



*République Démocratique du Congo*  
Ministère du Commerce Extérieur  
Projet de Facilitation du Commerce et Intégration  
dans la région des Grands Lacs - PFCIGL  
Unité de Gestion de Projet

---

**TERMES DE REFERENCE RELATIFS AU RECRUTEMENT D'UN  
CONSULTANT (FIRME) DEVANT CONCEVOIR ET IMPLEMENTER LA  
PLATEFORME WEB DE TRAITEMENT ET DE DELIVRANCE DES DOCUMENTS  
DU MINISTERE DU COMMERCE EXTERIEUR**

Juillet 2024

# **1. Introduction**

## **1.1. Contexte général**

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo a reçu de l'Association Internationale pour le Développement (IDA) du Groupe de la Banque Mondiale des Fonds pour financer la mise en œuvre du Projet de Facilitation du Commerce et d'Intégration dans la Région des Grands-Lacs (PFCIGL).

L'objectif de développement du projet est de faciliter les échanges commerciaux et d'améliorer la commercialisation des chaînes de valeur sélectionnée pour les commerçants, en particulier les petits commerçants et les femmes commerçantes, dans les endroits ciblés des régions frontalières de la région des Grands Lacs.

Le projet comprend 4 composantes ci-après :

### **Composante 1 : Améliorer l'environnement réglementaire pour le commerce transfrontalier.**

Sous-composante 1.1 : Réforme réglementaire et simplification des procédures pour les petits commerçants.

Sous-composante 1.2 : Mise en œuvre du système de frontières intelligentes.

Sous-composante 1.3 : Coordination et suivi de l'intégration régionale.

### **Composante 2 : Améliorer les infrastructures commerciales de base.**

Sous-composante 2.1 : Réhabilitation et modernisation des postes frontières.

Sous-composante 2.2 : Construction et développement de marchés frontaliers.

Sous-composante 2.3 : Amélioration des ports lacustres.

Sous-composante 2.4 : Réhabilitation des routes d'accès locales.

### **Composante 3 : Appuyer la commercialisation des chaînes de valeur transfrontalière.**

Sous-composante 3.1 : Investissements dans les installations pour ajouter de la valeur aux produits.

Sous-composante 3.2 : Promotion des exportations de certains produits.

Sous-composante 3.3 : Étiquetage, certification et conformité des produits sélectionnés.

### **Composante 4 : Mise en œuvre et suivi et évaluation**

Sous-composante 4.1 : Appui à la mise en œuvre et communication.

Sous-composante 4.2 : Suivi & évaluation du Projet.

## **1.2. Justification de la mission**

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo a institué, par le Décret n° 15/019 du 14 octobre 2015, un Guichet Unique dénommé « Guichet Unique Intégral du Commerce Extérieur », en sigle « GUICE », visant à (i) faciliter et simplifier les opérations du Commerce Extérieur, (ii) sécuriser les recettes du Trésor et des différents intervenants ; (iii) garantir la traçabilité des opérations dans la chaîne logistique, (iv) assurer la transparence des activités des différents intervenants, (v) réduire les coûts et délais des opérations du commerce extérieur et (vi) fiabiliser les données échangées entre partenaires.

Ce GUICE est une plateforme électronique neutre, transparente et sécurisée, accessible 24h/24, qui centralise toutes les composantes règlementaires, douanière et logistiques relatives aux opérations d'importations, d'exportations et de transit de marchandises sur le territoire national. Il comprend donc trois composantes : le pré-dédouanement, le dédouanement et le post-dédouanement. Conformément à l'article 2 de l'arrêté ministériel n°010/CAB/MIN/FINANCES/2018 du 20/03/2018, les opérations d'importation, d'exportation et de transit passent obligatoirement par la plateforme électronique du GUICE.

Le déploiement de cette plateforme est assuré, dans le cadre du partenariat public-privé, par la société d'exploitation du Guichet Unique Intégral (SEGUCE en sigle), opérateur privé dans le cadre d'un partenariat public-privé.

Malheureusement, plusieurs missions d'évaluation ont mis en évidence de nombreuses contraintes qui entravent le fonctionnement optimal du GUICE.

Il s'agit entre autres de :

- La faiblesse de l'outil informatique des administrations concernées dans le process du commerce extérieur;
- La multiplicité des procédures et de prélèvements des frais ;, le chevauchement des interventions des différents services ; et
- L'absence de prise en charge commune des opérations de pré-dédouanement et de post-dédouanement ;
- La survivance des traitements manuels des dossiers ;
- La faible transparence du système, marquée par une absence de croisement d'informations opérationnelles entre les intervenants et partant une conciliation déficitaire des données ;
- La persistance de plusieurs modes de facturation (hors guichet et dans le guichet) ;
- La minoration des prélèvements effectués pour compte des opérateurs du système autres que la Douane ;
- Du problème de généralisation sur toute l'étendue du pays.
- etc.

S'agissant de la faiblesse de l'outil informatique, il a été constaté que l'administration du commerce extérieur ne possède pas une infrastructure informatique adéquate aussi bien au niveau central que des divisions provinciales.

Ce manque infrastructurel ne permet pas la digitalisation des processus relatifs à l'obtention numérique de certains documents entrant dans les procédures liées à l'Import/Export et transit des marchandises parmi lesquels, (i) le numéro import-export, (ii) le certificat de Non objection et (iii) l'autorisation annuelle d'exportation des mitrailles.

Par ailleurs, le fait qu'une partie du processus aboutissant à l'obtention de ces documents soit réalisée manuellement, notamment le traitement des autorisations, ne permet pas au Ministère du Commerce Extérieur de disposer des statistiques exhaustives sur le commerce extérieur.

L'interface IHM que le GUICE a mis à la disposition de l'administration du commerce extérieur permet uniquement de délivrer électroniquement les documents précité. Toutes les étapes préalables à la délivrance de ces documents restent encore manuelles. Cela continue d'alourdir le processus pour les usagers qui se voient contraints de réaliser les processus import-export de deux manières conjointes : manuelle, pour certaines étapes du processus, et électronique pour d'autres étapes du même processus.

Au regard de ces défis et dans le souci de simplifier les procédures dans lequel les importateurs et exportateurs opèrent, le PFCIGL souhaite recruter un consultant (firme) devant faire une cartographie des processus existants et mettre en œuvre une plateforme web de traitement et de délivrance (i) du numéro import-export, (ii) du certificat de Non-objection et (iii) de l'autorisation annuelle d'exportation des mitrailles. Cette plateforme permettra de numériser intégralement les processus de délivrance de ces documents et de ce fait, améliorer la complétude des statistiques disponibles sur le commerce extérieur mais également, réduire le temps de traitement des dossiers à travers la réalisation des procédures sous une forme unique (électronique). Cette plateforme sera interfacée avec le Guichet Unique Intégral du Commerce Extérieur.

Cette mission s'inscrit dans le cadre de la composante 1.2 « Mise en œuvre des systèmes de frontière intelligente » dont les interventions sont orientées vers l'introduction de technologies électroniques devant simplifier les contrôles douaniers et d'immigration aux frontières.

### **1.3. Objectifs de la mission**

#### **1.3.1. Objectif principal**

La présente mission a pour objectif principal de mettre en place une plateforme web de traitement et de délivrance des documents règlementaires traités par le commerce extérieur notamment (i) le numéro import-export, (ii) le certificat de Non objection et l'autorisation annuelle d'exportation des mitrailles.

Il sera question de faire une analyse de tous les processus aboutissant à la délivrance de ces documents et de mettre à disposition un outil à la fois « user friendly », prenant en compte les exigences en matière de cybersécurité et d'urbanisation des systèmes d'information en adéquation avec la charte graphique des institutions étatiques congolaises.

Le système d'information devra répondre aux objectifs de facilité, de confidentialité, d'intégrité des données, de disponibilité et de sécurité. Il devra également avoir les critères d'émergence dont en partie la portabilité, la résilience, l'adaptabilité et l'agilité. une version mobile du système sera aussi mise en place pour faciliter l'accès aux utilisateurs du ministère du commerce.

### **1.3.2. Objectifs spécifiques**

Les objectifs spécifiques de la présente mission seront de (d') :

- Procéder à une analyse de l'existant en termes de l'infrastructure informatique du Ministère du Commerce Extérieur ;
- Réaliser un diagnostic du process actuel visant à faciliter, harmoniser et simplifier les procédures relatives aux échanges commerciaux ;
- Cartographier les étapes de tout le processus de traitement et de délivrance des documents règlementaires traités par le Commerce Extérieur
- Evaluer la digitalisation complète de tous les processus du traitement et de la délivrance des documents règlementaires traités par le Commerce Extérieur ;
- Rédiger un cahier des charges lié au déploiement de la plateforme web incluant les différentes options d'hébergement ainsi que les coûts estimés;
- Développer une application web extensible et responsive dédiée au traitement et à la délivrance des documents règlementaires traités par le Commerce Extérieur pouvant s'interfacier avec d'autres plateformes informatiques via webservice ou autres mécanismes ;
- Développer une version mobile de l'application ;
- Développer un module statistique avec des tableaux de bord ;
- Mettre en place un mécanisme de sauvegarde synchrone de la plateforme web ;
- Fournir une documentation détaillée de la plateforme web, incluant, les procédures de maintenance et les guides d'utilisation ;
- Fournir un plan d'architecture applicatif respectant les normes connues comme TOGAF, ISO, etc. ;
- Superviser les tests post-livraison ;
- Dresser le PV d'acceptation des tests ;
- Mettre en ligne l'application web et la rendre disponible 24h/24 et 7j/7 ;
- Fournir des spécifications techniques des équipements informatiques à acquérir pour les équipes dédiées à cette tâche au niveau du Ministère du Commerce Extérieur et des tablettes pour les agents opérant dans les postes frontaliers qui sont censés utiliser le système ;

- Rédiger et mettre à disposition toutes les fiches pratiques liées au déploiement de plateforme web ;
- Garantir la pérennité et l'efficacité de la plateforme, mais aussi répondre de manière proactive aux évolutions technologiques et aux besoins changeants des utilisateurs ;
- S'assurer du bon fonctionnement du logiciel et de son système d'information mis en place et de son adaptabilité ;
- Vérifier si (i) les contrôles mis en place sont opérationnels et suffisants (ii) les données saisies, stockées ou produites par les traitements sont de bonne qualité et que (iii) les traitements sont efficaces et donnent les résultats attendus ;
- Effectuer la formation des formateurs pour les équipes/personnel du Commerce extérieur et celles des agences aux frontières à l'utilisation de ce logiciel ;
- Rendre autonome les équipes informatiques de l'administration du Ministère du Commerce Extérieur dans la maintenance et l'évolution de la plateforme web en ayant une approche systématique et structurée.

## **2. Résultats attendus de la mission**

Les résultats suivants sont attendus de la mission :

- i. Une analyse de l'existant en termes d'infrastructure informatique du Ministère du Commerce Extérieur est faite ;
- ii. Un diagnostic du process actuel visant à faciliter, harmoniser et simplifier les procédures d'import-export pour les échanges commerciaux est réalisé ;
- iii. Proposer un workflow optimisé pour le processus de traitement et de délivrance des documents règlementaires traités par le Commerce Extérieur au niveau national et provincial (numéro Import-Export, certificat de non-objection, autorisation annuelle d'exportation des mitrilles, etc.) sur la base des recommandations du diagnostic ainsi que les possibles ajustements règlementaires.
- iv.
- v. Un cahier des charges lié au déploiement de la plateforme web incluant différentes options d'hébergement ainsi que les coûts estimés est rédigé ;
- vi. Une application web extensible et responsive dédiée au traitement et à la délivrance des documents règlementaires traités par le Commerce Extérieur est développée et dotée d'une possibilité de s'interfacer avec d'autres plateformes informatiques via webservice ou autres mécanismes ;
- vii. Une version mobile de l'application est développée ;
- viii. Un module statistique avec des tableaux de bord est développé ;
- ix. Une documentation détaillée de la plateforme web, incluant le code source, l'architecture, les procédures de maintenance et les guides d'utilisation est fournie ;

- x. Un plan d'architecture applicatif respectant les normes connus comme TOGAF, ISO, etc. est fourni ;
- xi. Un mécanisme de sauvegarde synchrone de la plateforme web est mis en place;
- xii. L'application web est mis en ligne et est opérationnelle 24h/24 et 7j/7 ;
- xiii. Les tests post-livraison sont réalisés et le PV d'acceptation desdits tests est produit ;
- xiv. Les spécifications techniques et matérielles pour les équipements informatiques à fournir aux équipes dédiées à l'utilisation du système au niveau du Ministère du Commerce Extérieur et des divisions provinciales sont définies ;
- xv. Un groupe de formateurs parmi le personnel du Ministère du Commerce Extérieur est formé à l'utilisation du logiciel ;
- xvi. Toutes les fiches pratiques liées au déploiement de la plateforme web sont rédigés et mises à la disposition du Ministère du Commerce Extérieur ;
- xvii. La pérennité et l'efficacité de la plateforme sont garanties et un mécanisme de réponse proactive aux évolutions technologiques et aux besoins changeants des utilisateurs est mis en place ;
- xviii. Les tests du bon fonctionnement du logiciel et de son système d'information mis en place ainsi que son adaptabilité sont concluants ;
- xix. Les tests sont réalisés pour s'assurer que (i) les contrôles mis en place sont opérationnels et concluants (ii) les données saisies, stockées ou produites par les traitements sont de bonne qualité et que (iii) les traitements sont efficaces et donnent les résultats attendus ;
- xx. Les équipes de l'administration du Ministère du Commerce Extérieur sont dotées des compétences qui leur permettent d'être autonomes dans la maintenance et l'adaptation à l'évolution de la plateforme web ;
- xxi. Une évaluation de la digitalisation complète de tous les processus du traitement et de délivrance des documents réglementaires traités par le Commerce Extérieur est effectuée par le comité de pilotage de projet.

### 3. Livrables attendus

Les livrables ci-dessous seront fournis par le consultant :

- i. **Une note méthodologique ou de cadrage** : qui présentera de façon claire, précise et concise les modalités de gestion et d'organisation de cette consultation, la démarche/approche méthodologique, les outils et les tâches à entreprendre, les ressources techniques et logistiques à mobiliser, ainsi que le planning détaillé des activités à réaliser du début à la fin de la mission. Cette note de quinze (15) pages maximum sera validée par l'unité de gestion du PFCIGL et SEGUCE ;
- ii. **Un rapport provisoire détaillé** : qui présente i) les résultats de l'analyse de l'existant en termes d'infrastructure informatique du commerce extérieur ; (ii) les résultats du diagnostic du processus actuel visant à faciliter, harmoniser et

simplifier les procédures import-export ; iii) le workflow optimisé pour le processus de traitement et de délivrance des documents règlementaires traités par le Commerce Extérieur (au niveau national et des divisions provinciales) sur la base des recommandations du diagnostic ainsi que les possibles ajustements règlementaires ;

- iii. Un cahier des charges regroupant les spécifications techniques et fonctionnelles ainsi que les options d'hébergement et le chiffrage y afférent. Il inclura aussi la maquette du système proposé ;
- iv. **Le PV de livraison de la plateforme web et mobile** en test et en production : ce document de livraison détaille toutes les spécificités de l'infrastructure hard et soft y compris les licences ou logiciels tiers utilisés dans le déploiement de l'application web ;
- v. **La documentation complète sur l'application web et sa version mobile mis en place.** Cette documentation comprend le manuel d'utilisation de l'application web et mobile avec les fiches pratiques liés au déploiement du système ainsi que le rapport des résultats des tests effectués pour s'assurer que (i) le système fonctionne correctement, (ii) les contrôles mis en place sont opérationnels et suffisants, (iii) les données saisies, stockées ou produites par les traitements dans le système sont de bonne qualité, (iv) les traitements sont efficaces et donnent des résultats attendus ;
- vi. **Les spécifications techniques et matérielles des équipements informatiques** à acquérir pour les usagers du système ainsi que le PV d'acceptance des tests post livraison ;
- vii. **Le rapport de formation de formateurs** sur l'utilisation du système .

#### **4. Profil du consultant**

Le consultant pour cette mission pourrait être une firme d'expertise (renommée) nationale ou internationale.

Elle devra avoir les qualifications suivantes :

- i. Disposer d'une expérience solide dans le déploiement des applications web institutionnelles ;
- ii. Avoir réussi la réalisation d'au moins deux missions similaires à ce projet de dématérialisation des procédures administratives.;

##### **4.1. Personnel clé**

Le consultant fournira dans son dossier la liste et les CVs du personnel qu'il compte mobiliser pour la réalisation des prestations demandées. Il doit présenter au minimum une équipe multidisciplinaire d'experts composée de la manière suivante et ayant le profil ci-après :

- i. **Un responsable de la mission, Expert en matière système informatique :** (i) titulaire d'un diplôme D6+5 ou Bac+5 en informatique, spécialisation systèmes ou sécurité informatique de préférence ou équivalent, (ii) disposant d'au moins (10) ans d'expérience dans la gestion des projets de déploiement des applications web dans les dix (10) dernières années ; (iii) maîtrisant les démarches de conception et de déploiement des applications web basées sur les normes ISO IEC, TOGAF II devra avoir des capacités avérées de communication et d'animation des équipes de travail à un haut niveau de responsabilité. Il devra en outre avoir une expérience dans l'élaboration, la gestion et le suivi-évaluation des politiques publiques et des programmes et projets gouvernementaux ou ministériels
- ii. **D'un Ingénieur en informatique :** (i) ayant au moins un diplôme niveau BAC + 5 en génie logiciel, (ii) spécialiste dans le développement des applications web intégrées et ayant donc des connaissances solides dans le front-end et le back-end. (iii) Il devra faire preuve d'un niveau élevé de connaissances en analyse, en design, en conception et en déploiement d'une base de données, en développement web, en déploiement des webservices et en cybersécurité et (iv) une expérience d'au moins 5 ans en gestion de base de données, développement web et intégration des applications institutionnelles ;
- iii. Un expert des réglementations en matière de commerce international avec un niveau Bac+5 et au moins 10 années d'expérience en la matière
- iv. **Un expert en logistique internationale** avec un niveau Bac+5 et au moins 10 années d'expérience en la matière :
- v. Ces deux derniers experts doivent avoir un esprit critique et être doté d'une capacité à produire des supports écrits de haute qualité et à animer des séances de formations par l'approche andragogique. (iii) Ils devront avoir la maîtrise du français et (iv) une connaissance avérée de l'outil informatique et des logiciels courants tels que Word, Excel, Powerpoint etc.

## 5. Durée d'exécution de la mission

L'exécution de la mission s'étendra sur une période de **2 ans**, répartie dans 3 phases ci-après :

- **Phase I.** Evaluation de l'existant : 6 mois
- **Phase II.** Développement, installation du système et validation des tests : 6 mois
- **Phase III.** Appui à la mise en œuvre du Système : 12 mois. Cette phase d'accompagnement comprend : i) la formation des formateurs, ii) une phase pilote à Kinshasa (incluant les ajustements éventuels) suivie de la généralisation sur toute l'étendue du pays.

## 6. Réalisation de la mission

La mission sera réalisée conformément aux normes internationales et nationales de déploiement des applications web institutionnelles. La mission consistera à exécuter un ensemble d'activités devant mener à la mise sur pied de la plateforme de traitement des autorisations ministérielles.

Une attention particulière sera portée sur le niveau élevé de sécurité et de fiabilité de la plateforme qui sera implémentée. Le Consultant devra mettre sur pied une plateforme opérationnelle et disponible en temps réel.

Le consultant rendra compte au Coordonnateur National du PFCIGL, M. Thierry KAYEMBE et aux membres du comité de pilotage du projet à qui tous les livrables seront soumis pour validation.