après avoir examiné le dossier de présélection dont nous accusons réception, nous vous soumettons notre candidature à la présélection pour la *[indiquer nature de la prestation]*.

Notre dossier de candidature comprend :

- 1) la présente lettre de manifestation d'intérêt ;
- 2) la note de présentation du cabinet/firme accompagnée de l'organigramme ;
- 3) le registre de commerce/les statuts ;
- 4) les preuves des expériences du cabinet/firme *[copies légalisées des attestations de bonne fin d'exécution appuyées des pages de garde et de signature des contrats correspondants (copies simples)]*¹ ;
- 5) la liste du personnel professionnel à affecter à la mission appuyée de la copie simple des diplômes etc.² ;

Veuillez agréer, Monsieur le *[indiquer le titre du représentant de l'Autorité contractante/structure déconcentrée]*, l'assurance de notre considération distinguée.

(Signature et cachet du responsable/représentant habilité du cabinet/firme)

¹ Pour les cabinets/firmes naissants et ceux qui n'ont pas encore trois (3) ans d'existence, preuves légalisées des expériences professionnelles du personnel d'encadrement

² Les exigences des points 4 et 5 ne sont pas applicables pour la constitution des bases de données des demandes de cotation