

AVIS D'APPEL D'OFFRES

LRFP N° 2025- LRFPS 9195505 – : Identification des Prestataires de Services Financiers (PSF) au Tchad Spécialisés dans la fourniture de services de paiement en espèces ou en argent mobile en vue de la signature d'accord à long terme (LTA)

Le Fonds des Nations Unies pour l'Enfance (UNICEF) au Tchad invite, par la présente, les soumissionnaires intéressés à présenter leurs propositions techniques et financières, pour un appui selon les termes de référence en annexe, sous pli fermé ou par courriel.

Il s'agit d'un appel d'offres ouvert aux sociétés nationales ou internationales ayant une riche expérience dans le domaine recherché et une représentation légale au Tchad.

IMPORTANT - INFORMATION ESSENTIELLE

(L'offre ne sera considérée que si le numéro de l'appel d'offres figure sur l'enveloppe réponse ou dans le mail de soumission)

Dans toute correspondance rappeler la référence :

LRFP N° 2025- LRFPS 9195505 – : Identification des Prestataires de Services Financiers (PSF) au Tchad spécialisés dans la fourniture de services de paiement en espèces ou en argent mobile en vue de la signature d'accord à long terme (LTA)

Les offres, sous pli cacheté, devront être déposées à la Réception du Bureau de L'UNICEF à Ndjamenà à l'adresse ci-après indiquée. **UNICEF NDJAMENA (TCHAD), Quartier Klemat, Cuvette Saint Martin, au plus tard le lundi 24 février 2025 à 15h00'** ou par courrier électronique à l'adresse CHD_Tenders_SupplyUnit@unicef.org.

L'ouverture ne sera pas publique.

Toute demande d'information ou de clarification au document d'appel d'offres peut être obtenue à l'adresse suivante : chadprocurement@unicef.org.

Le dossier de Soumission devra comprendre les documents suivants :

- i. L'offre technique (01 original et 02 copies) ;
- ii. La proposition financière (01 original et 02 copies)

Préparé Par

Supply Associate



Revue Par

Contracts Officer

LEILA DEBBABI

Approuvé Par :

Supply and Logistics Manager



30/01/2025

1. CONTEXTE GENERAL

- 1.1 L'UNICEF s'emploie, dans toutes ses actions, à promouvoir les droits et le bien-être de chaque enfant. Avec ses partenaires, il œuvre dans 190 pays et territoires pour traduire cet engagement en interventions concrètes au bénéfice de tous les enfants du monde, notamment les plus vulnérables et les exclus.

2. APPEL A LA CONCURRENCE

L'objet de la présente Demande de propositions pour le **recrutement d'un Prestataires de Services Financiers (PSF) au Tchad Spécialisés dans la fourniture de services de paiement en espèces ou en argent mobile en vue de la signature d'accord à long terme (LTA)**

2.1 tels que décrits en détail dans les Termes de référence à l'Annexe B.

2.2 La présente Demande de propositions comporte les éléments suivants :

- Le présent document.
- Les Conditions générales des contrats de l'UNICEF ;
- Les Termes de référence ; et
- Et les autres annexes

2.3 La présente Demande de propositions constitue une invitation à soumissionner et ne peut être considérée comme constituant une offre susceptible d'être acceptée ou comme créant un quelconque droit contractuel, légal ou à réparation. Aucun contrat contraignant et, notamment, aucun contrat de procédure ou autre accord ou arrangement n'existe entre le Soumissionnaire et l'UNICEF et la responsabilité de l'UNICEF n'est pas engagée sur le fondement et au titre de la présente Demande de propositions tant qu'un contrat n'a pas été signé par l'UNICEF et l'Attributaire.

A. Conditions formelles de soumission

Un soumissionnaire peut être une personne juridique privée, ou toute association ayant la capacité légale de signer une entente contractuelle avec l'UNICEF.

Un soumissionnaire sera jugé inadmissible à présenter une proposition si, au moment de la soumission, il :

- i. Figure dans la Liste des fournisseurs inadmissibles publiée par l'[UNGM](#), qui regroupe l'information partagée par l'UNICEF et par d'autres agences, ou programmes du système des Nations Unies ;
- ii. Figure dans la Liste des fournisseurs suspendus ou exclus du Registre des fournisseurs de la Division des achats des Nations Unies (UN/PD) ;
- iii. Figure dans la [Liste récapitulative relative aux sanctions imposées par le Conseil de sécurité des Nations Unies](#), y compris la [liste incluse dans la résolution 1267/1989 du Conseil de Sécurité](#) ;
- iv. Figure dans la [Liste des fournisseurs irresponsables](#) ou la [Liste des entreprises et individus inadmissibles](#) élaborées par la Banque Mondiale ;

Il est attendu de tous les fournisseurs qu'ils respectent les principes du [Code de conduite des fournisseurs des Nations Unies](#) puisqu'ils découlent des valeurs intrinsèques de la Charte des Nations Unies. L'UNICEF attend également de tous ses fournisseurs qu'ils adhèrent aux principes du [Pacte mondial des Nations unies](#).

B. Formulaire d'Offre

Le Formulaire de déclaration du soumissionnaire (**Annexe C**) rempli et signé doit être soumis en même temps que l'Offre par courrier au bureau de l'UNICEF.

C. Critères obligatoires

Tous les critères obligatoires (à savoir ceux contenant les mentions "doit"/"est obligé de"/"devra") indiqués tout au long du présent document doivent être pris en compte et respectés dans cette Offre.

D. Documents administratifs

La recevabilité de la proposition est conditionnée par la présence des documents ci-dessous :

- 1. Une copie légalisée de l'autorisation de fonctionner mentionnant clairement les domaines d'activités**
- 2. Formulaire de déclaration du soumissionnaire (A remplir, signer et cacheter)**

E. Proposition Technique

Les soumissionnaires doivent fournir des informations prouvant qu'ils disposent des capacités et ressources nécessaires pour mener à bien l'exécution du marché conformément aux Termes de référence.

L'offre technique doit contenir en plus des documents listés au point D ci-dessus, les annexes suivantes :

- **Annexe C: En annexe**

- **Annexe D: Déclaration d'honneur**

DECLARATION SUR L'HONNEUR

(Note : A mettre dans l'offre technique)

(Raison sociale/Adresse complète du Soumissionnaire)

.....
A l'attention de l'UNICEF

UNICEF Tchad | Quartier Klemat, Cuvette Saint Martin, Lot1, Ilot 1, Lots 8 & 9
, BP 1146,
N'Djamena-Tchad
Tel. (235) 22 51 89 89
Objet : Déclaration sur l'honneur

Messieurs,

Nous soussigné (raison sociale ou nom de la société),représentée par :
/MM..... Fonction..... déclarons sur l'honneur que
notre bureau d'Etude ou société, n'a pas fait l'objet des poursuites, des manquements ou sanctions suivantes :

- d'une interdiction de concourir aux appels d'offres de marché public ou privé ;
- d'une procédure de faillite, de liquidation, de règlement judiciaire ou de concordat préventifs, cessation d'activité ou situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales du Tchad ;
- d'une faute grave en matière professionnelle que l'UNICEF peut vérifier par tout moyen ;
- d'un défaut grave d'exécution en raison du non-respect des obligations contractuelles suite à la procédure de passation d'un autre marché.

En ma qualité du représentant légal du soumissionnaire, j'atteste que les informations fournies dans la présente déclaration sont exactes et je comprends que l'UNICEF peut les vérifier et rejeter la soumission en cas de fausse déclaration.

La présente déclaration est faite pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à..... le..... /...../.....

Signature/Cachet.....Contact

téléphonique

E-mail.....

- **Annexe E. Lettre d'engagement**

ANNEXE E : Acte d'engagement

(Note : A mettre dans l'offre financière)

Le formulaire ci-dessous doit être rempli, date et signé du représentant légal du soumissionnaire

Je soussigné (Nom, Prénoms) _____

Agissant en qualité de : _____

Au nom et pour le compte de : _____

Dénommé dans ce qui suit : « **Prestataire** »

Forme juridique : _____

Siège Social : _____

Téléphone : _____

Inscrit au Registre du Commerce de : _____

Sous le numéro : _____

Numéro de contribuable : _____

Je sou mets et m'engage envers l'UNICEF à fournir les services sollicités conformément, aux conditions fixées dans le présent marché, et moyennant les prix que j'ai établi dans mon offre financière, lesquels prix, fermes et non révisables durant toute la durée du futur contrat.

Les prix indiqués dans mon offre financière comprennent toutes les dépenses, sans exception en vue d'assurer sans difficulté les prestations du présent marché.

Les prix sont réputés avoir été établis en considérant qu'aucune prestation n'est à fournir par l'UNICEF.

Je m'engage à assurer les prestations dès réception de la lettre de notification du marché dans un délai n'excédant pas () jours.

La présente offre est valable pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de remise des offres.

Signature/Cachet...../Date.....

Contact téléphonique.....e-mail.....

- **Annexe G. Disposition concernant la protection contre l'exploitation et les abus sexuels**

F. Proposition Financière

La proposition financière doit être présentée conformément aux TdRs et inclura les annexes ci- dessous :

- **Annexe E. Acte d'engagement**
- **Annexe F. Lettre de soumission de l'offre financière**

Modèle de soumission offre financière

Monsieur le Représentant de l'UNICEF Tchad

Objet : Dossier de Soumission pour l'appel d'offres No **2025/9195505**

M. le Représentant de l'UNICEF au Tchad,

Après avoir examiné le dossier d'appel d'offre n° 9195505 pour le projet d'Identification de Prestataires de Services Financiers (PSF) au Tchad Spécialisés dans la fourniture de services de paiement en espèces ou en argent mobile en vue de la signature d'accord à long terme (LTA).

» nous vous soumettons par la présente notre offre financière sous enveloppe fermée et cachetée.

Nous nous engageons sur la base de cette offre pour une période de 90 jours à compter de la date fixée pour la remise des plis. L'offre continuera à nous engager et pourra être acceptée à tout moment avant la fin de cette période jusqu'à ce qu'un marché en bonne et due forme soit préparé et signé.

Le montant de notre offre est le suivant (indiquer le montant de l'offre en chiffres et en lettre pour chacun des lots si applicable) :

Montant (FCFA hors Taxes),

Veuillez agréer, Monsieur le Représentant, l'assurance de notre considération distinguée.

Signature

Nom et Prénom du représentant habilité

- **Offres financières détaillées**

Le dossier de soumission, l'offre technique et l'offre financière, qui sont à la base de toute soumission seront considérées comme les éléments des offres et comme faisant partie intégrante du marché ;

Chacune des pages de ces documents sera paraphée par les soumissionnaires et retournées avec la soumission.

Pour les soumissions par courrier, les offres techniques et financières rédigées **en langue française en 03 exemplaires, 1 original + 02 copies** seront mises dans deux (2) enveloppes séparées et cachetées portant la mention offre technique et offre financière ; l'ensemble sera inséré dans une 3ème enveloppe anonyme sur laquelle il aura été clairement porté le numéro de l'appel d'offres et adresse suivante :

A Monsieur le Représentant de l'UNICEF
(Fonds des Nations Unies pour l'Enfance)

P.O. Box 1146, N'Djamena- TCHAD

Avec la mention : ☐ **N'OUVRIRE QU'EN SÉANCE DE DÉPOUILLEMENT.**

Tout soumissionnaire qui mettra dans une même enveloppe les offres techniques et les offres financières ou ne scellera pas les offres financières dans une enveloppe séparée, sera éliminé.

Pour les soumissions par courriel, les offres techniques et financières seront envoyées dans 2 mails différents à l'adresse CHD_Tenders_SupplyUnit@unicef.org. L'objet du mail portera le numéro de l'appel d'offres avec mention offres technique ou Offre financière.

PROCÉDURE DE DÉPOT DES PROPOSITIONS

1. CALENDRIER DE DEPOT DES PROPOSITIONS

1.1 Accusé de réception de la Demande de propositions pour la fourniture de services. Les Soumissionnaires sont priés d'informer l'UNICEF dès que possible par courrier électronique adressé à chadprocurement@unicef.org qu'ils ont reçu la présente Demande de propositions pour la fourniture de services.

1.2 Questions des Soumissionnaires.

Il est demandé aux Soumissionnaires de soumettre toute question concernant la présente Demande de propositions pour la fourniture de services par courrier électronique adressé à chadprocurement@unicef.org . La date limite de réception des questions est le **lundi 17 février 2024 à 16h00.**

Les Soumissionnaires doivent veiller à ce que leurs questions soient aussi claires et concises que possible.

Les Soumissionnaires doivent aussi immédiatement signaler à l'UNICEF par écrit toute ambiguïté, erreur, omission, contradiction, incohérence ou autre inexactitude relevée dans toute partie de la Demande de propositions, en fournissant toute précision s'y rapportant. Ils ne peuvent pas tirer parti de telles ambiguïtés, erreurs, omissions, contradictions, incohérences ou autres inexactitudes.

L'UNICEF regroupe l'ensemble des questions reçues et peut, à sa discrétion, adresser immédiatement une copie de toute question sans mention du Soumissionnaire qui l'a posée

Ainsi que de la réponse qui lui a été apportée à tous les autres fournisseurs potentiels et/ou publier ces informations sur son site Web et/ou répondre à la question lors d'une réunion préparatoire. A l'issue d'une telle réunion, un document Questions et Réponses peut être établi et affiché sur le site Web de l'UNICEF.

- 1.3 Modifications de la Demande de propositions pour la fourniture de services. À tout moment avant la date limite de dépôt des Propositions, l'UNICEF peut, pour quelque raison que ce soit, de sa propre initiative ou en réponse à une demande d'éclaircissements formulée par un fournisseur potentiel, apporter des modifications à la Demande de propositions pour la fourniture de services. Si cette dernière est accessible au public en ligne, les modifications sont également affichées en ligne. En outre, tous les fournisseurs potentiels qui ont reçu la Demande de propositions directement de l'UNICEF sont informés par écrit de toutes les modifications qui lui sont apportées. Afin de leur donner le temps nécessaire pour tenir compte de ces modifications, l'UNICEF peut, à sa seule discrétion, repousser la date limite de dépôt des Propositions.

- 1.4 Date limite de dépôt des Propositions. La date limite de dépôt des Propositions est la suivante :
Lundi, 24 février 2024 à 15h00' (Heure de N'DJAMENA).

Les Propositions reçues par l'UNICEF après cette date sont rejetées.

- 1.5 Ouverture des Propositions. En raison de la nature de cette Demande de propositions, celles-ci ne sont pas ouvertes en public.

2. **LANGUE**

- 2.1 La Proposition et l'ensemble des documents et de la correspondance s'y rapportant échangés entre le Soumissionnaire et l'UNICEF sont rédigés en français. Les documents justificatifs et les documents imprimés communiqués par le Soumissionnaire peuvent être rédigés dans une autre langue à condition qu'ils soient accompagnés d'une traduction appropriée en français. Lors de l'analyse de la Proposition, la version traduite de ces documents justificatifs et documents imprimés prévaut sur la version originale. La responsabilité de la traduction, y compris son exactitude, est exclusivement du ressort du Soumissionnaire.

3. **VALIDITE DES PROPOSITIONS ; MODIFICATIONS ET ECLAIRCISSEMENTS ; RETRAIT**

- 3.1 Période de validité. Les Soumissionnaires doivent indiquer la période de validité de leur Proposition. Les Propositions doivent être valables pour une période d'au moins cent vingt (120) jours après la date limite de dépôt. Une Proposition valable pour une période plus courte n'est pas examinée. L'UNICEF peut demander au Soumissionnaire de prolonger la période de validité. Les Propositions pour lesquelles la prolongation de la période de validité a été refusée par les Soumissionnaires sont rejetées.
- 3.2 Autres modifications. Toutes les modifications apportées à une Proposition doivent être communiquées à l'UNICEF avant la date limite de dépôt. Le Soumissionnaire doit indiquer

Clairement que la Proposition révisée constitue une version modifiée et remplace la version antérieure, ou indiquer les modifications par rapport à la Proposition initiale.

- 3.3 Retrait de la Proposition. Une Proposition peut être retirée par le Soumissionnaire sur demande envoyée par courriel, par télécopie ou par écrit à l'UNICEF avant la date limite de dépôt. Une négligence de la part du Soumissionnaire ne confère aucun droit de retrait de la Proposition après son ouverture.
- 3.4 Éclaircissements demandés par l'UNICEF. Au cours de l'évaluation des Propositions, l'UNICEF peut, à sa seule discrétion, demander des éclaircissements à tout Soumissionnaire afin de bien comprendre sa Proposition et de pouvoir procéder plus efficacement à l'examen, l'évaluation et la comparaison des Propositions. L'UNICEF peut demander ces éclaircissements par le biais de communications écrites ou peut organiser un entretien avec tout Soumissionnaire. Aucune modification du prix ou de la substance de la Proposition n'est demandée, proposée ou autorisée, sauf si cela est nécessaire pour permettre la correction d'erreurs de calcul décelées par l'UNICEF.
- 3.5 Références. L'UNICEF se réserve le droit de contacter la totalité ou une partie des garants cités par le(s) Soumissionnaire(s) et de rechercher des références auprès d'autres sources qu'il juge appropriées.

4. ADMISSIBILITE ; INFORMATION DES CANDIDATS

- 4.1 Soumissionnaire. Le terme « Soumissionnaire » désigne toute entreprise qui soumet une Proposition sur la base de la présente Demande de propositions pour la fourniture de services et le terme « Proposition » tous les documents fournis par un Soumissionnaire dans sa réponse à cette Demande. Pour être admissible, un Soumissionnaire doit se conformer aux déclarations figurant dans la partie V du présent document, y compris celles concernant les normes déontologiques, notamment les conflits d'intérêts.
- 4.2 Coentreprise, consortium ou partenariat.
- a) Si le Soumissionnaire est un groupe d'entités juridiques qui formeront ou ont formé une coentreprise, un consortium ou un partenariat pour le dépôt de la Proposition, ces entités confirment chacune dans leur Proposition conjointe :
 - i) Qu'elles aient désigné une partie pour agir en tant qu'entité chef de file, dûment habilitée à engager juridiquement les membres de la coentreprise conjointement et solidairement, comme en atteste un Contrat de coentreprise conclu entre elles, qui est joint à la Proposition ;
 - ii) Que, si le contrat leur est attribué, l'entité chef de file désignée conclut ce contrat avec l'UNICEF et agit pour le compte et au nom de toutes les entités composant la coentreprise.

- b) Une fois la Proposition déposée auprès de l'UNICEF, l'entité chef de file désignée pour représenter la coentreprise n'est pas changée sans le consentement écrit préalable de l'UNICEF.
 - c) Si l'Attributaire est une coentreprise, l'UNICEF conclut le contrat avec la coentreprise, représentée par son entité chef de file désignée. L'entité chef de file signe le contrat pour le compte et au nom de toutes les autres entités membres.
- 4.3 Propositions émanant d'organismes gouvernementaux. L'admissibilité des Soumissionnaires qui appartiennent en tout ou en partie à l'État est subordonnée à une évaluation et à un examen plus approfondis par l'UNICEF de divers éléments tels que le fait d'être enregistrés en tant qu'entité indépendante, l'importance de la participation de l'État, le droit à des subventions, le mandat et l'accès à des informations relatives à la présente Demande de propositions, entre autres facteurs pouvant se traduire par un avantage indu par rapport aux autres Soumissionnaires et entraîner le rejet de la Proposition.
- 4.4 Propositions émanant d'organisations dont le propriétaire unique est un ancien fonctionnaire ou un fonctionnaire retraité de l'UNICEF/ONU. Toute organisation dont le propriétaire unique est un ancien fonctionnaire ou un fonctionnaire retraité de l'UNICEF (ou de tout autre organisme des Nations Unies) et qui présente une Proposition doit signaler cet ancien emploi dans le système des Nations Unies au moment du dépôt. Toute Proposition de ce type est considérée comme émanant d'un individu aux fins des conditions types applicables par l'UNICEF au recrutement d'anciens fonctionnaires ou de fonctionnaires retraités

5. PREPARATION DE LA PROPOSITION

- 5.1 Il appartient aux Soumissionnaires de rassembler tous les renseignements voulus pour la préparation de leurs Propositions. À cet égard, ils doivent veiller :
- à examiner l'ensemble des termes, conditions et instructions formelles énoncés dans la Demande de propositions pour la fourniture de services (y compris la section Instructions aux Soumissionnaires) ;
 - à étudier la Demande de propositions afin de s'assurer qu'ils possèdent une copie complète de tous les documents ;
 - à consulter les Dispositions contractuelles types de l'UNICEF et les Conditions générales des contrats (services) de l'UNICEF disponibles sur le site Web de l'organisation consacré aux achats : http://www.unicef.org/supply/index_procurement_policies.html ;
 - à étudier les politiques de l'UNICEF accessibles au public sur le site de l'organisation consacré aux achats : http://www.unicef.org/supply/index_procurement_policies.html. En particulier, les Soumissionnaires doivent se familiariser avec les obligations imposées aux fournisseurs, à leur personnel et à leurs sous-traitants en vertu de la Politique de lutte contre la fraude et la corruption appliquée par l'UNICEF et de sa Politique de conduite pour la promotion de la protection et de la défense des enfants ;
 - à participer à toute réunion préparatoire obligatoire aux termes de la présente Demande de propositions ;

- À pleinement s'informer des conditions imposées par toute autorité compétente et des lois applicables ou pouvant s'appliquer à l'avenir à la fourniture de services, et à s'y conformer.

Les Soumissionnaires reconnaissent que l'UNICEF, ses dirigeants, son personnel et ses agents ne confirment ni ne garantissent (expressément ou implicitement) l'exactitude ou l'exhaustivité de la présente Demande de propositions ou de tous les autres renseignements qui leur sont fournis.

- 5.2 Le Soumissionnaire qui ne satisfait pas à toutes les conditions et instructions figurant dans la Demande de propositions ou qui ne fournit pas tous les renseignements demandés le fait à ses propres risques et peut voir sa Proposition rejetée.
- 5.3 La Proposition doit être présentée en respectant le format de la présente Demande de propositions pour la fourniture de services. Chaque Soumissionnaire doit se conformer aux demandes ou conditions énoncées par l'UNICEF, indiquer qu'il les comprend et confirmer qu'il les accepte. Il doit préciser toute hypothèse de fond posée lors de la préparation de sa Proposition. Différer une réponse à une question ou à un problème à une étape quelconque de la négociation d'un contrat n'est pas acceptable. Tout élément qui n'est pas expressément abordé dans la Proposition est considéré comme accepté par le Soumissionnaire. Les réponses incomplètes ou inadéquates, l'absence de réponse ou les fausses déclarations dans les réponses aux questions ont une incidence sur l'évaluation de la Proposition.
- 5.4 Toutes les références aux documents descriptifs doivent figurer dans le paragraphe concerné de la Proposition, bien que les éléments d'information/documents puissent être joints à la Proposition sous la forme d'annexes. Le Soumissionnaire doit aussi présenter dans la Proposition des renseignements suffisants pour couvrir tous les aspects des critères d'évaluation exposés dans le présent document et permettre une analyse équitable de tous les Soumissionnaires et de leurs Propositions. Il appartient à l'UNICEF de déterminer, à sa seule discrétion, si les renseignements fournis sont suffisants.
- 5.5 Le Formulaire de soumission dûment rempli et signé doit être joint à la Proposition. Il doit être signé par un représentant dûment autorisé de l'Organisation/de la Société.
- 5.6 Les Propositions doivent porter clairement le numéro de la Demande de propositions pour la fourniture de services.
- 5.7 Si des feuilles de réponse sont fournies par l'UNICEF, elles doivent être remplies par le Soumissionnaire.
- 5.8 **Proposition technique.** La proposition technique doit répondre aux critères et aux conditions énoncés dans la présente Demande de propositions et tenir dûment compte de ses Termes de référence et de ses critères d'évaluation. Il importe de noter que l'UNICEF accueille favorablement les propositions novatrices et les solutions originales pour répondre aux besoins qui ont été définis. **AUCUNE INFORMATION SUR LES PRIX NE DOIT FIGURER DANS LA PROPOSITION TECHNIQUE.**

- 5.9 Proposition financière. La proposition financière doit être établie en respectant les conditions énoncées dans les Termes de référence de la présente Demande de propositions pour la fourniture de services.
- 5.10 Chaque Soumissionnaire reconnaît que sa participation à tout stade de la présente procédure de demande de propositions se fait à ses propres risques et coûts. Les frais supportés par le Soumissionnaire au titre de la préparation de sa Proposition ou de la réponse à la présente Demande de propositions, de la participation à toute réunion préparatoire, d'une inspection des lieux, de réunions ou de présentations orales sont à sa charge, et non à celle de l'UNICEF, quel que soit le déroulement ou le résultat de la procédure.
- 5.11 La Proposition comprend toutes les annexes énumérées ci-après :

ANNEXE A. CONDITIONS GENERALES DES CONTRATS INSTITUTIONNELS DE L'UNICEF (en pièce jointe). Le soumissionnaire doit viser pour marquer son acceptation

ANNEXE B. TERMES DE REFERENCES

ANNEXE C. FORMULAIRE DE DECLARATION DU SOUMISSIONNAIRE

ANNEXE D. DECLARATION SUR L'HONNEUR

ANNEXE E. ACTE D'ENGAGEMENT

ANNEXE F. LETTRE DE SOUMISSION FINANCIERE

ANNEXE G : DISPOSITION CONCERNANT LA PROTECTION CONTRE L'EXPLOITATION ET LES ABUS SEXUELS

ANNEXE H. DECLARATION

6. DOCUMENTS RELATIFS A LA PROPOSITION ; CONFIDENTIALITE

- 6.1 La présente Demande de propositions ainsi que tous les documents relatifs à la Proposition fournis par le Soumissionnaire à l'UNICEF sont considérées comme appartenant à l'UNICEF et ne sont pas restitués au Soumissionnaire.
- 6.2 S'agissant des renseignements contenus dans les documents relatifs à la Proposition que le Soumissionnaire considère comme confidentiels, la mention « confidentiel » doit être clairement apposée au regard de la partie pertinente du texte, et l'UNICEF traite ces renseignements en conséquence.
- 6.3 L'ensemble des éléments d'information et documents fournis aux Soumissionnaires par l'UNICEF (« Dossier de demande de propositions ») doivent être traités comme confidentiels par les Soumissionnaires. S'il renonce à répondre à la présente Demande de propositions, ou si sa Proposition est rejetée ou n'aboutit pas, le Soumissionnaire restitue sans délai à l'UNICEF toutes les pièces du Dossier de demande de propositions, ou les détruit, ou les supprime. Il ne les utilise pas à d'autres fins que la préparation d'une Proposition et ne les divulgue pas à un tiers, sauf : a) avec le consentement écrit préalable de l'UNICEF ; b) lorsque le tiers concerné aide le Soumissionnaire à préparer sa Proposition, à condition que le Soumissionnaire se soit préalablement assuré du respect par ledit tiers de l'obligation de confidentialité ; c) si, au moment de la présente Demande de propositions, le Soumissionnaire est légalement en possession des éléments d'information et documents concernés par

L'intermédiaire d'une partie autre que l'UNICEF ; d) si la loi l'exige et à condition que le Soumissionnaire ait préalablement informé l'UNICEF par écrit de son obligation de divulguer le Dossier de demande de propositions ; e) si les éléments d'information et les documents concernés sont généralement et publiquement accessibles, autrement qu'en raison d'un manquement au devoir de confidentialité par leur destinataire.

7. PROPOSITIONS MULTIPLES ET PROPOSITIONS PAR DES ORGANISMES LIES

- 7.1 Les Soumissionnaires ne présentent pas plus d'une Proposition dans le cadre de la présente procédure de demande de propositions pour la fourniture de services.
- 7.2 Si le Soumissionnaire est un groupe d'entités juridiques qui formeront ou ont formé une coentreprise, un consortium ou un partenariat pour le dépôt de la Proposition, ni l'entité chef de file ni les entités membres de la coentreprise ne peuvent soumettre une autre Proposition, soit en leur nom propre, soit en tant qu'entité chef de file, soit en tant qu'entité membre d'une autre coentreprise soumettant une autre Proposition.
- 7.3 L'UNICEF se réserve le droit de rejeter des Propositions distinctes déposées par deux Soumissionnaires ou plus si ceux-ci sont des organismes liés et s'ils présentent l'une des caractéristiques suivantes :
- a) ils ont au moins un associé majoritaire, un administrateur ou un actionnaire en commun ;
 - b) L'un d'eux reçoit ou a reçu une subvention directe ou indirecte de l'autre ou des autres ;
 - c) ils ont une relation l'un avec l'autre, qui donne à un ou plusieurs d'entre eux accès à des informations confidentielles concernant l'(les) autre(s) Proposition(s), ou qui a une incidence sur l'(les) autre(s) Proposition(s) ;
 - d) ils sont chacun sous-traitant pour la Proposition de l'autre, ou, en tant que sous-traitant pour une Proposition, l'un d'entre eux présente aussi une autre Proposition en son nom en tant que Soumissionnaire chef de file ;
 - e) un expert proposé pour faire partie de l'équipe d'un Soumissionnaire participe à plus d'une Proposition dans le cadre de la présente procédure de Demande de propositions pour la fourniture de services.

PARTIE III – ADJUDICATION

1. ADJUDICATION

- 1.1 Procédure d'évaluation des Propositions. L'évaluation est effectuée par l'UNICEF conformément à ses règlements, règles et pratiques et toutes les décisions sont prises à la seule discrétion de l'organisation.

Après l'ouverture des Propositions, l'UNICEF suit les étapes suivantes dans l'ordre indiqué :

- *Premièrement*, chaque Proposition est évaluée pour déterminer sa conformité avec les dispositions obligatoires de la présente Demande de propositions pour la fourniture de services. Les Propositions jugées non conformes à toutes les dispositions obligatoires sont rejetées à cette étape sans autre examen. Le manque de conformité avec l'une ou l'autre des conditions énoncées dans la présente Demande de propositions, notamment la non-communication de tous les renseignements requis, peut entraîner le rejet d'une Proposition sans examen ultérieur.
- *Deuxièmement*, l'UNICEF évalue la proposition technique pour déterminer la conformité avec les prescriptions techniques énoncées dans la présente Demande de propositions pour la fourniture de services, en se fondant sur la méthode d'évaluation décrite ci-après.
- *Troisièmement*, l'UNICEF procède à une évaluation commerciale de la proposition financière pour les Propositions jugées conformes sur le plan technique, en se fondant sur la méthode d'évaluation décrite ci-après.

1.2 Méthode d'évaluation des Propositions

L'offre technique sera évaluée à 70%, tandis que l'offre financière sera évaluée à 30%. Les soumissionnaires doivent obtenir un minimum de **70 points/100** sur la proposition technique et satisfaire aux qualifications obligatoires énumérées ci-dessus pour être considérés comme techniquement conformes et pour que les propositions financières soient ouvertes.

La méthode d'évaluation cumulative moyenne pondérée sera utilisée, le soumissionnaire ayant obtenu la note totale combinée la plus élevée sera proposé attributaire du contrat.

Les Propositions soumises en réponse à la présente Demande de propositions contiennent les éléments nécessaires à :

- a) L'évaluation technique. a) Une Proposition Technique qui devra inclure les documents qui prouvent que le bureau possède des qualifications dans le domaine recherché.

Seule les Propositions ayant reçu un nombre minimum de points **70/100** points font l'objet d'un plus ample examen.

b) L'évaluation commerciale (proposition financière)

Le montant total des points attribués à la proposition financière est de 30. Le nombre maximum de points est attribuée à la proposition la moins disante qui est ouverte. Celle-ci est ensuite comparée aux propositions des entreprises/institutions participantes qui obtiennent le nombre minimum de points requis dans l'évaluation de la proposition technique. Toutes ses autres propositions financières sont notées dans un ordre inversement proportionnel à la proposition la moins disante ; par exemple :

Note pour la proposition financière X = (nombre maximal de 30 points* Prix de la proposition la moins disante)/Prix de la proposition X

Total de points pouvant être obtenus aux niveaux technique et financier : 100

Le(s) Soumissionnaire(s) obtenant la note totale la plus élevée après addition des notes technique et financière se voit (sous réserve de toute négociation et des divers droits de l'UNICEF précisés dans la Demande de propositions] attribuer le (les) contrat(s).]

- 1.3 Accords multiples. L'UNICEF se réserve le droit de recourir à des accords multiples pour tout service lorsqu'il estime qu'il est dans son intérêt de le faire.
- 1.4 Négociation. L'UNICEF se réserve le droit de négocier avec le (les) Soumissionnaire(s) le (les) mieux classé(s), c'est-à-dire ceux dont la (les) Proposition(s) présente(nt) le meilleur rapport qualité-prix.
- 1.5 Avis d'attribution. L'UNICEF n'informe que le(s) Soumissionnaire(s) à qui le(s) contrat(s) a (ont) été attribué(s) à l'issue de cette procédure de demande de propositions ; il peut, même s'il n'est pas tenu de le faire, informer les autres Soumissionnaires du résultat de la procédure.

2. CONDITIONS GENERALES DES CONTRATS (SERVICES)

- 2.1 Les Conditions générales des contrats (services) de l'UNICEF s'appliquent à tous les contrats attribués dans le cadre de la procédure. En signant le Formulaire de soumission, chaque Soumissionnaire est réputé avoir confirmé son acceptation de ces Conditions générales. Le Soumissionnaire est conscient du fait que s'il propose des modifications ou ajoutent des conditions aux Conditions générales, ces modifications ou additions doivent être clairement détaillées dans la Proposition et peuvent avoir une incidence négative sur l'évaluation de celle-ci.

3. DROITS DE L'UNICEF

- 3.1 L'UNICEF se réserve les droits suivants :
 - a) accepter toute Proposition, en tout ou en partie ; rejeter l'une ou toutes les Propositions ; ou annuler la procédure de demande de propositions dans son intégralité ;
 - b) vérifier tous les renseignements contenus dans la réponse du Soumissionnaire (celui-ci apportant à l'UNICEF un concours raisonnable pour cette vérification).
 - c) invalider toute Proposition reçue d'un Soumissionnaire qui, de l'avis exclusif de l'UNICEF, a déjà montré son incapacité d'exécuter de manière satisfaisante ou complète les contrats dans les délais impartis, ou qui, selon l'UNICEF, n'est pas en mesure de se conformer aux dispositions du contrat ;

- d) invalider toute Proposition qui, de l'avis exclusif de l'UNICEF, ne satisfait pas aux conditions et instructions énoncées dans la présente Demande de propositions ;
 - e) suspendre les négociations ou retirer une attribution à un Soumissionnaire à tout moment avant la signature avec lui d'un contrat. L'UNICEF n'est pas tenu de fournir de justification, mais il donne un préavis avant toute action de ce type.
- 3.2 L'UNICEF n'est pas redevable envers un Soumissionnaire des coûts et dépenses encourus ou des pertes subies par ce Soumissionnaire dans le cadre de la présente procédure de demande de propositions, notamment les coûts, dépenses ou pertes résultant de l'exercice par l'UNICEF des droits énoncés au paragraphe 3.1 ci-dessus.

PARTIE IV – CONDITIONS

1. PRIX ET REMISES

- 1.1 Prix. Les honoraires pour les services et les prestations attendues s'entendent y compris tous les frais, dépenses, charges ou droits que le Soumissionnaire peut avoir à engager ou à acquitter pour mener à bien les activités. Le Soumissionnaire est invité à offrir des remises non conditionnelles. En outre, il peut offrir des remises pour règlement anticipé, c'est-à-dire un règlement dans un délai plus rapide que le délai de règlement type de l'UNICEF, à savoir 30 jours francs.
- 1.2 Modalités de règlement. Les factures ne peuvent être adressées à l'UNICEF qu'une fois que les services (ou des composantes des services) et que les prestations attendues (ou des parties d'entre elles) ont été fournis à) en application du contrat et b) à la satisfaction de l'UNICEF. Le délai de règlement type est de 30 jours francs, après réception de la facture. Le règlement est effectué par virement bancaire dans la devise du contrat.

Le Soumissionnaire propose un calendrier de règlement pour chaque contrat qui corresponde à des échéances et/ou des prestations attendues clairement définies dans les Termes de référence/le Cahier des charges.

1.3 Devise

La Proposition est libellée soit en Fcfa de l'Afrique Central pour les soumissionnaires locaux, soit en dollars américains pour les soumissionnaires internationaux. Les Propositions pour lesquelles une devise autre que le CFA de l'Afrique central est utilisé sont converties en CFA sur la base du taux de change des Nations Unies en vigueur à la date limite de dépôt, à des fins d'évaluation uniquement

1.4 Impôts

La section 7 de l'article II de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies dispose, entre autres, que l'Organisation des Nations Unies, y compris l'UNICEF en tant qu'organe subsidiaire, est exonérée de tout impôt direct, à l'exception de la rémunération des services d'utilité publique, et est exonérée de tous droits de douane et prohibitions et restrictions d'importation ou d'exportation à l'égard d'objets importés ou exportés pour son

usage officiel. Tous les prix/taux indiqués dans la Proposition doivent être nets de tout impôt direct et de tous autres taxes et droits, sauf indication contraire dans la présente Demande de propositions pour la fourniture de services.

2. EXECUTION

- 2.1 Limitation de responsabilité. Sauf indication expresse dans la Demande de propositions pour la fourniture de services, l'UNICEF n'a aucune obligation d'apporter son concours au fournisseur et ne fait aucune déclaration concernant la disponibilité d'installations, d'équipements, de matériels, de systèmes ou de licences pouvant être utiles à l'exécution des activités. Si le Soumissionnaire a besoin d'installations, d'équipements, de matériels, de systèmes ou de licences pour l'exécution des activités, il doit l'indiquer clairement dans sa Proposition.
- 2.2 Sous-traitants. Les Soumissionnaires doivent identifier dans leur Proposition tous les produits qui peuvent être proposés par eux, mais qui proviennent d'un autre fournisseur et/ou pays. En outre, ils doivent indiquer dans leur Proposition tous les services qu'il est prévu de sous-traiter. Tous les accords de sous-traitance sont pris en compte par l'UNICEF dans son évaluation de la Proposition.
- 2.3 Experts. Si les Termes de référence/le Cahier des charges l'exigent, chaque expert dont le profil est jugé essentiel doit signer une déclaration d'exclusivité et de disponibilité. L'objectif de cette déclaration est le suivant :
- a) Les experts essentiels proposés dans la Proposition ne doivent participer à aucune autre Proposition présentée par le Soumissionnaire dans le cadre de la présente Demande de propositions pour la fourniture de services. Ils ne doivent donc prendre d'engagement qu'envers le Soumissionnaire.
 - b) Chaque expert essentiel doit aussi s'engager à être prêt, apte et disposé à travailler pendant toute la période pendant laquelle sa contribution est jugée nécessaire à la mise en œuvre du contrat, comme indiqué dans les Termes de référence/le Cahier des charges et dans la Proposition.

Ayant choisi une Proposition en partie sur la base d'une évaluation des experts essentiels qui y sont présentés, l'UNICEF s'attend à ce que le contrat soit exécuté par lesdits experts. La date de mobilisation escomptée étant indiquée dans la Demande de propositions pour la fourniture de services, il n'accepte de changements après la date limite de dépôt des Propositions qu'en cas de retards inattendus dans le lancement des activités indépendants de la volonté du Soumissionnaire ou, exceptionnellement, si un expert essentiel est dans l'incapacité d'intervenir pour raisons de santé, en cas de force majeure ou pour d'autres circonstances pouvant justifier son remplacement et n'ayant aucune incidence sur le choix de la Proposition. Le fait qu'un Soumissionnaire souhaite utiliser un expert sur un autre projet ou qu'un expert change d'avis quant au contrat ne saurait justifier le remplacement de l'un ou l'autre des experts essentiels.

- 2.4 Coentreprises. La description de l'organisation de la coentreprise/du consortium/du partenariat doit mettre clairement en évidence le rôle que chacune des entités de la coentreprise est appelée à jouer pour satisfaire aux conditions de la présente Demande de propositions pour la fourniture de services, à la fois dans la Proposition et dans le Contrat de coentreprise. Toutes les entités qui composent la coentreprise sont soumises par l'UNICEF à une évaluation pour déterminer si elles répondent aux conditions d'admissibilité et si elles ont les qualifications requises.

Lorsqu'une coentreprise fait état de ses antécédents et de son expérience dans des activités similaires à celles visées dans la présente Demande de propositions pour la fourniture de services, elle doit présenter des informations :

- a) sur les activités qu'elle a menées conjointement ;
- b) sur les activités qui ont été menées par ses différentes entités appelées à intervenir dans l'exécution des activités définies dans la Demande de propositions.

De précédents contrats exécutés par des experts travaillant à titre privé mais qui, de manière permanente ou temporaire, ont été associés à l'un quelconque des membres de la coentreprise ne peuvent pas être présentés pour attester de l'expérience de la coentreprise ou de celle de ses membres et ne peuvent être invoqués que par les experts eux-mêmes dans la présentation de leurs qualifications individuelles.

3. **DOMMAGES-INTERETS LIBERATOIRES**

- 3.1 Tout contrat conclu comme suite à la présente Demande de propositions pour la fourniture de services comprend la clause suivante sur les dommages-intérêts libératoires :

« En complément, et sans préjudice, de tous ses autres droits et recours, notamment ceux énoncés dans les Conditions générales des contrats (services), l'UNICEF peut, si le Fournisseur ne fournit pas les services et les prestations attendues conformément au calendrier prévu dans le Contrat, ou s'il estime que les services ou les prestations ne sont pas conformes aux conditions énoncées dans le Contrat, réclamer des dommages-intérêts libératoires au Fournisseur et, à sa discrétion, soit demander le paiement de ces dommages-intérêts, soit les déduire de la (des) facture(s) du Fournisseur. Ces dommages-intérêts sont calculés comme suit : la moitié d'un pour cent (0,5 %) du montant des honoraires prévus au Contrat pour chaque jour de retard dans la fourniture des services ou des prestations, ou dans le cas où le montant des honoraires est calculé au temps passé, un demi d'un pour cent (0,5 %) du montant perçu sur la base du taux horaire par l'ensemble du personnel du Fournisseur participant à la fourniture des services ou prestations attendues, jusqu'à ce que des services et des prestations conformes soient fournis, à concurrence d'un maximum de dix pour cent (10 %) de la valeur du Contrat. Le paiement ou la déduction de ces dommages-intérêts ne libère pas le Fournisseur de ses autres obligations ou responsabilités aux termes du Contrat. »

PARTIE V – DECLARATIONS DU SOUMISSIONNAIRE

1. PRIX – CLIENT LE PLUS FAVORISE

- 1.1 Le Soumissionnaire confirme que les honoraires, taux et charges et les conditions tarifaires connexes applicables aux services qui sont spécifiés dans la Proposition correspondent aux conditions les plus avantageuses offertes à tout client du Soumissionnaire (ou de toutes les sociétés qui lui sont affiliées). Si, à tout moment pendant la durée de validité du contrat résultant de la Proposition, un autre client du Soumissionnaire (ou de toute société affiliée à ce dernier) obtient des conditions tarifaires plus avantageuses que celles offertes à l'UNICEF, le Soumissionnaire ajuste rétroactivement les honoraires, taux et charges et les conditions tarifaires connexes prévus dans le contrat pour s'aligner sur les conditions plus avantageuses et verse rapidement à l'UNICEF toute somme due à ce dernier par suite de cette révision rétroactive des honoraires.

2. DECLARATIONS GENERALES

En soumettant sa Proposition en réponse à la présente Demande de propositions pour la fourniture de services, le Soumissionnaire confirme à l'UNICEF qu'à la date limite de dépôt :

- 2.1 Il a) est pleinement autorisé et habilité à déposer la Proposition et à conclure tout contrat en résultant, et b) dispose de tous les droits, licences, prérogatives et ressources nécessaires, selon le cas, pour mettre au point, se procurer et fournir les services et pour exécuter ses autres obligations en vertu du contrat. Le Soumissionnaire n'a pas conclu et ne conclura pas d'accord ou d'arrangement qui restreigne ou limite les droits de toute personne d'utiliser, de vendre et d'aliéner tout service, prestation ou réalisation pouvant être acquis en vertu de tout contrat résultant de sa Proposition, ou d'en disposer de toute autre manière.
- 2.2 Tous les renseignements qu'il a fournis à l'UNICEF concernant les services et lui-même sont avérés, exacts, précis et dénués de tromperie.
- 2.3 Le Soumissionnaire est financièrement solvable et est en mesure de fournir les services à l'UNICEF conformément aux conditions énoncées dans la présente Demande de propositions pour la fourniture de services.
- 2.4 L'utilisation ou la fourniture des services ne viole et ne violera aucun brevet, dessin, dénomination commerciale ou marque de commerce.
- 2.5 La mise au point et la fourniture des services ont été, sont et seront conformes à toutes les lois, règles et réglementations applicables.
- 2.6 Le Soumissionnaire s'acquitte de ses engagements en tenant pleinement compte des intérêts de l'UNICEF et s'abstient de toute action pouvant nuire à l'UNICEF ou à l'Organisation des Nations Unies.

- 27 Il dispose du personnel, de l'expérience, des qualifications, des installations, des ressources financières et de toutes les autres compétences et ressources voulus pour s'acquitter de ses obligations en vertu de tout contrat résultant de la Proposition.
- 28 Le Soumissionnaire accepte d'être lié par les décisions de l'UNICEF, notamment celles concernant la question de savoir si sa Proposition répond aux conditions et instructions énoncées dans la présente Demande de propositions pour la fourniture de services, ainsi que par les résultats de l'évaluation.

3. NORMES DEONTOLOGIQUES

L'UNICEF exige que l'ensemble des Soumissionnaires respectent les normes de déontologie les plus strictes tout au long de la procédure de demande de propositions, ainsi que pendant la durée de tout contrat éventuellement conclu à l'issue de cette procédure. Il encourage également activement l'adoption par ses fournisseurs de politiques efficaces de protection et de défense des enfants ainsi que de prévention et d'interdiction de l'exploitation et des atteintes sexuelles.

En soumettant sa Proposition en réponse à la présente Demande de propositions pour la fourniture de services, le Soumissionnaire fait les déclarations et donne les garanties suivantes à l'UNICEF à la date limite de dépôt :

- 3.1 S'agissant de tous les aspects de la procédure de demande de propositions, le Soumissionnaire a signalé à l'UNICEF toute situation qui pourrait constituer un conflit d'intérêts réel ou potentiel ou qui pourrait raisonnablement être perçue comme telle. En particulier, il a indiqué à l'UNICEF si lui-même ou l'une de ses sociétés affiliées est, ou a été dans le passé, engagé par l'UNICEF pour fournir des services pour la préparation des études techniques, des spécifications, de l'analyse/estimation des coûts et autres documents devant être utilisés pour l'achat des services sollicités dans la présente Demande de propositions ; ou si lui-même ou l'une de ses sociétés affiliées a participé à la préparation et/ou à la conception du programme/projet relatif aux services sollicités dans la présente Demande de propositions.
- 32 Le Soumissionnaire n'a pas obtenu ou tenté d'obtenir de manière illégale des renseignements confidentiels concernant la présente procédure de demande de propositions et tout contrat éventuellement attribué à l'issue de ladite procédure.
- 33 Aucun fonctionnaire de l'UNICEF ou de tout organisme des Nations Unies n'a reçu ou ne se verra offrir du Soumissionnaire ou en son nom un avantage direct ou indirect en rapport avec la présente Demande de propositions pour la fourniture de services, notamment en vue de l'attribution du contrat. Sont notamment considérés comme un tel avantage direct ou indirect les cadeaux, faveurs ou marques d'hospitalité.
- 34 Les dispositions suivantes concernant les anciens fonctionnaires de l'UNICEF ont été respectées et continueront de l'être :

- a) Pendant la période d'un (1) an qui suit la cessation de service d'un fonctionnaire de l'UNICEF, le Soumissionnaire ne peut faire une offre d'emploi directe ou indirecte à cet ancien fonctionnaire de l'UNICEF si ce dernier a été, au cours des trois années précédant la fin de son engagement, impliqué dans un aspect quelconque des procédures de passation des marchés de l'UNICEF auxquelles le Soumissionnaire a participé.
 - b) Au cours de la période de deux (2) ans qui suit la cessation de service d'un fonctionnaire de l'UNICEF, il est interdit à cet ancien fonctionnaire de communiquer avec l'UNICEF au nom du Soumissionnaire ou d'intervenir en sa faveur, directement ou indirectement, relativement à toute question relevant des responsabilités qu'il assumait au sein de l'organisation.
- 35 Ni le Soumissionnaire, ni aucune de ses sociétés affiliées, ni son personnel ou ses administrateurs ne font l'objet d'une sanction ou d'une suspension temporaire imposée par un organisme des Nations Unies ou une autre organisation intergouvernementale internationale. Le Soumissionnaire informe immédiatement l'UNICEF si lui-même ou l'une de ses sociétés affiliées, ou l'un des membres de son personnel ou l'un de ses administrateurs, se voit imposer une telle sanction ou suspension temporaire pendant la durée du contrat. Dans un tel cas, l'UNICEF est habilité à suspendre le contrat pendant une période pouvant aller jusqu'à trente (30) jours ou à le résilier, à sa seule discrétion, avec effet immédiat à la réception d'une notification écrite de la suspension ou de la résiliation, selon le cas, au Soumissionnaire. Si l'UNICEF décide de suspendre le contrat, il a le droit d'y mettre fin à l'expiration du délai de suspension de trente (30) jours, à sa discrétion.
- 36 Le Soumissionnaire a) respecte les normes de déontologie les plus strictes ; b) fait tout son possible pour protéger l'UNICEF contre la fraude, dans le cadre de la procédure de demande de propositions pour la fourniture de services et dans l'exécution de tout contrat en résultant ; et c) se conforme aux dispositions applicables de la Politique de lutte contre la fraude et la corruption de l'UNICEF, qui peut être consultée sur le site Web de l'organisation à l'adresse http://www.unicef.org/supply/index_procurement_policies.html. En particulier, le Soumissionnaire s'abstient, et fait en sorte que son personnel, ses agents et ses sous-traitants s'abstiennent, de toute pratique corrompue, frauduleuse, coercitive, collusoire ou obstructive, telles que définies dans la Politique de lutte contre la fraude et la corruption de l'UNICEF.
- 37 Le Soumissionnaire se conforme à toutes les lois, ordonnances, règles et règlements régissant sa participation à la présente procédure de demande de propositions pour la fourniture de services ainsi qu'au Code de conduite des fournisseurs des organismes des Nations Unies (disponible sur le site Web du Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies – www.ungm.org).
- 38 Ni le Soumissionnaire ni aucune de ses sociétés affiliées ne participent, directement ou indirectement, a) à une pratique incompatible avec les droits énoncés dans la Convention relative aux droits de l'enfant, y compris son article 32, ou dans la Convention n° 182 (1999) de l'Organisation internationale du Travail concernant l'interdiction des pires formes de travail des enfants et l'action immédiate en vue de leur élimination ; b) à la fabrication, la

Vente, la distribution ou l'utilisation de mines antipersonnel ou de composants utilisés dans la fabrication de mines antipersonnel.

- 39 Le Soumissionnaire a pris et continuera de prendre toutes les mesures voulues pour prévenir la commission de tout acte d'exploitation ou d'agression sexuelle par son personnel, y compris ses employés ou toute personne qu'il a engagée pour fournir des services dans le cadre de sa participation à la présente procédure de demande de propositions. À cet égard, toute activité sexuelle avec une personne âgée de moins de dix-huit ans, indépendamment de toute loi relative au consentement, constitue un acte d'exploitation et d'agression sexuelle à l'encontre de cette personne. Le Soumissionnaire a pris et continuera de prendre toutes les mesures voulues pour interdire à son personnel, y compris à ses employés ou à toute autre personne qu'il a engagée, de fournir une somme d'argent, des biens, des services ou quelque autre contrepartie en échange de faveurs ou d'activités sexuelles ou de se livrer à toute activité sexuelle qui constitue une exploitation ou revêt un caractère dégradant.
- 3.10 Le Soumissionnaire confirme qu'il a pris connaissance de la Politique de conduite pour la promotion de la protection et de la défense des enfants de l'UNICEF. Il veille à ce que son personnel comprenne les obligations de notification qui lui incombent et établit et maintient des mesures appropriées pour promouvoir le respect de ces obligations. Il coopère également à la mise en œuvre de cette politique par l'UNICEF.
- 3.11 Le Soumissionnaire informe l'UNICEF dès qu'il a connaissance d'un incident ou d'un signalement incompatible avec les engagements et les déclarations prévus au présent article 3.
- 3.12 Chacune des dispositions de l'article 3 de la présente partie V constitue une condition essentielle de la participation à la présente procédure de demande de propositions. En cas de manquement à l'une quelconque de ces dispositions, l'UNICEF a le droit d'exclure le Soumissionnaire de la présente procédure et/ou de toute autre procédure de ce type et de résilier tout contrat éventuellement attribué comme suite à la présente Demande de propositions, immédiatement après notification au Soumissionnaire, sans aucune obligation de versement de frais de résiliation ni aucune autre obligation. En outre, le Soumissionnaire pourrait se voir interdire d'entretenir à l'avenir des relations d'affaire avec l'UNICEF et tout autre organisme des Nations Unies.

4. AUDIT

- 4.1 L'UNICEF peut procéder à des audits ou à des enquêtes portant sur tout aspect d'un contrat attribué à l'issue de la présente procédure de demande de propositions pour la fourniture de services, notamment sur les modalités de leur attribution et le respect par le Soumissionnaire des dispositions de l'article 3 ci-dessus. Le Soumissionnaire coopère pleinement et en temps voulu à ces audits ou enquêtes, notamment en mettant à leur disposition, à des moments et dans des conditions raisonnables, son personnel et les données et documents pertinents, et en donnant à l'UNICEF et aux personnes chargées de ces audits ou enquêtes, à des moments et dans des conditions raisonnables, accès à ses locaux afin qu'ils puissent s'entretenir avec son personnel et consulter toutes les données et tous les documents pertinents. Le Soumissionnaire demande à ses sous-traitants et à ses agents d'apporter leur concours raisonnable à tous les audits ou enquêtes réalisés par l'UNICEF.

LES ANNEXES :

ANNEXE A : Cet annexe est dans un fichier séparé.

ANNEXE B : TERMES DE REFERENCES.

Identification de Prestataires de Services Financiers (PSF) au Tchad Spécialisés dans la fourniture de services de paiement en espèces ou en argent mobile en vue de la signature d'accord à long terme (LTA)

TERMES DE REFERENCE (TDR)Error! Bookmark not defined.
1. Contexte and justification 4
2. Objectifs 4
2.1 Objectif général 4
2.2 Objectifs spécifiques et responsabilités clefs du PSF 4
3 Zones de couverture et opérations de transferts monétaires de l'UNICEF 5
4 Estimation des montants à transférer 6
5 Étendue du travail de prestation de service 6
6 Rapports de paiement et de réconciliation 10
7 Modalités de transfert des fonds et paiement des frais de service 11
8 Points focaux pour les programmes UNICEF et service d'assistance téléphonique dédiés aux bénéficiaires 12
9 Mécanismes de contrôle interne et externe et de gestion des risques de fraude et corruption 12
10 Redevabilité en matière de qualité de services et de cas de fraude 13
11 Assurance et sécurité 13
12 Prévention des abus et exploitation sexuelles 13
13 Accord de protection des données 14
14 Les conditions générales 14
15 Changement de conditions externes et cas de force majeure 14
16 Evaluation de performances et indicateurs de performance (KPI) 15
17 Principaux livrables et calendrier indicatif 16
18 Qualifications et expériences requises 17
19 Lignes directrices pour la présentation des propositions 17
19.1 Documents administratifs 17
19.2 Contenu et proposition technique 18
19.3 Contenu proposition Financière (commerciale) 19

19.4 Critères d’évaluation 19

1. Contexte and justification

Le Tchad est confronté à une combinaison de crises humanitaires rapides et prolongées. Les déplacements continus de population dus aux conflits, aux catastrophes naturelles, à l'insécurité alimentaire persistante, aux taux élevés de malnutrition et à la crise économique empêchent les enfants de jouir de leurs droits. Ces crises sont multidimensionnelles et exacerbées par les chocs climatiques.

En 2024, six millions de personnes, dont plus de trois millions d'enfants, auront besoin d'une aide humanitaire. Le 15 février 2024, le gouvernement tchadien a déclaré l'état d'urgence alimentaire et nutritionnelle avec un appel à l'aide humanitaire. Au 30 juin 2024, le pays accueillait 1 239 912 réfugiés, dont 617 013 réfugiés soudanais arrivés depuis avril 2023. Selon l'OIM, il y avait 133 670 rapatriés tchadiens du Soudan et 220 610 personnes déplacées à l'intérieur du pays en juin 2024¹.

L'UNICEF œuvre pour apporter une réponse humanitaire multisectorielle opportune, coordonnée et vitale dans les provinces confrontées à des déplacements de population et à d'autres crises.

Dans ce cadre, le Bureau de l'UNICEF au Tchad se propose d'intégrer la modalité de transferts monétaires dans ses opérations ciblant les différentes provinces touchées par ces différents chocs.

Ainsi, l'UNICEF cherche à contracter des prestataires de services financiers (PSF) expérimentés dans le paiement en espèces dans des sites de distribution et/ou comptoir avec des capacités opérationnelles dans les zones ciblées et/ou en argent mobile. Les termes de référence suivants décrivent la portée de la prestation, les activités et les responsabilités ainsi que les livrables.

2. Objectifs

Dans l'objectif de répondre de manière efficace, efficiente et inclusive aux besoins dans le pays, le bureau de l'UNICEF au Tchad cherche à établir un ou plusieurs accords à long terme (LTA) pour une durée de trois ans renouvelables deux années supplémentaires, avec des prestataires de services financiers (PSF) ayant une bonne réputation et l'expérience avérée dans les paiements en espèces (sur des sites de distribution ou au comptoir), et/ou les transferts d'argent mobile.

2.1 Objectif général

L'objectif principal de cette prestation sera d'effectuer des paiements aux populations vulnérables affectées par des chocs ou des prestataires communautaires (ex. vaccinateurs, agents de santé, relais communautaires, ...) qui sont mobilisés par l'UNICEF. La prestation devra être fournie en respectant le calendrier de paiement conjointement établi avec l'UNICEF et selon les termes du contrat qui sera signé entre UNICEF et le PSF. Les services suivants seront rendus pour atteindre les résultats attendus.

2.2 Objectifs spécifiques et responsabilités clefs du PSF

2.2.1 Mécanisme de paiement en espèces (sur des sites de distribution ou au comptoir)

- Créer un compte client, interne et dédié aux opérations de transferts monétaires de l'UNICEF afin de faciliter la réconciliation et garantir une meilleure traçabilité des transactions effectuées ;
- Effectuer des paiements en enveloppe au niveau des sites de distribution ou au comptoir aux bénéficiaires conformément aux listes de paiement transmises de manière sécurisée par le personnel autorisé de l'UNICEF ;

¹ UNICEF Tchad, Humanitarian Action for Children (HAC) Appeal, Sep 2024 [Chad-2024-2024-09-05](#)

- Comptabiliser correctement les paiements effectués, produire des rapports/PVs de distribution et assurer la réconciliation des montants payés à la fin de chaque cycle de paiement ;
- Soumettre des rapports de réconciliation de paiement certifiés conformément au calendrier convenu avec l'UNICEF en vue de faciliter les opérations de remboursement, de paiement de frais de service et de liquidation ;
- Après liquidation interne, et conformément au rapport de réconciliation soumis et validé par l'UNICEF, transférer dans le compte bancaire de l'UNICEF, tous les fonds non déboursés aux bénéficiaires dans un délai de 5 jours ouvrables suite à la notification ;
- Répondre à temps aux différentes plaintes des bénéficiaires en lien direct avec les paiements et rendre compte à l'UNICEF des défis et de manquements éventuels à la fin de chaque tranche de paiement.

2.2.2 Mécanisme de transferts d'argent mobile

L'UNICEF veut avoir un service de bout en bout qui fournit à la fois une plateforme de livraison de monnaie électronique et garantit une bonne couverture de réseau et de la disponibilité de liquidité suffisante dans les zones ciblées.

- Créer un compte d'argent mobile (*Mobile Money*) rattaché à une plateforme de paiement digitale sécurisée, et dédié exclusivement aux opérations de transferts monétaires de l'UNICEF – afin de faciliter la réconciliation et garantir une meilleure traçabilité des transactions effectuées ;
- Fournir l'accès à la plateforme de paiement au personnel autorisé de l'UNICEF et partager des informations requises pour une gestion efficace des paiements. La plateforme doit être munie d'un Dashboard qui donne une vue sur les transferts, les défis, les plaintes (si applicable) ;
- Former le personnel de l'UNICEF sur l'utilisation de la plateforme afin d'effectuer les paiements en toute autonomie et sécurité ;
- Fournir tout l'appui technique nécessaire au personnel autorisé de l'UNICEF en vue d'effectuer les paiements, générer les rapports de transferts, rapports de retrait et procéder à la réconciliation ;
- En cas de difficultés internes et sur demande écrite de l'UNICEF, effectuer des transferts monétaires aux bénéficiaires éligibles conformément à la liste de paiement transmise de manière sécurisée par l'UNICEF ;
- Après liquidation interne, et conformément au rapport de réconciliation, transférer dans le compte bancaire de l'UNICEF, tous les fonds non transférés aux bénéficiaires – correspondant à la balance du compte mobile money de l'UNICEF, dans un délai de 5 jour ouvrable suite à la notification ;
- Sur demande de l'UNICEF, extraire et certifier tous les relevés de transactions et états de comptes (Financial statement) pour la période requise ;
- Répondre à temps aux différentes plaintes des bénéficiaires en lien direct avec les paiements et rendre compte à l'UNICEF des défis et de manquements éventuels à la fin de chaque tranche de paiement.

3 Zones de couverture et opérations de transferts monétaires de l'UNICEF

L'UNICEF opère actuellement au niveau national dans les secteurs de l'Éducation, la Protection de l'Enfant, la Nutrition, la Santé, ainsi que l'Eau, Hygiène et Assainissement, en collaboration avec des partenaires gouvernementaux et de la société civile.

Les activités sont coordonnées depuis le bureau national de N'Djamena, ainsi que les bureaux de Bol, Moundou, Abéché, Farchana, Bol et Faya Largeau.

L'UNICEF envisage de développer ses opérations de transferts monétaires dans le cadre de ses activités multisectorielles au cours des années à venir – s'appuyant sur des expériences réussies d'intervention, utilisant cette modalité dans les provinces du Bahr El Ghazal, du Mandoul, du Guera et du Lac et en vue d'étendre les activités dans d'autres provinces du pays selon les besoins.

L'UNICEF recherche donc des PSF pouvant proposer la couverture géographique la plus étendue possible selon

leurs capacités opérationnelles.

4 Estimation des montants à transférer

Le Bureau de l'UNICEF du Tchad s'est engagé à intégrer les transferts monétaires comme modalité en vue d'améliorer l'accès aux services fournis par les différents secteurs programmatiques.

Le tableau ci-dessous donne une vue indicative des fonds à transférer aux bénéficiaires des activités de l'UNICEF (populations vulnérables affectées par un choc, ménages avec des enfants en bas âge ou des personnes vivant avec un handicap, etc.) ou prestataires communautaires (vaccinateurs, agents de santé, maîtres communautaires, etc.) pour une période de 12 mois.

Cependant le bureau travaille sur la mobilisation de ressources supplémentaires pour la mise à l'échelle, ce qui pourrait conduire à une augmentation significative du montant total ci-dessous indiqué.

Secteurs	# Ménages	# Personnes	Montants XAF
Education	10,000	60,000	675,000,000
Nutrition	5,000	30,000	900,000,000
Santé	1,000	6,000	210,000,000
Protection de l'Enfant	2,000	12,000	210,000,000
Eau, Hygiène, Assainissement	10,000	60,000	350,000,000
Réponse Multisectorielle	5,000	30,000	1,050,000,000
Prestataires communautaires	2,000	12,000	180,000,000
Total	33,000	198,000	3,395,000,000

5 Étendue du travail de prestation de service

Le nombre global de ménages peut varier en fonction de la zone géographique que le PSF propose de couvrir, il sera demandé au soumissionnaire de préciser la couverture géographique proposée par mécanisme de paiement.

L'étendue du travail des services de transferts monétaires dépend des besoins spécifiques de chaque projet ou programme. Ces spécifications (zones précises ciblées, nombre de ménages, montant, fréquence des paiements) seront définies au début chaque intervention.

Les prestations attendues incluent :

- Paiements ponctuels ;
- Paiements réguliers pour une période donnée (mensuelle, trimestrielle, annuelle...) ;

Et spécifiquement pour les transferts mobiles :

- Traitement des paiements de masse ;
- Communication bidirectionnelle pour le suivi et la vérification du paiement ;
- Un réseau fonctionnel d'agents de retrait établis à l'échelle nationale fournissant des services de retrait d'espèces en toute sécurité aux bénéficiaires et conformément aux tarifs conclus en les deux parties.

L'UNICEF communiquera au PSF le calendrier des paiements indiquant les zones, le nombre de bénéficiaires et le volume de transferts, 5 jours avant la date de paiement afin de permettre au PSF de mobiliser les liquidités suffisantes.

5.1. Mécanisme de paiement en espèces

- Le PSF doit effectuer les paiements aux personnes ciblées (ménages vulnérables, prestataires communautaires, ...) de manière responsable, efficace, rapide et sécurisée conformément aux instructions et à la liste de paiement transmises par l'UNICEF avant chaque tranche de paiement ;

- Le PSF doit mettre en place des mécanismes de paiement efficaces et sécurisés, assurer l'acheminement des fonds sur le terrain et effectuer la distribution aux bénéficiaires via l'organisation des paiements sur des sites sécurisés et discrets ou au comptoir dans le strict respect des principes humanitaires et des directives de l'UNICEF ;
- Le PSF doit participer à l'élaboration du plan de distribution en confirmant le délai raisonnable à la réalisation des tâches qui lui seront incombées pour la pleine réussite des opérations ;
- Avant de réaliser le paiement, il doit vérifier l'identité du bénéficiaire (Know Your Customer - KYC) sur la base des informations fournies par l'UNICEF (notamment la liste des bénéficiaires, la carte d'identité valide et/ou carte de bénéficiaire quand c'est applicable) ;
- En fonction de l'option de paiement choisie (Cash sous enveloppe ou au comptoir), il doit fournir une assistance technique (sensibilisation) et/ou du matériel aux bénéficiaires pour garantir qu'ils reçoivent l'assistance dans de bonnes conditions ;
- Le PSF doit mettre en place des mécanismes de contrôle, de surveillance et prendre des dispositions financières et comptables appropriées pour s'acquitter de ses responsabilités en toute transparence ;
- Le PSF doit mettre en place des systèmes d'alerte précoce pour identifier des cas suspects de fraude et de détournement et mitiger tout risque opérationnel et réputationnel associé aux opérations de distribution. A cet effet, il devra informer l'UNICEF dans les meilleurs délais en vue de prendre les dispositions nécessaires ;
- Le PSF doit fournir en temps opportun des rapports détaillés, des PVs de distribution et des rapports de réconciliation après les opérations de paiement sur le terrain conformément au calendrier qui sera convenu avec l'UNICEF sur la base des Procédures Opérationnelles Standards (SOPs) internes qui seront mis en place. Les canevas de rapports et PV seront conjointement établis et validés par les deux parties ;
- Le PSF doit faire preuve d'agilité, de disponibilité et de responsabilité tout au long des opérations de paiement et particulièrement à traiter avec célérité dans un délai ne dépassant pas 5 jours ouvrables toutes les plaintes communiquées par l'UNICEF ;
- Le PSF doit mettre en place un système de coordination et communication fluide en désignant un point focal qui se chargera de traiter toutes les requêtes de l'UNICEF ;
- Dans la mesure du possible, il doit mettre en place un service d'assistance en particulier un centre d'appel téléphonique gratuit ou une ligne verte pour aider les bénéficiaires à obtenir des explications ou à partager des plaintes.

5.2 Mécanisme de transferts d'argent mobile

- Le PSF doit garantir une bonne couverture de réseau dans les zones ciblées ;
- Le PSF doit mettre en place une plateforme de paiement et interface payeur sécurisées et fiables tout en permettant des opérations de transfert de masse ;
- Le PSF doit mettre en place des mécanismes de contrôle, de surveillance et prendre des dispositions financières et comptables appropriées pour s'acquitter de ses responsabilités en toute transparence ;
- Le PSF doit disposer d'un réseau d'agents de retrait jouissant d'une bonne réputation et prendre toutes les dispositions pour qu'ils respectent les tarifs de retrait conclus entre les deux parties ;
- Le PSF doit assurer la mobilisation de la liquidité suffisante en vue de répondre au besoin des opérations sur la base de la planification transmise par l'UNICEF. La plateforme doit pouvoir émettre des messages (SMS) de notification aux bénéficiaires pour tout paiement réussi ou échec de transaction (message d'erreur) ;
- Le PSF doit installer dans la mesure du possible des succursales ou des antennes (service clients) susceptibles d'adresser les problèmes liés à la création et réactivation si nécessaire de comptes mobiles money ;

- Le PSF doit fournir de services de formation en faveur des nouveaux clients, faciliter des opérations d'enregistrement et d'activation de compte mobile money en masse ;
- Le PSF doit mettre en place des systèmes d'alerte précoce pour identifier des cas suspects de fraude et de détournement et mitiger tout risque opérationnel et réputationnel associé aux opérations de distribution. A cet effet, il devra informer l'UNICEF dans les meilleurs délais en vue de prendre les dispositions nécessaires. ;
- Le PSF doit fournir sur demande de l'UNICEF des relevés de transactions certifiés par le personnel autorisé en vue d'informer le processus de réconciliation et de liquidation des fonds avancés ;
- Le PSF doit faire preuve d'agilité, de disponibilité et de responsabilité tout au long des opérations de transferts et particulièrement traiter avec célérité dans un délai ne dépassant pas 5 jours ouvrables toutes les plaintes communiquées par l'UNICEF ;
- Le PSF doit mettre en place un système de coordination et communication fluide en désignant un point focal qui se chargera de traiter toutes les requêtes de l'UNICEF ;
- Le PSF doit offrir dans la mesure du possible une plateforme de paiement interopérable – permettant de faire des transferts vers des bénéficiaires ayant des comptes d'argent mobile avec d'autres opérateurs d'argent mobile– et de pouvoir établir de connections avec d'autres plateformes de paiement ou l'écosystème de gestion de données de l'UNICEF ;
- Le PSF doit mettre en place dans la mesure du possible un service d'assistance en particulier un centre d'appel téléphonique gratuit ou une ligne verte pour aider les bénéficiaires à obtenir des explications ou à partager des plaintes ;
- Tout en s'alignant à la régulation de la Banque Centrale sur l'identification des clients (Know your customer – KYC en anglais), il est attendu que le PSF dans la mesure du possible, accepte de créer des comptes pour des ménages vulnérables clairement identifiés à qui des cartes de bénéficiaires ont été attribuées par l'UNICEF.

Le tableau ci-dessous donne une vue de certaines considérations techniques et non exhaustives pour les paiements.

Mécanismes de transfert	Normes et recommandations
Paiements en espèces	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exigence en matière d'identité : Le personnel du PSF ou le personnel agréé doit exiger de chaque bénéficiaire qu'il présente une pièce d'identité acceptée par l'UNICEF (carte d'identité nationale, carte de bénéficiaire, etc.) au moment de la réception de l'assistance. ▪ Vérification de document d'identité : Le personnel du PSF ou les agents agréés doivent croiser les informations contenues sur la pièce d'identité présentée par chaque bénéficiaire avec celles inscrites sur la liste des bénéficiaires. Le PSF doit exiger que le bénéficiaire se conforme aux procédures de vérification d'identité et exiger qu'il soit inscrit sur la liste de paiement. ▪ Localisation des sites et guichet/comptoir de distribution : Le PSF fournit une liste détaillée et la localisation des guichets de distribution. Les comptoirs de distribution doivent être à moins de 5 km des bénéficiaires. Avant chaque tranche de paiement, il fera une identification des sites de distribution et partagera la liste à l'UNICEF pour vérification et validation. ▪ Mobilisation de liquidité : Conformément au plan de distribution qui sera conjointement établi, le PSF prendra les dispositions nécessaires afin de garantir la disponibilité de liquidité suffisante au niveau de chaque site de distribution et les guichets/comptoirs retenus. Ceci requiert la mobilisation en amont des différents agents ou succursales pour le paiement au comptoir, ce travail de mobilisation doit se faire 5 jours avant la date retenue pour la distribution.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période et heure de distribution : Les bénéficiaires disposeront d'une période déterminée pour se rendre à un ou plusieurs points de paiement désignés (ex : 3 jours de 8h00 à 16h00) pour recevoir le montant de la prestation due en espèces. ▪ Rattrapage des absents : Si tous les bénéficiaires planifiés n'ont pas pu être desservis pendant les distributions initialement prévues, un paiement de rattrapage pourra être organisé par le PSF en accord avec l'UNICEF, au plus tard 5 jours après la fin des distributions du cycle en cours. Les paiements de rattrapage seront intégrés dans le rapport de réconciliation final du PSF. ▪ Traçabilité : Le PSF devra garder les preuves de transaction sur le compte interne créé pour les opérations de transferts monétaires de l'UNICEF. De plus, il doit s'assurer que tous les bénéficiaires émargent après la réception des fonds afin de faciliter la réconciliation. Ces preuves de paiement devront être transmises à l'UNICEF avec les PVs lors de la soumission de rapports de paiement et de réconciliation. ▪ Fermeture du compte dédié aux opérations de transferts de l'UNICEF : A la clôture du programme, le PSF fermera le compte interne dédié aux opérations de transferts monétaires de l'UNICEF crée à cet effet.
Transferts d'argent mobile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fournitures des cartes SIM : Des cartes SIM seront fournies et distribuées à chaque bénéficiaire individuellement par le PSF. Chaque carte SIM doit avoir un code d'identification/ code PIN unique. ▪ Création et activation de compte Mobile Money : Le PSF doit mobiliser une équipe technique pour aider à la création et activation des comptes mobiles money en présence des bénéficiaires et veiller à la qualité des données enregistrées (orthographe conforme à la pièce d'identité). ▪ Exigence en matière d'identité : Le PSF activera les cartes SIM après la vérification des documents requis (KYC) et s'appuiera sur la liste de bénéficiaires transmise par l'UNICEF pour la création des comptes d'argent mobile. ▪ Protection contre la réinitialisation du code PIN par autrui : Les cartes SIM doivent être sur une liste protégée, pour restreindre les processus de réinitialisation du code PIN sans l'accord de l'UNICEF. Si cela n'est pas possible, le PSF peut expliquer comment les bénéficiaires seront protégés contre des fraudeurs utilisant cette stratégie. ▪ Protection contre la désactivation des SIM : Les cartes SIM doivent être sur une liste protégée, pour éviter que les numéros ne soient désactivés / recyclés sans l'accord de l'UNICEF. A la clôture du programme, les cartes SIM distribuées aux bénéficiaires demeureront leur propriété et ne pourront être désactivées qu'à leur demande. ▪ Annulation de cartes SIM : Les cartes SIM doivent pouvoir rapidement être annulées sur demande de l'UNICEF, ou du bénéficiaire (en cas de perte, de vol ou autre) et le montant restant doit être remboursé sans délai à l'UNICEF. ▪ Délai de réactivation : Le PSF doit indiquer une estimation du délai pour le remplacement des cartes SIM en cas de défaut de fonctionnement. ▪ Fermeture des comptes : A la clôture du programme, les comptes mobiles money demeureront valides pour les bénéficiaires et ne pourront être désactivés qu'à leur demande. ▪ Plateforme de paiement : Le PSF doit avoir une plateforme permettant d'effectuer des paiements en masse au nom de l'UNICEF. Idéalement, l'UNICEF pourra accéder directement à la plateforme pour effectuer les paiements, et disposera de droits d'accès avec au moins un niveau de vérification (un planificateur et un autorisateur). ▪ Localisation des points de retrait : Le PSF fournit une liste détaillée et la localisation précise des points de retrait d'argent approuvés dans chaque zone d'intervention. Le

	<p>premier point de retrait doit être à moins de 5 km des bénéficiaires. Dans le cas contraire, des points de retraits journaliers ou temporaires devront être mis en place après chaque paiement.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobilisation de liquidité : Le PSF travaille avec ses agents de services de retrait sur le terrain afin de garantir la disponibilité des volumes de liquidité requis aux points mobiles de retrait dans un délai maximum de 5 jours conformément au calendrier de paiement transmis par l'UNICEF. ▪ Caisses déplacées : Dans les zones disposant d'un nombre suffisant de points de retrait accessibles, les bénéficiaires recevront uniquement l'assistance en monnaie électronique et pourront se rendre au point de retrait le plus proche pour leurs retraits en espèces. Dans les zones insuffisamment couvertes par des points de retrait, le PSF mobilisera son réseau en vue d'organiser des sites de retrait temporaires accessibles par les bénéficiaires. A cet effet, UNICEF et son partenaire de mise en œuvre mettront toutes les dispositions pour sensibiliser les bénéficiaires sur les horaires de paiements, les différents points de retraits existant dans leurs zones respectives, et les mécanismes de remontées des plaintes. ▪ Contrôle des frais de retrait : Le FSP prendra toutes les dispositions pour s'assurer que ses réseaux d'agents respectent le tarif de retrait officiel institué par le PSF. ▪ Traçabilité : Les relevés mobiles (indiquant les mouvements et les soldes) des comptes bénéficiaires de l'UNICEF pourront être communiqués à l'UNICEF dans certains cas spécifiques et selon la régulation locale.
--	--

6 Rapports de paiement et de réconciliation

6.1 Mécanisme de paiements en espèces (sur site ou au comptoir)

A la fin des opérations de paiement sur le terrain, le PSF aura 5 jours ouvrables pour soumettre les rapports suivants à l'UNICEF :

- Tous les PVs de paiement journalier signés par l'agent autorisé du PSF présent sur le site de distribution ou au niveau de la succursale concernée ;
- Un rapport de distribution pour tout le cycle de paiement qui prend en compte la situation de tous les sites de distribution ou succursales retenus. ;
- Le PSF devra signaler tous les incidents survenus sur les sites distributions, les mesures ponctuelles qui ont été prises et les recommandations pour la suite des opérations ;
- Un rapport de réconciliation qui prend en compte le montant planifié et avancé par UNICEF ou le PSF, et celui effectivement distribué aux bénéficiaires. Ce montant total doit être en alignement au montant livré à chaque bénéficiaire conformément à la liste de réception de fonds dûment signée. La liste d'émargement servira de preuve de paiement et sera vérifiée par les responsables des Finances de l'UNICEF avant l'approbation ou le rejet du rapport de réconciliation.
- L'UNICEF conduira des enquêtes de vérification de paiement afin de confronter le rapport de paiement en particulier le montant inscrit sur la fiche de réception des fonds émargée par les bénéficiaires avec la valeur de paiement reçue et confirmée par chaque bénéficiaire. Tout écart fera l'objet d'investigation par le service de l'UNICEF chargé de contrôle interne.
- S'il est avéré que l'écart est dû à la négligence ou au non-respect des clauses contractuelles par le personnel du PSF ou de ses agents de paiement, le PSF aura 7 jours ouvrables pour rembourser à l'UNICEF, la totalité du montant non déboursé aux bénéficiaires. En conséquence, l'UNICEF se réserve le droit de faire ressortir ce manquement dans l'évaluation de performance du PSF et de le garder dans son dossier.

6.2 Mécanisme de transferts d'argent mobile

Au terme de cycle de paiement, sur demande de l'UNICEF, le personnel autorisé du PSF doit parapher et certifier et soumettre à l'UNICEF tous états de compte et les rapports de paiement générés par la plateforme aux fins de

réconciliation et de liquidation des fonds avancés. Ces documents peuvent être extraits directement de la plateforme de paiement par le PSF ou par l'UNICEF.

- Sur demande de l'UNICEF, le PSF devra soumettre une page de rapport de réconciliation certifié attestant :
 - Le montant transféré par l'UNICEF
 - Le montant déboursé aux bénéficiaires
 - La balance du compte dédié aux opérations de transferts de l'UNICEF, supportés par les preuves de paiement (rapports détaillés/listes de transactions et état de comptes).

En plus des états de compte, UNICEF pourrait de générer le rapport de réconciliation et le faire certifier par le FSP.

- L'UNICEF conduira des enquêtes de vérification de paiement auprès d'un échantillon représentatif des bénéficiaires extraits du rapport de paiement fourni par le PSF. Les résultats de cette enquête seront confrontés avec le rapport de paiement afin d'identifier de potentiels écarts. Tout écart identifié entraînera l'invalidation du rapport de paiement et une investigation approfondie par l'UNICEF. Les résultats de l'enquête de vérification seront présentés au PSF afin de fixer les responsabilités.
- S'il est avéré que l'écart est dû à la négligence ou au non-respect des clauses contractuelles par le personnel du PSF ou de ses agents de retrait, le PSF aura 7 jours ouvrables pour rembourser à l'UNICEF, la totalité du montant non déboursé aux bénéficiaires. En conséquence, l'UNICEF se réserve le droit de faire ressortir ce manquement dans l'évaluation de performance du PSF et de le garder dans son dossier.

7 Modalités de transfert des fonds et paiement des frais de service

Modalité de remboursement (fonds préfinancés par le PSF pour les paiements des bénéficiaires)

- **Il s'agit de la modalité privilégiée par l'UNICEF.** Dans ce cas, le PSF avance les fonds à distribuer aux bénéficiaires*, puis se fait rembourser par l'UNICEF suite à la réalisation des distributions (sur présentation des preuves de paiement).
- UNICEF remboursera les fonds préfinancés par le PSF sur la base du montant payé aux bénéficiaires*, après validation du rapport de réconciliation et d'une vérification indépendante des paiements.

Modalité d'avance (fonds avancés par l'UNICEF pour les paiements des bénéficiaires)

- L'utilisation de la modalité d'avance ou préfinancement par l'UNICEF est possible, mais celle-ci requiert la fourniture d'une garantie bancaire/caution de la part du PSF.
- La valeur de la caution / garantie sera proportionnelle au montant total du volume de transactions prévu pour chaque tranche de paiement (sous réserve du niveau des risques identifiés) et couvrira pendant la durée des opérations de paiement. Elle sera remboursée uniquement en cas de bonne exécution et conclusion des opérations de paiement (après la clôture du dernier cycle de paiement). Les garanties bancaires doivent être émises par une autre institution financière de bonne réputation acceptée par l'UNICEF. Les frais afférents à la garantie seront couverts par le PSF.
- Le PSF retournera à l'UNICEF tous les fonds non transférés aux bénéficiaires, conformément au rapport de réconciliation soumis et validé par l'UNICEF, dans un délai de 5 jours ouvrables suite à la notification.

Frais de service du PSF

- UNICEF assurera le paiement des frais de services sur la base du montant effectivement distribué aux bénéficiaires*, conformément au tarif/taux prévu dans le contrat signé par les deux parties dans un délai ne dépassant pas 30 jours calendaires ;
- Le paiement des frais sera effectué au prestataire de services après réception de la facture et l'approbation par l'UNICEF des documents de réconciliation soumis par le prestataire à la fin du cycle de paiement.

** Dans le cas des transferts d'argent mobile, le montant destiné aux bénéficiaires se réfère au montant de transfert prévu par l'UNICEF, additionné le cas échéant des frais de retrait individuels qui s'appliqueront aux bénéficiaires pour un retrait unique du montant reçu.*

8 Points focaux pour les programmes UNICEF et service d'assistance téléphonique dédiés aux bénéficiaires

Le PSF doit répondre aux exigences recommandées ci-dessous en matière de service à la clientèle :

- Le PSF doit être en mesure de fournir un service dédié à l'UNICEF, un point focal/personne à la gestion de ce projet, répondant aux questions et résolvant tout problème dans un délai raisonnable ;
- Le PSF doit être disponible pour fournir ce soutien pendant les heures de bureau habituelles, du lundi au vendredi. Les canaux de communication et les mécanismes de rapport doivent être établis pour assurer une résolution efficace des problèmes.

Et spécifiquement pour les transferts mobiles :

- En fonction de l'offre de service, le PSF facilitera l'ouverture d'un compte de portefeuille mobile d'entreprise au nom de l'UNICEF. Les exigences de diligence et de KYC pour ladite ouverture de compte seront conformes au statut juridique, aux privilèges et immunités accordés à l'UNICEF par le gouvernement hôte ;
- Le PSF doit mettre en place une ligne téléphonique gratuite à laquelle les bénéficiaires individuels peuvent faire appel, notamment en cas de perte ou de vol des moyens de retrait ou d'autres problèmes techniques ;
- Une ligne d'assistance téléphonique gratuite et un accès en ligne doivent être inclus pour le personnel de l'UNICEF et d'autres organisations autorisées par l'UNICEF, qui utiliseront ce service pour résoudre des problèmes urgents liés au fonctionnement du service. Dans la mesure du possible, cette hotline doit être accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- Le PSF doit fournir un guide détaillé pour la bonne utilisation du service par les bénéficiaires avec la possibilité d'étendre le service à d'autres langues parlées par la population cible. Le guide doit expliquer clairement, mais sans s'y limiter, les points suivants :
 - Comment et où effectuer des retraits ;
 - Comment utiliser les moyens de paiement ;
 - Comment utiliser et protéger les codes d'identification individuels / code PIN ;
 - Les informations et documents d'identification requis pour effectuer un retrait ;
 - Comment vérifier le solde sur un téléphone portable ;
 - Comment signaler la perte ou le vol d'une carte SIM ou tout autre problème lié à l'utilisation du service.

9 Mécanismes de contrôle interne et externe et de gestion des risques de fraude et corruption

- Le PSF veillera à ce que des mécanismes appropriés de contrôle interne et de prévention de la fraude soient mis en place. Bien que ces mécanismes puissent varier en fonction du type de PSF, les mécanismes de contrôle interne prévus doivent être précisés dans la proposition.
- Le PSF doit détailler le *plan de continuité des activités* de la société², les mesures de contrôle et les tests réguliers des systèmes et procédures de sécurité, ainsi que le mécanisme de contrôle, de détection et de réponse en temps réel aux problèmes opérationnels et aux fraudes potentielles.
- Le PSF ouvrira un compte dédié aux opérations de paiement de l'UNICEF, qui sera géré par le PSF selon ses procédures internes. Il sera alimenté par le PSF ou l'UNICEF selon la modalité de transfert de fonds retenue (avance ou remboursement) et utilisé pour mobiliser la liquidité nécessaire pour effectuer les paiements.

²Plan d'urgence/plan d'atténuation des risques : il s'agit d'indiquer les plans du PSF visant à garantir la continuité du service en cas d'incident ou le plan B en cas de problème dans les opérations de la banque, par exemple dans une succursale destinée à servir les bénéficiaires, en raison de l'insécurité ou d'une catastrophe naturelle. Ce plan doit montrer comment les bénéficiaires pourront continuer à recevoir leur assistance monétaire.

- Dans le cadre des transferts d'argent mobile, le PSF ouvrira un compte *Mobile Money* dédié à l'UNICEF, qui sera alimenté par l'UNICEF et utilisé pour effectuer des transferts vers les sous-comptes des bénéficiaires cibles. Le prestataire de services doit assurer la séparation complète des fonds et la traçabilité de ceux-ci par les bénéficiaires jusqu'à leur retrait/décaissement.
- Le PSF doit rembourser à l'UNICEF le solde de tout compte appartenant à l'UNICEF qui n'est pas retiré par les bénéficiaires selon les provisions contractuelles.
- Le PSF doit maintenir une politique de sécurité de l'information à jour et conforme à la politique de l'UNICEF en matière de protection des données personnelles.
- Le PSF doit s'assurer que des mesures de contrôle de l'accès physique ou virtuel au système, limitant l'accès aux données des bénéficiaires et contrôlant l'accès des utilisateurs, sont en place.
- Le PSF aura une communication proactive et informera immédiatement UNICEF de toutes préoccupations au sujet d'un manquement important au règlement d'UNICEF notamment concernant la fraude, la corruption et l'exploitation et d'abus sexuel (EAS).
- L'UNICEF transmettra au PSF les plaintes collectées auprès des bénéficiaires après chaque cycle de paiement. Le PSF devra traiter et résoudre ces plaintes avant le cycle de paiement subséquent dans un délai raisonnable (5 jours ouvrables).

10 Redevabilité en matière de qualité de services et de cas de fraude

Le PSF est redevable de la qualité du service fourni aux bénéficiaires via ses points de service comme suit :

- En cas d'impréparation sans force majeure et impliquant le report d'une distribution communiqué moins de 48h à l'avance par le PSF, y compris pour cause de manque de liquidités, le PSF supportera les frais de transport des bénéficiaires ;
- En cas de mauvais traitement infligé par un agent payeur à un(e) bénéficiaire, incluant, i.e. violence verbale et/ou physique rapportés à l'UNICEF ou refus de paiement sans justification, le PSF s'engage à prendre des mesures disciplinaires appropriées à l'encontre de cet agent ;
- En cas de déduction par un agent payeur de paiement sur le montant alloué à un bénéficiaire, le PSF devra s'engager à verser au bénéficiaire le montant frauduleusement perçu et devra prendre toutes les dispositions pour appliquer des sanctions à l'encontre de l'agent en question (ex. licenciement).

11 Assurance et sécurité

- L'UNICEF ne peut être tenu responsable de la fraude, du détournement ou de la perte de fonds survenant pendant l'acheminement des fonds sur le terrain ou lors de l'organisation des opérations de distribution.
- Le PSF assume les risques associés à l'absence d'une assurance adéquate et valide pour couvrir les risques liés aux transactions en espèces et ne tiendra pas l'UNICEF responsable de toute perte à cet égard.
- Il incombe au PSF de demander des dommages et intérêts à leur fournisseur d'assurance, le cas échéant, en cas de perte de l'argent liquide pendant le transport ou avant la remise de l'argent liquide aux bénéficiaires.
- Le PSF assume les risques liés à la perte physique d'argent, à la perte de valeur de l'argent (par exemple en raison de l'inflation), aux pertes liées aux dommages subis par l'argent entre le début des services et la livraison de l'argent aux bénéficiaires prévus, conformément aux instructions de l'UNICEF, et prennent les mesures appropriées pour garantir que lesdits risques sont atténués ou évités.
- En outre, les PSF doit prendre des mesures de prévention d'hygiène (dans le cas où les bénéficiaires doivent recevoir leur prestation sur un site/agent de paiement).

12 Prévention des abus et exploitation sexuelles

- Conformément au Protocole des Nations Unies sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) impliquant des partenaires opérationnels, UNICEF ne s'associe pas aux organismes qui ne parviennent pas à lutter contre l'exploitation et les abus sexuels par les mesures préventives appropriées, enquêtes et les mesures correctives.
- Le PSF devra appliquer une politique de tolérance zéro aux exploitations et abus sexuels par son personnel tel que défini dans la section 3 du circulaire ST/SGB/2003/13 du Secrétaire Général des Nations Unies en attache. Il devra :
 - Prendre des mesures nécessaires pour mitiger les risques d'EAS par son personnel y compris à travers la formation et la signature d'un code de bonne conduite par tous. Le PSF pourra demander l'appui technique de l'équipe de l'UNICEF en cas de besoin ;
 - Mettre en place les mécanismes de rapportage de toute allégation d'EAS et autres formes d'inconduite et le faire connaître par tous ;
 - Informer immédiatement l'UNICEF de toute allégation d'EAS concernant le personnel du PSF ainsi que des mesures prises ;
 - Mener une investigation prompte de toute allégation et prendre les mesures correctives le cas échéant ;
 - Référer immédiatement les victimes présumées pour une prise en charge adéquate par les services compétents.

13 Accord de protection des données

Le PSF doit garantir le caractère privé et la confidentialité des données des bénéficiaires. La protection des données est une exigence essentielle de l'UNICEF pour protéger la vie privée et la sécurité des personnes sous sa protection. Par conséquent, les services et mécanismes de transfert proposés doivent être alignés sur la politique de l'UNICEF en matière de protection des données personnelles des personnes relevant de son mandat et doivent refléter les règles et processus permettant le cryptage des données des bénéficiaires.

Lorsqu'il existe des politiques nationales qui exigent la divulgation de données et l'identification des bénéficiaires, les PSF sont invités à préciser si une exception à ces règles peut être obtenue auprès des autorités. Le PSF doit avoir mis en place des politiques de protection des données appropriées ou être en mesure de mettre en œuvre des politiques de protection des données, notamment :

- Le cryptage de toute base de données fournissant des détails sur les bénéficiaires ;
- La politique de traitement et de gestion des données personnelles ;
- La période de conservation claire pour les données des bénéficiaires ;
- La politique de l'UNICEF sur la protection des données personnelles peut être consultée [ici](#)

14 Les conditions générales

Les conditions générales pour les PSF sont les suivantes :

- Travailler sous la supervision directe des responsables désignés de l'UNICEF ;
- Ne doit en aucun cas agir sur les instructions d'un personnel ou d'un agent non autorisé de l'UNICEF et demeure responsable au cas où il agirait de la sorte ;
- Ne doit pas être basé dans les locaux de l'UNICEF ;
- N'a pas d'autres avantages ;
- Est responsable du matériel nécessaire ;
- N'est pas autorisé à avoir accès aux transports de l'UNICEF ;
- N'a pas droit au paiement des heures supplémentaires ;
- Aucun travail ne peut commencer tant que le contrat n'a pas été signé par l'entité contractante et l'organisme de paiement.

15 Changement de conditions externes et cas de force majeure

- Dans le cas où le PSF aurait préalablement accepté d'effectuer un paiement mais se voit dans l'incapacité de l'effectuer à la suite d'un changement de conditions externes ou à un cas de force majeure, il devra en informer immédiatement l'UNICEF.
- L'UNICEF se réservera alors le droit d'engager un autre PSF pour effectuer ce paiement.
- Le prix du service ne pourra être révisé que suite à l'approbation de ce changement par l'UNICEF. Dans le cas où le service est indisponible pour des raisons techniques, le PSF devra en informer immédiatement l'UNICEF.

16 Evaluation de performances et indicateurs de performance (KPI)

L'UNICEF examinera périodiquement la performance du PSF pour s'assurer, entre autres, des points suivants :

- Efficience et efficacité dans l'exécution des tâches/responsabilités devant faciliter la réalisation des paiements aux bénéficiaires ;
- Temps pris à la suite de réception des fonds de la part de l'UNICEF pour effectuer les paiements aux bénéficiaires ;
- Gestion de liquidité c'est-à-dire capacité à mobiliser les liquidités suffisantes pour répondre aux besoins/exigences du programme et mettre en place des sites de paiement dans les zones difficiles d'accès ;
- Existence de réseaux d'agents payeurs professionnels et fiables pour la sécurité ;
- Assistance technique et résolution de problèmes ;
- Exactitude des comptes et des rapports de paiement ;
- Convivialité et facilité d'utilisation du mécanisme, sur la base des commentaires des bénéficiaires
- Respect des instructions données par le personnel autorisé de l'UNICEF ;
- Le délai maximum entre le transfert par l'UNICEF au PSF et la mise à disposition des fonds aux bénéficiaires dans le cas où la modalité d'avance est adoptée ;
- Le délai d'annulation d'un moyen de paiement/retrait après la demande de l'UNICEF ou du bénéficiaire, en cas de perte, de vol ou autre ;
- Le délai moyen de réponse aux demandes du service client doit être le même jour.

Et spécifiquement aux transferts d'argent mobile :

Aspects additionnels	Indicateurs clés de performance (KPI)
Enregistrement des bénéficiaires et vérification des comptes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 100% des bénéficiaires n'ayant pas de compte mobile money bénéficient de l'appui nécessaire pour créer leurs comptes électroniques avant la réalisation du premier transfert ; ✓ 100% des comptes de bénéficiaires transmis par le personnel de l'UNICEF pour vérification, sont vérifiés dans un délai ne dépassant pas 48 heures ; ✓ 100% des comptes bloqués signalés par l'UNICEF sont remis en fonction dans un délai ne dépassant pas 72 heures.
Gestion de liquidité et montant de transfert	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 100 % des bénéficiaires sont en mesure de retirer leur assistance en espèces sans rencontrer de manque de liquidités ; ✓ 100% des bénéficiaires reçoivent la totalité du montant de transfert effectué par l'UNICEF après déduction des frais de retrait conformément au tableau tarifaire en vigueur et conclu entre les deux parties ; ✓ 100% des agents de retrait disposent d'un volume de liquidité disponible et suffisant pour répondre à la demande de retrait des bénéficiaires.
Fenêtre de livraison/délai d'effectivité des transferts	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 100% des transferts effectués sont effectifs sur les comptes des bénéficiaires ciblés dans un délai raisonnable (ex. une transaction/seconde).
Transferts réussis	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 100% de paiements de masse effectués ont réussi, sans compter les exceptions qui sont autorisées pour des conditions indépendantes de la volonté du PSF (numéro sans compte mobile, compte bloqué, etc.).

Audit	✓ 100 % des transactions effectuées via la plateforme de paiement sont stockées et conservées pour une durée de 7 ans pour des besoins d’audit.
--------------	---

17 Principaux livrables et calendrier indicatif

L’UNICEF se basera sur les livrables ci-dessous listés et éléments indiqués ci-dessous pour évaluer la performance du FSP.

17.1 Mécanisme de paiements en espèces

LIVRABLES	CALENDRIER
Ouverture de compte interne dédié aux opérations de l’UNICEF	5 jours ouvrables après la signature du contrat de service
Créditer le compte interne pour la mobilisation de liquidité à la suite de réception des fonds (si la modalité d’avance est appliquée)	2 jours ouvrables à suite la notification et confirmation de l’UNICEF que les fonds ont été transférés dans le compte bancaire du PSF
Organisation des paiements aux bénéficiaires sur site ou au comptoir sur base de la liste partagée par l’UNICEF	Dates déterminées par l’UNICEF conformément au plan de de distribution qui sera établi. 5 jours après la fin des distributions du cycle en cours
Organisation des paiements de rattrapage le cas échéant	
<ul style="list-style-type: none"> PV de paiement journalier Rapports de paiement Rapports de réconciliation 	A la fin de chaque cycle de paiement, au plus tard 5 jours ouvrables après la clôture officielle des opérations de distribution sur le terrain conformément à la date convenue dans le plan de distribution
Traitement et résolution des plaintes collectées par l’UNICEF auprès des bénéficiaires après chaque cycle de paiement	Au plus tard, deux semaines avant le cycle de paiement subséquent aux plaintes partagées. Néanmoins, UNICEF exige le traitement avec beaucoup de célérité les cas de plaintes communiquées
Rapport final sur le processus de paiement à la clôture de la période contractuelle décrivant les activités réalisées, les défis rencontrés, les résultats et les recommandations.	Au plus tard deux semaines après la fin du dernier cycle de paiements

17.2 Mécanisme de transferts d’argent mobile

LIVRABLE	CALENDRIER
Formation des points focaux de l’UNICEF sur les fonctions et l’utilisation de la plateforme de paiement et les services Mobile Money.	3 jours après la signature du contrat
Formation du personnel des partenaires de mise en œuvre et l’UNICEF sur les techniques d’activation de comptes permettant de fournir le soutien nécessaire aux bénéficiaires.	3 jours après la signature du contrat
Ouverture et activation des comptes bénéficiaires sur le terrain	3 jours après la transmission de la liste d’enregistrement par l’UNICEF
Liste finale des bénéficiaires (avec numéros de téléphone)	3 jours après la transmission de la liste d’enregistrement par l’UNICEF
Enregistrement et activation des cartes SIM des bénéficiaires	3 jours après la transmission de la liste d’enregistrement par l’UNICEF

Créditer le compte Mobile Money de l'UNICEF à la suite de réception des fonds (si la modalité d'avance est appliquée)	1-2 jours ouvrables suite au transfert des fonds de l'UNICEF vers le compte bancaire du PSF
Paielements aux bénéficiaires sur la base de la liste partagée par l'UNICEF via la plateforme Mobile Money (si applicable)	Dates déterminées par l'UNICEF dans le calendrier de paiement
Traitement et résolution des plaintes collectées par l'UNICEF auprès des bénéficiaires après chaque cycle de paiement.	Au plus tard, 2 semaines avant le cycle de paiement suivant
Rapport final sur le processus de paiement à la clôture de la période contractuelle décrivant les activités réalisées, les défis rencontrés, les résultats et les recommandations.	Au plus tard 2 semaines après la fin du dernier cycle de paiement

18 Qualifications et expériences requises

Pour la soumission de la proposition, le soumissionnaire doit se conformer aux exigences suivantes et présenter les documents suivants :

- Être une entité institutionnelle pleinement et dûment enregistrée auprès des autorités locales et agréée pour effectuer des transactions financières sous forme de paiement manuel/sous enveloppe et au comptoir dans le cadre des programmes humanitaires telles que décrites dans les présents TDRs.
- Avoir une expérience préalable dans des missions similaires.
- Une grande expérience dans l'offre de services similaires aux agences des Nations unies, aux Organisations Non-gouvernementales (ONG) internationales et locales, y compris au gouvernement, sera prise en considération.
- Disposer des infrastructures adaptées, de ressources humaines qualifiés et d'un niveau technologique appropriés pour l'exécution des activités liées aux transferts d'espèces et apporter un soutien professionnel et cordial aux bénéficiaires.
- Démontrer la capacité d'accéder à toutes les zones géographiques proposées à couvrir.
- Démontrer la faisabilité de la méthodologie proposée pour réaliser la mission avec un niveau d'efficacité acceptable (par le biais d'une proposition détaillée).
- Démontrer que le niveau de sécurité présenté est adapté au contexte.
- Démontrer la capacité à fournir à l'UNICEF une garantie bancaire de bonne fin inconditionnelle et irrévocable émise par une banque acceptable.³
- S'assurer d'avoir un réseau d'agents payeurs qualifiés pour faciliter les opérations de retrait.

19 Lignes directrices pour la présentation des propositions

Le soumissionnaire intéressé soumettra une proposition technique et une proposition financière

19.1 Documents administratifs

Les documents suivants doivent être obligatoirement joints à l'offre, leur absence pourra conduire à l'inéligibilité de l'offre.

- Copie de la patente de l'année en cours légalisée ;
- Copie légalisée de l'autorisation de **fournir des services de transfert d'argent**, délivrée par l'autorité gouvernementale compétente ;

³Le montant de la garantie bancaire sera équivalent au montant total prévu pour chaque cycle de paiement.

- Copie légalisée du quitus fiscal de l'année en cours ;
- Copie légalisée de l'attestation de mise à jour de la CNPS en cours de validité ;
- Les états financiers et les rapports d'audit des trois dernières années, ainsi que tout autre rapport sur la situation financière, y compris les évaluations internes et externes.

19.2 Contenu et proposition technique

La proposition technique doit contenir des informations complètes et exactes. La proposition technique doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments/informations suivantes :

- Le profil de l'entreprise met en évidence les qualifications et l'expérience pertinente du soumissionnaire dans la mise en œuvre de missions similaires dans le même contexte et avec la même complexité.
- Description de la manière dont le soumissionnaire répondra à chaque élément des exigences décrites dans le présent cahier des charges, en soulignant les étapes et approches clés, y compris la méthodologie et les modalités de paiement, le cadre d'assurance qualité, y compris les outils pratiques et les solutions innovantes pour gérer le KYC et les paiements aux bénéficiaires, ainsi que les succursales et les sites dans tout le pays.
- Dispositions de reprise des activités en cas de choc/vandalisme, difficultés et catastrophe naturelles, mesures d'urgence en cas de défaillance du système. Veuillez décrire votre plan de reprise après un choc ou une catastrophe à court et à long terme ; comment et quand vos clients seront-ils informés si un service est affecté par un choc ? Quels sont vos plans pour assurer la continuité du service en cas de catastrophe, de conflit grave ou de défaillance du système impliquant un partenaire ou un fournisseur tiers inclus dans votre proposition ?
- Fournir des informations détaillées sur la structure, les membres de l'équipe principale et les autres ressources que le soumissionnaire a mises ou mettra en place pour cette mission. Ces informations doivent également inclure la liste des bureaux, des partenaires en cas de sous-traitance/consortium ou des filiales, ainsi que toute autre information que le soumissionnaire juge nécessaire pour étayer sa déclaration de capacité à mettre en œuvre la mission.
- Le soumissionnaire doit également décrire comment leur système de transfert de fonds traitera les transferts ponctuels en espèces et les transferts réguliers (mensuels ou autres). En outre, les PSF doivent détailler leur accessibilité, par exemple la disponibilité d'agents/succursales disposant de liquidités suffisantes pour effectuer les décaissements, sur la base des volumes requis.
- Le(s) mécanisme(s) de transfert proposé(s) doit(vent) être présenté(s) et détaillé(s).
- L'expertise du prestataire de services détaillant l'expérience générale et spécifique avec des missions similaires en termes de taille, d'étendue et de complexité, ainsi que le contexte d'urgence au cours des cinq dernières années. Veuillez fournir 3 à 5 exemples d'expérience de projet et inclure les informations suivantes dans votre proposition :
 - Nom du client
 - Titre du projet
 - Année et durée du projet.
 - Brève description et portée du projet
 - Solution proposée, rapidité et résultats
 - Référence / Coordonnées de la personne de contact

- Inclure des mécanismes de gestion de la sécurité dans les centres de paiement/les mesures d'atténuation des risques et le cadre au sein de l'entreprise et ceux proposés pour ce projet.
- (Veuillez identifier les risques critiques et les mesures d'atténuation mises en place pour cette mission, y compris toute politique de risque du prestataire de services).
- Hypothèses et dépendances du projet
- Liste de tous les contrats en cours avec d'autres agences des Nations unies, des organisations internationales, y compris d'autres projets de l'UNICEF.

19.3 Contenu proposition Financière (commerciale)

La proposition financière doit être détaillée et comporter l'ensemble des coûts de mise en œuvre de chacune des activités décrites dans le présent cahier des charges. Elle doit être soumise conformément aux instructions figurant dans le document d'appel d'offres. Il est demandé que les frais de service soumis prennent en compte tous les coûts associés à la prestation.

Non	Type de coût	Description
1	Frais de services (%)	Pourcentage (%) du montant distribué / transféré aux bénéficiaires Cela doit prendre en compte de manière détaillée tous les coûts associés aux opérations de transfert.
2	Frais de retrait prélevés des comptes mobiles des bénéficiaires	Applicable aux transferts d'argent mobile uniquement Préciser le cout unitaire par transaction en fonction du montant de retrait (grille tarifaire).

19.4 Critères d'évaluation

La proposition reçue sera évaluée d'abord sur ses mérites techniques (y compris par référence aux exigences légales) et ensuite sur son prix. Les offres seront évaluées en fonction des éléments suivants.

a. Proposition technique

Le nombre total de points pouvant être obtenus pour la composante technique est de 70 points. La note minimale de préqualification est fixée à 49 points sur 70. Seuls les soumissionnaires ayant obtenu une note ≥ 49 points sur 70 après l'évaluation technique seront pris en considération pour la suite du processus de sélection.

1. Mécanisme de paiements en espèces

CATÉGORIE	POINTS
1. EXPÉRIENCE	10 pts
✓ Le nombre d'années passées dans des missions connexes. (1 point par année pour un maximum de 3 points)	3
✓ Expérience dans la fourniture de services similaires à des Agences des Nations Unies, Organisations Non-gouvernementales internationales et locales et le gouvernement (1 point par attestation de bonne fin pour un maximum de 5 points) Fournir des références (preuves d'expériences antérieures).	5
✓ Structure et Organisation de l'entreprise	2
2. INFRASTRUCTURE / MÉCANISME DE PAIEMENT / SÉCURITÉ	26 pts
✓ Les infrastructures, les ressources en personnel et les partenaires qui seront utilisés pour exécuter les opérations de paiement.	10

✓ Mécanisme de paiement (manuel sur site ou/et au comptoir)	4
✓ Processus d'identification des bénéficiaires/ KYC	2
✓ La sécurité offerte pour l'exécution des opérations de paiement	4
✓ Protection des données	2
✓ Rapports de paiement et de réconciliation	2
✓ Autres services (formation, mécanisme de réclamation et de recours, calendrier, etc.)	2
3. COUVERTURE ET CAPACITE OPERATIONNELLE	30 Pts
✓ Couverture géographique (présence de bureaux et d'agents payeurs ou capacité de déploiement de points de paiement mobiles)	10
✓ Nombre maximal de points de distribution pouvant être mobilisés	6
✓ Nombre de succursales existantes pouvant être utilisées pour ce type d'opération (si applicable)	2
✓ Nombre de bénéficiaires pouvant être desservis journalièrement	4
✓ Valeur de transfert/volume de cash pouvant être déboursé journalièrement	4
✓ Possibilité de préfinancement des fonds à distribuer aux bénéficiaires	4
4. RÉPONSE GLOBALE	4 Pts
✓ Comprendre les exigences du projet et y répondre.	2
✓ Compréhension du champ d'application, des objectifs, de l'exhaustivité et de la rapidité de la réponse.	2
TOTAL SCORE PROPOSITION TECHNIQUE	70 Pts

2. Mécanisme de transferts d'argent mobile

CATÉGORIE	POINTS
1. EXPÉRIENCE	10 pts
✓ Le nombre d'années passées dans des missions connexes. (1 point par année pour un maximum de 3 points)	3
✓ Expérience dans la fourniture de services similaires à des Agences des Nations Unies, Organisations Non-gouvernementales internationales et locales et le gouvernement (1 point par attestation de bonne fin pour un maximum de 5 points)	5
✓ Vérification des références (preuves d'expériences antérieures).	
✓ Structure et Organisation de l'entreprise	2
2. INFRASTRUCTURE / MÉCANISME DE PAIEMENT / SÉCURITÉ	26 pts
✓ Les infrastructures, les ressources en personnel et les partenaires qui seront utilisés pour exécuter les opérations de paiement.	5
✓ Plateforme numérique, caractéristiques d'interopérabilité et gestion externe (La note sera plus élevée sur l'option d'interopérabilité offerte)	4
✓ Traçabilité des transactions (notification des retraits/rapports et localisation)	4
✓ Processus d'identification des bénéficiaires/ KYC	2
✓ La sécurité offerte pour l'exécution des opérations de paiement	4
✓ Protection des données	2
✓ Rapports de paiement et de réconciliation	2
✓ Autres services (formation, mécanisme de réclamation et de recours, calendrier, etc.)	3
3. COUVERTURE ET CAPACITE OPERATIONNELLE	30 Pts
✓ Couverture géographique du réseau mobile et taux d'adoption	8
✓ Nombre maximal de points de retrait et de super agents pouvant être mobilisés dans les zones ciblées	6
✓ Présence opérationnelle / Nombre de succursales existantes pouvant offrir des services clients nécessaires aux bénéficiaires	4
✓ Service de distribution de cartes SIM et d'ouverture des comptes sur le terrain	4

✓ Valeur de transfert/volume de cash pouvant être déboursé journalièrement par agent de retrait (une moyenne par agent et une moyenne globale pour la zone de couverture)	4
✓ Possibilité de préfinancement des fonds à distribuer aux bénéficiaires	4
4. RÉPONSE GLOBALE	4 Pts
✓ Comprendre les exigences du projet et y répondre.	2
✓ Compréhension du champ d'application, des objectifs, de l'exhaustivité et de la rapidité de la réponse.	2
TOTAL SCORE PROPOSITION TECHNIQUE	70 Pts

b. Offre financière

L'offre financière la plus basse aura la plus forte note (30 points) toutes les autres auront une note inversement proportionnelle.

La note financière de chaque soumission sera déterminée de la manière suivante :

$$Note\ financière = \frac{Montant\ offre\ la\ plus\ basse}{Montant\ offre\ considérée} \times 30$$

c. Note finale

La note finale de chaque soumissionnaire sera calculée par addition de la note technique et de la note financière.

Un accord cadre sera signé avec le ou les soumissionnaires sélectionnés à la fin du processus de sélection, et un contrat de service sera signé ensuite une fois que le besoin est déclenché et les montants de transferts fixés.

Au titre de la collaboration inter-agences, d'autres organismes, fonds et programmes des Nations Unies seront habilités à passer des contrats aux prix et conditions fixés dans l'accord cadre. Les contrats passés par d'autres entités des Nations Unies constituent un accord contractuel entre le Fournisseur et l'entité ordonnatrice.

L'UNICEF n'est pas une partie contractante à ces contrats et n'a donc aucune obligation ou responsabilité pour les contrats dont il n'est pas à l'origine.