****

**PARTIE 1 - Documents et certifications**

**Partie 1 Instructions :** En plus d’un exposé détaillé de l’offre technique (partie 2 de l’annexe B), les documents obligatoires énumérés ci-dessous (points 1 à 9) doivent être signés pour confirmer l’engagement de conformité du fournisseur et soumis dans l’enveloppe scellée contenant l’offre technique. La non-présentation de ces documents/preuve de conformité entraînera l’inéligibilité à l’offre. Pour les certifications obligatoires, veuillez également présenter tout document associé. Toutes les pages de la présente Annexe doivent être datées, paraphées et revêtues du cachet de la société.

**Note :** Si une société propose plus d’un type de mécanisme d’exécution, pour lequel il existe d’autres documents associés, la relation entre les documents et les différents mécanismes d’exécution doit être indiquée dans la section « Commentaires » de la partie 1. Si les documents fournis s’appliquent à tous les mécanismes d’exécution proposés, veuillez également l’indiquer.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documents obligatoires (évaluation de réussite/échec)** | **Soumis (oui/non)** | **Commentaires** |
| 1 | **États financiers vérifiés** de la société au cours des 3 dernières années, y compris une déclaration de l’auditeur  |  |  |
| 2 | Copie certifiée conforme du **certificat d’immatriculation** dans le pays |  |  |
| 3 | Copie certifiée conforme du **permis permettant de fournir des services de transferts monétaires**, émis par l’autorité gouvernementale concernée  |  |  |
| 4 | Document(s) attestant **l’enregistrement de la société avec les services fiscaux nationaux** |  |  |
| 5 | **Annexe D** - Formulaire d’inscription du fournisseur (entièrement rempli - paraphé et revêtu du cachet de la société)  |  |  |
| 6 | **Annexe E** - Conditions générales du contrat - Contrats de fourniture de biens et services (paraphées et revêtues d’un cachet sur chaque page) |  |  |
| 7 | **Annexe F** - Accord de protection des données (paraphé / précisez dans la section « Commentaires » si votre entreprise devra partager des données à caractère personnel avec des sous-traitants) |  |  |
| 8 | **Annexe G** –Code de conduite du fournisseur- paraphé et revêtu d’un cachet sur chaque page |  |  |
| 9 | **Annexe H** –Mode de paiement des interventions monétaires et Dictionnaire des données pour le système d’ERP- *(Ce document n’est obligatoire que si le fournisseur peut s’intégrer au système d’ERP du HCR (cf. question n° 4 en partie 2). Dans ce cas, le document doit être paraphé et revêtu du cachet de la société sur chaque page.)* |  |  |
| **Certifications obligatoires (évaluation de réussite/échec)** | **Certifications (oui/non)** | **Commentaires** |
| 1 | Le fournisseur certifie **la conformité avec les régulations nationales du principe « Connaissez votre client »**. |  |  |
| 2 | Afin de fournir le service demandé, le fournisseur certifie qu’il peut **accepter la documentation de la personne relevant de sa compétence**, comme détaillé dans l’Annexe A - TdR |  |  |
| 3 | Le fournisseur certifie la conformité avec les normes industrielles et réglementaires, lors de **toutes les étapes du transfert et du déboursement de fonds**. |  |  |
| 4 | Le fournisseur certifie la conformité avec les normes industrielles et réglementaires relatives à la **sécurité des données financières**. |  |  |
| 5 | Le fournisseur certifie la conformité avec les normes industrielles et réglementaires relatives aux **lois contre le blanchiment d’argent et le terrorisme et aux sanctions internationales**. |  |  |
| 6 | Le fournisseur certifie que, conformément au **paragraphe 11 du Code de conduite du fournisseur** (Annexe G), il s’engage en particulier à ne pas exercer de **« harcèlement, traitement abusif ou inhumain »** sur son personnel ou sur les **personnes relevant de sa compétence** qui entrent en contact avec les fournisseurs en tant que clients/destinataires de leurs services. |  |  |
| **Documents recommandés (pas d’évaluation)** | **Soumis (oui/non)** | **Commentaires** |
| 1 | Documents décrivant **le mécanisme d’exécution proposé en matière d’argent, le système de gestion des ordres d’achat et de vente associés et les compétences du service client**. |  |  |
| 2 | Documents relatifs à la **gestion intégrée des risques et aux mesures de sécurité antifraude** de la société, y compris les derniers documents en date relatifs aux examens associés. |  |  |
| 3 | Tous les autres documents certifiant **la situation financière et la notation du risque de crédit** de la société. |  |  |
| 4 | Documents certifiant la **disponibilité d’un mécanisme d’assurance financière**.Fournir des informations sur la disponibilité d’une **caution d’exécution/garantie bancaire**  *(Veuillez noter que si le prestataire de services financiers ne peut fournir de mécanisme de garantie financière au terme de l’évaluation financière et opérationnelle du HCR, l’offre du fournisseur peut être inéligible.)* |  |  |
| 5 | **Plan de continuité des opérations** et documents concernant tout programme d’évaluation du risque de conformité |  |  |

**FIN PARTIE 1**

**PARTIE 2 – Exposé de l’offre**

**Partie 2 Instructions :** Si votre société propose plus d’un type de mécanisme d’exécution en matière d’argent (comptes bancaires et argent mobile), veuillez remplir le formulaire de la Partie 2 de manière distincte pour chaque mécanisme d’exécution proposé. Si les informations présentées pour un mécanisme d’exécution particulier s’appliquent également pour le(s) mécanisme(s) d’exécution supplémentaire(s) proposé(s), vous pouvez vous référer aux informations déjà fournies (*c’est-à-dire, veuillez reporter la réponse dans l’Annexe B, Partie 2 – Comptes bancaires*).

**Note :** Les soumissionnaires peuvent utiliser leur propre formulaire pour l’exposé de l’offre technique, à condition que l’ordre des informations fournies corresponde à l’ordre des informations exigées dans le présent formulaire. En outre, toutes les pages doivent être datées, paraphées et revêtues du cachet de la société.

Préciser le type de **MÉCANISME D’EXÉCUTION** proposé :

|  |
| --- |
| **1. Aperçu de la société, expérience et capacité(100 points au total,** *barème détaillé ci-dessous***)** |
| **1a)** Donner un aperçu de l’entreprise et de ses **années d’expérience** **(20 points)**, y compris :- Année de fondation/constitution, description des services fournis, emplacement du siège social, structure organisationnelle, filiales, etc. |
|  |
| **1b)** Fournir des détails sur des **projets similaires (30 points)** (*Inclure le nom du client, les zones géographiques spécifiques, les types de services fournis et le nombre de bénéficiaires.* *Le paiement du salaire, de la pension ou d’autres compensations régulières au nom des entreprises/du gouvernement peut être détaillé ici*). Indiquer notamment si le projet a été **mis en œuvre pour des organismes des Nations unies ou des ONG.**  |
|   |
| **1c) Énumérer**, de façon aussi détaillée que possible, **les emplacements/lots spécifiés en Annexe A - TdR dans lesquels le prestataire de services financiers peut fournir les services de transfert monétaire exigés**. **(40 points. Si aucun lot ne peut être couvert, le fournisseur sera automatiquement disqualifié).** Outre les lots, fournir les informations suivantes :* Pour les lots dans lesquels le prestataire de services financiers peut fournir actuellement des services de transfert monétaire, communiquer une carte détaillée et une liste de tous les points de retrait d’argent : y compris les distributeurs, les agents affiliés et les sous-traitants.
* Présenter des preuves et/ou des exemples de l’efficacité de leurs services dans les zones géographiques requises, ou au moins dans des zones se trouvant dans des conditions similaires.
* Si le prestataire de services financiers n’a pas de capacité opérationnelle actuelle pour certains emplacements/lots, mais qu’il pourra étendre sa zone de service, préciser les régions géographiques et la portée maximale des capacités à mettre en place. Les prestataires de services financiers doivent également fournir des renseignements concernant tout partenaire ou sous-contractant à qui ils peuvent faire appel pour étendre leur zone de service.
 |
|  |
| **1d)** Outre les zones géographiques exigées, veuillez énumérer **toutes les autres régions du pays** où des services de transfert monétaires peuvent être fournis. **(10 points)** |
|  |
| **2. Système de transfert de fonds proposé** **(150 points au total,** *barème détaillé ci-dessous***)** |
| **2a)** Fournir une description détaillée du **système de transfert de fonds proposé**, et préciser :1) Indiquer si le fournisseur peut respecter les 7**critères minimaux** applicables à chaque mécanisme d’exécution énumérés en Annexe A - Termes de référence. Dans le cas contraire, décrire tout autre arrangement permettant la fourniture des services de transfert monétaire demandés **(échec/réussite)** ; 2) Si applicable, indiquer si le fournisseur peut respecter les normes **obligatoires** applicables au mécanisme d’exécution donné énumérés en Annexe A - Termes de référence. Dans le cas contraire, décrire tout autre arrangement permettant la fourniture des services de transfert monétaire demandés **(échec/réussite)** ;3) Si applicable, indiquer si le prestataire peut respecter les normes **recommandées** applicables au mécanisme d’exécution énumérés en Annexe A - Termes de référence. Dans le cas contraire, décrire tout autre arrangement permettant la fourniture des services de transfert monétaire demandés **(20 points)**;  |
|  |
| **2b)** Fournir des détails concernant l’accessibilité des services du fournisseur (notamment ce qui pourrait être développé dans le cadre du projet), par exemple, la disponibilité du réseau de télécommunication ou la disponibilité d’agents/succursales. Inclure une description du réseau d’infrastructures et de communication nécessaire aux transactions (c’est-à-dire réseau de succursales/distributeurs/agents, tour relais, etc.) et fournir la preuve que le réseau d’infrastructures existant ou prévu satisfait aux seuils exigés décrits en Annexe A. Pour les composants de l’infrastructure et/ou du réseau nécessaires pour garantir que les services de transfert soient opérationnels et qui n’appartiennent pas au prestataire de services financiers ou ne sont pas pris en charge par celui-ci, l’offre doit préciser les mécanismes à travers desquels le prestataire assurera la qualité et l’efficacité du service de transfert **(20 points)**; |
|  |
| **2c)** Préciser la capacité du fournisseur à garantir suffisamment de liquidités pour effectuer des décaissements, en fonction des volumes requis, et la ou les devises qui seront utilisées, aux différents emplacements géographiques précisés **(20 points)**; |
|  |
| **2d)** Fournir des détails concernant la capacité de tout prestataire/sous-traitant, y compris les agents de terrain, à fournir des services de transfert monétaire **(20 points)**.*2d) 1- Dans le cas d’argent mobile : Préciser les solutions proposées à effectuer des paiements dans des zones à faible ou pas de couverture GSM et internet (itinérance)**Et -2 les solutions proposées pour la provision des cartes SIM et téléphone aux réfugiés* |
|  |
| **2e)** Décrire **le processus permettant aux bénéficiaires de recevoir le transfert de fonds**, y compris tout processus d’enregistrement, d’inscription et d’identification **(20 points)**. |
|  |
| **2f)** Fournir des détails concernant le processus et les délais nécessaires afin de **résoudre des cas de perte, de vol ou de dysfonctionnement** de moyens de paiement, de retrait ou de décaissement. **(20 points)** |
|  |
| **2g)** Décrire comment la **solution proposée est** **adaptée aux populations spécifiques du projet**, notamment les capacités pour garantir **l’accès des personnes handicapées** (et d’autres groupes susceptibles de rencontrer des problèmes d’accessibilité (par exemple, les personnes âgées, les personnes ayant un faible niveau d’alphabétisation ou analphabètes)). **(20 points)** |
|  |
| **2h)** Décrire tout autre **service d’inclusion financière associé** que le prestataire de services financiers peut fournir (c’est-à-dire l’ouverture de véritables comptes épargne, l’accès à des produits d’envoi de fonds et d’assurance, prêts, etc.) **(10** **points)** |
|  |
|  |
|  |
| **3. Gestion des moyens de paiement** **(100 points au total,** *barème détaillé ci-dessous***)** |
| **3a)** Après réception des fonds et des renseignements concernant les bénéficiaires du HCR, décrire **le processus et le temps requis pour transférer des fonds** sur les comptes/portefeuilles des bénéficiaires ou procéder au paiement ou à la distribution aux bénéficiaires. **(20 points)** |
|  |
| **3b)** Décrire **les mesures de protection du transfert des données**, y compris le cryptage, les contrôles d’intégrité et l’utilisation de lignes sécurisées. **(20 points)** |
|  |
| **3c)** Décrire le processus de **suivi et traçabilité** des moyens de paiement, de retrait ou de décaissement et de transactions individuelles. **(20 points)** |
|  |
| **3d)** Décrire les **mesures de sécurité et de lutte contre la fraude utilisées par le mécanisme de paiement** (par exemple, préciser tous les moyens mis en œuvre pour limiter le risque de fraude et d’identification trompeuse, y compris les procédures de vérification de l’identité des bénéficiaires ou d’identification biométrique aux points de paiement/retrait/décaissement. **(20 points)** |
|  |
| **3e)** Décrire les capacités et l’appui d’un **dispositif de** **trésorerie commune**, (par exemple, l’ouverture de plusieurs portefeuilles sur le même compte pour utilisation par d’autres institutions). **(20 points)** |
|  |
| **4. Intégration au système de planification des ressources d’entreprise (ERP) du HCR pour la présentation des paiements (80 points, barème détaillé ci-dessous)**  |
| **4a)** Indiquer si le prestataire de services financiers pourra être intégré au système d’ERP du HCR, et préciser notamment le type d’intégration **(intégration API, protocole SFTP et Host to Host)** que le prestataire de services financiers peut fournir, ainsi que la capacité du prestataire à respecter les **exigences minimales** spécifiées dans les TdR **(50 points)***En outre*:* Si protocole **SFTP**, préciser si le prestataire de services financiers peut garantir l’échange de messages XML standards (ISO 20022 volet 001 et volet 002) dans le dossier de partage défini et peut satisfaire aux clés de sécurité
* Si protocole **Host to Host**, préciser si le prestataire de services financiers peut garantir l’échange de messages XML standards (ISO 20022 volet 001 et volet 002) dans le dossier de partage défini, avec un protocole Host to Host installé
* Si **API**: fournir des informations détaillées, notamment tout document pertinent
 |
|  |
| **4b)** Dans les cases à cocher ci-dessous, préciser (OUI/NON) si le prestataire de services financiers est capable de fournir les services ci-après : (**20 points au total**, 4 points pour chaque réponse positive**)**1. Accusé de réception du message : doit être envoyé une fois que le message est reçu par le prestataire de services financiers Les commentaires sont transmis au système d’ERP.

 **Oui** [ ]  **Non** [ ] 1. Accusé de réception du paiement : doit être envoyé une fois que le paiement au bénéficiaire est exécuté. Les commentaires sont transmis au système d’ERP.

**Oui** [ ]  **Non** [ ] 1. Gestion des frais : les frais sont facturés une fois par mois via une facture distincte

**Oui** [ ]  **Non** [ ] 1. Remboursements automatiques pour les comptes propres du HCR (si les fonds ne sont pas retirés dans un délai de 3 mois, le HCR est automatiquement remboursé) :

**Oui** [ ]  **Non** [ ] 1. Capacité à distribuer les fonds monétaires pour le compte du HCR

**Oui** [ ]  **Non** [ ]  |
| **4c)** Préciser s’il existe des délais, ainsi que la durée estimée de ceux-ci, entre la réception des instructions de paiement et la distribution des fonds, ou en raison de la maintenance régulière de votre système informatique **(10 points)** |
|  |
| **5. Service clientèle** **(80 points au total,** *barème détaillé ci-dessous***)** *Une note inférieure à 60 points du total de 80 points disponibles sous cette rubrique entraîne un rejet de l’offre* |
| **5a)** Décrire la capacité à apporter une aide aux individus pour répondre aux réclamations techniques et autres demandes, ainsi que des fichiers de réclamation, par exemple via une **ligne d’assistance téléphonique gratuite, ou une alternative adéquate en fonction des préférences de communication de la population,** pour les bénéficiaires individuels (préciser les langues disponibles et si la ligne d’assistance ou l’alternative adéquate sera disponible 24 h/24, 7 j/7). **(20 points)** |
|  |
| **5b)** Fournir des informations sur les **produits de formation ou les documents d’orientation** **(20 points)** qui permettront aux bénéficiaires d’utiliser correctement le service dans les principales langues parlées par les bénéficiaires (cf. Annexe A), y compris, sans s’y limiter : 1. la méthode et le lieu d’inscription, de réception des moyens de paiement et de réalisation des retraits ;
2. la méthode d’utilisation des moyens de paiement, des codes d’identification individuelle/code PIN ;
3. les renseignements et documents d’identité requis afin d’effectuer un retrait ;
4. si applicable, comment vérifier la balance des soldes de leur sous-compte individuel ;
5. comment déclarer une carte perdue ou volée, etc., ou tout autre problème relatif à l’utilisation du service ;
6. le cas échéant, la méthode d’utilisation du service sur des appareils mobiles et, si nécessaire à l’utilisation de base de l’appareil, les mesures spécifiques prises pour inclure les personnes en situation de handicap.
 |
|  |
| **5c)** Préciser si le prestataire de services financiers pourra s’assurer que son personnel/ses agents participent à une **séance de sensibilisation** organisée par le HCR ou ses partenaires sur la fourniture de services aux populations vulnérables, et proposer une formation adaptée à son personnel/ses agents sur la prévention de la fraude et la prévention de l’exploitation et des sévices sexuels. **(20 points)**  |
|  |
| **5d)** Préciser si le prestataire de services financiers peut fournir **un ou des points focaux dédiés au projet**, au niveau national et dans chaque zone géographique d’intérêt pour le HCR, comme spécifié à l’Annexe A. **(10 points)**  |
|  |
| **5e)** Décrire si le prestataire de services financiers peut mettre à disposition une équipe technique désignée, avec un **point focal technique dédié à l’intégration du système d’ERP** **(10 points)**. |
|  |
| **6. Lancement et mise en œuvre du projet (60 points au total,** *barème détaillé ci-dessous***) (***Délai maximum pour la mise en œuvre global du projet (Inclus phase test jusqu’au transfert des fonds aux bénéficiaires fixée à 6 mois)* |
| **6a)** Fournir des informations sur le temps requis pour la préparation et le lancement du projet (entre la signature de l’accord-cadre et le premier transfert de fonds), et fournir un calendrier détaillé des étapes de la mise en œuvre de la liste des responsabilités de toutes les parties concernées. **(40 points)** |
|  |
| **6b)** Décrire tout risque prévu dans la mise en œuvre de ce projet et les mesures d’atténuation potentielles. **(20 points)** |
|  |
| **7. Suivi et établissement de rapports** **(80 points au total,** *barème détaillé ci-dessous***) (Un rapport est requis à la fin de chaque opération)**  |
| **7a)** **Pour chaque instruction de paiement,** préciser si le prestataire de services financiers peut communiquer les rapports suivants : **(20 points au total,** *10 points pour chaque rapport***)**1. Un rapport de confirmation confirmant les paiements effectivement versés aux bénéficiaires, avec leur numéro d’identification individuel, les montants reçus par chacun d’entre eux et les dates de réception
2. Un rapport de rapprochement pour les montants non versés et le solde restant à rembourser au HCR
 |
|  |
| **7b)** **Pour chaque rapport périodique énuméré ci-dessous**, indiquer si le prestataire de services financiers peut le fournir au HCR et la fréquence concernée (après chaque opération ou mensuelle, tel que nécessaire: (**20 points au total,** *barème détaillé pour chaque rapport ci-dessous***)**1. Un rapport décrivant les mouvements et le solde du compte ou du portefeuille dédié au HCR *(3 points)*
2. Pour les sous-comptes appartenant au HCR (c’est-à-dire les cartes prépayées), un rapport détaillant, pour chaque sous-compte, les montants et les dates de réception et de retrait des fonds du HCR par le bénéficiaire *(3 points)*
3. Un rapport présentant une liste des comptes activés et désactivés *(2 points)*
4. Un rapport des comptes inactifs pour 1, 2 ou 3 mois, y compris le solde du compte *(2 points)*
5. Un rapport précisant les retraits effectués à l’étranger *(2 points)*
6. Un rapport présentant une liste des tentatives ou cas de fraude *(2 points)*
7. Un rapport établissant une liste de tous les incidents et retards dans la mise en œuvre du service *(2 points)*
8. Un rapport proposant un aperçu des demandes de service client, de la résolution des problèmes (y compris délais de résolution) et, le cas échéant, des renvois *(2 points)*
9. Un rapport sur les activités de formation organisées avec l’utilisateur concerné ou les produits d’orientation distribués aux utilisateurs *(2 points)*
 |
|  |
| **7c)** Indiquer si le prestataire de services financiers dispose d’un **système ou portail de communication des rapports** accessible en ligne en temps réel. Décrire le système. **(20 points)** |
|  |
| **7d)** **Si le prestataire de services financiers possède une plateforme électronique d’établissement de rapports**, indiquer s’il a la capacité de fournir les rapports ci-dessous : **(20 points au total,** *4 points pour chaque rapport***)**1. Un rapport quotidien consolidé concernant les paiements et détaillant tous les paiements décaissés par rapport aux instructions de paiement reçues la veille ;
2. Un rapport quotidien consolidé concernant les rejets et détaillant tous les paiements rejetés par rapport aux instructions de paiement reçues la veille
3. Un accusé de réception de premier niveau indiquant que le fichier transmis par le HCR au prestataire de services financiers a bien été reçu et attend d’être traité ;
4. Un accusé de réception de second niveau : Statut des transactions du fichier sortant : pour chaque transaction figurant dans le fichier sortant, le prestataire de services financiers doit fournir une réponse sous la forme « Transaction réussie » ou « Transaction échouée » dans un délai de 12 heures. La réponse doit être fournie au HCR au format prédéfini.
5. Comptes-rendus des transactions montrant le montant total et le nombre de transactions pour chaque statut de paiement lors d’une période de paiement donnée. Le rapport doit être crypté et envoyé au format XML.
 |
|  |
| **8. Indicateurs fondamentaux de performance proposés** **(50 points au total,** *barème détaillé ci-dessous***)**  |
| **8a)** Décrire la capacité à atteindre les indicateurs fondamentaux de performance et à fournir un rapport régulier à leur sujet. **(20 points au total,** *barème détaillé pour chaque rapport ci-dessous***)** 1. Un délai maximal de 48 heures entre le transfert par le HCR vers le prestataire de services financiers, et la disponibilité des fonds pour les bénéficiaires *(5 points)*
2. Le délai d’attente maximum au cours d’un appel à la ligne d’assistance téléphonique du service client (le prestataire de services financiers doit préciser le nombre de minutes) *(3 points)*
3. L’annulation immédiate d’un moyen de paiement ou de retrait après la demande par le HCR ou par le bénéficiaire, en cas de perte, de vol ou autre *(3 points)*
4. 98 % des problèmes de service client traités et résolus *(3 points)*
5. 98 % de la population ayant accès aux services décrits en Annexe A *(3 points)*
6. 98 % des rapports de distribution, rapports de confirmation, rapports de rapprochement et remboursements sont précis et reçus en temps opportun *(3 points)*
 |
|  |
| **8b)** Pour les systèmes automatisés ou ceux intégrés au système d’ERP, décrire la capacité à respecter les indicateurs fondamentaux de performance ci-dessous et à communiquer des rapports réguliers à leur sujet. Préciser également les modalités d’établissement des rapports (courriel ou SMS) qui afficheront un horodatage pour les transactions énumérées ci-dessous. **(10 points au total,** *barème détaillé pour chaque rapport ci-dessous***)**1. Le temps nécessaire pour traiter 15 000 instructions de paiement dans un fichier transmis par le protocole Host to Host ou SFTP et/ou le temps nécessaire pour traiter 15 000 instructions de paiement individuellement via un appel API (le prestataire de services financiers doit préciser le nombre de minutes) *(4 points)*
2. Le délai de traitement du premier accusé de réception doit être de cinq minutes à compter de l’envoi par le HCR *(3 points)*
3. Le délai de traitement du deuxième accusé de réception qui indique le statut d’achèvement du paiement *(3 points)*
 |
|  |
| **8c)** Fournir des informations détaillées sur les indicateurs fondamentaux de performance supplémentaires que le prestataire de services financiers pourra atteindre et décrire dans des rapports réguliers. **(20 points)** |
|  |

**FIN PARTIE 2**