

VERSUS BANK

DIRECTION GÉNÉRALE

DIRECTION DES RESSOURCES ET SUPPORTS

SERVICE DES MOYENS GÉNÉRAUX

CELLULE ACHATS, MARCHÉS ET PATRIMOINE

CAHIER DES CHARGES D'AGRÉMENT

Sélection de prestataires qualifiés pour la maintenance préventive et curative des équipements techniques multi-techniques des agences VERSUS BANK

Rubrique	Contenu
Référence	CDC-AGR-MT-2026-001
Date de diffusion	Avril 2026
Type de procédure	Agrément / présélection de prestataires
Validité recommandée des candidatures	Douze (12) mois à compter de la notification d'agrément, renouvelable selon décision de la Banque
Statut	Document prêt à diffusion interne et externe contrôlée
Confidentialité	Document confidentiel – Toute reproduction ou diffusion non autorisée est interdite

Finalité du document

Le présent cahier des charges a pour objet d'établir un cadre de sélection rigoureux, homogène et professionnel pour l'agrément de prestataires capables d'assurer la maintenance multi-technique des installations de VERSUS BANK, dans le respect des exigences de continuité d'exploitation, de sécurité, de sûreté, de conformité et de qualité de service.

SOMMAIRE

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION
2. OBJET ET PORTÉE DU DISPOSITIF D'AGRÉMENT
3. PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION ET DOMAINES TECHNIQUES COUVERTS
4. EXIGENCES GÉNÉRALES DE SERVICE
5. PROGRAMME MINIMAL DE MAINTENANCE PREVENTIVE
6. MAINTENANCE CURATIVE, CRITICITÉ ET NIVEAUX DE SERVICE (SLA)
7. ORGANISATION ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE AGRÉÉ
8. EXIGENCES HSE, SÛRETÉ ET CONFIDENTIALITÉ
9. REPORTING, TRAÇABILITÉ ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE
10. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ET COMPOSITION DU DOSSIER DE CANDIDATURE
11. MÉTHODE D'ÉVALUATION ET CRITÈRES DE SELECTION
12. CONDITIONS CONTRACTUELLES MINIMALES
13. MODALITÉS DE CONSULTATION ET DE MISE EN CONCURRENCE ULTÉRIEURES
14. ANNEXES TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

VERSUS BANK exploite un réseau d'agences et de sites techniques dont la disponibilité opérationnelle repose sur le bon fonctionnement d'installations critiques touchant à la sécurité incendie, à la sûreté électronique, à la climatisation, à l'énergie de secours, à l'électricité basse tension, à la plomberie, aux enseignes et aux équipements de protection électrique. Toute défaillance sur ces installations est susceptible d'altérer la qualité de service, la sécurité des personnes et des biens, la continuité d'activité ainsi que l'image de la Banque.

Dans cette perspective, VERSUS BANK souhaite constituer un panel de prestataires agréés présentant un niveau élevé de compétence technique, de réactivité, de conformité administrative et de solidité organisationnelle, afin d'encadrer de manière professionnelle les interventions de maintenance préventive et curative sur l'ensemble des familles d'équipements multi-techniques concernées.

2. OBJET ET PORTÉE DU DISPOSITIF D'AGRÉMENT

Le présent cahier des charges d'agrément a pour objet de définir les conditions de présélection des prestataires appelés à intervenir, selon les besoins de VERSUS BANK, pour la maintenance préventive, corrective, palliative et, le cas échéant, pour des opérations de remise à niveau ou de remplacement ciblé d'équipements multi-techniques. Il a vocation à servir de référentiel d'agrément et de base d'évaluation homogène pour les futures consultations spécifiques, marchés à bons de commande ou contrats-cadres.

Principe de l'agrément

L'agrément ne vaut pas commande automatique. Il permet à la Banque d'identifier en amont des prestataires qualifiés, aptes à être consultés dans le cadre de besoins récurrents ou urgents, sur un périmètre technique déterminé.

3. PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION ET DOMAINES TECHNIQUES COUVERTS

Les prestataires devront démontrer leur capacité à intervenir sur tout ou partie des domaines techniques ci-après. La Banque pourra, lors de consultations ultérieures, allouer les prestations par agence, par famille technique ou par combinaison de domaines, selon les besoins opérationnels.

DOMAINE	PÉRIMÈTRE INDICATIF DES ÉQUIPEMENTS
Sécurité incendie	Centrale de détection incendie, détecteurs optiques de fumée et chaleur, déclencheurs manuels, sirènes d'évacuation, extincteurs CO2 / eau pulvérisée / poudre ABC, RIA, BAES.
Sécurité électronique	Vidéosurveillance CCTV, caméras IP intérieures et extérieures, NVR, contrôle d'accès, lecteurs de badges, ventouses, gâches, centrales, systèmes anti-intrusion.
Climatisation	Splits muraux, cassettes plafonniers, armoires de climatisation de salle serveur, groupes extérieurs, commandes et accessoires associés.
Groupe électrogène	Groupe diesel insonorisé, alternateur, moteur thermique, radiateur, batteries de démarrage, chargeur, armoire inverseur de source (ATS).
Électricité BT	TGBT, tableaux divisionnaires, disjoncteurs, éclairage intérieur / extérieur, prises ondulées et normales, circuits terminaux et appareillages.
Plomberie	Réseau d'alimentation en eau, robinetterie, sanitaires, pompes de relevage, surpresseur, évacuations et accessoires.
Enseigne & totem	Enseignes lumineuses de façade, totem extérieur, programmateur horaire, structure métallique, alimentations et points de fixation.

Onduleur stabilisateur	&	ASI, batteries, armoires, by-pass, stabilisateurs de tension régulant l'arrivée CIE et organes associés.
---------------------------	---	--

4. EXIGENCES GÉNÉRALES DE SERVICE

Le prestataire agréé devra être en mesure d'assurer un service structuré, documenté et conforme aux bonnes pratiques professionnelles, couvrant notamment la planification des interventions, la traçabilité des opérations, la capacité d'astreinte, la gestion des pièces de rechange critiques, la remise de rapports formalisés et le respect des délais contractuels.

- mise à disposition d'un point focal unique ou d'un responsable de compte ;
- organisation de moyens humains qualifiés et justifiés par domaine ;
- capacité à intervenir dans des environnements sensibles à forte exigence de sûreté ;
- disponibilité d'outillage, d'appareils de mesure et de moyens logistiques adaptés ;
- respect de procédures d'accès, de consignation, de contrôle et de remise en service.

5. PROGRAMME MINIMAL DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE

La maintenance préventive constitue un axe majeur du dispositif recherché. Elle devra être réalisée selon une périodicité minimale définie par type d'équipement, sur la base de gammes opératoires détaillées, de relevés mesurés et d'une formalisation systématique des constats et recommandations.

FAMILLE	FRÉQUENCE MINIMALE	OPÉRATIONS ATTENDUES
Groupe électrogène	Mensuelle	Contrôle des niveaux, état batteries, essai à vide et en charge, contrôle fuites, nettoyage, relevé heures moteur, vérification ATS, vidange selon constructeur.
Climatisation	Trimestrielle	Nettoyage filtres et batteries, contrôle pressions, contrôle intensités, vérification isolation, écoulement des condensats, test fonctionnement et performances.
Sécurité incendie / électronique	Bimestrielle	Test détecteurs, sirènes, déclencheurs manuels, vérification centrale, contrôle caméras et enregistrements, essai intrusion et contrôle d'accès, dépoussiérage.
Onduleurs stabilisateurs /	Bimestrielle	Dépoussiérage, relevé des grandeurs électriques, contrôle alarmes, tests autonomie batteries, contrôle ventilation, test by-pass et stabilité.
Électricité BT	Semestrielle	Resserrage connexions, vérification protections, contrôle éclairage, prises et circuits, thermographie annuelle recommandée, repérage anomalies.
Plomberie	Semestrielle	Contrôle fuites, état robinetterie, évacuations, pompes de relevage, surpresseur, organes de coupure et état des sanitaires.
Enseignes totems /	Semestrielle	Contrôle fixations, alimentation, éclairage, structure, propreté, programmation et stabilité.

Exigence documentaire

Chaque visite préventive devra donner lieu à un bon d'intervention signé sur site, à un rapport détaillé sous 48 heures et à un plan d'actions correctives en cas d'anomalie ou de non-conformité constatée.

6. MAINTENANCE CURATIVE, CRITICITÉ ET NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Le prestataire devra mettre en place un dispositif de prise en charge des incidents permettant de qualifier la criticité, d'engager l'intervention dans les délais convenus et d'assurer un rétablissement provisoire ou définitif compatible avec les impératifs de continuité de service de la Banque. Les délais ci-dessous constituent les attentes minimales de la Banque.

Niveau de criticité	GTI attendu	GTR attendu	Illustrations indicatives
Critique	2 heures	48 heures maximum, sauf contrainte majeure dûment justifiée	Panne groupe électrogène, coupure électrique majeure, panne climatisation salle serveur, défaillance sécurité critique.
Majeure	4 heures	48 heures maximum	Panne climatisation zone client, dysfonctionnement bloquant de plomberie, panne significative d'un sous-système de sûreté.
Mineure	24 heures	Selon calendrier validé avec la Banque	Défaut non bloquant n'affectant pas immédiatement la continuité globale de l'exploitation.

- assistance téléphonique et dispositif d'astreinte pour incidents critiques ;
- escalade immédiate en cas d'impossibilité de traitement dans le délai ;
- proposition d'une solution provisoire chaque fois que le rétablissement définitif ne peut être réalisé immédiatement ;
- traçabilité complète de l'heure d'appel, de l'heure d'arrivée, du diagnostic, des actions réalisées et de l'heure de remise en service.

7. ORGANISATION ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE AGRÉÉ

Le prestataire candidat à l'agrément devra démontrer une organisation compatible avec les exigences d'un environnement bancaire. Il devra notamment disposer d'un dispositif de supervision, d'astreinte, de contrôle qualité, de gestion documentaire et d'encadrement des sous-traitants, lorsque ces derniers sont autorisés.

- affecter un responsable de compte et des techniciens compétents, identifiés et joignables ;
- fournir les CV du personnel clé, les habilitations et les certifications pertinentes ;
- maintenir un stock minimal de consommables et pièces courantes ou une capacité d'approvisionnement démontrée ;
- souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages aux biens et aux tiers ;
- garantir l'emploi de personnel déclaré, formé et doté des équipements de protection individuelle réglementaires ;
- respecter strictement les obligations de confidentialité et de sûreté applicables aux sites de la Banque.

8. EXIGENCES HSE, SÛRETÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Compte tenu de la sensibilité des sites bancaires, toute intervention devra être réalisée dans le strict respect des exigences HSE, des règles de sûreté et des obligations de confidentialité. Le non-respect de ces exigences pourra entraîner la suspension immédiate des interventions, la mise en demeure du prestataire ou le retrait de l'agrément.

- port obligatoire des EPI adaptés, balisage des zones, consignation et prévention des risques ;
- identification préalable des intervenants et contrôle des accès ;
- interdiction de reproduire, photographier ou diffuser des plans, schémas ou dispositifs sensibles sans autorisation ;
- signalement immédiat de tout incident de sécurité, anomalie grave ou situation dangereuse observée sur site ;
- gestion rigoureuse des déchets, consommables usagés, fluides, batteries et équipements remplacés.

9. REPORTING, TRAÇABILITÉ ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

La Banque exige une traçabilité complète des interventions. Cette exigence conditionnera l'appréciation de la performance du prestataire et, le cas échéant, le règlement des prestations.

Livrable / outil	Exigence minimale
Bon d'intervention	Document signé sur site à l'issue de chaque intervention préventive ou curative.
Rapport détaillé	Transmis sous 48 heures, avec diagnostic, actions menées, pièces remplacées, mesures relevées et recommandations.
Photos avant / après	Exigées chaque fois que la nature de l'intervention le justifie.
Tableau mensuel consolidé	Historique des pannes, délais, récurrences, taux de clôture et anomalies critiques.
Revue de performance	Réunion périodique de pilotage avec la Banque pour analyser la qualité de service et les plans d'amélioration.

10. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ET COMPOSITION DU DOSSIER DE CANDIDATURE

L'agrément est ouvert aux entreprises légalement constituées en Côte d'Ivoire, spécialisées dans la maintenance multi-technique ou dans un ou plusieurs domaines couverts par le présent document, justifiant d'une expérience avérée dans des environnements comparables.

10.1 Dossier administratif

- Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) ;
- Déclaration Fiscale d'Existence (DFE) ;
- Attestation de Régularité Fiscale (ARF) en cours de validité ;
- Attestation CNPS à jour ;
- Attestation de non-faillite datant de moins de trois mois ;
- Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle ;
- Le cas échéant, attestations de visite de site lorsqu'une consultation spécifique l'exige.

10.2 Dossier technique

- présentation institutionnelle de l'entreprise ;
- références similaires avec attestations de bonne exécution ;
- CV du personnel clé, organigramme, effectifs, certifications et habilitations ;
- moyens matériels, véhicules, instruments de mesure, outillage et stock disponible ;
- méthodologie détaillée de maintenance préventive et curative ;
- organisation de l'astreinte, du support et du pilotage ;
- engagements de service, délais d'intervention et modalités de reporting.

10.3 Dossier financier

- lettre de soumission ;
- bordereau des prix unitaires (BPU) ;
- devis quantitatif estimatif (DQE), lorsque demandé ;
- forfait annuel de maintenance préventive et curative, avec hypothèses explicites ;
- tarification des prestations hors forfait, pièces, déplacements, astreinte et consommables.

11. Méthode d'évaluation et critères de sélection

L'évaluation des candidatures et offres pourra être conduite en trois étapes : conformité administrative, analyse technique et appréciation financière. La Banque pourra éliminer toute candidature incomplète ou techniquement insuffisante, même en présence d'une proposition économique avantageuse.

Critère éliminatoire	Conséquence
Absence de RCCM	Rejet
ARF non valide	Rejet
Attestation CNPS absente ou non conforme	Rejet
Dossier incomplet sur une exigence substantielle	Rejet
Assurance RC professionnelle absente	Rejet ou réserve majeure selon la procédure
Critères techniques	Points
Expérience et références de l'entreprise	25
Organisation, moyens humains, encadrement et certifications	20
Moyens matériels, logistiques et disponibilité des ressources	15
Méthodologie de maintenance préventive	10
Méthodologie de maintenance curative et gestion de la criticité	10
HSE, sûreté, confidentialité et conformité	10
Qualité du reporting, outils de suivi et pilotage	10

Seuil recommandé de qualification

La note technique minimale recommandée pour la qualification est fixée à 70/100. La Banque conserve la faculté de procéder à des auditions, visites d'atelier, entretiens techniques ou demandes de compléments avant décision finale.

12. Conditions contractuelles minimales

- la Banque pourra conclure, avec les prestataires agréés, des contrats-cadres, marchés spécifiques ou bons de commande selon ses besoins ;
- les prestations hors périmètre ou non prévues au forfait devront faire l'objet d'une validation préalable écrite de la Banque ;
- des pénalités pourront être appliquées en cas de non-respect des GTI / GTR, d'absence de rapport, de visite préventive non réalisée ou de manquement HSE / sûreté ;
- la facturation sera conditionnée à la réalité des prestations, à la production des justificatifs et à la validation des interventions ;
- la Banque pourra suspendre, retirer ou ne pas renouveler l'agrément en cas de manquement grave, de défaillance répétée ou de non-conformité réglementaire.

13. Modalités de consultation et de mise en concurrence ultérieures

Les prestataires agréés pourront être consultés pour des besoins spécifiques par site, par lot ou par famille technique. La Banque se réserve le droit de lancer des consultations restreintes entre prestataires agréés, de demander des devis comparatifs, de solliciter des visites préalables ou de procéder à des négociations encadrées conformément à ses procédures internes.

14. Annexes techniques et administratives

14.1 Trame minimale de rapport d'intervention

N°	Contenu minimal
1	Identification du site, date, heure d'arrivée et heure de départ
2	Nom du technicien ou de l'équipe intervenante
3	Famille technique, équipement concerné et référence si disponible
4	Nature de l'intervention : préventive, curative, contrôle ou expertise
5	Constat, diagnostic et niveau de criticité
6	Actions menées et tests de remise en service
7	Pièces remplacées, consommables et garanties associées
8	Statut final : remis en service, provisoire, en attente, hors service
9	Recommandations et délai conseillé de traitement
10	Visa du représentant VERSUS BANK

14.2 Référentiel indicatif de pénalités

Situation	Traitement recommandé
Retard sur intervention critique	Pénalité horaire ou forfaitaire à préciser dans chaque contrat / consultation
Absence de rapport sous le délai convenu	Pénalité ou suspension de paiement jusqu'à régularisation
Visite préventive non réalisée	Réfaction sur forfait ou application de pénalité spécifique
Non-respect des règles HSE / sûreté	Mise en demeure, suspension immédiate ou retrait d'agrément