

TERMES DE REFERENCE POUR LE RECRUTEMENT D'UN CABINET POUR L'ELABORATION D'UN MANUEL DE PROCEDURES

1. Contexte et justification

La Société Commerciale d'Assurances et de Réassurance - SOCAR A.G - est l'une des sociétés d'assurances privées opérant au BURUNDI. Elle a été créée en 1998 et a démarré ses activités le 2 mai 1999. Dès sa création, la SOCAR A.G s'est montrée comme une société privée mise en place pour apporter des solutions professionnelles aux problèmes d'assurances éprouvés par le marché Burundais. Grâce à l'expérience et au professionnalisme de son Administration, de sa Direction et de son Personnel, la SOCAR A.G s'est vite taillée une bonne part de marché et s'est positionnée sur le marché Burundais comme leader en matière de qualité du service à sa clientèle. Au fur du temps, la SOCAR A.G n'a cessé de grandir et de consolider ses assises tant à BUJUMBURA que dans d'autres régions du pays. Son capital est actuellement de Quatre milliard cinq cent trente millions quarante-cinq mille francs burundais (4.530.045.000FBU).

Dans le cadre de l'amélioration de ses processus internes et de la standardisation des pratiques, il est nécessaire de développer un **manuel de procédures** détaillant les étapes opérationnelles, les responsabilités et les flux de travail. Ce manuel doit permettre à l'organisation de garantir une gestion efficace, de renforcer la transparence et d'améliorer la performance globale.

2. Objectif de la mission

L'objectif de cette mission est d'élaborer un manuel de procédures destiné à normaliser et à formaliser les processus internes au sein de la SOCAR AG. Ce manuel devra être un outil pratique et accessible pour les employés, garantissant ainsi la cohérence et l'efficacité des opérations. Ce manuel visera ainsi à renforcer l'organisation et l'efficacité de la SOCAR AG tout en répondant aux exigences réglementaires.

3. Portée de la mission)

Le cabinet aura pour responsabilités de :

- **Analyser les processus existants** : Examiner les pratiques actuelles et identifier les lacunes, les points faibles et les domaines nécessitant des améliorations.
- **Recueillir des informations** : Organiser des entretiens avec les différentes parties prenantes (Directeurs, chefs de services et autres employés).
- **Rédiger le manuel de procédures** : Développer un manuel détaillant les procédures claires et concises, les responsabilités, les rôles, les flux de travail et les indicateurs de performance.

- Définir clairement les étapes des procédures de chaque service ou département ;
- Utiliser des diagrammes de processus ou des cartes de flux pour illustrer les procédures complexes ;
- Décrire les rôles et responsabilités des différents acteurs dans chaque processus.

4. Validation du Manuel

Pour s'assurer que le manuel de procédures élaboré répond aux exigences de SOCAR AG, aux attentes des utilisateurs, est conforme aux réglementations et est opérationnel pour tous les utilisateurs, l'étape de la validation est indispensable. Cette étape inclura :

- **La présentation aux parties prenantes** : organiser une réunion pour présenter le manuel de procédures aux principaux acteurs concernés (Directions, responsables de services, etc.) ;
- **La collecte de retours** : solliciter des commentaires et des suggestions sur le contenu, la clarté et la pertinence des procédures proposées ;
- **La révision** : intégrer les retours reçus pour ajuster et améliorer le manuel. Cela peut inclure des modifications sur les procédures, les flux de travail ou la documentation ;
- **La validation finale** : soumettre la version révisée du manuel aux parties prenantes pour une validation finale. Une fois approuvée, la version finale sera considérée comme officielle.

5. Livrables

Les livrables serviront de fondation pour l'amélioration continue des opérations de la SOCAR AG. Ils doivent être clairs, concis et accessibles à tous les niveaux de l'organisation. Ces livrables sont :

- **Le Manuel de Procédures** : document complet et structuré qui décrit les procédures opérationnelles de l'entreprise. Il inclut des sections sur chaque processus clé, les étapes, les responsabilités et les outils associés ;
- **Le rapport d'analyse des besoins** : document synthétisant l'analyse des processus existants, les lacunes identifiées et les recommandations d'amélioration. Il comprend des entretiens avec les parties prenantes et les résultats des ateliers de travail ;

- **La documentation de validation** : ensemble des retours et commentaires des parties prenantes sur le Manuel de procédures, fiches de validation signées par les responsables concernés ;
- **Le Plan de Mise en Œuvre** : stratégie détaillant comment le manuel sera intégré et mis en œuvre dans les opérations quotidiennes. Il inclut un calendrier de formation pour le personnel ;
- **Le Rapport Final** : document récapitulatif de l'ensemble du projet, incluant les étapes de la mission, les résultats obtenus et les recommandations pour l'avenir.

6. Durée de la mission

La mission est prévue pour une durée de deux mois à compter de la date de signature du contrat. Le calendrier des principales étapes est le suivant :

- **Phase 1 : Analyse des processus existants : deux semaines ;**
- **Phase 2 : Rédaction du manuel de procédures : 1 mois ;**
- **Phase 3 : Validation et révisions : 1 semaine ;**
- **Phase 4 : Formation et diffusion : 1 semaine ;**

5. Condition de participation

5.1 Offre technique

Les documents exigés :

- Un exemplaire des statuts de la société ;
- Un descriptif succinct de l'approche méthodologique incluant la compréhension de la mission ;
- Les noms et les curriculum vitae et les copies des diplômes certifiés conformes de l'expert principal et des experts alignés pour effectuer la mission ;
- Les références techniques pertinentes du cabinet ;
- Le numéro d'identification fiscale ;
- Le numéro d'enregistrement au Registre de commerce ;

NB. L'absence de l'un des documents entraîne le rejet de l'offre.

5.2 Profil du cabinet

- Les personnes alignées doivent avoir au moins un niveau de licence ou baccalauréat en comptabilité et finance, économie, droit ou domaine similaire ;
- Le cabinet doit avoir de solides expériences en matière de rédaction des manuels de procédures pour des entreprises de taille et de missions similaires à celles de la SOCAR AG.
- Il doit avoir réalisé au moins trois (3) missions similaires.
- Avoir une bonne connaissance du secteur des assurances (les produits, les processus et les réglementations) serait un atout.

6. Modalités de soumission

Le dossier physique portant mention « **Recrutement d'un cabinet pour l'élaboration du Manuel de procédures de la SOCAR AG** », est à déposer sous pli fermé au Secrétariat de la SOCAR AG, sis à Bujumbura, Commune MUKAZA, 1, Jonction Boulevard de l'indépendance et Avenue d'Italie, pendant les heures de service.

Le dossier doit comprendre le profil du cabinet, l'offre technique et financière

La date limite de dépôt des candidatures est fixée au **23/05/2025 à 17h30 min.**

Fait à Bujumbura, le 09/05/2025

Jocelyne KANEZA

Directeur Général

