



## DOSSIER D'APPEL À CANDIDATURE

### INFOGÉRANCE DU PARC DE REPROGRAPHIE

Référence : AAC-DSI-REPRO-2026

Date de publication : Avril 2026

INFORMATION	DÉTAIL
Maître d'ouvrage	SOFITOUL SA
Objet du marché	Infogérance complète du parc de reprographie
Direction émettrice	Direction des Systèmes d'Information (DSI)
Contact	[délai à compléter]
Date limite de remise des offres	20 Mai 2026

## ARTICLE 1 – CONTEXTE ET OBJET DE LA CONSULTATION

### 1.1 Présentation de SOFITOUL

SOFITOUL SA est un tour opérateur basé à Yaoundé, Cameroun. Depuis sa création en 2006, SOFITOUL accompagne particuliers et entreprises dans tous leurs projets de voyage, grâce à un réseau de partenaires nationaux et internationaux soigneusement sélectionnés.

### 1.2 Objet de l'appel à candidature

Le présent dossier a pour objet de sélectionner un prestataire spécialisé pour assurer l'infogérance complète du parc de reprographie de SOFITOUL, selon un modèle de coût à la page « tout compris ». La prestation inclut la reprise du parc existant, la fourniture de consommables, la maintenance préventive et curative, ainsi que la mise à disposition d'un outil de monitoring et de gestion des impressions.

### 1.3 Contexte et justification

Le parc actuel de SOFITOUL comprend 11 équipements (3 photocopieurs Canon IR et 8 imprimantes HP LaserJet). La gestion directe actuelle présente plusieurs dysfonctionnements majeurs :

- Ruptures fréquentes de consommables (toners, tambours) entraînant des arrêts de production non planifiés.
- Délais d'intervention curative excessifs, pénalisant la productivité des équipes.
- Coûts réels opaques et non maîtrisés.
- Impact métier.
- Absence de traçabilité des volumes d'impression par direction et par utilisateur.

## ARTICLE 2 – PÉRIMÈTRE DE LA PRESTATION

### 2.1 Parc actuel à reprendre

Le prestataire retenu devra procéder à une évaluation et à une reprise du parc d'équipements existant, sur nos 4 sites dont 3 à Yaoundé (Direction Générale, Annexe, Vendôme) et un à Douala (Bonapriso) Constitué de 3 copieur Canon et de 8 imprimantes.

Le prestataire devra fournir, dans son offre, une proposition de rachat ou de reprise financière de ce parc existant, accompagnée d'un rapport d'inventaire et d'évaluation technique des équipements.

### 2.2 Prestations attendues

#### A – Fourniture et installation des nouveaux équipements

- Audit et dimensionnement du parc de remplacement adapté aux besoins de SOFITOUL.
- Fourniture, livraison, installation et mise en service de l'intégralité des équipements de reprographie (copieurs, imprimantes multifonctions).
- Formation des utilisateurs référents et de l'équipe DSI.
- Reprise et évacuation du parc existant après évaluation financière contradictoire.

**B – Infogérance tout compris (modèle OPEX – coût à la page)**

- Fourniture de tous les consommables (toners, tambours, pièces d'usure) sans surcoût.
- Maintenance préventive planifiée (fréquence minimale : mensuelle).
- Maintenance curative avec engagement de délai d'intervention sur site  $\leq 1$  heure après signalement.
- Garantie de disponibilité globale du parc  $\geq 98$  %.
- Hotline technique dédiée, accessible aux heures ouvrables.

**C – Solution de monitoring et gestion des droits d'impression**

- Déploiement d'un logiciel de suivi des volumes d'impression par direction, par service et par utilisateur.
- Système de libération d'impression sécurisée (impression par code/badge) pour réduire le gaspillage documentaire d'au moins 15 %.
- Génération de rapports analytiques mensuels.
- Gestion centralisée des droits et accès aux équipements.

**ARTICLE 3 – REPRISE FINANCIÈRE DU PARC EXISTANT**

La reprise financière du parc existant constitue un critère obligatoire de l'offre. Le prestataire devra :

1. Procéder à un inventaire et une évaluation technique contradictoire de chacun des 11 équipements du parc actuel (état général, compteur de pages, usure des pièces maîtresses).
2. Formuler une proposition de valeur résiduelle pour chaque équipement, distinguant les équipements pouvant être rénovés/revendus et ceux destinés au recyclage ou à la mise au rebut.
3. Présenter le montant global de la reprise financière, qui pourra être déduit du premier loyer ou versé sous forme d'avoir.
4. Assurer l'évacuation, le transport et le traitement des équipements repris dans le respect des réglementations en vigueur sur les déchets électroniques.

**ARTICLE 4 – NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ET INDICATEURS DE PERFORMANCE**

Le contrat d'infogérance sera régi par des engagements de niveaux de service (SLA) contraignants. Les indicateurs clés de performance suivants seront suivis mensuellement et feront l'objet d'un rapport transmis à la DSI et au Directeur de l'Exploitation (DEX) :

<b>Indicateur (KPI)</b>	<b>Description</b>	<b>Seuil contractuel minimum</b>
Disponibilité du parc (SLA)	Taux de disponibilité globale des équipements	$\geq 98$ %
MTTR (délai d'intervention)	Délai d'intervention sur site après signalement	$\leq 1$ heure
Délai de résolution complète	Résolution définitive de la panne	$\leq 4$ heures ouvrées
Rapport de consommation	Fourniture du rapport analytique mensuel	Avant le 5 du mois suivant
Taux de rejets/gaspillage	Réduction du gaspillage documentaire	Réduction $\geq 15$ %
Satisfaction utilisateurs	Score de satisfaction mesuré semestriellement	$\geq 80$ %

## ARTICLE 5 – CONTENU ET STRUCTURE DE L'OFFRE

Chaque candidat devra remettre un dossier complet comprenant les éléments suivants :

### 5.1 Dossier administratif

- Présentation de la société (forme juridique, capital, ancienneté, chiffre d'affaires des 3 dernières années).
- Statuts de la société et registre de commerce.
- Attestation de régularité fiscale et sociale en cours de validité.
- Liste des références clients dans le domaine de l'infogérance de reprographie (au moins 3 références avec coordonnées vérifiables).

### 5.2 Offre technique

- Audit préliminaire du parc actuel et recommandations de renouvellement.
- Proposition de reprise financière détaillée du parc existant (valeur résiduelle par équipement).
- Présentation des équipements proposés en remplacement (marques, modèles, fiches techniques).
- Description détaillée de l'organisation de la maintenance préventive et curative.
- Présentation du logiciel de monitoring proposé (fonctionnalités, démonstration possible).
- Méthodologie de déploiement et planning de transition.
- Organisation de la hotline et du support technique.

### 5.3 Offre financière

L'offre financière devra être présentée de manière détaillée et transparente, en distinguant :

Poste	Description	Prix unitaire A4
Coût page N&B	Prix à la page noir & blanc, tout compris	... FCFA/page
Coût page Couleur	Prix à la page couleur, tout compris	... FCFA/page
Reprise parc existant	Valeur de reprise globale du parc actuel	Forfait global
Frais de déploiement initial	Installation, formation, paramétrage	Forfait
Logiciel de monitoring	Acquisition	... FCFA/an

Le candidat précisera éventuellement les conditions de révision tarifaire annuelle (indice de référence utilisé, plafond d'augmentation).

## ARTICLE 6 – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET NOTATION

Les offres seront évaluées par un comité de sélection, sur la base des critères pondérés suivants :

Critère d'évaluation	Sous-critères principaux	Pondération
Offre financière	Prix à la page N&B et couleur, conditions de révision	35 %
Qualité technique	Performance des équipements proposés, fiabilité, fonctionnalités du logiciel de monitoring	25 %

## SOFITOUL – DOSSIER D'APPEL À CANDIDATURE

Reprise financière du parc	Valeur de reprise proposée, méthode d'évaluation, conditions de traitement DEEE	15 %
Engagements SLA	MTTR, disponibilité garantie, organisation du support et de la hotline	15 %
Références et expérience	Nombre et qualité des références, certifications constructeurs, ancienneté	10 %

SOFITOUL se réserve le droit de demander des compléments d'information ou de procéder à des auditions de candidats avant la décision finale.

## ARTICLE 7 – MODALITÉS DE REMISE DES OFFRES

### 7.1 Format et langue

- Un dossier original en version papier (relié) et une version électronique (PDF) sur support numérique devront être remis simultanément.
- Toute offre incomplète ou non conforme au présent cahier des charges sera éliminée.

### 7.2 Adresse de dépôt

Les offres devront être adressées, sous enveloppe scellée portant la mention :

« **NE PAS OUVRIR – APPEL À CANDIDATURE AAC-REPRO-2026** »

À l'attention de : **Monsieur le Directeur des Systèmes d'Information**

Adresse : **Direction Générale de SOFITOUL SA, sis au Carrefour Bastos face Usine BAT**

Date limite de remise des offres : **15 Mai 2026**

Heure limite : **18h30**

Les offres peuvent également à l'adresse [achat@sofitoul.com](mailto:achat@sofitoul.com) avec pour objet **APPEL À CANDIDATURE AAC-REPRO-2026**.

### 7.3 Questions et demandes de clarification

Toute question relative au présent dossier devra être adressée par écrit à la DSI au plus tard [délai à compléter] avant la date limite de remise des offres. Les réponses seront communiquées à l'ensemble des candidats.

## ARTICLE 8 – CONDITIONS CONTRACTUELLES

### 8.1 Durée du contrat

Le contrat d'infogérance sera conclu pour une durée initiale de 1 ans, renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un an, dans la limite de 2 renouvellements supplémentaires, soit une durée maximale de 3 ans.

### 8.2 Conditions de résiliation

- Résiliation pour faute : en cas de manquements graves et répétés aux SLA, après mise en demeure restée infructueuse sous 30 jours.
- Résiliation pour convenance : par l'une ou l'autre des parties, avec un préavis de 2 mois.
- Résiliation pour motif économique : en cas de cession, fusion ou liquidation de l'une des parties.

### 8.3 Propriété des données

L'ensemble des données de consommation, des rapports analytiques et des informations générées par le logiciel de monitoring resteront la propriété exclusive de SOFITOUL. Le prestataire s'engage à une obligation de confidentialité stricte.

### 8.4 Transfert en fin de contrat

À l'échéance du contrat, le prestataire s'engage à faciliter la transition vers un éventuel nouveau prestataire, notamment en fournissant l'historique complet des consommations et en maintenant la continuité de service pendant une période de transition de 3 mois minimum.

## ARTICLE 9 – DÉCLARATION ET ENGAGEMENT DU CANDIDAT

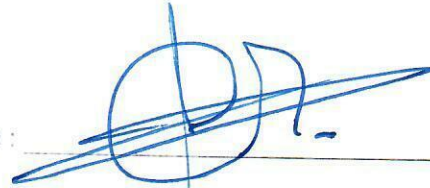
En soumettant son offre, le candidat déclare :

- Avoir pris connaissance de l'intégralité du présent dossier d'appel à candidature et en accepter les conditions.
- Avoir les capacités techniques et financières pour exécuter la prestation dans les conditions définies.
- Ne pas faire l'objet d'une procédure collective (liquidation, redressement judiciaire).
- S'engager sur la véracité de toutes les informations fournies dans son dossier.
- Maintenir son offre pendant une durée minimum de 90 jours à compter de la date limite de remise.

Fait à Yaoundé, le 23 / 04 / 2026

Nom et qualité du signataire : \_\_\_\_\_

Cachet et signature : \_\_\_\_\_



**Guy Vermont NZOUDJA**  
Directeur Exécutif

## ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉPONSE SYNTHÉTIQUE

Ce formulaire devra obligatoirement être rempli et joint en tête du dossier de réponse.

RUBRIQUE	RÉPONSE DU CANDIDAT
Raison sociale	
Forme juridique	
Numéro de registre de commerce	
Adresse du siège social	
Nom du représentant légal	
Téléphone	
Email de contact	
Nombre d'années d'expérience en infogérance reprographie	
Nombre de clients actifs en infogérance reprographie	
Prix proposé – Page N&B (FCFA/page)	
Prix proposé – Page Couleur (FCFA/page)	
Valeur de reprise proposée pour le parc existant (FCFA)	
Délai d'intervention curative garanti (heures)	
Taux de disponibilité garanti (%)	
Logiciel de monitoring proposé (nom/éditeur)	
Durée de garantie des nouveaux équipements	
Certifications partenariat détenues (constructeurs, ISO, etc.)	