

# **Termes de Référence pour la Conception d'une Plateforme de Finance Digitale Mutualisée des Systèmes Financiers Décentralisés du Bénin**

---

## **I- Introduction**

Les présents termes de référence s'inscrivent dans le cadre de l'acquisition d'une plateforme pouvant permettre aux Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) du Bénin d'offrir aisément et à moindre coût des services financiers digitaux aux populations, surtout celles rurales. Cette plateforme facilitera la transition des SFD vers la finance digitale pour que leurs clients aient accès aux services financiers et non-financiers adaptés afin d'accroître l'inclusion financière. Avec l'appui technique de UNCDF et d'autres partenaires, le Consortium Alafia soutient ce projet et accompagne cette initiative.

### **1.1 A Propos du Consortium Alafia**

Le Consortium Alafia est créé le 27 mai 1997 par les praticiens de la microfinance du Bénin et du Togo. C'était à sa création une initiative sous régionale pour le développement de la microfinance dans les deux pays. Le 10 mars 2000, il y a eu scission entre les pays et le Consortium Alafia est devenue l'Association nationale des praticiens de la microfinance du Bénin. Avec l'avènement de la Loi n°2012-14 du 21 mars 2012 qui a institué une association professionnelle des SFD par pays de l'UEMOA, le Consortium Alafia est devenu l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés du Bénin (APSFDBénin). Il compte au 30 avril 2017, quarante-quatre (44) institutions et réseaux de microfinance agréés membres.

Sa vision est d'être une association professionnelle de microfinance pérenne dont les SFD membres sont de plus en plus performants et contribuent de façon efficace et durable au développement des MPME et à la réduction de la pauvreté au Bénin. Ainsi, il se veut comme mission de contribuer à la défense des SFD membres et faciliter leur professionnalisation et leur développement, en renforçant continuellement leurs capacités à offrir des services au regard des meilleures pratiques d'une part, et d'autre part, en œuvrant pour l'amélioration de l'environnement juridique, économique et politique dans lequel ils évoluent. Ceci détermine l'image qu'il souhaiterait construire dans le secteur de la microfinance au Bénin : Une industrie de microfinance rayonnante et efficace dans la lutte contre la pauvreté en offrant une gamme variée et complète de services financiers adaptés pour les MPME et les ménages à faible revenu aussi bien en milieu rural qu'en milieu urbain.

Cependant, l'association est chargée, entre autres, d'assurer la promotion et la défense des intérêts collectifs de ses membres. De façon spécifique, elle a pour objectifs :

- ❖ D'être un interlocuteur privilégié en matière de financement décentralisé au Bénin ;
- ❖ De veiller au respect par ses membres de la déontologie et de la réglementation applicable aux SFD ;
- ❖ D'assurer la promotion et la défense des intérêts individuels et collectifs de ses membres ;
- ❖ De favoriser la coopération entre ses membres ;
- ❖ D'assurer la formation de ses membres ;
- ❖ D'organiser et d'assurer la gestion de services d'intérêts communs en faveur de ses membres ;
- ❖ D'informer le public sur ses activités ou les initiatives prises ou entreprises dans le cadre de sa mission.

A cette fin, l'association agit de concert avec les organismes nationaux, régionaux ou internationaux poursuivant des buts similaires, et, éventuellement à participer à leurs travaux. D'où sa collaboration avec l'UNCDF pour rendre le secteur plus performant en soutenant cette initiative d'acquisition d'une plateforme mutualisée appartenant aux SFD du secteur au Bénin.

## **II- Présentation Générale**

### **2.1 Contexte**

La progression fulgurante de la téléphonie mobile et sa conquête du territoire national en termes de couverture ne sont plus à démontrer. Dans toutes les communes du Bénin, l'émission et la réception d'appels téléphoniques à partir de la téléphonie mobile des opérateurs GSM sont désormais une réalité et la qualité des communications reçues ou émises est généralement bonne.

Au vu de ce succès éclatant et du nombre important de personnes impactées, les opérateurs de la téléphonie mobile (OTM) ou opérateurs GSM ont développé, à l'image de ce qui se fait au Kenya, en Ouganda, en Tanzanie, etc. des partenariats avec des banques commerciales de la place, Ecobank et Banque Atlantique, pour offrir des services de transferts d'argent sur la base de leurs installations techniques appelées plateformes. Il s'agit notamment des services de transferts d'argent MTN Mobile Money par l'OTM MTN en partenariat avec Ecobank, et Flooz devenu Moov Money par l'OTM Moov en partenariat avec Banque Atlantique.

Ces deux OTM impactent déjà par la téléphonie mobile pour les communications téléphoniques plus de 02 millions d'abonnés béninois. MTN Mobile Money et Moov Money opèrent sur la base de comptes téléphoniques créés grâce aux numéros téléphoniques des abonnés. Ainsi, en un temps record, ces deux OTM ont la possibilité de créer plus de 02 millions de comptes pour assurer les transferts rapides d'argent sur l'ensemble du territoire national. Et ainsi, l'abonné Moov peut envoyer et recevoir de l'argent d'un autre abonné Moov. Il en est de même des abonnés MTN.

Pour accélérer l'inclusion financière dans l'UEMOA, les règlements BCEAO de transferts d'argent sur plateforme des OTM imposent l'interopérabilité des plateformes. Ainsi à terme, un abonné Moov peut envoyer et recevoir de l'argent d'un abonné MTN et vice-versa. Mais nous n'en sommes pas encore là pour le moment. Toutefois, il est permis aux abonnés Moov et MTN de créer des comptes Moov money et MTN Mobile Money et d'y épargner de l'argent. C'est effectif aujourd'hui que certains abonnés Moov ou MTN constituent de l'épargne sur leur compte téléphonique Moov Money ou MTN Mobile Money et l'utilisent pour des transactions. Par ce fait, l'utilisation de la monnaie fiduciaire se dématérialise et se transforme en monnaie électronique. C'est la digitalisation des transactions financières.

Plusieurs abonnés Moov et MTN ont créé des comptes Moov Money et MTN Mobile Money, y mettent leur épargne, l'utilisent pour des achats dans certains supermarchés, envoient et reçoivent de l'argent et pour certaines transactions demandent à être payés sur leurs comptes Moov Money et MTN Mobile Money en lieu et place des chèques qu'ils devraient recevoir. C'est effectif aussi que les comptes Moov Money et MTN Mobile Money les aident efficacement dans leurs transactions entre opérateurs et avec certaines institutions déjà passées au numérique. Certains SFD en partenariat avec MTN et Moov ont commencé l'utilisation de MTN Mobile Money et de Moov Money pour décaisser les prêts aux clients et recevoir les remboursements.

Cependant, l'une des limites actuelles du système pour les OTM sur les comptes de Moov Money et de MTN Mobile Money constitue heureusement la réglementation BCEAO qui ne les autorise pas à servir d'intérêts sur les dépôts collectés et à octroyer des prêts aux abonnés. Mais lorsque ces OTM vont obtenir l'agrément d'émetteur de monnaie électronique et créer d'institutions financières, banques ou SFD, ils peuvent faire des opérations d'intermédiations financières et servir d'intérêts sur les dépôts qu'ils auraient collectés et octroyer des prêts en monnaie électronique aux populations. Aux dernières nouvelles, MTN aurait déjà reçu l'agrément d'émetteur de la monnaie électronique et créé une institution financière dédiée à cette activité.

La propension de la population à épargner dans le système des OTM, Moov Money et MTN Mobile Money, est de plus en plus grande et l'un des facteurs qui l'encourage est l'agrément en cours que certains grands

facturiers comme la SBEE, la SONEB, l'Etat, ... veulent conférer aux OTM pour le paiement de leurs factures par Moov Money et MTN Mobile Money. Et aussi, face à la résurgence des phénomènes de braquages de supermarchés, le Préfet du littoral a, dans le vif des mesures palliatives entreprises, tenté d'imposer aux clients le règlement par Moov Money et MTN Mobile Money, ... des achats dans ces centres à partir d'un seuil d'achats donné. Mais la décision a été rapportée pour être mûrie davantage. Bientôt les supermarchés ne seront plus habilités à accepter des règlements en espèces à partir d'un seuil donné.

Le nombre important d'abonnés desservis par les OTM, leur agrément d'émetteur de monnaie électronique et la création d'institutions financières dédiées à cette activité, constituent à ne point douter des facteurs de conquête des parts de marchés importantes des SFD et des menaces pour leur survie. Ce sont des menaces réelles qui planent sur les SFD. Ceux-ci pourront difficilement les contourner. Il est pratiquement impossible aux SFD d'aller à leur rythme sans courir le risque de perdre leur part de marché traditionnelle. La capacité limitée des SFD à pouvoir développer une technologie fiable de finance digitale et obtenir l'agrément d'émetteur de monnaie électronique a poussé le Consortium Alafia à développer une approche de mutualisation de plateforme de finance digitale ayant les meilleures caractéristiques en matière de microfinance. Cette plateforme pourra aider les SFD, membres du Consortium, à faire une transition aisée vers la finance digitale et à ne pas succomber à la menace de plus en plus grandissante des OTM sur leurs marchés. Pour plus de professionnalisme, de transparence et d'équité dans la gestion et l'offre des services, le Consortium Alafia voudrait :

- Recruter un partenaire ou une entité pouvant mettre en place, gérer et entretenir la plateforme mutualisée, en offrant des services adaptés et de meilleure qualité aux SFD membres ayant adhéré à la plateforme,
- Assurer la supervision de l'offre des services, par l'intermédiaire d'une entité indépendante appelée FINTOTAL S.A, qui devra se rassurer que les services offerts sont de qualité et que les termes des contrats de prestation sont régulièrement respectés. La société FINTOTAL S.A a été créée par quelques acteurs du secteur, dont le Consortium Alafia, pour pallier certaines difficultés rencontrées par les SFD du Bénin à aller vers la finance digitale d'une part, et d'autre part pour la sauvegarde des acquis du secteur de la microfinance, la pérennité des SFD du Bénin, et l'accroissement de leur portée en milieu rural en ciblant les femmes et les jeunes entrepreneurs ruraux.

Dans ce rôle de supervision, l'entité recrutée et qui devra mettre en place, gérer et entretenir la plateforme mutualisée a l'obligation de payer, à la société FINTOTAL S.A, des commissions/royalties ou redevances pour qu'elle assure pleinement son rôle de supervision.

## 2.2 Objectifs

L'objectif de cet appel d'offre est de recruter une entité ayant la capacité de mettre en place, gérer et entretenir une plateforme qui puisse servir, au minimum, de :

- Plateforme mutualisée pour tous les SFD du secteur de la microfinance au Bénin, leur permettant de transiter vers la finance digitale et servant de canal pour l'offre d'une gamme variée de services financiers digitaux adaptés à leurs clientèles, surtout celles des zones rurales peu-couvertes et non-couvertes par leurs opérations,
- Switch ou commutateur permettant de compenser et de consolider automatiquement les transactions inter-institutions financières ou SFD ayant adhéré à la plateforme,
- Agrégateur des données du secteur de la finance digitale des structures/SFD associés à la plateforme mutualisée

## 2.3 Les Composantes de la Plateforme

### 2.3.1 Description des différentes composantes de la plateforme

En tenant compte des objectifs et des fonctionnalités clés de la plateforme nous pouvons distinguer trois composantes qui sont les suivantes :

- a) **Composante 1 : Servir de plateforme technologique permettant aux institutions financières, surtout les SFD, de réaliser toutes les opérations liées aux offres de services financiers digitaux, services non-financiers et tous autres services connexes aux populations, sans exception, sur toute l'étendue du territoire Béninois.** La plateforme pourra être connectée à tous les OTM offrant un service de mobile money (dont deux actuellement : MTN et Moov) pour élargir le champ d'intervention des SFD et leur offrir plus d'opportunités de servir les clients quel que soit leur réseau d'appartenance. Les institutions financières ou SFD abonnés à cette plateforme pourront, à travers ce canal et leur SIG, satisfaire toutes les exigences réglementaires en terme d'opération et de rapportage, sans oublier la satisfaction de leur clientèle surtout en ce qui concerne le service après-vente.
- b) **Composante 2 : Jouer le rôle de Switch ou de commutateur permettant de compenser et de consolider automatiquement les transactions inter-institutions financières ou SFD ayant adhéré à la plateforme.** Les clients d'un SFD particulier peuvent facilement utiliser les terminaux de paiement de tous les autres SFD faisant partie du réseau de SFD appartenant à la plateforme mutualisée, sans que la compensation des transactions ne souffre d'aucune insuffisance et que les comptes sont automatiquement mis à jour à travers la plateforme.
- c) **Composante 3 : Servir d'agrégateur des données du secteur de la finance digitale des structures/SFD associés à la plateforme mutualisée.** Les données relatives à la finance digitale permettant d'analyser ou d'apprécier les tendances dans le secteur à travers des indicateurs clés de performance pourront être agrégées, dans les règles de l'art, et utiliser pour des fins de recherche et d'analyse d'envergure nationale tout en respectant les principes de protection des données individuelles des SFD et de leurs clients.

### 2.3.2 Les Utilisateurs de la Plateforme

Les utilisateurs de la plateforme sont :

- *Les SFD ayant adhéré à la plateforme mutualisée* : Les SFD, à travers leur personnel et équipements, pourront accéder, à tout moment, à la plateforme pour exécuter des opérations et transactions nécessaires à une offre adéquate de services financiers et non-financiers adaptés à leur clientèle. Par la plateforme, ils pourront aussi accéder aux informations leur permettant d'assurer les fonctions de paramétrage, gestion, supervision, rapportage et toutes autres fonctions relatives à la bonne commercialisation et gestion de leurs produits
- *Les clients des SFD* : Ils pourront utiliser ce canal pour accéder aux services financiers et non-financiers qui leur sont offerts, ainsi que les différents services après-vente
- *Les agents* : Ils font partir du réseau d'agents lié à la plateforme. Le réseau d'agents serait constitué des agences des SFD, membres ou non de la plateforme, puis des particuliers ayant pour rôle

d'élargir le réseau vers les zones où il n'y a pas d'agences de SFD afin que les services soient vraiment à proximité des clients. Ils sont appelés à utiliser la plateforme pour réaliser des transactions avec les clients et leur SFD.

- *La société FINTOTAL S.A* : Elle assurera la supervision de l'installation et du fonctionnement de tout le dispositif et la gestion de la plateforme. Ses responsabilités incluent :
  - Assurer, par délégation du Consortium ALAFIA, la supervision générale et l'assurance qualité des prestations de l'entité partenaire
  - Identifier et contractualiser l'entité ou les entités qui assurera (ront) le développement et la gestion du réseau d'agents
  - Assurer et défendre les intérêts des SFD pour une bonne transition vers la finance digitale d'une part, puis sauvegarder les acquis du secteur de la microfinance, la pérennité des SFD du Bénin, et l'accroissement de leur portée en milieu rural en ciblant les femmes et les jeunes entrepreneurs ruraux d'autre part.
- *Consortium Alafia, Association professionnelle des SFD* : Il assurera la mobilisation de tous ses SFD ayant adhéré à la plateforme et faire la promotion de leurs produits
- *UNCDF* : Jouera le rôle de chef de file des PTFs dans le processus. A ce titre, il supporte Consortium Alafia, dans la limite de ses engagements contractuels et en collaboration avec les autres PTFs, dans ce positionnement au réseau méso et va accompagner tout le processus de l'acquisition, l'installation et le fonctionnement de la plateforme, au niveau de FINTOTAL S.A. et les SFD, jusqu'au développement du réseau d'agents associé à la plateforme sans oublier l'assistance technique nécessaire pour assurer l'opérationnalisation de tout le système
- *Les autres acteurs externes* : Ils sont le gouvernement et ses entités de supervision, la BCEAO, les partenaires techniques et financiers, les prestataires de service de support ou d'assistance technique puis autres acteurs ayant pour rôle d'assurer la visibilité, le bon fonctionnement et le professionnalisme de tout le déploiement

5

### **III- Spécifications Techniques de la Solution**

#### **3.1 Cadre**

En termes de mode de fonctionnement, le Consortium Alafia, souhaite en effet disposer d'une solution qu'il pourra continuer à opérer 24h sur 24 et 7 jours sur 7 étant donné que la mise en place de la plateforme, sa gestion et son entretien ou maintenance seraient assurés par la même entité recrutée à cet effet. La solution proposée doit être en mode hébergé sur site (« on-premises installation »).

#### **3.2 Environnement Technique**

La solution doit être totalement full web. Aucune installation sur les postes clients ne devra être nécessaire. Seul le navigateur sera nécessaire à l'utilisation du logiciel. Aucun composant spécifique ne devra être déployé sur le poste de travail à l'exception des logiciels nécessaires à la lecture des documents associés. La solution web devra par ailleurs utiliser les formats, langages et protocoles standards.

La solution devra être compatible avec l'environnement technique des utilisateurs :

- Système d'exploitation : Windows XP et supérieur

- Navigateurs : Internet Exploreur (v8 et supérieures), Mozilla Firefox, Google Chrome
- Outils bureautiques : Adobe Acrobat Reader, Microsoft Office

Il est attendu qu'une ou des applications mobiles soient disponibles pour certaines fonctionnalités, qui sont détaillées dans la section concernant les spécifications fonctionnelles. Cette application mobile devra pouvoir fonctionner a minima sous :

- Android version 5 et supérieures
- Résolution minimale de 320 x 480px

### **3.3 Hébergement**

Le Consortium / FINTOTAL SA souhaiterait que l'hébergement du logiciel et des données soit réalisé au Benin. Toutefois, le Consortium est ouvert à d'autres propositions d'hébergements (avec un bon rapport qualité/prix) suivant les bonnes et meilleures pratiques de l'industrie. Quelle que soit la solution retenue par le fournisseur, les conditions d'hébergement seront décrites dans la proposition, et doivent inclure :

- Les nom et adresse de l'hébergeur.
- Les lieux et adresse de stockage de la base de données, ainsi que les conditions techniques.
- Les lieux et adresse de stockage du logiciel, ainsi que les conditions techniques.

### **3.4 Disponibilité**

La solution logicielle doit être disponible sans interruption 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Les conditions de redémarrage en cas de panne doivent être définies en termes de :

- Solution technique envisagée,
- Délai de rétablissement de l'accessibilité.

### **3.5 Sauvegarde**

La proposition devra indiquer les conditions de sauvegarde :

- Type de sauvegarde (totale, incrémentale...).
- Fréquence.
- Support utilisé et conditions de stockage.

A minima, la proposition devra inclure la réalisation et le stockage sur site et sur un site secondaire de sauvegardes incrémentales journalières, et de sauvegardes totales mensuelles.

### **3.6 Sécurité**

Les mesures de sécurité pour l'accès et la protection des données lors de l'utilisation de l'interface utilisateur et des APIs seront décrites dans la proposition. En particulier, l'utilisation généralisée de TLS est requise.

### **3.7 Langue**

La solution sera fournie en langue française avec des possibilités de conversion en langue anglaise.

## **IV- Spécifications Fonctionnelles de la Solution**

Cette section concerne quelques spécifications fonctionnelles de la solution exprimées par certains acteurs du secteur ; toutefois, la solution ne serait pas limitée à ces fonctions, mais elle doit être conçue tout en respectant les meilleures pratiques et exigences du secteur de la finance digitale.

## 4.1 Assurer l'Offre et la Gestion des Services Financiers Digitaux

Pour assurer l'offre des services financiers et non-financiers digitaux, la solution doit satisfaire aux exigences ci-après :

### 4.1.1 Concernant l'offre des services financiers digitaux

La solution doit permettre de :

- Mobiliser l'épargne et de faire le retrait ; déboursier et d'assurer le remboursement du crédit ; faire le transfert d'argent, l'assurance/micro-assurance et l'éducation financière à travers une technologie mobile sécurisée utilisant les TPE, Smartphone ou Tablettes,
- Offrir les services de paiement divers (Paiement marchand – facture – paiement de masse P2G, G2P etc.)
- Offrir une gamme variée de produits financiers et non-financiers adaptés à différents types de clients sur toute l'étendue du territoire
- Offrir une flexibilité dans le paramétrage des produits permettant le développement de nouveaux produits adaptés à différents segments de la clientèle
- Offrir les services financiers et non-financiers à des coûts abordables permettant de réduire considérablement les coûts d'opérations de la microfinance ordinaire

### 4.1.2 Concernant le fonctionnement du système

Pour les aspects du fonctionnement du système, il faut :

- Disposer de deux interfaces d'accès distinctes pour les agents : Une interface pour les agents internes des SFD (c.-à-d. les agences des SFD) et une autre pour agents particuliers (boutique, super marché, station, grande surface, etc)
- Offrir des APIs pour une intégration avec le SIG ou la base de données de l'institution
- Avoir la possibilité de fonctionner en mode online et offline
- Être en mesure de réaliser des opérations de dépôt, retrait, remboursement de crédit, décaissement de crédit, tontine, enrôlement de clients, saisie des demandes de prêt en temps réel
- Disposer d'une fonctionnalité de géolocalisation
- Disposer d'un module de gestion de liquidité auprès des agents (Agence des SFD et Agents tiers ou particuliers)
- Disposer d'un module de gestion des commissions de tiers
- Interconnexion des différents points de service
- Permettre le SMS banking, surtout à l'endroit des clients (rappel, information après chaque transaction, messages divers, etc...)
- Être fonctionnelle sur les terminaux de paiement électronique, tablette ou téléphone Android
- Offrir la possibilité de fonctionner en mode USSD et Android
- Sécuriser l'accès à la plateforme à partir des terminaux grâce aux adresses MAC et IMEI. Chaque utilisateur n'a que la possibilité de se connecter à partir d'un seul et unique terminal enregistré au départ
- Obliger le client à saisir un code pin pour son authentification ou utiliser ses données biométriques ou mettre à la disposition de ce dernier une carte magnétique
- Disposer dans la version client d'émoticônes pour faciliter les transactions aux clients analphabètes
- Offrir la possibilité d'intégrer directement et de communiquer avec les plateformes de MTN Mobile Money et Moov Money et/ou tout autre opérateur GSM offrant les services de mobile money
- Permettre à l'opérateur de faire son billetage

- Offrir un récapitulatif des opérations pour l'opérateur
- Éditer un ticket au client à chaque opération
- Avoir un journal des opérations

#### **4.1.3 Concernant les SFD**

Il faudrait :

- Permettre à chaque SFD de pouvoir intégrer facilement son SIG à la plateforme afin de mieux synchroniser certaines fonctions du SIG avec celles de la plateforme
- Faciliter la coopération entre les SFD qui ont adhéré à plateforme en mettant en place un système facilitant l'interopérabilité entre les différents systèmes
- Préserver l'autonomie de chaque SFD sur la plateforme ainsi que la protection de leurs données et celles de leurs clients,
- Sécuriser le système et le rendre disponible à tout moment (24h/24 et 7jours/7) pour faciliter une exploitation continue par les SFD adhérents et leur client
- Offrir un système d'exploitation informatique performant pouvant permettre à terme une utilisation commune par les SFD
- Avoir une plateforme avec un système fiable qui puisse être à la portée d'un SFD moyen en termes de coûts
- Développer des modules pouvant permettre la production régulière des informations/rapports exigés par la réglementation par rapport à la microfinance et la finance digitale

#### **4.2 Plateforme vue comme Switch**

La plateforme mutualisée doit jouer le rôle de Switch ou de commutateur permettant de compenser et de consolider automatiquement les transactions inter-institutions financières ou SFD ayant adhéré à la plateforme. Les clients d'un SFD particulier peuvent facilement utiliser les terminaux de paiement de tous les autres SFD faisant partir du réseau de SFD appartenant à la plateforme mutualisée, sans que la compensation des transactions ne souffre d'aucune insuffisance et que les comptes sont automatiquement mis à jour à travers la plateforme.

#### **4.3 Collecte et Analyse des Données**

La solution devra enfin permettre la collecte et l'analyse de données. Cette fonction devrait nous permettre de stocker et de consolider les données concernant chaque SFD abonné à la plateforme et en faire une donnée agrégée qui pourra être accéder et analyser selon les buts ou objectifs visés. Les données à collecter et analyser proviennent essentiellement des opérations/transactions des SFD et de leurs clients. Elles sont relatives à la finance digitale et permettront d'analyser ou d'apprécier les tendances dans le secteur à travers des indicateurs clés de performance qui sont agrégées, dans les règles de l'art, et utiliser pour des fins de recherche et d'analyse d'envergure nationale tout en respectant les principes de protection des données individuelles des SFD et de leurs clients. Le fournisseur de solution devra nous faire ressortir dans sa proposition les types de données à collecter dans les détails, leur gestion et les conditions pour qu'un utilisateur externe ait accès à ces données. Une politique de confidentialité et d'accès ou de partage des données sera élaborée par le fournisseur pour assurer la gestion des données.



## **V- Autres Fonctionnalités**

Si la solution proposée offre d'autres fonctionnalités, le fournisseur détaillera ces fonctionnalités complémentaires en précisant les modalités techniques qui y sont liées.

## **VI- Protection des Données Personnelles (Clients) et des SFD**

La solution doit respecter les règles standard, de protection de données en microfinance tout comme en finance digitale, en vigueur dans la sous - région. Les standards internationaux reconnus, tels que le Data Protection Act (Royaume-Uni) ou la Loi Informatique et Libertés (France) pourront aussi être utilisés. De toute façon, le fournisseur précisera dans sa proposition les standards qu'il met en œuvre en termes de protection des données personnelles.

## **VII- Prestations Attendues**

Le fournisseur de solution doit tenir compte des trois (3) composantes et proposer sa solution tout en considérant les caractéristiques et critères évoqués dans les termes de référence. Les prestations attendues sont détaillées ci-dessous :

- Installation de la plateforme mutualisée
- Mise à jour et paramétrage (fonctionnel et technique) de la plateforme
- Elaboration des protocoles et manuels de procédures, manuels de formation et documentations nécessaires pour faciliter l'utilisation de la plateforme
- Formation et transfert de compétence au personnel de FINTOTAL appelé à gérer la plateforme
- Faire le test pilote
- Amélioration et déploiement de la solution
- Proposition du service de support après-vente (sur le site – au téléphone – par d'autres canaux de communication)
- Proposition des modalités de maintenance
- Elaboration des modules de formation du personnel de FINTOTAL et des utilisateurs clés dont le personnel des SFD, les agents et les clients

## **VIII- Résultats Attendus**

Les résultats attendus de cette prestation sont :

- La plateforme mutualisée est réalisée et opérationnelle, tout en respectant au minimum les trois composantes et leurs exigences
- Les protocoles et manuels de procédures, manuels de formation et documentations nécessaires pour faciliter l'utilisation de la plateforme sont disponibles
- Les capacités du personnel de FINTOTAL sont renforcées et il est à même d'assurer la gestion et la supervision de la plateforme
- Le service après-vente est assuré
- Les modalités de maintenance de la plateforme sont définies et validées, puis le contrat est signé
- Les modules de formation du personnel de FINTOTAL et des utilisateurs clés dont le personnel des SFD, les agents et les clients sont élaborés.

## **IX- Livrables**

Les livrables incluront les éléments suivants :

- La plateforme mutualisée réalisée et rendue opérationnelle
- Les protocoles et manuels de procédures, manuels de formation et documentations nécessaires pour faciliter l'utilisation de la plateforme
- Rapports des formations exécutées pour le personnel de FINTOTAL SA
- Protocole d'accord pour assurer les formations après-vente
- Contrat de maintenance
- Les modules de formation du personnel de FINTOTAL et des utilisateurs clés dont le personnel des SFD, les agents et les clients
- Les rapports mensuels d'exécution de la prestation

Cette liste est non-exhaustive et tout autre élément pertinent pourra y être ajouté.

## **X- Planning**

Le fournisseur détaillera dans son offre le planning de mise en place de la solution. Il détaillera également le planning de la maintenance et des formations.

## **XI- Budget**

La proposition devra détailler les coûts suivants :

- Coûts de licence, et fonctionnement du système de licences
- Hébergement
- Développements spécifiques
- Installation
- Démarrage (paramétrage, test pilote, etc...)
- Mises à jour (si non inclus dans la maintenance)
- Support, services après-vente
- Formation
- Opérations et maintenance
- Les prix unitaires et les modalités de facturation de services aux utilisateurs,
- Le seuil du retour sur investissement,
- Le montant et les modalités de reversement des commissions/royalties ou redevances au Consortium ALAFIA/FINTOTAL SA ;
- etc.

Si pertinent, les coûts liés aux différentes fonctionnalités clés de la solution pourront être distingués par composantes si possible.

## **XII- Durée de la mission**

Chaque soumissionnaire pourra proposer une durée estimative de la mission, selon les tâches à exécuter et sa compréhension de la mission.

## **XIII- Réponses des soumissionnaires et date de clôture**

Le dossier d'appel d'offre est composé d'une offre technique, d'un plan de travail détaillé et d'une offre financière. Le dossier d'offre est à soumettre en français, par voie électronique au Consortium Alafia au [contact@alafianetwork.org](mailto:contact@alafianetwork.org) et [ignace.dovi@alafianetwork.org](mailto:ignace.dovi@alafianetwork.org) avec copie à [ignace.dovi@gmail.com](mailto:ignace.dovi@gmail.com) avant

**le 28 février 2018 à minuit** (heure de Cotonou ou GMT+1). L'objet du mail devra inclure les références de cet appel d'offre comme suit :

**« PROPOSITION A L'APPEL A CANDIDATURES POUR LA CREATION D'UNE PLATEFORME DE FINANCE DIGITALE MUTUALISEE DES SFD DU BENIN. »**

Toute offre reçue après la date limite sera automatiquement rejetée sans être évaluée.

**NB : L'appel à candidatures est ouvert à égale concurrence à toutes les firmes. Les firmes intéressées peuvent obtenir des informations complémentaires en écrivant aux adresses emails ci-dessus au plus tard le 20 février 2018.**