

# TERMES DE RÉFÉRENCE (TdR)

## Appel d'Offres 30000028359,1 : Fourniture de Services de Transfert d'Argent – République Démocratique du Congo (RDC)

### 1. Contexte

L'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM) met en œuvre des programmes humanitaires et de développement à travers plusieurs sites en République Démocratique du Congo (RDC). Dans ce cadre, l'OIM doit assurer le transfert rapide, sécurisé, traçable et conforme de fonds à destination des bénéficiaires, du personnel de terrain, des fournisseurs et des partenaires de mise en œuvre.

Afin de renforcer l'efficacité des opérations tout en garantissant le respect des réglementations financières, des mécanismes de contrôle interne et des exigences des bailleurs, l'OIM souhaite contracter un prestataire de services financiers (Financial Service Provider – FSP) qualifié, agréé et disposant d'une capacité opérationnelle robuste pour la fourniture de services de transfert d'argent fiables, sécurisés et évolutifs.

### 2. Objet de l'Appel d'Offres

Le présent appel d'offres vise à identifier et sélectionner un prestataire de services de transfert d'argent expérimenté et de bonne réputation afin d'appuyer l'OIM dans l'exécution de transferts financiers sécurisés, rapides, transparents et économiquement compétitifs dans ses zones d'intervention en RDC.

### 3. Portée des Services

Le prestataire sélectionné devra exécuter les prestations suivantes :

#### 3.1 Services Principaux

- Assurer des transferts monétaires en espèces et/ou via mobile money (MPESA, AIRTEL MONEY, ORANGE MONEY, AFRICEL MONEY) au profit des bénéficiaires et parties prenantes.
- Réaliser des paiements de masse vers des groupes importants avec un haut niveau de précision et des délais de traitement réduits.
- Effectuer les transferts en dollars américain (USD) et en monnaie locale (Franc congolais – CDF) et, le cas échéant, dans d'autres devises, avec des taux de change transparents et compétitifs.
- Garantir le suivi en temps réel ou quasi temps réel, le reporting et le rapprochement de l'ensemble des transactions.

- Assurer la traçabilité complète des opérations conformément aux exigences d’audit et de conformité.

### **Exigences en matière d’expérience**

- Le soumissionnaire doit démontrer une expérience avérée (au moins 3 ans) dans des missions similaires, notamment en transferts monétaires à grande échelle- avec des contrats et bons de commande comme preuves
- Une expérience préalable avec des organisations humanitaires nationales ou internationales constitue un avantage significatif.

### **3.2 Couverture Géographique**

Le prestataire doit démontrer sa capacité opérationnelle dans les zones suivantes :

- Bas-Uele ; Équateur –Haut-Katanga ; Haut-Lomami ; Haut-Uele ; Ituri ; Kasai ; Kasai-Central ; Kasai-Oriental ; Kinshasa ; Kongo-Central ; Kwango ; Kwilu ; Lomami ; Lualaba ; Mai-Ndombe ; Maniema ; Mongala ; Nord-Kivu ; Nord-Ubangi ; Sankuru ; Sud-Kivu ; Sud-Ubangi ; Tanganyika ; Tshopo ; Tshuapa

Le soumissionnaire devra fournir:

- Une description détaillée du réseau d’agents, des points de service et des zones couvertes (Business profile) ;
- Les informations relatives aux plateformes de mobile money, aux partenaires bancaires et aux capacités de retrait d’espèces disponibles dans chaque zone.
- Tous les documents administratifs démontrant l’éligibilité de fonctionner en RDC (RCCM, ID Nat, numéro Impôt, CNSS, quitus fiscaux) et l’agrément de la banque centrale du Congo qui autorise à œuvrer dans le secteur financier.

### **3.3 Exigences Opérationnelles**

Le prestataire devra :

- Garantir des mécanismes de transfert sécurisés, fiables et confidentiels ;
- Proposer des modalités de paiement flexibles, notamment :
  - Paiement en espèces,
  - Portefeuilles électroniques (mobile money),
  - Virements bancaires ;
- Mettre à disposition une plateforme ou un tableau de bord numérique sécurisé et convivial permettant :
  - Le suivi en temps réel des transactions,

- La gestion et le suivi des bénéficiaires,
- L'élaboration de rapports et le rapprochement financier ;
- Assurer un système efficace de service client, incluant l'assistance aux bénéficiaires ;
- Mettre en place des mécanismes robustes de gestion des plaintes et de résolution des litiges.

### **Exigences en matière de reporting**

Le prestataire devra fournir :

- Des rapports de confirmation des paiements ;
- Des rapports d'exception (transactions échouées, en attente ou annulées) ;
- Des états mensuels de rapprochement ;
- Tout rapport supplémentaire requis par l'OIM.

## **4. Livrables**

Le prestataire sélectionné devra fournir :

- Un système de paiement sécuritaire et pleinement opérationnel dans un court délai suivant la signature du bon de commande pour chaque transaction ;
- Des rapports de confirmation des paiements pour chaque cycle de transfert ;
- Des rapports financiers et opérationnels réguliers selon les formats convenus ;
- Des rapports périodiques de performance (délais, taux de réussite, fiabilité du système).

### **Exigences en matière de gestion des risques**

Le prestataire devra mettre en place des mesures robustes incluant :

- Des procédures d'identification et de vérification des bénéficiaires (conformité KYC) ;
- Des mécanismes de détection et de prévention de la fraude ;
- Des contrôles de validation des transactions avant décaissement ;
- Des mesures de prévention contre les doublons, détournements et paiements non autorisés ;
- Une gestion sécurisée des liquidités et des flux de trésorerie dans toutes les zones d'intervention ;
- Des plans de continuité d'activité et de gestion de crise (défaillance système, rupture de liquidités, etc.) ;
- Des procédures claires de remontée et de gestion des incidents ;

- Un système de contrôle interne, d'audit et de conformité.

## **5. Durée du Contrat**

Le contrat sera conclu pour une durée initiale de **vingt-quatre (24) mois**, renouvelable une fois sous réserve de :

- La performance satisfaisante du prestataire,
- La poursuite des besoins opérationnels,
- La disponibilité des financements.

Un Accord à Long Terme (LTA) pourra être envisagé conformément aux procédures de l'OIM.

## **6. Éligibilité et Documents Requis**

Les soumissionnaires devront fournir un dossier complet comprenant :

### **6.1 Documents Administratifs**

- Certificat d'enregistrement de l'entreprise valide ; (RCCM, Id Nat, CNSS, Status, etc.)
- Attestation fiscale à jour ; (numéro Impôt, quitus fiscaux)
- Preuve de conformité aux réglementations financières nationales (agrément de la Banque Centrale) ;
- Autorisation légale d'exercer les activités de transfert d'argent en RDC.

### **6.2 Documentation Technique**

- Profil de l'entreprise et structure organisationnelle ;
- Preuves d'expérience pertinente ;
- Méthodologie détaillée et procédures de transfert ;
- Proposition d'Accord de Niveau de Service (SLA) ;
- Dispositif de gestion des risques et de prévention de la fraude ;
- Politiques de protection des données ;
- Description des systèmes informatiques et protocoles de sécurité ;
- Détails de la couverture géographique et du réseau d'agents.

### 6.3 Offre Financière

- Structure tarifaire détaillée (frais de transaction, commissions, marges de change) ;
- Tous frais fixes ou additionnels ;
- Conditions tarifaires pour les paiements de masse ;
- Mesures d'optimisation des coûts et services à valeur ajoutée.

## 7. Critères d'Évaluation

Critères d'évaluation	Pondération (%)
Capacité technique et expérience	30%
Couverture géographique	20%
Fiabilité opérationnelle et sécurité	20%
Rapport qualité/prix	20%
Outils de reporting et service client	10%

## 8. Modalités de Soumission

Les offres devront être soumises selon les modalités suivantes :

- **Mode de soumission** : Enveloppe scellée ou soumission électronique sécurisée (WAVE PORTAL) ou adresse email
- **Adresse email** : [rfqdr@iom.int](mailto:rfqdr@iom.int)
- **Adresse physique** : 372, avenue Colonel Mondjiba, C/Ngaliema. Ref. Utexafrica
- **Objet** : *Appel d'offres 30000028359,1 – Services de transfert d'argent (RDC)*
- **Date limite** : [24/07/2026 à 17:00, heure de Kinshasa]

⚠ Les offres reçues hors délai ne seront pas acceptées.

## **9. Modalités de Paiement**

Les paiements seront effectués sur la base :

- Des services effectivement fournis,
- De la soumission de factures valides,
- De la validation des rapports financiers et opérationnels par l'OIM.

## **10. Confidentialité et Protection des Données**

Toutes les informations partagées dans le cadre du contrat sont strictement confidentielles.

Le prestataire devra :

- Disposer d'une politique écrite de gestion des données personnelles ;
- Respecter les réglementations applicables en matière de protection des données ;
- Garantir l'utilisation des données exclusivement dans le cadre contractuel ;
- Mettre en place des mécanismes de stockage sécurisé et de contrôle d'accès ;
- Assurer le chiffrement et la transmission sécurisée des données sensibles ;
- Prévenir tout accès non autorisé, divulgation ou utilisation abusive.

## **11. Contact pour Clarifications**

Pour toute information complémentaire :

**Faroq Ghaleb**

E-mail : [rfqdr@iom.int](mailto:rfqdr@iom.int)