



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

Demande de propositions N° DP/Z00/DBA/026/2023

Pour la sélection d'un Cabinet chargé de la définition de la stratégie de communication de l'interopérabilité des services financiers numériques dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA)

Mai 2023

PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

I.1. Préambule

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

La BCEAO est investie des missions fondamentales ci-après :

- définir et mettre en œuvre la politique monétaire au sein de l'UMOA ;
- veiller à la stabilité du système bancaire et financier de l'UMOA ;
- promouvoir le bon fonctionnement et assurer la supervision et la sécurité des systèmes de paiement dans l'UMOA ;
- mettre en œuvre la politique de change de l'UMOA ;
- gérer les réserves officielles de change des États membres de l'UMOA.

I.2. Objet

La présente demande de propositions porte sur la sélection d'un Cabinet chargé, d'une part, de définir la stratégie de communication de l'interopérabilité des services financiers numériques dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) et, d'autre part, de produire des contenus et supports de communication en vue d'accompagner le déploiement du système.

I.3. Conditions de participation au marché

La participation au présent appel d'offres est ouverte à tous les soumissionnaires éligibles, disposant de qualifications techniques et financières correspondantes aux exigences des termes de références. Toutefois, les sociétés impliquées dans des activités illégales, notamment le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, la corruption, des pratiques collusoires, frauduleuses ou coercitives, ne sont pas autorisées à prendre part au présent appel à concurrence.

De même, tout candidat en situation de conflit d'intérêt devra en informer la Banque Centrale dans sa lettre de soumission, en précisant les termes dudit conflit d'intérêt.

I.4. Groupement

Les groupements sont autorisés dans le cadre du présent appel d'offres. Toutefois, seule la forme du "groupement solidaire" est acceptée.

A ce titre, les entreprises concernées devront présenter, dans leurs soumissions, l'acte constitutif du groupement signé par les Parties concernées. Ce document devra indiquer, en outre, le chef de file dudit groupement.

I.5. Sous-traitance

La sous-traitance est subordonnée à l'accord préalable écrit de la Banque Centrale. Si elle est autorisée, cette sous-traitance ne pourra excéder 30% de la valeur du contrat initial.

I.6. Conformité des offres

Toute offre qui ne répondra pas explicitement aux exigences du présent dossier d'appel d'offres sera rejetée pour non-conformité.

I.7. Période de validité des offres

La validité des offres devra être d'au moins cent vingt (120) jours à compter de la date de transmission.

Les soumissionnaires resteront engagés par leurs propositions pendant toute cette période.

I.8. Langue de soumission

Les offres et tous les documents concernant la soumission, échangés entre le soumissionnaire et la Banque Centrale, devront être rédigés en langue française.

I.9. Frais de soumission

Le soumissionnaire supportera tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de son offre. La Banque Centrale ne sera en aucun cas responsable de ces frais, ni tenue de les régler ou de les rembourser, quels que soient le déroulement et l'issue de la procédure d'appel d'offres.

I.10. Monnaie de soumission et de paiement

La monnaie utilisée est le franc CFA. Toutefois, les soumissions valorisées en euros seront acceptées pour les fournisseurs établis hors de la zone UMOA. Pour des besoins de comparaison, toutes les offres seront converties en francs CFA.

I.11. 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, la Banque Centrale bénéficie dans le cadre du présent dossier d'appel d'offres, du régime de l'exonération de tous impôts, droits, taxes et prélèvements d'effet équivalent dus dans les Etats membres de l'UMOA.

A ce titre, les formalités d'obtention du titre d'exonération seront accomplies en relation avec les services compétents de la BCEAO.

I.12. 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 resteront la propriété de la Banque.

Subséquent, les droits d'auteur pour tous les documents préparés par le Prestataire demeureront également sa propriété. Cependant, le Prestataire autorisera la Banque, 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 sera 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 Banque ne saurait en aucun cas être engagée à l'occasion

d'un litige à ce sujet.

I.13. Modalités de paiement

Les Prestataires proposeront leurs meilleures conditions de paiement en fonction des éléments ci-après :

- l'échéancier devra tenir compte du planning d'exécution des différentes prestations ;
- il sera procédé au versement d'une avance au démarrage après la signature du contrat de marché contre la fourniture d'une lettre de garantie à première demande délivrée par un établissement de crédit agréé par la BCEAO. La mainlevée de cette garantie est effectuée par la Banque Centrale dans un délai de vingt-huit (28) jours à compter de la date de signature du procès-verbal de réception provisoire ;
- le règlement des prestations exécutées pour chacune des phases du planning d'exécution ne pourra être effectué avant le prononcé de la réception provisoire de la phase concernée ;
- le règlement du solde interviendra après la réception définitive.

I.14. Présentation des soumissions

Toute proposition qui ne répondra pas explicitement aux exigences des présents termes de référence sera rejetée pour non-conformité.

La BCEAO se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute proposition et d'annuler l'appel d'offres en rejetant toutes les propositions, à tout moment, avant la signature du contrat.

I.15. Présentation des offres

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

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

I.15.1. Lettres de soumission

Les soumissionnaires devront produire une lettre de soumission technique et une lettre de soumission financière selon **les modèles joints en Annexes 2 et 3**, précisant tous les éléments de leurs propositions qui les engagent contractuellement.

Cette lettre devra être signée par un responsable dûment habilité de l'entreprise soumissionnaire.

I.15.2. Présentation du soumissionnaire

Le Prestataire devra fournir les informations ci-après :

- présentation succincte de la société et des activités ;
- numéro du registre du commerce ;
- attestation d'immatriculation et de paiement des cotisations à l'Institution de sécurité sociale) ;
- références financières (états financiers certifiés des trois (3) derniers exercices) ;
- liste de références de prestations similaires.
- nom et prénom(s) du mandataire légal ainsi que la fonction occupée dans la société.

En cas de sous-traitance, les mêmes informations concernant le sous-traitant, devront être communiquées à la Banque Centrale.

Par ailleurs, le soumissionnaire devra communiquer des références bancaires conformes aux

normes de codification bancaire internationales.

I.15.3. Offre technique

L'offre technique devra comprendre au minimum les informations et documents ci-après :

- la présentation synthétique de l'offre ;
- la méthodologie de travail ;
- la liste des livrables, ainsi que des exemples de ces livrables ;
- le chronogramme détaillé de réalisation, le descriptif des tâches et la durée de la prestation ;
- l'organisation de l'équipe d'intervention et les C.V. nominatifs des intervenants ;
- le plan d'assurance qualité, le cas échéant ;
- tout autre document ou information jugé nécessaire à la bonne compréhension et à la qualité de l'offre.

La liste exhaustive des intervenants devra être fournie, avec pour chaque intervenant, outre son CV, son domaine d'expertise, ses certifications professionnelles, son périmètre et budget temps d'intervention, ainsi que ses références sur des projets similaires.

I.15.4. Offre financière

L'offre financière devra être exprimée hors taxes et hors douane en franc CFA ou en euros. Elle devra inclure tous les frais de déplacement et de séjour.

La Banque Centrale ne s'occupera pas de l'organisation des déplacements et du séjour du prestataire qui devra évaluer les frais y afférents et les inclure dans son offre financière.

Les conditions devront être détaillées (en nombre ou volume horaire et prix) en faisant ressortir notamment les éléments ci-après :

- honoraires ;
- frais de déplacement ;
- frais de séjour ;
- frais de logistique (secrétariat, télécommunication, etc...).

Toute prestation ou service proposé par le candidat dans son offre et pour lequel aucun prix n'est fourni sera considéré comme inclus dans l'offre principale et ne donnera lieu à aucune facturation supplémentaire.

I.16. Confidentialité

Dans le cadre de la mission, chaque partie devra s'engager à préserver le caractère confidentiel de toute information communiquée comme telle. Ainsi, le Prestataire sera 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 du marché ;
 - n'utiliser ces documents et informations qu'aux seules fins d'exécuter le marché. En conséquence, même après la cessation du contrat, le soumissionnaire ne pourra 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 du marché ou à la date de sa prise d'effet, les documents, rapports et données ainsi que toutes autres informations qu'elle juge confidentielles.

I.17. Date et heure limite de transmission des offres

Les offres devront exclusivement être transmises **en version PDF**, par voie électronique à l'adresse courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int au plus tard **le vendredi 9 juin 2023 à 12 heures TU**, délai de rigueur.

Les courriels de transmission devront porter le titre “**Demande de propositions pour la sélection d’un Cabinet chargé de la définition de la stratégie de communication de l’interopérabilité des services financiers numériques dans l’UEMOA**”.

Les fichiers volumineux ne pouvant pas être transmis en un seul message peuvent faire l’objet de plusieurs envois. Dans ce dernier cas, il conviendrait de préciser, en fonction du nombre d’envois, la mention 1/X, X étant le nombre total d’envoi de la soumission.

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

I.18. Evaluation des offres

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

Les critères d'évaluation des offres se présentent, par ordre de priorité, comme ci-après :

- la qualité technique des intervenants jugée sur la base de leurs qualifications et expériences dans la conduite de prestations similaires ;
- la méthodologie et l’approche proposées ;
- le coût de la prestation proposée.

Préalablement à l'évaluation des offres, la BCEAO se réserve le droit de procéder à la vérification de l'éligibilité des soumissionnaires, eu égard notamment à la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme en vigueur dans l'espace UMOA.

L'évaluation des offres se fait sur la base de leur conformité aux spécifications techniques des termes de référence, d'une part, et de l'analyse ainsi que de la comparaison des prix proposés, qui s'effectueront au regard des critères économiques et financiers, d'autre part.

Il sera procédé à des ajustements de 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 fera foi.

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

I.19. Vérification de la qualification des candidats

La Banque Centrale se réserve le droit de vérifier, par tous les moyens appropriés, les capacités technique et financière, notamment la solvabilité, du fournisseur classé premier à exécuter le marché de façon satisfaisante.

Cette vérification sera fondée sur l'examen des preuves de qualification que la Banque Centrale jugera nécessaires.

Si l'examen n'est pas satisfaisant, son offre sera rejetée et la Banque Centrale procédera à l'examen de l'offre classée en deuxième position.

I.20. Attribution du marché

Le marché sera attribué au soumissionnaire dont l'offre est la plus économiquement

avantageuse pour la Banque Centrale et non celle dont le montant est le plus bas.

La BCEAO se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre et d'annuler, le cas échéant, l'appel d'offres en rejetant toutes les soumissions, à tout moment, avant l'attribution du marché.

Avant l'attribution du contrat, la BCEAO se réserve le droit de procéder à une vérification du caractère raisonnable des prix proposés dans le cadre de la présente procédure. Une conclusion négative (des prix déraisonnablement élevés ou bas) constitue un motif de rejet de l'offre, à la discrétion de la BCEAO. Dans ce cas, elle pourra inviter le soumissionnaire classé deuxième à l'issue de l'évaluation technique et financière des offres pour des négociations.

I.21. Publication des résultats et notification de marché

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

A cet égard, tout candidat pourra 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. Ledit recours ne peut porter que sur l'attribution du marché.

Le délai de réponse de la BCEAO est de dix (10) jours maximum. Passé ce délai et sans une réponse de la BCEAO, le recours devra être considéré comme rejeté.

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 constitue le point de départ des délais contractuels d'exécution du marché.

I.22. Litiges et contestations

Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend né de l'exécution ou de l'interprétation du marché.

A défaut de règlement à l'amiable, le différend sera, de convention expresse, soumis 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 ad hoc désigné conformément à ce Règlement.

L'arbitrage se déroulera en langue française à Dakar (Sénégal), selon le droit sénégalais.

Les frais de l'arbitrage seront à la charge de la Partie succombante.

I.23. Informations complémentaires

Pour toute demande d'informations complémentaires, les soumissionnaires pourront prendre l'attache de la Direction du Budget et des Approvisionnements, par courriel au moins dix (10) jours calendaires avant la date limite de dépôt des offres 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 mises en ligne sur le site Internet de la BCEAO à l'adresse www.bceao.int. A ce titre, les candidats sont invités à visiter régulièrement ledit site.

DEUXIÈME PARTIE :

II.1. TERMES DE RÉFÉRENCE DE LA MISSION

Dans le cadre de la mise en oeuvre du Projet d'interopérabilité des services financiers numériques dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) envisage le recrutement d'un Cabinet chargé de définir la stratégie de communication et de produire les contenus et supports de communication en vue d'accompagner le déploiement du système.

II.1.1. Justification du Projet

Dans le cadre de la promotion de l'accès des populations de l'UEMOA aux services financiers et au regard de l'essor des offres de services financiers électroniques innovants, la BCEAO a initié un projet d'interopérabilité des services financiers numériques pour soutenir le marché. En effet, l'évolution des paiements dans l'Union a été marquée par le développement, au cours des dernières années, de services financiers liés notamment à la monnaie électronique. Elle s'est traduite particulièrement par la multiplication des acteurs, la diversification des produits et la création de partenariats innovants.

Dans cet écosystème, en phase de maturité, se développent des offres transfrontalières basées sur des réseaux intra-groupe ou faisant intervenir des prestataires techniques (hub, agrégateurs) avec diverses modalités de compensation et de règlement. Ces arrangements fondés notamment sur des accords bilatéraux sont sources d'inefficience et de risques liés aux mécanismes de compensation et de règlement des opérations. Ils soulèvent également la question d'une interopérabilité des moyens de paiement électroniques à l'échelle de l'Union, nécessaire au renforcement de l'accessibilité au profit des utilisateurs finaux.

C'est sur ces fondements que le projet d'interopérabilité des services financiers numériques a été initié en vue de la mise en place d'une infrastructure régionale de paiement instantanée interopérable.

II.1.2. Objectifs du Projet

La vision de la Banque Centrale à travers ce projet est de *«doter l'UEMOA d'une infrastructure facilitant les transactions instantanées de "compte à compte" entre les prestataires de services financiers, quel que soit le type de compte (bancaire, non bancaire), les instruments, les services et les canaux de paiement utilisés»*.

La plateforme sera gérée par la Banque Centrale. Elle vient compléter les infrastructures de paiement de l'Union, à savoir le système de règlement brut (STAR-UEMOA), le système interbancaire de compensation automatisée (SICA-UEMOA) et le système monétique régional (GIM-UEMOA).

La participation au système est ouverte à tous les prestataires de services financiers habilités, notamment les banques, les systèmes financiers décentralisés, les établissements de monnaie électronique, les trésors publics nationaux, les services financiers postaux et à toute structure autorisée par la Banque Centrale.

La promotion de l'interopérabilité devrait permettre d'atteindre les objectifs suivants :

- une réduction du coût des transactions pour le client, par la mutualisation des charges de traitement des services interopérables ;
 - une sécurisation des mécanismes de compensation et de règlement des transactions inter-réseaux ;
 - une diversification de l'offre par le biais de l'élargissement des services financiers à
-

tous les types de comptes et des réseaux d'acceptation.

Toutes les transactions réalisées sur la base des moyens et instruments de paiement numériques, indépendamment de leurs supports ou de leurs canaux d'exécution pourront être réglées via l'infrastructure interopérable.

Sont en particulier visés :

- les transferts de compte à compte ;
- les paiements marchands et de factures.

II.1.3. Objet de la mission

L'objectif principal de la mission est d'une part de concevoir et d'élaborer la stratégie de communication à même de soutenir le déploiement du système interopérable et l'adoption massive des nouveaux services par les populations. D'autre part, de produire les contenus et supports de communication adaptés aux différents canaux. La communication envisagée vise à faire connaître les avantages du système régional de paiement instantané interopérable au grand public, notamment les jeunes, les femmes et les personnes exclues, cibles de la stratégie régionale d'inclusion financière.

Cette stratégie devra permettre de promouvoir l'image du nouveau système dans l'environnement financier, de mobiliser les acteurs autour de la nouvelle infrastructure et de sensibiliser les populations cibles pour l'adoption rapide des services offerts.

De façon spécifique, le Cabinet est chargé de :

- analyser le marché pour identifier les opportunités et les défis liés à la communication pour le lancement du système de paiement instantané ;
 - formuler des observations et suggestions sur le logo de la marque et son manuel d'utilisation conçus par la Banque ;
 - élaborer un plan pour le développement et le positionnement de la marque du système de paiement instantané qui incarnera l'image d'une solution pratique, rapide, sûre et abordable pour effectuer des transactions instantanées ;
 - élaborer un plan de communication couvrant les périodes d'avant et d'après le lancement de l'infrastructure interopérable et proposant l'approche méthodologique ainsi que les supports et les canaux de communication (média traditionnels, réseaux sociaux, événements, etc.) pour atteindre les cibles visées. La campagne devra se dérouler en français et dans les langues suivantes et être adaptée aux réalités socio-culturelles de chacun des pays :
 - Fon (Bénin),
 - Moore (Burkina),
 - Dioula (Côte d'Ivoire),
 - Bambara (Mali),
 - Créole (Guinée Bissau),
 - Haoussa (Niger),
 - Wolof (Sénégal)
 - Mina (Togo).
-

-
- produire le contenu et les supports des messages adaptés aux canaux proposés et aux cibles identifiées, en assurant leur cohérence avec la stratégie ;
 - présenter une évaluation détaillée du coût de mise en oeuvre de la stratégie proposée ;
 - proposer un dispositif pour le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de la campagne. Ce dispositif doit comporter des indicateurs de mesures d'efficacité.

II.1.4. Livrables attendus

Il est attendu du Cabinet, la fourniture des livrables suivants :

- un rapport détaillé du déroulement de la mission ;
- le document de stratégie de communication ;
- le plan de communication établi ;
- le contenu et les supports de communication ;
- le dispositif de suivi.

Les livrables devront être fournis en langue française sur support électronique au format OpenOffice, Microsoft Office et PDF, ainsi que par messagerie électronique à l'adresse qui sera indiquée dans le contrat de marché.

II.1.5. Durée de la mission

La durée de la mission sera de trois (03) mois. Le Cabinet retenu à la suite de l'évaluation, devra proposer un chronogramme optimal et détaillé de réalisation de la mission, lequel devra rester cohérent et aligné avec les objectifs de délais indiqués pour la mission.

II.1.6. Présentation des références des Cabinets

Pour la présente consultation, il est fait appel à un Cabinet de Consultants spécialisé en communication ou une Agence-Conseil en communication. Il devra justifier de références solides dans les prestations d'envergure régionale ou internationale au cours des cinq dernières années.

Le Cabinet devra disposer d'expérience dans le développement de stratégies de communication pour le lancement ou la promotion de nouveaux produits ou services.

Le soumissionnaire présentera ses principales références en les décrivant de manière détaillée et en précisant les éléments clés qui ont permis d'atteindre les objectifs fixés. Il indiquera également, les coordonnées détaillées des représentants des clients bénéficiaires des missions concernées.

Le soumissionnaire devra fournir les curriculum vitae individuels de ses intervenants, qui devront comporter : leurs formations et leurs qualifications, leurs domaines de compétence, leurs expériences professionnelles et leurs références notamment dans le domaine de la communication traditionnelle et digitale, du branding ou autres domaines pertinents.

La langue de travail de la BCEAO étant le français, tout soumissionnaire devra s'y conformer.

II.1.7. Profil des intervenants

Le Cabinet devra proposer une équipe pluridisciplinaire d'experts ayant les qualifications avérées en rapport avec les thèmes de la mission.

Les CV présentés devront être appuyés, pour chaque mission réalisée, d'une fiche synthétique indiquant entre autres l'objet, la durée et le rôle de l'intervenant dans la mission réalisée.

II.1.8. Normes d'exécution des prestations

Le Cabinet retenu exécutera les prestations et remplira ses obligations avec diligence, efficacité et économie conformément aux techniques et pratiques généralement acceptées et d'usage en matière de stratégie de communication.

II.2. PRÉSENTATION DU SYSTÈME D'INTEROPÉRABILITÉ DES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES DANS L'UNION ECONOMIQUE ET MONETAIRE OUEST AFRICAINE (UEMOA)

II.2.1. Contexte du Projet

Dans le cadre de la promotion de l'accès des populations de l'UEMOA aux services financiers et au regard de l'essor des offres de services financiers électroniques innovants, la BCEAO a initié un projet d'interopérabilité des services financiers numériques pour soutenir le marché. En effet, l'évolution des paiements dans l'Union a été marquée par le développement, au cours des dernières années, de services financiers liés notamment à la monnaie électronique. Elle s'est traduite particulièrement par la multiplication des acteurs, la diversification des produits et la création de partenariats innovants.

Dans cet écosystème, en phase de maturité, se développent des offres transfrontalières basées sur des réseaux intra-groupe ou faisant intervenir des prestataires techniques (hub, agrégateurs) avec diverses modalités de compensation et de règlement. Ces arrangements fondés notamment sur des accords bilatéraux sont sources d'inefficience et de risques liés aux mécanismes de compensation et de règlement des opérations. Ils soulèvent également la question d'une interopérabilité des moyens de paiement électroniques à l'échelle de l'Union, nécessaire au renforcement de l'accessibilité au profit des utilisateurs finaux.

C'est sur ces fondements que le projet d'interopérabilité des services financiers numériques a été initié en vue de la mise en place d'une infrastructure régionale de paiement instantanée interopérable.

II.2.2. Objectifs du Projet

La vision de la Banque Centrale à travers ce projet est de « *doter l'UEMOA d'une infrastructure facilitant les transactions instantanées de « compte à compte » entre les prestataires de services financiers (banques, systèmes financiers décentralisés, établissements de monnaie électronique), quel que soit le type de compte (bancaire, non bancaire), les instruments, les services et les canaux de paiement utilisés* ».

La plateforme sera gérée par la Banque Centrale. Elle vient compléter les infrastructures de paiement de l'Union, à savoir le système de règlement brut (STAR-UEMOA), le système interbancaire de compensation automatisée (SICA-UEMOA) et le système monétique régional (GIM-UEMOA).

La participation au système est ouverte à tous les prestataires de services financiers habilités, notamment les banques, les systèmes financiers décentralisés, les établissements de monnaie électronique, les trésors publics nationaux, les services financiers postaux et à toute structure autorisée par la Banque Centrale.

La promotion de l'interopérabilité devrait permettre d'atteindre les objectifs suivants :

- une réduction du coût des transactions pour le client, par la mutualisation des charges de traitement des services interopérables ;
 - une sécurisation des mécanismes de compensation et de règlement des transactions
-

inter-réseaux ;

- une diversification de l'offre par le biais de l'élargissement des services financiers à tous les types de comptes et des réseaux d'acceptation.

II.2.3. Participants éligibles

Les participants au système d'interopérabilité des services financiers numériques seront constitués principalement des :

- banques ;
- établissements financiers ;
- établissements de monnaie électronique ;
- des systèmes financiers décentralisés ;
- des trésors publics nationaux ;
- des services financiers de la poste ;
- et de toute autre structure autorisée par la Banque Centrale.

Ces institutions seront structurées en deux grandes (2) grandes catégories de participants :

- *le participant direct* est tout participant au système disposant d'un compte de règlement dans STAR-UEMOA ;
- *le participant indirect* est constitué de tout participant, qui ne dispose pas de compte de règlement dans STAR-UEMOA, et dont le règlement définitif des opérations est assuré par un participant direct, en qualité d'agent de règlement.

II.2.4. Les services offerts

Le système interopérable traite les types de services suivants :

- les virements (virement instantané par alias, virement instantané par compte, virement traité par le système entre clients d'une même banque, virement traité par la banque entre ses clients, etc.) ;
- les paiements marchands et les paiements de facture (paiement par QR Code statique, par QR Code dynamique, etc.).

La liste des cas d'usage et des modes de paiement sont indiqués en annexe 1.

Par ailleurs, le système offrira également un service partagé de gestion des alias et pour la vérification d'identité.

La gestion des alias dans le système interopérable est centralisée. La gestion centralisée consiste à créer, dans le système interopérable, une base centralisée pour la conservation des alias des utilisateurs des services. Le rôle du système central est de garantir l'unicité des alias et de faciliter les vérifications d'identité préalablement à l'initialisation des transactions par les clients. Toutefois, le choix du type et la création de l'alias demeurent sous la responsabilité des

clients et des participants.

Les bonnes pratiques recommandent la mise en place d'une identification par alias pour les systèmes de paiement instantané. Les alias sont des identifiants de compte qui permettent aux individus et aux entreprises d'effectuer des transactions sans avoir besoin de connaître les informations du compte bancaire du payé. Il s'agit d'un service d'adressage, qui utilise des informations de type proxy pour récupérer les coordonnées bancaires nécessaires à la réalisation de la transaction. De cette façon, la base de données d'adressage facilite le processus de paiement et améliore ainsi l'expérience client. Le mécanisme d'alias est aussi un moyen de prévenir le vol d'informations bancaires, les erreurs de saisie des informations du payé ainsi que la fraude.

Deux (2) types d'alias sont retenus dans le système interopérable : le numéro de téléphone et l'adresse de paiement. Le numéro de téléphone présente des avantages en termes d'utilisation eu égard à la large adoption et la commodité qu'il présente dans les services financiers. L'adresse de paiement est une suite de caractères sans aucune signification proposée par la plateforme.

Le participant communique les informations d'enrôlement de son client au système interopérable, qui procède à la validation après vérification du caractère unique de l'alias proposé. Les alias générés sont conservés dans une base de données centralisée. Chaque alias est relié aux informations du client, à son institution et son compte.

En outre, l'une des principales innovations du système d'interopérabilité des services financiers numériques concerne l'utilisation du QR code de paiement interopérable. Il a été développé pour faciliter l'utilisation du système de paiement instantané mis en place dans l'Union.

Basé sur les normes internationales et régionales de l'union, l'utilisation du QR Code est envisagée pour les transferts et les paiements. Dans ces cas, le QR code encode les informations du payé (personnes physiques ou morales), notamment l'identité ainsi que les alias de compte (alias du commerçant, adresse de paiement, ou numéro de téléphone).

Il peut être statique avec une présentation du marchand ou dynamique. Le mode de paiement par QR Code dynamique est utilisé pour les paiements en ligne et les paiements sur site pour les marchands dotés d'un logiciel qui le supporte.

II.2.5. Accès des clients aux services du système d'interopérabilité des services financiers numériques

Les services interopérables sont accessibles aux utilisateurs via les canaux mis à leur disposition par les participants.

Toutefois, pour faciliter l'utilisation des services de paiement instantané, la Banque Centrale a défini des exigences minimales pour les participants. Parmi celles-ci, il a été retenu que les participants doivent offrir au minimum à leurs clients, une application sur smartphone intuitive et sécurisée intégrant les services interopérables. En effet, une expérience utilisateur ou un parcours client réussi (processus rapides, simples et intuitifs) constitue un élément clé de succès identifié dans la revue d'expérience des systèmes de paiement mis en place dans plusieurs juridictions.

Afin d'accompagner les participants, la BCEAO compte développer et déployer auprès des participants qui le souhaiteraient, une application mobile qu'ils peuvent intégrer dans leurs interfaces clients.

.....

ANNEXE 1 : Liste des cas d'usage

N°	Services	Cas d'usage	Exemples non exhaustifs	Modes de paiement
	Virements	Personne à personne à proximité	<ul style="list-style-type: none"> - Partage du prix d'un repas entre amis - Dons à un parent, ami, enfant, etc - payer les plombiers, menuisiers, électriciens, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Virement instantané par alias - Paiement par QR Code Statique (un scan suivi d'une saisie de montant ou pas ; puis validation ; puis confirmation) - Paiement par QR Code dynamique (un scan suivi d'une validation unique)
		Personne à personne à distance	<ul style="list-style-type: none"> - Dons, aide, à un parent, ami, enfant, aumône, cotisation, etc 	
		Personne à association/ONG, etc	<ul style="list-style-type: none"> - Cotisations, contribution, dons, etc 	
		Entreprise à Personne	<ul style="list-style-type: none"> - Aide, remboursement, etc 	
		Administration publique à personne	<ul style="list-style-type: none"> - Aide, subvention, remboursement, etc 	
	Paiements	Entreprise à Personne	<ul style="list-style-type: none"> - Salaire, Perdiem, remboursement de frais, etc. 	
		Personne à entreprise (proximité) sur site	<ul style="list-style-type: none"> - Paiement d'un achat en boutique - Paiement à la livraison suite achat en ligne - Paiement des services rendus à la maison (artisan, plomberie, électricité, etc.) 	
		Personne à entreprise (à distance)	<ul style="list-style-type: none"> - Paiement de factures - Paiement en ligne - Abonnement 	
		Entreprise à Entreprise/Association/ONG (Proximité ou à distance)	<ul style="list-style-type: none"> - Paiement de factures (achat de biens et services) - Toutes transactions entre entreprises sans contrepartie (aide, subvention, dons, etc) 	

N°	Services	Cas d'usage	Exemples non exhaustifs	Modes de paiement
		Entreprise à Administration publique	- Paiement impôts et taxes	

ANNEXE 2 : 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

BP 3108 DAKAR

BCEAO/SIEGE

Objet : Sélection d'un Cabinet chargé de la définition de la stratégie de communication de l'interopérabilité des services financiers numériques dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA)

Nous soussignés,.....proposons de fournir les services de consultants pour la mission indiquée en objet.

Nous soumettons, par la présente, une proposition technique (en association avec : insérer la liste avec le nom en toutes lettres et l'adresse de chaque consultant associé, le cas échéant).

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

Si des négociations se tiennent durant la période de validité de la proposition, nous nous engageons à négocier sur la base des personnes experts clés désignées dans notre proposition.

Notre proposition engage notre responsabilité et, 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 3 : 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

BP 3108 DAKAR

BCEAO/SIEGE

Objet : Sélection d'un Cabinet chargé de la définition de la stratégie de communication de l'interopérabilité des services financiers numériques dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA)

Nous soussignés,.....proposons de fournir les services de consultants pour la mission indiquée en objet.

Nous soumettons, par la présente, une proposition financière d'un montant deFCFA ou euros, (en association avec : insérer la liste avec le nom en toutes lettres et l'adresse de chaque consultant associé, le cas échéant).

La durée de validité de l'offre est de cent-vingt (120) jours à compter de la date de transmission.

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

Si des négociations se tiennent durant la période de validité de la proposition, nous nous engageons à négocier sur la base des personnes experts clés désignées dans notre proposition.

Notre proposition engage notre responsabilité et, 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
