

TERMES DE RÉFÉRENCE (TdR)

DEMANDE DE PROPOSITION RFP 30000034327: Fourniture de services de transfert d'argent en République démocratique du Congo (RDC)

1. Contexte

L'Organisation internationale pour les migrations (OIM) met en œuvre des programmes humanitaires et de développement dans plusieurs sites de la République démocratique du Congo (RDC). Ces opérations nécessitent des transferts rapides, sécurisés et responsables des fonds aux bénéficiaires, aux personnels de terrain, aux fournisseurs et aux partenaires de mise en œuvre.

Pour soutenir la réalisation efficace des programmes tout en assurant le respect des réglementations financières, des contrôles internes et des exigences des donateurs, l'OIM cherche à engager un ou des prestataires de services financiers (FSP) qualifiés et agréés, capables de fournir des services de transfert d'argent fiables, sécurisés et évolutifs.

2. Objectif de l'appel d'offres

L'objectif de cet appel d'offres est d'identifier et de sélectionner des prestataires de services de transfert d'argent réputés et expérimentés pour soutenir l'OIM dans l'exécution de transferts financiers sécurisés, rapides, transparents et rentables dans ses zones d'opération en RDC.

3. Champ des services

Les fournisseurs de services sélectionnés doivent effectuer les tâches suivantes :

3.1 Services principaux

- Considérer les LOTS ci-dessous : Proposez des services de transfert d'argent sur deux lots indépendants. Les enchérisseurs peuvent soumettre pour un ou tous les lots. Chaque lot sera évalué et attribué séparément selon des critères et des scénarios de tarification applicables uniquement à ce lot.

LOT 1 : Services de transfert d'argent via les agences du prestataire ou paiement en personne

LOT2 : Services de transfert d'argent mobile via des plateformes de paiement mobile agréées opérant en RDC, telles que Mpesa, Airtel Money, Orange Money, Africell Money, etc. Veuillez noter que les enchérisseurs doivent fournir une preuve de leur capacité à opérer via les plateformes incluses dans leur offre.

Note :

Les soumissionnaires sont autorisés à soumettre des propositions pour un ou tous les lots ; cependant, AUCUNE OFFRE PARTIELLE ne sera acceptée par LOT. L'OIM se réserve le droit d'accorder plusieurs attributions par LOT, opérateur de réseau mobile, zone géographique ou toute combinaison de ces derniers. L'évaluation sera effectuée selon le LOT suivant les critères d'évaluation énumérés à la section 7 ; cependant, pour le LOT 2, les propositions avec un opérateur de réseau mobile partiel ou complet seront acceptées.

- Faciliter les paiements en vrac avec précision dans les niveaux de service indiqués dans ces conditions de traitement.

- Permettre les transferts en **dollars américains (USD)** et en monnaie locale (**franc congolais – CDF**) et, si nécessaire, dans d'autres devises, avec des taux de change transparents et compétitifs. L'enchérisseur doit démontrer clairement comment le taux de change sera appliqué, ainsi que les frais de conversion s'il y en a
- Assurez le suivi, la déclaration et le rapprochement en temps réel de toutes les transactions. Les rapports doivent permettre à l'IOM de suivre chaque transaction, y compris la référence de la transaction, le montant, la monnaie, l'état du paiement, le taux de change (le cas échéant), les frais facturés, ainsi que toute transaction échouée, annulée ou remboursée. Le prestataire de services doit également fournir une documentation suffisante pour permettre la vérification et le rapprochement des paiements

➤ **Exigence expérience :**

- L'enchérisseur doit démontrer au moins cinq (5) ans d'expérience pertinente en tant qu'exigence obligatoire de critère technique. L'expérience pertinente signifie la livraison de la même modalité de transfert d'argent que le lot proposé. L'expérience supplémentaire sera notée selon la grille d'évaluation technique publiée. Les preuves peuvent inclure des contrats vérifiables, des bons de commande, des certificats de complétion ou des lettres de recommandation.
- L'expérience avec les agences de l'ONU, les organisations humanitaires, les ONG ou des programmes similaires ne sera notée que selon le critère technique 1.3 à l'aide de l'échelle de preuves et de notation indiquée dans la matrice d'évaluation.

3.2 Couverture géographique

L'enchérisseur doit indiquer la couverture opérationnelle vérifiée du terrain proposé en utilisant la matrice obligatoire de couverture géographique de l'annexe 2. La couverture partielle est autorisée et sera notée objectivement. L'OIM peut accorder des attributions géographiquement réparties.

- 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 ; Mangala ; Nord-Kivu ; Nord-Ubangi ; Sankuru ; Sud-Kivu ; Sud-Ubangi ; Tanganyika ; Tshopo ; Tshuapa

L'enchérisseur doit fournir :

- Une liste complète de la matrice de couverture géographique, pour chaque emplacement proposé : nom du point de service ou de l'agent, adresse, canal, horaires d'ouverture, contraintes de connectivité, capacité de retrait de caisse, renouvellement de liquidité, statut du partenaire et preuves à l'appui.
- Informations sur les plateformes de monnaie mobile, les partenaires bancaires et les capacités de retrait d'argent disponibles dans chaque région.
- Les documents administratifs obligatoires énumérés à la Section 8.1. Pour chaque modalité, l'enchérisseur doit identifier l'entité réglementée détenant les fonds IOM et effectuant les paiements, ainsi que fournir une autorisation actuelle ainsi que des preuves de sa relation contractuelle avec chaque banque, opérateur de monnaie mobile, agent ou partenaire utilisé.

3.3 Exigences opérationnelles

Le prestataire de services doit :

- Garantir des mécanismes de transfert sécurisés, fiables et confidentiels
- Proposer des modalités de paiement flexibles, notamment :

- Distribution de trésorerie
- Portefeuilles mobiles
- Virements bancaires
- Fournir une plateforme numérique sécurisée et conviviale ou un tableau de bord permettant :
 - Surveillance en temps réel des transactions
 - Suivi des bénéficiaires
 - Rapports et réconciliation
- Maintenir un système de service client efficace, incluant un soutien aux bénéficiaires
- Établir des mécanismes robustes de gestion des plaintes et de résolution des litiges

4. Exigences de gestion des transactions, de rapports et de rapprochement :

A. Transactions échouées, annulées, rejetées, en double et non réclamées

Le Prestataire de services établira et maintiendra des procédures pour l'identification, la gestion, la résolution et le signalement des transactions échouées, annulées, rejetées, en double et non réclamées.

1. Transactions échouées

Une transaction ratée est une instruction de paiement qui n'a pas pu être traitée ou remise avec succès au bénéficiaire prévu.

Le prestataire de services doit :

- Notifiez l'IOM de toutes les transactions ratées dans un (1) jour ouvrable suivant la survenue.
- Indiquez la raison de l'échec et le statut de la transaction.
- Retraiter les transactions éligibles dans le délai convenu pour le niveau de service après correction du problème identifié.
- Inclure les transactions ratées dans les rapports quotidiens et mensuels.

2. Transactions rejetées

Une transaction rejetée est une instruction de paiement non acceptée pour traitement en raison d'informations invalides, incomplètes ou incohérentes sur le bénéficiaire ou le paiement.

Le prestataire de services doit :

- Signalez les transactions rejetées dans un délai d'un (1) jour ouvré.
- Indique clairement la raison du refus.
- Maintenez une trace d'audit de toutes les transactions rejetées et des mesures correctives qui ont suivi.
- Soumettre à nouveau les transactions dès réception des instructions corrigées de l'IOM.

3. Transactions annulées

Une transaction annulée est un paiement qui a été initié avec succès mais qui a ensuite été annulé et retourné aux comptes IOM ou bénéficiaires.

Le prestataire de services doit :

- Les inversions de processus ne sont effectuées que sur instruction écrite de l'IOM ou lorsque cela est opérationnellement requis.
- Déclarez tous les annulations, y compris les raisons, dates et montants, dans un (1) jour ouvrable.
- Assurez-vous d'une réconciliation complète entre les transactions originales et les transactions annulées.
- Refléter tous les renversements dans les états de rapprochement et les rapports mensuels.

4. Transactions en double

Une transaction en double est un paiement effectué plusieurs fois au même bénéficiaire en raison d'erreurs système, opérationnelles ou de traitement.

Le prestataire de services doit :

- Mettez en place des contrôles pour éviter les paiements en double.
- Notifiez immédiatement l'IOM dès la détection d'une transaction en double.
- Enquêtez sur la cause et fournissez un rapport d'action corrective.
- Récupérer les paiements en double lorsque cela est possible et déclarer l'état de récupération jusqu'à la fermeture.
- Incluez les transactions en double et leur statut de résolution dans les rapports mensuels.

5. Transactions non réclamées

Une transaction non réclamée est un paiement qui reste non perçu par le bénéficiaire après la période de validité établie pour la modalité de transfert.

Le prestataire de services doit :

- Tenez un registre de tous les paiements non réclamés.
- Fournir des rapports hebdomadaires et mensuels identifiant les transactions non réclamées par bénéficiaire, localisation, montant, date de paiement et âge de la transaction.
- Mener des efforts de suivi raisonnables pour faciliter la collecte par les bénéficiaires.
- Retournez les fonds non réclamés à l'IOM après l'expiration de la période de détention convenue, sauf indication contraire.
- Documentez clairement tous les fonds retournés dans les déclarations de rapprochement.

B. Exigences du reporting:

Le prestataire de services soumet des rapports opérationnels et financiers précis et en temps opportun relatifs à toutes les activités de transfert menées au nom de l'OIM. Au minimum, les rapports suivants doivent être fournis

1. Rapports de confirmation de paiement

Pour chaque cycle de paiement, dans les 24 heures suivant la transaction, le prestataire de services doit fournir un rapport de confirmation de paiement comprenant :

- Numéro de bénéficiaire/référence ou nom complet ;
- Montant du transfert ;
- Modalité de transfert (espèces, argent mobile avec numéro de téléphone, virement bancaire) ;

- Date et heure de la transaction ;
- Numéro de référence de transaction ;
- Statut du paiement (réussi, payé, collecté, etc.) ;
- Localisation géographique du paiement.

2. Rapports de transactions échouées et en attente

Le prestataire de services doit soumettre des rapports sur toutes les transactions infructueuses, y compris :

- Transactions ratées ;
- Transactions rejetées ;
- Transactions expirées ;
- Transactions en attente ;
- Transactions annulées.

Le rapport doit indiquer la raison de l'échec ainsi que les mesures correctives prises ou recommandées.

3. Rapport sur les fonds en circulation

Un rapport détaillant tous les fonds non réclamés, en cours, suspendus ou retournés, y compris :

- Détails des bénéficiaires ;
- Montant en cours ;
- Date de la tentative de paiement ;
- Situation actuelle ;
- Résolution proposée.

4. Rapport de résumé quotidien des transactions

Lorsque l'OIM l'exige, le prestataire de services doit fournir un résumé quotidien montrant :

- Nombre de transactions traitées ;
- Nombre de transactions réussies ;
- Nombre de transactions ratées ;
- Valeur totale transférée ;
- Valeur de transaction en cours.

5. Rapport mensuel de rapprochement

Le prestataire de services doit soumettre un rapport mensuel de rapprochement comparant :

- Fonds reçus de l'OIM ;
- Fonds distribués aux bénéficiaires ;
- Frais de transaction facturés ;
- Transactions annulées ;
- Passifs en cours ;
- Solde des fonds détenus au nom de l'OIM.

Les états financiers et les journaux de transactions doivent être fournis sur demande.

6. Rapport de soutien de la facture

Chaque facture soumise doit être accompagnée d'une documentation justificative détaillée, notamment :

- Liste des transactions traitées ;
- Frais et commissions applicables ;
- Conciliation des montants facturés avec les transactions réelles ;
- Preuve soutenant tout ajustement ou annulation.

7. Autres rapports

À l'exigence de l'OIM, le prestataire de services doit fournir un résumé quotidien montrant

- **a. Transactions de couverture géographique**
- **b. Rapport de fraude, sécurité et incident :** Le fournisseur de services doit immédiatement informer l'OIM et fournir des rapports écrits concernant les transactions frauduleuses, les tentatives de fraude présumées, les violations de données ; les incidents de sécurité, les pannes de système affectant l'exécution des paiements.
- **c. Rapport de plainte et de résolution du bénéficiaire**
- **d. Rapports ad hoc :** Le prestataire de services doit fournir des rapports supplémentaires raisonnablement demandés par l'OIM à des fins opérationnelles, d'audit, de conformité, de suivi ou d'enquête par les donateurs.

C. Relevés mensuels de rapprochement

Le prestataire de services doit soumettre un État-Synthèse de Conciliation Mensuel au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la fin de chaque mois, rapprochant tous les fonds reçus de l'OIM avec toutes les transactions traitées durant la période de rapport.

La déclaration doit comprendre, au minimum :

- Solde d'ouverture : au début de la période de reporting et toute dette en cours des périodes précédentes ;
- Fonds reçus : date et montant du transfert de l'OIM, numéro de référence
- Fonds décaissés : nombre de transactions, bénéficiaires servis, paiements réussis
- Transactions infructueuses : Échec, rejeté, annulé, annulé, expiré ou non réclamé
- Honoraires et commissions : honoraires convenus, toute déduction appliquée, etc.
- solde clôture : doit représenter les fonds restant sous la garde du prestataire de services au nom de l'OIM à la fin du mois.

La déclaration de rapprochement doit être signée et certifiée par un représentant autorisé du fournisseur de services, ainsi qu'un représentant de l'OIM pour confirmer que les informations fournies sont complètes et exactes, conformément aux exigences contractuelles.

Le prestataire de services doit tenir des registres complets des transactions, la documentation justificative, les confirmations de paiement, les rapprochements, les plaintes, les annulations et les remboursements, et les mettre à disposition de l'OIM pour des fins d'audit et de vérification conformément aux exigences contractuelles

5. Livrables

Le prestataire de services sélectionné doit fournir :

Un service de paiement pleinement fonctionnel et sécurisé, opérationnel dans les 2 jours ouvrables suivant la signature du contrat ou de la LTA. Les transactions standard doivent être effectuées dans les 24 heures suivant la réception de l'instruction complète autorisée et des fonds compensés lorsque le préfinancement s'applique. Les transactions d'urgence doivent être effectuées le même jour et au plus tard 24 heures, sous réserve des délais de clôture du SLA. Le

prestataire de service doit être prêt à préfinancer certaines transactions selon l'urgence, le temps de recevoir le fond dans ses comptes. La facture des commissions sera envoyée à la fin de chaque mois pour paiement

Rapports d'achèvement vérifiés pour chaque cycle de transfert

- Rapports financiers et opérationnels réguliers dans des formats convenus
- Rapports périodiques de performance (ponctualité, taux de réussite, fiabilité du système)

6. Exigences en gestion des risques

Le prestataire doit établir et mettre en œuvre des mesures robustes de gestion des risques, notamment :

- Procédures d'identification et de vérification des bénéficiaires (conformité KYC)
- Mécanismes de détection et de prévention de la fraude
- Contrôles de validation des transactions avant le décaissement
- Garanties contre la duplication, la diversion et les paiements non autorisés
- Gestion sécurisée de la trésorerie et de la liquidité à travers les différents sites
- Plans de contingence et de continuité d'activité (par exemple, défaillance système, pénurie de liquidité) ; les enchérisseurs doivent expliquer clairement comment les fonds IOM et les données de transactions restent protégés lors d'une défaillance système, de la fermeture d'agents, d'une pénurie de liquidité, d'un incident ou d'un sinistre de sécurité ; comment les lots interrompus sont identifiés ; comment l'exécution dupliquée est évitée ; et comment les soldes, paiements manqués et annulations sont rapprochés et restitués.
- Procédures claires d'escalade et de rapport d'incidents
- Systèmes d'audit interne et de surveillance de la conformité

7. Durée du contrat

L'accord sera établi sous forme d'un accord à long terme (LTA) pour une période initiale de vingt-quatre (24) mois, renouvelable une fois pour 12 mois, sous réserve de la performance documentée satisfaisante, des besoins opérationnels, de la disponibilité des fonds et des approbations requises. Aucun volume minimum de transaction ou de dépenses n'est garanti.

8. Éligibilité et documents requis

Les prestataires de services intéressés doivent soumettre les documents suivants :

8.1 Documents administratifs

- Certificat d'enregistrement d'entreprise valide (RCCM, Id Nat, CNSS, Statut, etc.)
- Certificat de décharge fiscale valide (numéro Impot, quitus fiscaux)
- Preuve de conformité aux réglementations financières nationales (par exemple, licence de la Banque centrale)
- Autorisation légale pour fournir des services de transfert d'argent en RDC

8.2 Documentation technique

- Profil de l'entreprise et structure organisationnelle
- Preuve d'expérience dans des opérations humanitaires ou de transfert financier à grande échelle

- Méthodologie détaillée et procédures de transfert
- Proposition d'accord de niveau de service (SLA)
- Cadre de gestion des risques et d'atténuation de la fraude ; les enchérisseurs doivent décrire leur cadre de contrôle, y compris la vérification des bénéficiaires, le contrôle des sanctions, la prévention de la fraude, la gestion des agents et partenaires, ainsi que les procédures de gestion des transactions échouées, annulées, en double et non réclamées. La proposition doit également expliquer comment les fonds sont protégés et comment les transactions irrégulières sont suivies et conciliées
- Protection des données et politiques de confidentialité
- Description des systèmes informatiques et des protocoles de sécurité
- Couverture géographique et détails du réseau des agents
- Formulaire IOM (A-L)

8.3 Proposition financière

- Structure détaillée des frais (frais de transaction, commissions, marges de change)
- Des frais de service fixes ou additionnels
- Structure tarifaire pour les transactions en gros (si applicable)
- Toute mesure d'efficacité des coûts ou service à valeur ajoutée

LOT 1 : SERVICES DE TRANSFERT D'ARGENT

Composante honoraire	Unité de mesure	Hon-oraires/Tarifs	Re-marques
Frais de retrait en espèces facturés à l'IOM	% Par transaction		
Taux de commission	% de la valeur de transfert		
Frais de gestion de l'agent (pour les cas où l'agent doit intervenir payer les bénéficiaires en dehors de l'agence)	% Par transaction		
Autres charges (à préciser)			

Remises basées sur le volume (si applicable)

Seuil mensuel de volume	Réduction (%)
Jusqu'à _____ transferts	
_____ à _____ transferts	
Transferts au-dessus _____	

LOT 2 : SERVICES DE TRANSFERT D'ARGENT MOBILE

(MPESA, Airtel Money, Orange Money, Africell Money et autres plateformes mobiles disponibles)

Composante honoraire	Unité de mesure	Honoraires/Tarifs	Remarques
Frais d'envoi facturés à l'IOM	% Par transaction		
Frais de retrait facturés à l'IOM	% Par transaction		
Taux de commission	% de la valeur de transfert		
Autres charges (à préciser)			

Remises basées sur le volume (si applicable)

Seuil mensuel de volume	Réduction (%)
Jusqu'à _____ transferts	
_____ à _____ transferts	
Transferts au-dessus _____	

Résumé des charges (coût total de possession - TOC)

L'enchérisseur confirme que les charges suivantes représentent le coût total à payer par l'IOM :

Modalité de service	Formule du coût total estimé
Transferts de fonds	
Transferts d'argent mobile	

9. Critères d'évaluation

Les propositions seront évaluées selon les critères suivants :

1. Critères préliminaires PASS/ÉCHEC

Critères	Documents pour établir la conformité
Exhaustivité de la proposition	Tous les documents demandés dans la Section 2 : Instructions aux soumissionnaires ont été fournis et sont complets.
L'Enchérisseur accepte les Conditions Générales du Contrat telles que spécifiées à l'article 6.	Formulaire C : Soumission d'une proposition technique
Validité de la proposition - 90 jours	Formulaire C
Offre soumise dans le temps	Section 3 : Date limite de dépôt des offres
Les formulaires standard de l'IOM (A-H) étaient utilisés pour l'appel d'offres de l'entrepreneur ; y compris le CODE DE CONDUITE ET LA DÉCLARATION DE CONFORMITÉ	Tous les documents
Capacité financière	Le soumissionnaire doit fournir les éléments suivants : • Les états financiers certifiés des trois (3) derniers exercices ; • Le relevé bancaire des six (6) derniers mois • Une attestation de capacité financière émise par une banque reconnue, datant de moins de 2 (deux) mois avant la date de soumission

2. Critères d'éligibilité PASS/ÉCHEC

Critères d'éligibilité	Documents attestant de la conformité
L'enchérisseur est une entité légalement enregistrée, confirmée par une copie des certificats du lieu d'enregistrement ; et (a) certificats/permis de travail incluant : • RCCM (Registre commercial et registre de crédit des biens personnels) • Identification nationale • Numéro d'identification fiscale	Formulaire D : Fiche d'information sur le fournisseur

• Enregistrement CNSS (Fonds national de sécurité sociale) • INPP (Institut National de Préparation Professionnelle) • Inscription ONEM	
Le fournisseur ne sera pas suspendu et ne sera pas déclaré inéligible par les Nations Unies, le Groupe de la Banque mondiale ou toute autre organisation internationale conformément à la Section 2, Section 4.	Formulaire C : Soumission d'une proposition technique
Aucun conflit d'intérêts conformément à l'article 2, section 4.	Formulaire C : Soumission d'une proposition technique
Licence d'exploitation valide en RDC	L'enchérisseur doit fournir la preuve d'une accréditation valide de la Banque centrale de la RDC

3. Critères de qualification PASS/ÉCHEC

Critères de qualification	Documents pour établir la conformité
Historique des contrats de non-exécution : L'inexécution d'un contrat n'a pas eu lieu en raison d'un défaut de paiement de l'entrepreneur au cours des 3 dernières années.	Formulaire F : Éligibilité et qualifications
Historique du litige : Historique du litige : Aucun historique cohérent des décisions de jugement judiciaire ou arbitrale contre le Proposant au cours des 3 dernières années.	Formulaire F : Éligibilité et qualifications

Le soumissionnaire qui obtient le PASS dans les trois critères ci-dessus sera éligible à l'évaluation technique

4. Évaluation technique

Seules les propositions qui satisfont toutes les exigences préliminaires, d'éligibilité et de qualification obligatoires passeront à l'évaluation technique. Les critères techniques sont notés sauf indication expresse comme réussite/échec. Chaque lot sera évalué séparément, et les soumissionnaires doivent obtenir au moins 700/1 000 points pour passer à l'évaluation financière.

No n.	Critère technique	Points
1	Expérience pertinente, performances passées et capacité organisationnelle	180
1.1	Années d'expérience pertinentes : 1–2 ans = 20 ; 3–4ans = 35 ; 5+ ans = 50	50
1.2	Trois prestations similaires pour la même modalité que le lot proposé au cours des cinq dernières années. À même modalité signifie une valeur annuelle transférée d'au moins 500 000USD	60

	Notation : 1 affectation qualificative = 20 ; 2 = 40 ; 3 ou plus = 60 points. Preuve : contrat/PO plus certificat d'achèvement, référence client ou autre preuve de performance vérifiable.	
1.3	Expérience avec des agences de l'ONU, des organisations humanitaires, des ONG ou des programmes de grande envergure comparables. 1 affectation = 40 points ; 0 affectation = 0 points	40
1.4	Structure organisationnelle, équipe opérationnelle, gestion des contrats et capacité de support technique	30
2	Couverture géographique, réseau d'agents et capacité de liquidité	200
2.1	Score de couverture vérifié = emplacements couverts vérifiés / emplacements requis totaux x 100 points. Aucune preuve acceptable = zéro point. Evalué séparément par lot et, pour le lot 2, par opérateur de paiement mobile. 10 % - 30%= 30points ; 31% - 60%=60 points ; 61%-90%= 90points ; 91%-100%=100points La couverture opérationnelle peut désigner une succursale ou un représentant légal/reconnu de la société avec des preuves de partenariat ou de propriété	100
2.2	Nombre, répartition et accessibilité des agences, agents et points de retrait de caisse	35
2.3	Gestion de liquidité et capacité de reconstitution de trésorerie	35
2.4	Dispositifs de service pour les sites difficiles d'accès ou à faible connectivité	20
2.5	Preuves vérifiables du réseau, y compris les emplacements et les arrangements partenaires	10
3	Méthodologie opérationnelle et solution technique	240
3.1	Compréhension des exigences et de la méthodologie de bout en bout proposée	35
3.2	Adéquation de la modalité de transfert requise pour le lot spécifique proposé. Un soumissionnaire ne sera pas pénalisé pour ne pas avoir proposé des modalités appartenant à d'autres lots.	30
3.3	Capacité de paiement en gros, scalabilité et limites de transaction	35
3.4	Délais de mise en place, de traitement, de paiement et de réponse d'urgence	35
3.5	Plateforme numérique sécurisée/tableau de bord et surveillance des transactions en temps réel	45
3.6	Suivi des transactions, rapprochement et gestion des exceptions	20
3.7	Mise en œuvre, tests, formation et plan de transition	20
3.8	La méthodologie applicable des taux de change et les frais de conversion	20
4	Conformité, sécurité, gestion des risques et protection des données	260
4.1	Procédures KYC et d'identification et de vérification des bénéficiaires	35
4.2	AML/CFT et cadre de conformité réglementaire	30
4.3	Prévention de la fraude, validation des transactions et contrôles d'autorisation	40
4.4	Contrôles de trésorerie, d'agent, de sécurité physique et de risque de liquidité	30
4.5	Protection des données, confidentialité, conservation et contrôles de confidentialité	40
4.6	Sécurité informatique, chiffrement, contrôles d'accès, authentification et journaux d'audit	35
4.7	Dispositifs de continuité de l'activité et de reprise après sinistre	25
4.8	Déclaration d'incidents, escalade, audit interne et actions correctives	25
5	Rapports, Conciliation, Support Client et SLA	120
5.1	Confirmation de paiement et rapports de fin du cycle de transfert	25
5.2	Rapports d'exception, de paiement manqué, d'annulation et de rapprochement mensuels	30
5.3	Rapports de performance et indicateurs clés de performance mesurables	20
5.4	Accords de soutien aux clients et bénéficiaires	20
5.5	Mécanisme de traitement des plaintes et de résolution des litiges	15

5.6	Qualité et mesurabilité du SLA proposé	10
	Score technique total	1,000

Exigences techniques minimales

- Note technique globale : 700/1 000 pour chaque lot.
- Au moins 70% obtenu sur le critère 3 : méthodologie opérationnelle et solution technique

5. Évaluation financière, 30 %

Score financier pour chaque lot = Coût total estimé le plus bas pour ce lot x 30/ Coût total estimé par l'Enchérisseur pour ce lot. Le coût total évalué sera calculé uniquement à partir des scénarios obligatoires de l'Annexe 3 et inclura tous les frais, commissions, frais de retrait/retrait d'encaissement supportés par l'IOM, marges FX, impôts, charges récurrentes et coûts spécifiques à l'emplacement. Les frais non déclarés ne seront pas exigibles.

6. Score final combine

- Proposition technique: **70 %**
- Proposition financière : **30 %**

Score final : **Notation technique x 70% + Notation financière x 30%**

À des fins de comparaison, l'IOM peut évaluer les propositions financières en utilisant une approche du coût total de possession (TCO), en tenant compte de :

Frais de transaction pour les transferts en espèces.

Frais de transaction pour les transferts d'argent mobile.

Marges FX et coûts de conversion si applicable.

Toute commission de rapprochement, de reporting ou de gestion de compte récurrente.

L'enchérisseur ayant le coût total estimé le plus bas, tout en remplissant toutes les exigences techniques, peut obtenir le score financier le plus élevé.

10. Grille tarifaire

LOT 1 : SERVICES DE TRANSFERT D'ARGENT

Description des honoraires	Montant à transférer	Unité	Taux	Coût total
	5000 USD	%		
Frais de retrait en espèces facturés à l'IOM				
Frais de gestion de l'agent (pour les cas où l'agent doit aller payer des bénéficiaires en dehors de l'agence)				
Taux de commission				
Les frais de conversion de taux de change applicables, s'ils existent				

Autres charges (à préciser)				
TOTAL				

LOT 2 : SERVICES DE TRANSFERT D'ARGENT MOBILE

Description des honoraires	Montant à transférer	Unité	Taux	Coût total
	5000 USD	%		
Frais d’envois facturés à l'IOM				
Frais de retrait facturés à l'IOM				
Taux de commission				
Autres charges (à préciser)				
TOTAL				

Avertissement:

Veuillez noter que les chiffres fournis dans ces conditions de traitement sont uniquement indicatifs et sont uniquement destinés à la préparation et à l'évaluation des propositions. Ils ne garantissent pas un volume minimum de services, transactions ou engagements contractuels par l'OIM.

11. Directives de soumission

Les propositions ne doivent être soumises que par la méthode officiellement contrôlée prévue dans les Instructions aux soumissionnaires. Les propositions techniques et financières doivent rester protégées séparément jusqu'à l'ouverture autorisée.

Adresse e-mail : rfqdrc@iom.int

Objet : **Appel d'offres 30000034327– Services de transfert d'argent (DRC)**

Date limite : **10 novembre 2026 à 17h00, heure de Kinshasa**

Les soumissions tardives ne seront pas prises en compte.

12. Conditions de paiement

Les paiements au prestataire de services seront effectués sur :

- Soumission d'une facture valide, d'un rapport de transaction, d'un relevé de rapprochement et de la preuve que chaque transfert facturé a été réalisé avec succès. Les transactions échouées, rejetées, en attente, annulées, dupliquées, expirées ou non réclamées ne sont pas à payer en tant que transferts complétés et doivent être déclarées séparément et rapprochées.
- Approbation des rapports financiers et opérationnels par l'OIM

Le Délais de paiement de maximum 30 jours à la réception d'une facture correcte et complète, avec un dossier de soutien, accepté par l'OIM.

Les factures pour paiement de commissions et autres frais seront soumis à la fin de chaque mois

13. Confidentialité et protection des données

Toutes les informations partagées pendant la période du contrat seront traitées comme strictement confidentielles.

Compte tenu de la nature très sensible des données des bénéficiaires, le prestataire de services doit :

- Établir et maintenir une **politique écrite claire pour la gestion, le traitement et la gestion des données personnelles**
- Assurer le respect des réglementations applicables sur la protection des données et des normes internationales
- Garantir que les données des bénéficiaires sont utilisées exclusivement à des fins contractuelles
- Mettre en place un stockage sécurisé des données et des contrôles d'accès
- Assurer le chiffrement et le transfert sécurisé des informations sensibles
- Empêcher l'accès non autorisé, la divulgation ou l'utilisation abusive des données

14. Contact pour clarifications

Pour plus d'informations ou de clarifications :

Faroq Ghaleb

E-mail : rfqdrc@iom.int

Date limite pour clarifications : 4 novembre 2026

Annexe 1 - Profil indicatif de la transaction

Point de données	Lot 1 : Cash	Lot 2 : Monnaie mobile
Valeur minimale par transaction	10usd	10usd
Valeur maximale par transaction	9999	5000usd
Valeur mensuelle estimée	500 000usd	20 000usd
Transactions estimées par mois	50-100 transactions	10-20 transactions
Répartition anticipée des devises	USD	USD
Temps de traitement de demande de paiement au bénéficiaire	Dans la journée	Dans la journée
Temps de résolution pour les exceptions	Immédiatement	Immédiatement

Annexe 2 - Matrice de couverture géographique obligatoire

Cette annexe doit être complétée par chaque soumissionnaire. La couverture non soutenue ne sera pas notée.

Emplacement	Lot/opérateur	Point/adresse de service	Chaîne/heures	Connectivité	Capacité de liquidité	Statut de partenaire	Preuves de partenariat fourni OUI/NON

Annexe 3 - Scénarios d'évaluation financière obligatoires

Lot/scénario	Valeur	Unite	Taux (incluant toutes les rubriques reprises dans point 10-grilles tarifaires)	Autres charges	Total évalué
Lot 1 - Espèces	5000USD	%			
Lot 2 - Mobile Money	5000USD	%			