



BCEAO
BANQUE CENTRALE DES ETATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

AVIS D'APPEL D'OFFRES

N° AO/Z00/DBA/029/2020



**POUR LA SELECTION D'UN CONSULTANT NATIONAL CHARGÉ DE LA REALISATION
DE L'ETUDE DE RÉFÉRENCE SUR L'OFFRE DE SERVICES FINANCIERS DANS
L'UEMOA**

DECEMBRE 2020



PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GENERALES

I.1. Introduction

La Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) est l'Institut d'émission commun aux huit (8) Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), à savoir le Bénin, le Burkina, la Côte d'Ivoire, la Guinée-Bissau, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo.

La BCEAO exerce ses activités à travers :

- le Siège à Dakar ;
- le Secrétariat Général de la Commission Bancaire (SGCB) de l'UMOA sis à Abidjan ;
- une Direction Nationale dans chacun des États membres, comprenant une Agence Principale et une ou plusieurs Agences Auxiliaires ;
- la Représentation auprès des Institutions Européennes de Coopération (RIEC) sise à Paris.
- le Centre de Traitement Fiduciaire (CTF) sis à Yamoussoukro, en République de Côte d'Ivoire.

I.2. Contexte et justification

Le système financier est la pierre angulaire du développement économique de tout pays. Toutefois, pour que ce système soit efficace, il est important que les produits et les avantages offerts par les fournisseurs de services financiers soient adaptés à la demande du public et puissent être utilisés par les populations à tous les niveaux de la société. Cela implique une connaissance de leurs besoins et l'élaboration de stratégies appropriées, en vue d'améliorer leurs conditions de vie.

L'analyse des données d'inclusion financière révèle, néanmoins, une proportion importante de personnes exclues des services financiers, notamment les jeunes, les femmes, les populations rurales ainsi que les petites et moyennes entreprises (PME), malgré leur poids important dans l'économie des Etats de l'Union. En effet, les jeunes représentent les deux tiers de la population de l'Union, et les femmes, plus de la moitié. Les PME, quant à elles, constituent le poumon du tissu économique des pays de l'Union, tandis que le monde rural mobilise environ les deux tiers de la population active.

Plusieurs facteurs sont à l'origine de cette situation. Il s'agit, notamment, de l'inadéquation des produits et services financiers offerts aux populations exclues, du déficit d'accès à ces services financiers ainsi que leurs coûts, sans oublier le niveau d'éducation de la cible.

Par ailleurs, les données collectées dans l'UEMOA reposent majoritairement sur les informations fournies par les prestataires de services financiers formels, à savoir les banques, les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD), les Émetteurs de Monnaie Électronique (EME), les Compagnies d'assurance, les Caisses d'épargne et le Trésor. Ces données proviennent essentiellement du côté de l'offre et ne permettent pas de connaître les besoins réels des populations en matière de produits et services financiers. Or, le suivi des progrès vers l'atteinte des résultats en matière d'inclusion financière nécessite la disponibilité de statistiques quantitatives et qualitatives exhaustives, fiables et mesurables, tant du côté de l'offre que de la demande.

Enfin, l'analyse des données collectées laisse apparaître des problèmes de détention, par une même personne, de plusieurs comptes dans une ou plusieurs institutions financières de l'Union. Ce phénomène, connu sous le nom de multibancarité, induit des biais dans le calcul des indicateurs d'inclusion financière et affecte leur fiabilité.

C'est dans ce contexte que la BCEAO envisage de réaliser une étude sur la demande et l'offre de services financiers dans les huit pays de l'Union, afin d'établir une situation de référence et de disposer de données suffisantes, fiables et désagrégées sur l'inclusion financière des populations.

A cet égard, la BCEAO se propose de sélectionner un consultant individuel par pays, pour mener cette étude, sous la supervision d'un Cabinet de consultants international.

II. OBJECTIFS DE L'ETUDE

L'objectif principal de l'étude est d'établir une situation de référence de l'offre de services financiers dans l'UEMOA.

De façon spécifique, l'étude de l'offre vise à :

- décrire le paysage de l'offre de services financiers selon les types de fournisseurs, leur taille et leur répartition géographique ainsi que l'infrastructure financière, notamment les systèmes de paiement, les agences et points de services, les distributeurs automatiques, les réseaux d'agents bancaires, etc. ;
- mesurer les taux d'utilisation des produits et services financiers ;
- analyser la segmentation des marchés de produits, notamment l'épargne, le crédit, les assurances et les paiements/transferts ;
- identifier et analyser les écarts entre l'offre et la demande ;
- identifier les facteurs bloquants ainsi que les opportunités pour accroître l'offre ;
- proposer des mesures pour adapter et accroître l'offre de services financiers.

III. MISSION DU CONSULTANT NATIONAL

Le mandat du Consultant national se décline en quatre (4) principales activités présentées ci-après :

- la réalisation de cinq enquêtes d'envergure nationale sur l'offre de services financiers :
 - une enquête auprès des banques et des caisses d'épargne ;
 - une enquête auprès des SFD ;
 - une enquête auprès des EME ;
 - une enquête auprès des autres institutions financières, à savoir les compagnies d'assurance, le Trésor ;
 - une enquête auprès du marché financier.
- l'apurement et l'analyse des données collectées en faisant ressortir les niveaux d'utilisation des services financiers par chaque groupe cible de la stratégie régionale notamment les jeunes, les femmes, les petites et moyennes entreprises, les producteurs. L'analyse fera également ressortir le paysage de l'offre de services financiers et la segmentation des marchés de produits et services, les facteurs bloquants et les opportunités permettant d'accroître l'offre ;
- l'élaboration des rapports de l'étude sur l'offre de services financiers ;
- la constitution, à partir des enquêtes, d'une base de données pour renforcer le dispositif statistique de la BCEAO et des Etats en matière d'inclusion financière.

Les éléments spécifiques de la prestation attendue du Consultant national sont précisés ci-après.

III.1. Echantillonnage

Le Consultant national procédera à l'échantillonnage des fournisseurs de services financiers à enquêter. L'échantillon devra être tiré dans une base de données des institutions financières. Il doit être représentatif au niveau national et couvrir toutes les sous catégories de fournisseurs de services financiers (taille, statut juridique, zone géographique, cibles desservies, etc.). La base de données pourrait être fournie par la BCEAO.

III.2. Questionnaires et manuels

Les questionnaires et les manuels seront élaborés par le Cabinet international, en collaboration avec la BCEAO. Le consultant national procédera à l'adaptation des questionnaires au contexte des pays.

III.3. Applicatif de collecte

La collecte des données se fera à l'aide d'un outil électronique (téléphone ou tablette). Le Cabinet international est chargé de développer l'application de collecte des données relatives à l'offre de services financiers. L'application doit intégrer tous les contrôles et les sauts des questionnaires. Elle sera validée par la BCEAO.

III.4. Formation des enquêteurs et test pilote

Le consultant national procédera à la formation des enquêteurs, des superviseurs et des contrôleurs à l'administration des questionnaires auprès des cibles. A l'issue des formations, un test pilote des enquêtes devra être réalisé en vue de l'ajustement des questionnaires ainsi que l'estimation de la durée des entretiens.

Le consultant national est chargé de fournir le personnel pour la collecte des données.

III.5. Collecte des données

Le Consultant national est chargé de la conduite des opérations de collecte de l'enquête auprès des fournisseurs de services financiers. Ils transmettent les données en temps réel sur serveur, après vérification.

En outre, il devra faire, tous les deux jours, un point du déroulement des opérations de collecte sur la base d'indicateurs clés, dont notamment le taux de réponse.

Tout au long du processus de collecte, il devra travailler en synergie avec le Cabinet international pour tenir compte, au fur et mesure, de ces recommandations afin de garantir la fiabilité des données et leur comparabilité à l'échelle internationale.

La BCEAO facilitera la collecte des données par le Consultant auprès des institutions assujetties.

III.6. Apurement des données

A l'issue des opérations de collecte, le Consultant organisera un atelier pour l'apurement des données et le calcul des principaux indicateurs. La BCEAO et le Cabinet international participeront à cet atelier pour s'assurer de la fiabilité des informations collectées et garantir l'approche harmonisée de calcul des indicateurs.

III.7. Analyse des données

L'analyse des données sera également réalisée par le Consultant national, en collaboration avec le Cabinet international et la BCEAO.

III.8. Élaboration des rapports

Les rapports provisoires sur l'offre des produits et services financiers sont élaborés par le Consultant et soumis à la BCEAO pour validation. Ensuite, ces rapports seront présentés aux acteurs clés dans le pays lors d'un atelier national de restitution. Les recommandations formulées au cours de cette rencontre seront prises en compte pour la finalisation desdits rapports. A l'issue des ateliers nationaux de restitution, les rapports définitifs seront élaborés et transmis à la BCEAO, pour validation.

Les rapports spécifiques à élaborer par le Consultant national se déclinent comme suit :

- un (1) rapport pays (avec détails par genre, âge, régions administratives, milieu de résidence, catégorie socio-professionnelle, etc.) ;
- quatre (4) rapports pays, dont un par groupe cible de la stratégie régionale (jeunes, femmes, PME, producteurs) ;
- quatre (4) rapports pays, dont un par type de fournisseurs (banque, SFD, EME et autres fournisseurs), avec des informations sur les différents types de produits et services (épargne, crédit, assurance, paiements).

III.9. Production d'une base de données nationales

Aux termes des enquêtes, le consultant national transmettra à la BCEAO, la base des données collectées. Le format de production de cette base sera élaboré par le Cabinet international.

IV. PROFIL DU CONSULTANT ET DUREE DE LA MISSION

IV.1. Profil du consultant

Pour la présente consultation, il est fait appel à des Consultants individuels ayant déjà mené des études similaires. Ils doivent avoir au moins dix années d'expérience en matière de consultation, dont cinq dans le secteur financier, notamment dans le domaine de l'inclusion financière. En outre, ils doivent avoir accumulé ou justifié d'au moins une (1) référence pertinente dans les prestations d'envergure nationale pour des activités similaires au cours des dix (10) dernières années. Les attestations de bonne fin de mission seront fournies.

Les soumissionnaires présenteront leurs principales références en précisant la nature des prestations similaires réalisées, les lieux, les zones géographiques, les délais, les dates de réalisation ainsi que les budgets associés. Ils indiqueront également les coordonnées détaillées des représentants des clients bénéficiaires.

La Banque Centrale se réserve le droit de procéder aux vérifications de ces informations.

IV.2. Durée et lieu de la mission

La mission s'effectuera dans le pays de résidence du Consultant, sur le territoire national. Sa durée sera de six (6) mois.

V. DOCUMENTS A PRODUIRE (LIVRABLES)

Les livrables attendus du Consultant national sont listés ci-après :

V.1. Livrable attendu sur les termes de référence

- une note de cadrage de la mission

V.2. Livrables attendus sur la formation des enquêteurs

- rapport sur la formation des enquêteurs ;
- rapport du test pilote et sur l'adaptation des questionnaires.

V.3. Livrable attendu sur la collecte des données

- rapport d'analyse des données collectées sur l'offre de services financiers

V.4. Livrables attendus sur l'étude sur l'offre de services financiers

- un (1) rapport pays (avec détails par sexe, âge, régions administratives, milieu de résidence, catégorie socio-professionnelle, etc.) ;
 - quatre (4) rapports par groupe cible de la stratégie régionale (jeunes, femmes, PME, producteurs) ;
-

-
- quatre (4) rapports par types de fournisseurs (banque, SFD, EME et les autres fournisseurs) et par types de produits et services (épargne, crédit, assurance, paiements).

V.5. Livrable sur les bases de données :

- une (1) base de données pays.

VI. DISPOSITIONS GENERALES

Toute proposition qui ne répondra pas explicitement aux exigences de la présente demande de propositions sera rejetée pour non-conformité.

VI.1. Langue de soumission

Les propositions ainsi que toutes les correspondances et tous les documents concernant la soumission, échangés entre le soumissionnaire et la Banque Centrale, sont rédigés en langue française.

VI.2. Monnaie de soumission et de paiement

La monnaie utilisée est le Franc CFA. Toutefois, l'euro est accepté pour les fournisseurs établis en dehors de l'UMOA.

VI.3. Frais de soumission

Le soumissionnaire supporte tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de sa soumission. La Banque Centrale n'est en aucun cas responsable de ces frais, ni tenue de les régler, quels que soient le déroulement et l'issue de la procédure d'appel d'offres.

VI.4. Présentation des plis

Les propositions devront comprendre les quatre (4) parties distinctes ci-après :

- une lettre de soumission ;
- une présentation du cabinet ;
- une proposition technique ;
- une proposition financière.

Le non respect de ces dispositions peut entraîner le rejet de la proposition pour non-conformité.

VI.4.1. Lettre type de soumission

Les soumissionnaires devront produire une lettre de soumission technique et une lettre de soumission financière selon les modèles joints en **annexes I et II**, précisant tous les éléments de leurs propositions qui les engagent contractuellement. Ces lettres devront être signées par un responsable dûment habilité.

VI.4.2. Présentation du prestataire

Les soumissionnaires devront fournir les informations ci-après :

- présentation du prestataire (CV des intervenants, brochure de présentation etc.) ;
- références de missions similaires.

VI.4.3. Offre technique

Les propositions techniques sont présentées conformément aux dispositions ci-après :

1. présentation synthétique de la proposition ;
 2. méthodologie et approche de mise en œuvre ;
 3. chronogramme détaillé de réalisation et durée de la prestation ;
-

4. descriptif des tâches et des livrables ;
5. organisation de l'intervention ;
6. pré-requis et budget temps (en jours/homme) ;
7. tout autre document que le prestataire jugera nécessaire à la bonne compréhension et à la qualité de sa proposition.

VI.4.4. Offre financière

L'offre financière est exprimée hors taxes et hors douane. Elle doit inclure tous les frais de déplacement et de séjour. Le prestataire prendra en charge ces frais et devra les inclure dans son offre financière.

Les conditions seront détaillées (en nombre ou volume horaire et prix) en faisant ressortir notamment les honoraires, frais de déplacement et de séjour, le cas échéant, ainsi que les frais de logistique (secrétariat, télécommunication, etc.).

Tout service proposé par le prestataire dans son offre et pour lequel aucun prix n'est fourni, sera considéré comme inclus dans l'offre principale et ne donnera pas lieu à facturation supplémentaire.

VI.5. Régime fiscal

En vertu des dispositions des articles 28 du Traité de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA) du 20 janvier 2007, 7 des Statuts de la BCEAO, 10, paragraphe 10-1 du Protocole relatif aux privilèges et immunités de la BCEAO, annexés audit Traité et 8 de l'Accord de Siège conclu le 21 mars 1977 entre le Gouvernement de la République du Sénégal et la BCEAO, la Banque Centrale bénéficie, dans le cadre du présent marché, du régime de l'exonération de tous impôts, droits, taxes et prélèvements d'effet équivalent dus dans les Etats membres de l'UMOA.

VI.6. Documents administratifs à fournir

Les soumissionnaires doivent fournir dans leurs propositions les références financières (chiffres d'affaires et résultats des trois derniers exercices) et les copies des documents attestant de leur statut juridique et le numéro d'immatriculation de la société, le cas échéant. Ils devront communiquer dans leurs offres, les coordonnées bancaires conformes aux normes de codification bancaire internationales.

VI.7. Date et heure limites de transmission des offres

En raison de la Covid-19, la Banque Centrale opte pour l'utilisation des outils digitaux.

En conséquence, les propositions seront exclusivement transmises en version PDF, par voie électronique à l'adresse courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int au plus tard **le 15 janvier 2021 à 12 heures TU**, délai de rigueur.

Les plis expédiés par voie postale (DHL, Chronopost, EMS, etc) ou par porteur ne sont pas recevables.

VI.8. Durée de validité des offres

Le soumissionnaire reste engagé par sa proposition pendant une durée de cent-vingt (120) jours (4 mois).

VI.9. Evaluation des propositions et attribution du marché

VI.9.1. Evaluation des propositions

Une Commission des Marchés procède à la vérification de la conformité, à l'évaluation et au classement des propositions reçues.

Il n'est pas exigé de garantie de soumission. Les pièces administratives et financières attestant de la régularité de l'entreprise soumissionnaire ainsi que de sa capacité financière peuvent être exigées avant la passation du marché.

Préalablement à l'évaluation des soumissions, la BCEAO se réserve le droit de procéder à la vérification de l'éligibilité des soumissionnaires, eu égard à la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux en vigueur dans l'UMOA.

L'évaluation des offres se fait sur la base de leur conformité aux spécifications techniques du présent cahier des charges, d'une part, et, d'autre part, de l'analyse et la comparaison des prix proposés, qui s'effectuent au regard de critères économiques et financiers.

Il est procédé aux ajustements des prix en cas d'erreurs arithmétiques. De même, s'il y a contradiction entre le prix indiqué en lettres et en chiffres, le montant en lettres fait foi.

A l'issue du dépouillement, le marché peut faire l'objet de négociations commerciales avec le soumissionnaire pressenti.

L'évaluation est basée sur les critères suivants :

- qualifications ;
- références ;
- méthodologie.

VI.9.2. Attribution du marché

Le marché est attribué au soumissionnaire dont la proposition qualifiée au plan technique a été jugée la plus avantageuse économiquement. La BCEAO se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute proposition et d'annuler la demande de propositions en rejetant toutes les propositions, à tout moment, avant l'attribution du marché.

Aucune réclamation ne peut être faite à la BCEAO quant à la justification de ses choix lors de l'attribution.

VI.10. Vérification de la qualification des candidats

La Banque Centrale se réserve le droit de vérifier les capacités techniques et financières du soumissionnaire retenu à exécuter le marché de façon satisfaisante.

En cas d'insatisfaction, l'offre sera rejetée et la Banque Centrale examinera la soumission classée deuxième, puis appréciera également la capacité de ce candidat à exécuter le marché de façon satisfaisante.

VI.11. Publication des résultats et notification provisoire

Les résultats provisoires de l'appel d'offres seront publiés sur le site internet de la BCEAO.

A cet égard, tout candidat peut former un recours gracieux par écrit, adressé au Directeur Général de l'Administration et des Ressources Humaines, dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, à compter de la date de publication des résultats provisoires. Le recours ne peut porter que sur l'attribution du marché. Le délai de réponse de la BCEAO est de dix (10) jours ouvrés maximum. Passé ce délai et sans une réponse de la BCEAO, le recours doit être considéré comme rejeté. Dans l'attente de l'issue d'un éventuel recours, une notification provisoire sera adressée au soumissionnaire pressenti. Le recours ne peut porter que sur la décision d'attribution du marché.

Lorsque les motifs exposés ne sont pas substantiels ou de nature à remettre en cause la décision d'attribution, la Banque Centrale n'est pas tenue de donner suite au recours. Dans ce cas, le recours doit être également considéré comme rejeté.

VI.12. Notification définitive du marché

L'attribution du marché sera notifiée au soumissionnaire retenu. Un contrat pourrait lui être soumis pour signature. La date de signature du contrat par les deux Parties constituera le point de départ des délais contractuels d'exécution du marché.

VI.13. Propriété des documents et droits d'auteur

Les documents et les livrables fournis par le prestataire retenu dans le cadre de l'exécution de ses missions restent la propriété de la Banque Centrale.

Les droits d'auteur pour tous les documents préparés par le prestataire restent sa propriété. Cependant, le prestataire autorise la Banque Centrale, sans préalable, à utiliser ces documents pour la réalisation d'autres prestations similaires ou supplémentaires, sans qu'il puisse prétendre à quelque indemnité que ce soit.

Le prestataire retenu est censé avoir reçu l'autorisation écrite des détenteurs des procédés brevetés ou protégés, des droits de licences et autres, utilisés par lui dans le cadre du présent marché. La responsabilité de la BCEAO ne saurait en aucun cas être engagée à l'occasion d'un litige à ce sujet.

Le prestataire concédera à la Banque Centrale les droits d'édition et de publication desdits supports.

VI.14. Confidentialité

Dans le cadre de la mission, chaque partie s'engage à préserver le caractère confidentiel de toute information communiquée comme telle. Ainsi, le prestataire est tenu notamment de :

- garder confidentiels tous documents et informations de quelque nature qu'ils soient, qui lui ont été communiqués par la BCEAO ou dont il a eu connaissance, quels qu'en soient la forme, le support et le contenu, dans le cadre de l'exécution de ses prestations ;
- n'utiliser ces documents et informations qu'aux seules fins d'exécuter le marché. En conséquence, même après la cessation du contrat, le prestataire ne peut les communiquer à des tiers ou les exploiter dans ses relations avec ceux-ci, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la BCEAO ;
- prendre toutes les dispositions nécessaires, notamment auprès des membres de son personnel appelés à prendre connaissance de ces documents ou à connaître ces informations, et dont le prestataire répond entièrement en la matière, pour prévenir et éviter leur divulgation à des tiers, de quelque manière que ce soit ;
- restituer, sans délai à la BCEAO, à sa demande, au terme de l'exécution de la présente mission ou à la date de prise d'effet de la protection, les documents, rapports et données et autres informations qu'elle juge confidentiels.

VI.15. Litiges et contestations - Droit applicable

Dans le cadre de la réalisation du projet, tout différend né de l'exécution ou de l'interprétation des documents contractuels est réglé à l'amiable.

A défaut de règlement à l'amiable, le différend est soumis, de convention expresse, à l'arbitrage selon le Règlement d'arbitrage de la Cour Commune de Justice et d'Arbitrage (CCJA) de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA), et tranché par un (1) arbitre désigné conformément à ce Règlement.

L'arbitrage a lieu à Dakar, et se déroule en langue française.

Le droit applicable au fond du litige est le droit sénégalais.

VI.16. Compléments d'informations

Pour toutes demandes d'information complémentaire, les soumissionnaires peuvent prendre l'attache de la Direction du Budget et des Approvisionnements, par courriel au moins dix (10) jours avant la date limite de dépôt des propositions à l'adresse : courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int. Toute demande de renseignements parvenue au-delà du délai précité ne sera pas prise en compte.

Les questions formulées ainsi que les réponses apportées seront communiquées à tous les soumissionnaires.

ANNEXE I : Formulaire de soumission de la proposition financière
(indiquer le lieu et la date)

A l' attention de :

MONSIEUR LE DIRECTEUR DU BUDGET ET DES APPROVISIONNEMENTS

Objet : Sélection d'un Consultant national chargé de la réalisation d'une étude de référence sur l'offre de services financiers dans l'UEMOA

Nous, soussignés soumettons par la présente, une offre de prix pour la sélection d'un Consultant national chargé de la réalisation d'une étude de référence sur l'offre de services financiers dans l'UEMOA pour un montant HT de FCFA ou euros.

Nous déclarons par la présente que toutes les informations et affirmations faites dans cette offre sont authentiques et acceptons que toute déclaration erronée puisse conduire à notre disqualification.

Notre proposition engage notre responsabilité. Sous réserve des modifications résultant des négociations du marché, nous nous engageons, si notre proposition est retenue, à commencer la prestation, au plus tard à la date convenue lors des négociations.

Signataire mandaté

Nom et titre du signataire

ANNEXE II : Formulaire de soumission de la proposition technique
(indiquer le lieu et la date)

A l' attention de :

MONSIEUR LE DIRECTEUR DU BUDGET ET DES APPROVISIONNEMENTS

Objet : Sélection d'un Consultant national chargé de la réalisation d'une étude de référence sur l'offre de services financiers dans l'UEMOA

Nous, soussignés soumettons par la présente, une proposition technique pour la sélection d'un Consultant national chargé de la réalisation d'une étude de référence sur l'offre de services financiers dans l'UEMOA pour un montant HT de FCFA ou euros.

Nous déclarons par la présente que toutes les informations et affirmations faites dans cette offre sont authentiques et acceptons que toute déclaration erronée puisse conduire à notre disqualification.

Notre proposition engage notre responsabilité. Sous réserve des modifications résultant des négociations du marché, nous nous engageons, si notre proposition est retenue, à commencer la prestation, au plus tard à la date convenue lors des négociations.

Signataire mandaté

Nom et titre du signataire
