

LOGICIEL DE GESTION DE STOCK PLATEFORMES LOGISTIQUES BANGUI-RCA



TERMES DE REFERENCES – PRESTATION DE SERVICE

1. INTRODUCTION

1.1. CONTEXTE GENERAL D'INTERVENTION

La République Centrafricaine étant un pays enclavé avec très peu d'infrastructures logistiques, la communauté humanitaire peine à mener à bien les activités. La logistique reste un défi principal pour l'implémentation des projets en RCA.

L'enclavement de la République Centrafricaine cause un réel problème en termes de capacité logistique, d'approvisionnement, tout est importé la plupart du temps dans des pays tierces de la CEMAC (Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale) ou d'Europe, ce qui implique des problèmes de transport, de dédouanement, et de sécurité.

La communauté humanitaire en RCA s'est donc vue obligée de penser à une solution de stockage commun pour répondre à ses besoins en termes d'infrastructures logistiques.

Par ailleurs, depuis le mois de décembre 2020, l'approvisionnement de la ville de Bangui, de laquelle dépend la quasi-entièreté du pays, est contrarié par l'augmentation de l'insécurité. Des combats en province, la mise en place d'une coalition de différents groupes armés et la tentative d'intrusion dans la ville de Bangui de combattants armés en janvier 2021 bloquent l'approvisionnement routier depuis le Cameroun vers la ville de Bangui. Plus de 700 camions auraient été bloqués à la frontière entre le Cameroun et la RCA en janvier 2021.

1.2. PROJETS PLATEFORMES

Première Urgence Internationale (PUI) est présente en RCA depuis 2007. Dès mai 2014, PUI ouvre une Plateforme logistique à disposition des acteurs humanitaires, afin de leur proposer des prestations d'entreposage et de reconditionnement. Cet espace de stockage a permis de contribuer à faciliter l'assistance humanitaire et la mise en œuvre des activités que les organisations mènent dans différents domaines d'intervention.

Puis en 2020, PUI ouvre une plateforme logistique médicalisée pour répondre plus largement aux besoins des partenaires sur le stockage de médicaments à température contrôlée et dirigée.

Les plateformes ont des accords de partenariats avec 17 partenaires (en janvier 2021) : ACTED, ALIMA, ACF, CUAMM, CRF, CONCERN, HI, MSF France, MSF Belgique, MDM, MENTOR, OMS, PUI, SOL, Projet LONDO, WHH, MERCY CORPS.

Les volumes de stockage disponibles sur les deux plateformes sont de 440m² pour la plateforme médicalisée et de 2260 m² pour la Plateforme logistique. Les items stockés varient, allant des équipements, consommables, médicaments, aux intrants nutrition, matériels WASH, matériels agricoles, construction, en passant par des kits NFI (Non Food Items) et items en vrac étant utilisés pour les reconditionnements des projets d'urgences RRM.

1.3. ORGANISATION ACTUELLE ET JUSTIFICATION DE L'ACQUISITION D'UN LOGICIEL DE GESTION DE STOCK

Les outils Excel utilisés jusqu'ici démontrent leurs limites en termes d'efficacité et de fiabilité.

A l'heure actuelle, les partenaires envoient à PUI les demandes d'entrées et de sorties de stock par e-mail, et les équipes les impriment afin de pouvoir lancer les mouvements.

Une fois les mouvements effectués, les équipes éditent un bon d'entrée et de sortie qu'elles impriment en trois exemplaires et demandent aux partenaires de venir signer.

Les mouvements ne peuvent pas être rentrés au fur et à mesure dans l'outil et doivent être modifiés en fin de mois après l'inventaire des stocks, ce qui demande un travail manuel conséquent et favorise les erreurs et pertes de données.

La facturation des partenaires se faisant sur la base de l'espace de stockage utilisé mensuellement, cette actualisation est obligatoire avant l'envoi du rapport de stock et des cotisations (factures) aux partenaires, ce qui peut provoquer des retards sur les paiements s'il y a des erreurs à corriger.

Enfin, cet outil est peu sécurisé, ne permet que peu de traçabilité sur les modifications, pas de restriction d'accès et pas de possibilité pour les partenaires de pouvoir y accéder directement.

Nous souhaitons donc passer d'une gestion par feuille de calcul en interne, à une gestion par base de données, avec des accès externes.

2. OBJECTIFS DE LA PRESTATION

2.1. OBJECTIF PRINCIPAL :

Développer une gestion plus efficace, et transparente vis-à-vis des partenaires, des plateformes de PUI, via l'implémentation d'un logiciel de gestion des stocks.

2.2. OBJECTIFS SPECIFIQUES :

2.2.1. Mettre en place une base de données liant les articles, les emplacements, et les mouvements de stock

- Enregistrer les données des articles, incluant les spécificités propres aux produits pharmaceutiques (forme pharmaceutique, conditionnement, péremption, numéro de lot, condition de stockage particulière)

- Intégrer les positionnements/emplacements de chaque item pour une plus grande rapidité dans la gestion des mouvements et des inventaires. (Lieu de stockage / Numéro de stocks / Frigos / palettes / n° du rack)
- Permettre la gestion des sorties et des entrées de kits, constitués chacun d'une liste d'articles prédéfinie
- Proposer une liste standard (base article) à actualiser au fur et à mesure pour limiter les doublons lors des mouvements de stock

2.2.2. Accroître la transparence envers les partenaires de PUI

- Leur fournir un accès limité, leur permettant de consulter leurs stocks en temps réel et d'émettre des demandes de mouvement à travers une plateforme en ligne consultable en ligne et hors ligne
- Les avertir grâce à un système d'alarmes/rappels, de la criticité de certaines dates d'expiration de leurs médicaments, et/ou de leurs stocks positionnés à la plateforme depuis plus de 3 mois

2.2.3. Permettre un traitement plus rapide de la facturation des partenaires

- Faciliter la saisie et l'intégration des inventaires par partenaire
- Editer, et leur faire parvenir plus rapidement, leurs rapports d'inventaire et de cotisations (factures)
- Les avertir des retards de facturation grâce à un système d'alarmes/rappels automatiques des cotisations non payées

2.2.4. Améliorer la visibilité sur les activités logistiques

- Afficher une traçabilité des mouvements d'entrée et de sortie
- Permettre l'extraction de statistiques exploitables

3. TÂCHES

Afin de l'accompagner sur ce projet, PUI souhaite faire appel à un prestataire technique.

3.1. ACCOMPAGNEMENT

Le prestataire devra être en capacité d'accompagner PUI, en particulier l'équipe de la plateforme logistique, dans les étapes suivantes :

- Définition précise des besoins techniques
- Choix de la solution logicielle
- Installation et paramétrage de l'outil
- Formation des équipes utilisatrices
- Assistance au cours de l'utilisation

Cet accompagnement devra être adapté aux besoins exprimés par PUI, notamment en termes de disponibilité, de respect des échéances, de déplacements sur place ou, à défaut, de moyens de communications efficaces et fiables.

3.2. APPROCHE SOUHAITEE

Il sera apprécié que le prestataire possède une expérience avérée dans l'humanitaire et une sensibilité aux missions de PUI (les urgences médicales), ce qui facilitera son immersion dans l'organisation. Des références sur des missions similaires seront appréciées.

Son approche sera essentiellement participative et collaborative avec la branche logistique et projet plateforme sur le terrain. Il devra aussi posséder une certaine aptitude pédagogique afin de pouvoir animer la formation et mobiliser les équipes à l'utilisation du nouvel outil.

La maîtrise du français est impérative.

Patience, curiosité, flexibilité, humilité et écoute seront des gages de réussite

4. ASPECTS TECHNIQUES

Compte tenu des exigences du contexte, et des activités mises en place en RCA, la solution mise en place devra répondre à des exigences techniques spécifiques, et proposer des fonctionnalités adaptées.

4.1. ACCESSIBILITE

Langue du logiciel

- Le logiciel devra être en français.

Gestion des accès et profils

- L'outil pourra être utilisé en ligne ou hors ligne, car l'accès internet n'est pas toujours fiable sur le pays. L'outil sera installé un minimum de 4 ordinateurs et doit pouvoir fonctionner sans connexion à internet, en dehors de connexions ponctuelles, une fois par jour ou moins, pour l'actualisation des données.
- L'équipe plateforme aura la main sur la création et la suppression des profils, définis selon plusieurs types d'accès, avec Login et Mots de passes individuels :
 - Administrateurs pour le contrôle et la validation des demandes de mouvement

- Utilisateurs pour la consultation et la saisie des demandes de mouvement, envoyant des requêtes à l'outil selon une modalité définie

Possibilité d'évolution de la solution technique

- Les partenaires doivent avoir un accès à distance à l'outil pour consultation, prenant en compte une connexion internet volatile. Cet accès pourra prendre la forme d'un logiciel installé de leur côté, d'une page internet via un portail mis à jour à la demande.

4.2. GESTION DES STOCKS

Fonctionnalités de la base de données

- Intégration des mouvements d'entrées et de sorties dans le stock virtuel
- Traçabilité des flux, via l'affichage des historiques de mouvements, conservant les numéros de documents externes (bons de commandes, Demande de sortie/entrée / Bon de sortie entrée / Demande de prêt)
- Gestion des inventaires physiques, globaux ou ciblés par partenaire
- Intégration en masse des articles actuels dans une base articles, pour éviter la saisie ou l'étiquetage manuels de tous les articles

Possibilité d'évolution de la solution technique

- À terme, standardisation de la base article, permettant d'unifier les différentes nomenclatures des bases articles partenaires pour éviter les doublons
- À terme, évolution vers une gestion informatisée, par scan ou application téléphone/tablette, afin d'automatiser l'enregistrement des mouvements et des inventaires dans la base de données.

Spécificités de la base de données

- Volume au m3 et poids au Kg des entrées et sorties
- Unités de stockage (palette, boîte etc.)
- Condition de stockage (chaîne de froid/dangereux)
- Numéros de lots
- Dates de péremption
- Emplacements des stocks

4.3. ÉDITION ET INTÉGRATION DE DOCUMENTS

- Création de formulaires des demandes d'entrées et sorties de stocks des partenaires (avec un envoi à la plateforme via une interface ou un e-mail), selon un format défini par PUI, intégré par les équipes plateforme.

- Création de bons d'entrée et de sortie (produits, quantités, date, partenaires) à faire signer par les transporteurs et les partenaires (si possible intégration de la signature électronique dans le logiciel)
- Création de rapports d'inventaires après inventaires physiques
- Génération de rapports de cotisation partenaires : factures mensuelles de prestation de stockage, en fonction du volume occupé par gamme de température

4.4. GESTION DES ALERTES/RAPPELS :

Cet outil pourra afficher et envoyer des rappels/alertes (par email/et sur l'outil), afin de notifier aux administrateurs et/ou aux utilisateurs:

- D'une demande de mouvements envoyés par un partenaire et sans réponse de la part de PUI depuis 24 heures
- D'une cotisation non payée et en retard de plus de 4 semaines : un rappel est envoyé à PUI ainsi qu'à l'ONG
- De dates de péremption critiques et des stocks dormant depuis plus de 3 mois : un rappel est envoyé aux partenaires et à l'équipe plateforme

Possibilité d'évolution de la solution technique

- A terme, de non-conformité des réceptions, de dépassements des capacités de stockage allouées,

4.5. EXTRACTION DE DONNEES EXPLOITABLES

A des fins de pilotage des activités, pour les PMT (Programme Management Tools), notes mensuelles et rapports, l'outil doit pouvoir extraire des statistiques sur des indicateurs donnés :

- Mouvements : entrées, sorties, par partenaire, par items, par emplacements,
- Facturation (par partenaire, par lieu de stockage, par montant de cotisation, par mois etc.)
- Volume d'occupation (par lieu de stockage, par partenaire, total)
- Pour le suivi des intrants :
 - Items périmés ou endommagés

Le logiciel pourra effectuer ces extractions dans des formats compatibles avec les logiciels de gestion comptable et de commandes utilisés par PUI, et à terme permettre une intégration directe.

5. ORGANISATION DE LA MISSION

5.1. ORGANISATION LOGISTIQUE

Les échanges entre PUI et le prestataire, préalables à la mise en place de la solution, auront lieu à distance, selon les moyens les plus adaptés au contexte, et les plus propices à une compréhension mutuelle des enjeux.

PUI mettra à sa disposition tous les documents nécessaires à une définition claire des besoins et des enjeux, dans le respect de la confidentialité des informations liées à ses partenaires.

La mise en place de la solution et la formation des équipes utilisatrices aura lieu, si possible, sur place, à la plateforme de Bangui, RCA. A cet effet, PUI fournira l'équipement, l'accompagnement et les accès nécessaires pour effectuer de manière harmonieuse et efficace sa mission.

De son côté, le prestataire devra apporter tous les supports techniques de mise en place, et de formation. Si le prestataire n'est pas en capacité de se déplacer directement, une intervention d'un partenaire du prestataire est possible.

A défaut, une mise en place et une formation à distance seront organisées par le prestataire.

Les coûts du vol international sont inclus dans les frais de prestation.

Les déplacements dans le pays sont pris en charge par la mission.

En RCA, le prestataire sera hébergé dans les guets-house de PUI.

5.2. SECURITE

Avant son départ sur la mission, le/la consultant(e) sera briefé(e) au siège à Paris ou par Skype. Sur place, Le (la) consultant (e) devra respecter les règles de sécurité en vigueur sur la mission PUI. Un briefing sécurité sera réalisé à son arrivée sur la mission. Cependant le (la) consultant (e) sera en charge de sa protection sociale / assurance rapatriement durant sa mission.

5.3. RESSOURCES HUMAINES

Le/la consultant(e) travaillera en étroite collaboration avec le/la Coordinateur(trice) Plateforme et la Responsable de projet Plateforme ainsi que l'Adjointe Chef de Mission aux Programmes présent en RCA qui seront les point focaux sur la Mission.

Au niveau du siège, le Chargé de Programmes sera le point focal appuyé par l'Assistant Logistique au Suivi Missions

5.4. EQUIPEMENT

Le/la consultant(e) devra apporter son propre ordinateur portable. PUI fournira tout l'équipement nécessaire pour effectuer sa mission (véhicule, logement, mobilier, papeterie, vidéo projecteur, etc.). Une connexion Internet est par ailleurs disponible dans tous les bureaux et guest-house de PUI.

6. LIVRABLES ATTENDUS

1. Une présentation de la solution préconisée à l'intention de l'équipe plateforme PUI et de PUI sur le terrain
2. Une solution logicielle installée sur les ordinateurs de la plateforme, ainsi qu'une interface partenaire formatant les demandes (formulaire standardisé ou interface web)
3. Une solution logicielle ayant la capacité à évoluer et proposer différents lots en fonction du budget disponible
4. Un manuel technique de maintenance/réglages à l'attention du/de la Responsable Projet Plateforme
5. Un manuel utilisateur (format papier et électronique) à l'attention des gestionnaires de stock pour assurer la bonne compréhension et utilisation de l'outil
6. Un manuel client (format papier et électronique) à l'attention des partenaires pour assurer la bonne compréhension et utilisation de l'outil

7. PROFIL RECHERCHE

- Expérience dans la mise en place de solutions de stockage à destination de professionnels
- Expérience avec le secteur associatif, pharmaceutique et/ou médical
- Capacité d'intervention en RCA si possible au vu du contexte
- Capacité d'adaptation, d'organisation, de respect des échéances
- Capacité à intégrer les contraintes logistiques et techniques de l'environnement local
- Maîtrise de la langue française
- Approche collaborative, aptitude pédagogique
- Patience, curiosité, flexibilité, humilité et écoute seront des gages de réussite

8. CRITERES DE SELECTION DU PRESTATAIRE

La sélection du/de la consultant/e tiendra compte des éléments suivants :

- Correspondance entre l'offre et la demande (critères d'exclusion/admission)
- Qualité générale de l'offre
- Qualité de la proposition en termes de modes opératoires

- Délais d'exécution
- Capacité à faire évoluer l'application / proposition de différents lots
- Assistance en ligne (hot line)
- Références apportées par l'expert/e (entreprises et associations)
- Prix proposé

9. BUDGET

A définir sur la base des offres, mais les devis proposés devront inclure l'ensemble des coûts liés à la prestation sur le terrain. Les différents coûts devront être détaillés. Il sera apprécié de faire apparaître les coûts des possibilités d'évolution par lots de l'application

10. DOSSIER DE CANDIDATURE ET MODALITE DE SOUMISSION

Les prestataires candidats au présent appel à prestation de service sont priés de soumettre leurs candidatures à [l'adresse email indiquée ci-dessous](#)

Les candidatures devront comporter :

- Un document synthétique comportant :
 - La compréhension des termes de référence en lien avec les qualifications et expériences du candidat ainsi que toute suggestion visant à améliorer les termes de référence, dans l'optique de l'atteinte des résultats attendus
 - La méthodologie proposée par le candidat, détaillant les étapes successives de l'implémentation de la solution
- Une proposition budgétaire (TTC) détaillée
- Un chronogramme mentionnant clairement les dates de disponibilité et les étapes
- Le questionnaire fourni en annexe 1 complété

Merci d'adresser avant le **vendredi 14 mai 2021 à 17h** votre proposition rédigée sur la base des critères exposés dans les termes de référence joint à cet appel à l'adresse suivante :

- Antoine Milly, Chargé de Programmes RCA / NER : amilly@premiere-urgence.org
- En cc : mwohlgroth@premiere-urgence.org; mprugny@premiere-urgence.org

11. ANNEXES

Documents de référence (liste non exhaustive) sur demande :

- Questionnaire d'appui Prestataire pour répondre au TDR et formaliser l'offre technique.
- Outil de gestion des stocks utilisé à ce jour
- Liste des partenaires
- Fichier de demande entrées et de sorties
- Exemple Email retour à faire aux partenaires

12. DROITS DE PROPRIETE

La propriété des documents / rapports partagés ou produit par le prestataire appartient exclusivement à PUI et au bailleur concerné et ne peut être partagé à d'autres structures / organisation.

Tout document ou publication lié à cette étude ne pourra être partagé qu'avec PUI.