**Identification des mécanismes de paiement dans le cadre de la mise en œuvre du projet filets sociaux au BURUNDI**

Table des matières

[SIGLES ET ABREVIATIONS 3](#_Toc10187608)

[SOMMAIRE EXÉCUTIF 4](#_Toc10187609)

[1. Introduction 6](#_Toc10187610)

[1.1 Contexte et justification de l’étude 6](#_Toc10187611)

[2. Etat des lieux du système de cash transfert au Burundi et dans les zones d’intervention du projet 6](#_Toc10187612)

[2.1 Règlementation 6](#_Toc10187613)

[2.3 Infrastructures de cash transfert au Burundi 7](#_Toc10187614)

[2.4 Infrastructures de cash transfert existantes dans les zones du projet 7](#_Toc10187615)

[2.4.1 Les banques 7](#_Toc10187616)

[2.4.2 Les institutions de Micro-finance 8](#_Toc10187617)

[2.4.3 La Régie Nationale des postes 9](#_Toc10187618)

[2.4.4 Les sociétés de téléphonie mobile et les plateformes de transfert monétaire 9](#_Toc10187619)

[2.5 Typologie des mécanismes de paiement existants 10](#_Toc10187620)

[2.6 Tarifs des services de transfert 11](#_Toc10187621)

[2.7 Mécanismes de reporting et suivi évaluation 11](#_Toc10187622)

[2.7.1 Reporting 11](#_Toc10187623)

[2.7.2 Suivi 12](#_Toc10187624)

[2.8 Analyse des mécanismes de paiement possibles 13](#_Toc10187625)

[2.9 Expérience du cash transfert dans les zones du projet 14](#_Toc10187626)

[2.9.1 Programme de filets productifs de sécurité sociale de CONCERN Worldwide 14](#_Toc10187627)

[2.9.2 Programme de renforcement de la résilience du PAM 15](#_Toc10187628)

[3. Analyse comparative des institutions de paiement 16](#_Toc10187629)

[3.1 Analyse sommaires des institutions de paiement possibles 16](#_Toc10187630)

[3.2 Analyse des données collectées auprès de ces institutions de paiement 17](#_Toc10187631)

[3.3 Résultat de l’évaluation 17](#_Toc10187632)

[3.4 Commentaire des résultats 17](#_Toc10187633)

[4. Recommandations 18](#_Toc10187634)

[5. Conclusion 19](#_Toc10187635)

[**3.** **CARACTERISTIQUES DES TRANSFERT MONETAIRES** 23](#_Toc10187636)

[***4.1. Le système de paiement*** 26](#_Toc10187637)

[***4.2. La mise en œuvre du système de paiement*** 27](#_Toc10187638)

[***4.3. Supervision et audit*** 27](#_Toc10187639)

#

# SIGLES ET ABREVIATIONS

BANCOBU : Banque Commerciale du Burundi

BRB : Banque de la République du Burundi

COOPEC : Coopérative d’Epargne et de Crédit

FENACOBU : Fédération Nationales des Coopératives d’Epargne et de Crédit

IF : Institutions Financières

IMF : Institutions de Micro-Finance

ONGs : Organismes Non Gouvernemental

PAM : Programme Alimentaire Mondial

RNP : Régie Nationale des Postes

SWOT : de l'anglais Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités), Threats (menaces)

# SOMMAIRE EXÉCUTIF

Les interventions de protection sociale sont généralement définies comme des systèmes, des politiques et des instruments qui aident les individus et les sociétés à gérer les risques et la volatilité et à les protéger de la pauvreté et de la misère (WBG, 2016). À l'échelle mondiale, plus de la moitié des dépenses d'assistance sociale prennent la forme de transferts en espèces.

La fourniture de transferts monétaires est donc un facteur clé lors de la conception et de la mise en œuvre de la protection sociale et plus particulièrement des programmes d'assistance sociale (non contributifs). La qualité du mécanisme de paiement utilisé pour effectuer les transferts en espèces a une incidence directe sur le succès ou l'échec du programme. Cela peut nuire à l'ensemble du programme si les paiements n'atteignent pas les bonnes personnes, au bon moment, au bon endroit, sous la forme appropriée, de manière efficace et dans les proportions appropriées.

En ce qui concerne ces considérations, des discussions ont récemment eu lieu sur l’importance de l’identification de solutions de rupture et de solutions de paiement centrées sur le client pour les programmes protection sociale. Les concepts de commodité, le choix de l'instrument de paiement, l'emplacement et le montant, la réduction du temps et la fiabilité des processus d'authentification sont en train d'être intégrés à la conception et à l'exécution des paiements.

Au Burundi, le programme MERANKABANDI prend la forme de transferts monétaires. Le présent rapport a pour objectif principal d’informer le gouvernement sur les moyens d’améliorer les paiements du programme.

La présente étude vise à identifier les mécanismes de paiement existants au Burundi et plus particulièrement dans les provinces pilotes capables de participer à la mise en œuvre de la composante transfert monétaire du projet filets sociaux du Burundi.

L’étude a révélé la présence d’institutions financières et d’opérateurs de téléphonie mobile capables de répondre aux attentes du projet. Plusieurs mécanismes sont observés avec toutefois des avantages et des limites qui n’entravent pas la bonne exécution à court terme du projet de cash transfert envisagé. Ce sont :

* Le cash direct effectué par les unités de gestion des projets de cash transfert ;
* Le cash direct via les Institutions Financières (banques et IMF) ;
* Le cash via les plateformes de paiement mobile

Le peu d’expériences dans le domaine répertoriés indique que tous les mécanismes ont déjà été expérimentés et quelques fois réorientés pour aboutir à de meilleurs résultats (c’est le cas de CONCERN/Eco-Cash/RNP). Les agents indépendants ont finalement été utilisés pour suppléer à la RNP qui n’a pu s’adapter pour réduire les distances à parcourir par les bénéficiaires.

L’analyse comparative montre une fiabilité et une meilleure sécurité pour les plateformes de paiement mobile avec un temps très réduit pour les reporting au projet.

Les recommandations formulées à l’issu de l’étude tiennent compte de l’ampleur du projet et doivent permettre de gagner en temps, minimiser les coûts et répondre durablement aux objectifs du projet. Ce sont :

* L’utilisation de la technologie des paiements mobiles ;
* L’utilisation des IMF comme relais de paiement en partenariat avec les plateformes mobiles de paiement dans le but de développer la synergie entre cash transfert et inclusion financière ;
* La réduction des coûts de transfert à travers une meilleure contractualisation avec les partenaires de paiement.

1. Introduction

1.1 Contexte et justification de l’étude

Le gouvernement du Burundi a initié un programme national de filets sociaux soutenu par la Banque Mondiale à travers un projet dont les objectifs consistent à jeter les bases d’un système national de filets sociaux fournissant des transferts monétaires réguliers et prévisibles aux ménages vivant en situation d’extrême pauvreté dans des zones sélectionnées.

Les transferts monétaires réguliers constituent le premier élément fondamental du programme destiné à aider les bénéficiaires à satisfaire leurs besoins de base. Le montant et la régularité des transferts constituent également des éléments importants de l’impact économique indirect des transferts.

Le second élément fondamental ce sont des activités complémentaires promouvant les investissements dans le capital humain des enfants par le biais de changements comportementaux liés à de meilleures pratiques en matière de nutrition, de soins du jeune enfant et d’éducation.

2. Etat des lieux du système de cash transfert au Burundi et dans les zones d’intervention du projet

2.1 Règlementation

Certaines des lois qui influent sur les opérations d’argent mobile au Burundi comprennent : (a) La Banque de la République du Burundi (BRB), la banque centrale dispose d’un certain nombre de statuts qui définissent son mandat et orientent ses activités. Ceux-ci incluent la loi no. 1/01 (promulgué en janvier 1976) modifié plus tard par la loi no. 1/36 (promulgué en juillet 1993), loi no. 1/016 (promulgué en septembre 2004) et la loi no. 1/34 (promulgué en décembre 2008) ; (b) La loi sur les banques, loi no. 1/017 (promulgué en octobre 2003) relative à la réglementation des banques et des établissements financiers au sein du système financier ; (c) la loi no. 1/07 (entrée en vigueur en mars 2006) définit les procédures à suivre pour traiter les problèmes de faillite au Burundi ; et (d) la loi no. 1/02 (promulguée en février 2008) traite des problèmes de LBC / FT en obligeant les banques et autres institutions financières à signaler les transactions suspectes.

Ils existent d'autres réglementations susceptibles d'influencer la conduite des opérations d'argent mobile au Burundi, incluant (a) la loi sur la concurrence multisectorielle, loi no. 1/06 (promulguée en mars 2010) - concerne des questions de concurrence au Burundi. Le règlement stipule la nomination d'une commission de la concurrence qui n'a pas encore été mise en place ; et (b) la loi sur la réglementation commerciale no. 1/045 (promulgué en juillet 1993) concernant le commerce, modifié par la loi no. 1/07 (promulgué en avril 2010).

Le pays se prépare à l’adoption d’un cadre règlementaire des systèmes de paiement. Le champ d’application de cette loi se résume à la détermination des règles de base relatives à la règlementation et à la surveillance, par la Banque Centrale, des Systèmes, de l’émission et de l'utilisation des moyens de paiement, à la protection des Systèmes et aux contrats de garanties financières. Le cadrage proposé entrainera une obligation d’agrément et des mécanismes de sanctions en cas de non-respect des dispositions règlementaires.

Plus spécifiquement, il y’a également la loi sur les transactions électroniques qui édicte les règles fondamentales applicables aux transactions électroniques. Il permettra de promouvoir le commerce en ligne, les paiements par téléphone mobile, assainir le climat des affaires et booster la croissance économique.

## 2.3 Infrastructures de cash transfert au Burundi

Le secteur financier burundais compte 42 institutions financières agréées par la BRB dont 10 banques, 2 établissements financiers, 29 institutions de micro-finance en activité[[1]](#footnote-1) et la régie nationale des postes.

Grâce aux nouvelles technologies, la banque commerciale du Burundi (BANCOBU) et le fournisseur de téléphonie mobile ECONET-LEO proposent des offres de services de transfert électronique de fonds à travers un vaste réseau de partenaires.

## 2.4 Infrastructures de cash transfert existantes dans les zones du projet

### 2.4.1 Les banques

Les banques sont faiblement représentées dans les zones cibles du projet avec une concentration dans les chefs lieu de province et quelques communes à fortes potentialités économiques.

Le tableau ci-dessous résume la présence des banques par communes et par provinces :

**Tableau 1: couverture géographique des banques dans les zones du projet**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVINCES** | **COMMUNES** | **BANCOBU** | **BCB** | **INTERBANK** | **BGF** | **BBCI** | **ECOBANK** | **FINBANK** |
| GITEGA | Bugendana |   |   | X |   |   |   |   |
| Bukirasazi |   |   |   |   |   |   |   |
| Buraza |   |   |   |   |   |   |   |
| Giheta |   |   |   |   |   |   |   |
| Gishubi |   |   |   |   |   |   |   |
| Gitega | X | X | X | X | X | **X** | X |
| Itaba |   |   |   |   |   |   |   |
| KARUZI | Bugenyuzi |   |   |   |   |   |   |   |
| Buhiga |   | X | X |   |   |   |   |
| Gihogazi |   |   |   |   |   |   |   |
| Gitaramuka |   |   |   |   |   |   |   |
| Mutumba |   |   |   |   |   |   |   |
| Nyabikere |   |   |   |   |   |   |   |
| Shombo |   |   |   |   |   |   |   |
| KIRUNDO | Bugabira |   |   |   |   |   |   |   |
|  Busoni |   |   |   |   |   |   |   |
|  Bwambarangwe |   |   |   |   |   |   |   |
| Gitobe |   |   |   |   |   |   |   |
| Kirundo | X | X | X |   |   |   |   |
| Ntega |   |   |   |   |   |   |   |
| Vumbi |   |   |   |   |   |   |   |
| RUYIGI | Butaganzwa |   |   |   |   |   |   |   |
| Butezi |   |   |   |   |   |   |   |
| Bweru |   |   |   |   |   |   |   |
| Gisuru |   |   |   |   |   |   |   |
| Kinyinya | X |   |  |   |   |   |   |
| Nyabitsinda |   |   |   |   |   |   |   |
| Ruyigi |   | X | X | X |   |   |   |

### 2.4.2 Les institutions de Micro-finance

**Tableau 2 : Couverture géographique des IMF dans les zones du projet**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVINCES** | **COMMUNES** | **COOPEC** | **UCODE** | **TURAME** | **MUTEC** |
| GITEGA | Bugendana | x |   |   |   |
| Bukirasazi | x |   | x |   |
| Buraza | x |   |   |   |
| Giheta | x |   |   |   |
| Gishubi | x |   |   | x |
| Gitega |  x |   | x | x |
| Itaba | x |   | x |   |
| KARUZI | Bugenyuzi | x |   |   |   |
| Buhiga | x |   |   |   |
| Gihogazi | x |   |   |   |
| Gitaramuka | x |   |   |   |
| Mutumba | x |   |   |   |
| Nyabikere | x |   |   |   |
| Shombo | x |   |   |   |
| KIRUNDO | Bugabira | x | x |   |   |
|  Busoni | x | x |   |   |
|  Bwambarangwe | x | x |   |   |
| Gitobe | x | x |   |   |
| Kirundo | x | x |   |   |
| Ntega | x | x |   |   |
| Vumbi | x | x |   |   |
| RUYIGI | Butaganzwa | x |   |   |   |
| Butezi |   |   |   |   |
| Bweru | x |   |   |   |
| Gisuru | x |   |   |   |
| Kinyinya | x |   |  |   |
| Nyabitsinda | x |   |   |   |
| Ruyigi | x |   |   |   |

### 2.4.3 La Régie Nationale des postes

La Régie Nationale des Postes est présente sur toutes les communes de la zone du projet. Certaines communes sont même dotées de plus d’une agence.

### 2.4.4 Les sociétés de téléphonie mobile et les plateformes de transfert monétaire

Cinq opérateurs de téléphonie mobile ont été agréés par l'Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications (ARCT), le régulateur des télécommunications à exploiter au Burundi. Ils comprennent LEO (anciennement U-Com Burundi), Africell, Econet, Onatel et Smart Mobile. Parmi ceux-ci, un seul - Econet - a jusqu'à présent lancé une plate-forme d’argent mobile.

La société de téléphonie mobile ECONET-LEO en partenariat avec FINBANK dispose d’une plateforme de transfert monétaire mobile dans les zones du projet à travers un vaste réseau d’agents tels que les banques (FINBANK, IBB), les COOPEC, la Poste et des indépendants.

La BANCOBU a récemment développé un service de paiement électronique bancaire avec comme support le doigt (biométrie) et / ou le téléphone mobile. Il est utilisé sans distinction de réseau de téléphonie mobile à travers téléphone mobile et TPE, le service est encore peu connu dans les zones du projet.

Les services de transferts internationaux d’argent tels Western Union, Money Gram et RIA Money Transfer sont également présents en partenariat avec les banques, les IMF et des agents de paiement indépendants.

Une autre institution financière qui réalise des transferts d’argent est l'entreprise sociale néerlandaise AUXFIN, une organisation spécialisée dans l’inclusion financière. Elle élargit l'accès aux services financiers en organisant des réseaux d'associations, des coopératives de petits agriculteurs, des fournisseurs de services financiers et des fournisseurs de services sociaux. Ces réseaux sont construits autour de sa plate-forme offrant l'accès aux services financiers de base, aux communications, à l'éducation financière et aux services sociaux. Pour atteindre cet objectif, tous les bénéficiaires sont invités à s'organiser par le biais de réseaux (groupes) au niveau de la communauté.

## 2.5 Typologie des mécanismes de paiement existants

La plupart des institutions financières (banques, IMF et Poste) offres des services de transfert d’argent via des comptes individuels préalablement ouverts au profit des bénéficiaires (salaires, pensions de retraite, théculteurs, etc.).

Les transferts d’argent vers la population non bancarisée se font généralement en partenariat avec des sociétés de transfert telles que Western Union, Money Gram, RIA Money Transfer ; Et occasionnellement en paiement sous enveloppe sur liste au guichet ou sur site à la demande de certains partenaires d’affaires. Des possibilités de transferts via les cartes bancaires prépayées sont également proposées.

La société de téléphonie mobile ECONET-LEO dispose d’une plateforme de service de transfert monétaire mobile dénommé ECOCASH. Ce service permet d'envoyer et de recevoir de l'argent via un compte EcoCash, d’accéder aux services bancaires, de payer des factures, les marchands et acheter des crédits à partir du téléphone mobile. En d’autres termes,

EcoCash est une solution financière mobile qui permet aux utilisateurs d'accéder à une série de services financiers à travers leurs téléphones mobiles.

La plateforme BANCOBU M-Cash propose les mêmes services que EcoCash, mais étendu aux clients de tous les réseaux de téléphonie mobile.

Dans l’ordre de popularité, Eco-cash est le mécanisme de transfert le plus couramment utilisé pour les transferts domestiques suivi de Western Union pour les transferts internationaux.

Source : Rapport sur l’identification des mécanismes de paiement au Burkina Faso

## 2.6 Tarifs des services de transfert

La tarification des services diffère d'un partenaire à l'autre et est fonction du montant et du nombre de bénéficiaires à distribuer. Seul, un appel d’offres ouvert permettra d'avoir une meilleure adéquation qualité/prix. A titre illustratif les tarifs vont de 3 à 5% du montant du cash distribué.

Les tarifs sont fonction du mécanisme de paiement utilisé. Les paiements sous enveloppe via institutions financières sur liste et sur site sont les plus couteux.

Chez l’opérateur mobile, les retraits en espèces du bénéficiaire occasionne des frais en fonction du montant retiré. Les paiements chez les marchands et autres acteurs de l’écosystème de l’opérateur n’engendrent pas de frais. Il existe par ailleurs une possibilité de prise en charge desdits frais par le projet.

Le tableau ci-dessous résume les coûts de transfert d’un montant de 60 000 Fbu selon l’institution de paiement choisi :

**Tableau 3 : Coûts des services de transfert**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **BANCOBU-MCASH** | **ECOCASH** | **FENACOBU** |
| Coûts de transfert pour un montant de 60 000 Fbu | 3,5% soit 2 100 Fbu | Envoi (+ de 5000 bénéficiaires) = 300 FbuRéception = 1900 Fbu | Non disponible |

##

## 2.7 Mécanismes de reporting et suivi évaluation

### 2.7.1 Reporting

Certains partenaires potentiels proposent déjà un système de reporting mais sont flexibles pour s’adapter à un format convenu d’accord partie.

De manière générale, le reporting devrait comporter une liste des bénéficiaires servis, les références de la carte nationale d’identité, le code bénéficiaire, le montant perçu, les émargements, commune, la date et lieu de distribution, la gestion des plaintes ainsi qu'un focus sur les difficultés rencontrées.

**Tableau 4: exemple d'état de paiement:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVINCE DE XXXXX** |  |  | **COMMUNE DE XXXXXX** |  |  | **COLLINE DE XXXXXX** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **Date:…………………………………………………** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ETAT DE PAIEMENT DU CASH XXXXXXX** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **N°** | **Nom** | **Prénom** | **sexe** | **Age** | **Colline** | **Réf. Id** | **N° de tél.** | **N° carte de bénéficiaires**  | **Montant reçu** | **Emargement** |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| TOTAL |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

Source: Save the children

Un état récapitulatif par commune peut être demandé aux partenaires de mise en œuvre et faisant la synthèse des paiements effectués suivant le modèle ci-dessous :

**Tableau 5: exemple d'état récapitulatif de paiement**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROVINCE xxxxxx |   | Date xxxxx |   |
| Réf. Transfert | SYNTHESE GLOBALE |   |
|   |  |  |   |
| **COMMUNE** | **TOTAL** | **PAYE** | **ABSENTS**  |
|   |  |  |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |  |  |   |
| **TOTAL** |  **-**  |  **-**  |  **-**  |
|  |  |  |  |
|   |  |  |   |
|   | **TAUX** | **PAYE/TOTAL** |   |

Source: Save the children Burkina Faso / CANAN-DEI

Le reporting est transmis au projet dans les délais convenus dans le protocole (idéalement 2 semaines après la réalisation de l'opération).

###

### 2.7.2 Suivi

Le système de suivi du processus de paiement à mettre en œuvre par le projet requiert les mesures suivantes :

* La présence active de personnes ressources pendant la distribution (reconnaissance des bénéficiaires, comptage de l’argent remis à chaque bénéficiaire, signature des PV, etc.) ;
* La production de cartes de bénéficiaires avec références identitaires, spécification du nombre de mois de paiements prévus et photos ;
* Le mécanisme de suivi des plaintes avec numéro vert ;
* Le suivi interne à travers les rapports des équipes

## 2.8 Analyse des mécanismes de paiement possibles

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Cash Direct** | **Banques/Poste/IMF** | **Plateforme Mobile** |
|     Logistique  | - Sécurité (service de sécurité) nécessaire- Trésorerie au niveau des banques- Ressources humainesnombreuses- Besoin de dispositif d'identification desbénéficiaires (carte d’identité, biométrie ; TPE ; carte à puces)  | - Réseau pas suffisant- Trésoreriesuffisante   | - Pas de couverturetéléphonique dans toutes les collines- Besoin d’avoir un intermédiaire pour payer dans la zone-Possession de téléphone mobile ou de SIM  |
|  Eléments de coût | -Personnel -Matériel dedistribution (enveloppe,ancre, cartes bénéficiaires)-Frais communication-Transport-Agents de police    | -Fraisd’administration-Frais d’assurancerisque-Frais service Bancaires-Frais de transfert - Déplacement des bénéficiaires | -Frais d’achat des téléphones -Frais d’abonnement(puce)-Frais de transfert-Frais de formationsur l’utilisation descellulaires-Frais de message d’alertes auxbénéficiaires  |
|     Avantages  |  -Système utilisable dans tout le territoire- Paiement directe du Cash- Mise en œuvre rapide  | -Synergie possible entre les produits de l’IMF- Possible augmentation du taux de bancarisation-Transfert de risque-Reporting  | -Suivi instantané du paiement - Transfert de risque-Augmentation du taux d’équipement en téléphone -Moins cher |
| Limites  | -Risque de perte (braquage ; fraude, tentation)-Sécurité physique du personnel- Manque de discrétion-Nécessite beaucoup de personnel-Coût | - Réseaux pas suffisant-Possession d’un documentd'identité - Les bénéficiaires doivent se déplacer- Concentration des bénéficiaires dans les jours de paiement- Sécurité des bénéficiaires les jours de paiement | -Couverture réseau-Qualité réseau-Manque de liquiditéau niveau des intermédiaires-Difficulté d’utilisation de téléphones-Cout d’acquisition du téléphone ou de la SIM   |

## 2.9 Expérience du cash transfert dans les zones du projet

Le pays n’a pas une grande expérience en matière de cash transfert non conditionel.

Source : http://www.cash-atlas.org/fr/report (consulté le 23/04/2016)



Source : http://www.cash-atlas.org/fr/report (consulté le 23/04/2016)

### 2.9.1 Programme de filets productifs de sécurité sociale de CONCERN Worldwide

|  |
| --- |
| **Description du programme et zones d’intervention**Le Programme dénommé Terintambwe (Fais un pas en avant), financé par Irish Aid a pour objectif de créer des mécanismes de sortie de la pauvreté pour les ménages les plus démunis dans la province de Cibitoke et Kirundo.Le programme mis en œuvre depuis 2012 a ciblé 2000 ménages sans terre avec une très forte dépendance sur les revenues non réguliers, dérivant du travail occasionnel et avec des personnes vulnérables, incapable de travailler et qui dépendent ou espèrent avoir du soutien social. Dans ce groupe, il y a des sous catégories identifiées comme souffrant d’un niveau accru d’exclusion : les pygmées (Batwa), les veuves, enfants chefs de ménages, rapatriés, personnes âgées et celle vivant avec le VIH. Le modèle comporte 5 éléments essentiels dont un volet soutien à la consommation et chaque bénéficiaire reçoit un transfert de 25.000 Fbu par mois pour subvenir aux besoins du ménage (nourriture, habits ou autres biens) durant les 14 premiers mois du programme.**Mécanisme de paiement utilisé**Les transferts ont été rendu possibles grâce à la plateforme Eco-Cash de l’opérateur de téléphonie mobile ECONET-LEO en collaboration initiale avec la Régie Nationale des Postes. En raison des distances, des agents privés ont été associé plus tard. Le programme a doté les ménages de téléphones mobiles et assuré une formation à leurs utilisations.**Mécanisme de Suivi**Un suivi accompagnement rapproché est mis en œuvre à travers des agents de terrains qui supervisent les opérations de paiement ;Une politique anti-fraude est instaurée. Des mécanismes de plaintes via le téléphone, lettre postale ou les boîtes à suggestion installées à la poste et à la commune permettent à la communauté et aux bénéficiaires de porter les dénonciations au projet.**Difficultés rencontrées** Les difficultés sont liées à a faiblesse des moyens des agents de paiement qui font constamment des va-et-vient entre les banques et les sites de paiement. Ils évoquent des raisons de sécurité pour les faibles retraits d’argent à la banque. Il y’a aussi les cas de codes PIN bloqués mais vite résolus avec l’opérateur. La formation assurée en amont permet également aux utilisateurs de lever les obstacles.  |

###

### 2.9.2 Programme de renforcement de la résilience du PAM

|  |
| --- |
| **Description du programme et zones d’intervention**Le programme de renforcement de la résilience du PAM en cours est initié depuis 2014 en faveur des réfugiés résidant dans des camps, dans les provinces de MUYINGA, CANKUZO, NGOZI et Ruyigi. Ils sont inscrits en tant que refugiés et disposent des cartes du PAM et celles du HCR. Pour chaque ménage, un chef de ménage est choisi et la plus part des cas, c’est la femme.**Mécanisme de paiement utilisé**Le PAM établit la liste des bénéficiaires qu’il transmette à la BANCOBU. La BANCOBU vérifie la liste et après avoir créé des comptes pour les bénéficiaires, renvoie la liste au PAM pour validation. Une fois la liste validé, le PAM émet un ordre de paiement (Ordre de virement ou un chèque) et autorise la BANCOBU a effectué le transfert. La BANCOBU a à son tour noué un partenariat avec la croix rouge. Les agents de la croix rouge ont été formé dans le transfert monétaire et joue le rôle d’agent et point focal lors des opérations de paiements. Le jour du paiement, la BANCOBU mobilise les agents formés de la croix rouge pour aider dans cette opération de paiement. Les agents de la BANCOBU dispose de terminaux mobiles connectés à la plateforme de la BANCOBU et effectuent les paiements sur un site préalablement indiqué. La BANCOBU se charge du transport des fonds et ces fonds sont assurés, cela a été clairement négocié et mentionné dans le contrat.**Mécanisme de Suivi**Il y a toujours un agent de la BANCOBU et du PAM pour superviser les opérations de paiement. Après chaque opération de transfert, la BANCOBU fournit un rapport au PAM. Ce rapport contient la liste des bénéficiaires qui ont été payé ainsi que le montant payé par bénéficiaire. Il contient également la liste des bénéficiaires qui n’ont pas été payé et les irrégularités observées.**Difficultés rencontrées**Jusque-là, le programme n’a pas encore enregistré d’incidents majeurs y compris sécuritaire. |

#

# 3. Analyse comparative des institutions de paiement

## 3.1 Analyse sommaires des institutions de paiement possibles

Les données de l’étude permettent de classifier les institutions et/ou les combinaisons possibles pour une opération de paiement de grande envergure :

**Les banques** : BANCOBU est capable de mener l’opération via sa plateforme M-Cash. La FINBANK et Interbank peuvent également mener l’opération grâce à leur partenariat avec Eco-Cash.

**IMF :** La FENACOBU à travers son réseau de COOPEC sur l’ensemble des communes et UCODE peuvent être utilisé. Un attelage entre cash transfert et micro-finance peut permettre de développer une synergie d’action de lutte contre la pauvreté et améliorer l’inclusion financière. Les produits de groupe solidaire (épargne et crédit) proposés par les IMF sont adaptés à la population cible du projet. La FENACOBU a déjà une expérience avec des projets de cash transfert via les IMF.

**La Régie Nationale des Postes :** son principal avantage est son large réseau de distribution qui peut servir si elle s’adapte aux besoins du projet. Notamment, la suppression des frais à l’ouverture du compte. Elle est également en partenariat avec Eco-Cash et peut être le relais de ce dernier pour les paiements.

**Les Plateformes Mobiles :** Eco-cash et M-Cash sont des partenaires potentiels pour le projet avec chacune une expérience du cash transfert. En effet, Eco-Cash a l’avantage d’avoir des partenaires institutionnels bien implantés (FENACOBU, Poste, …) dans les zones du projet et M-Cash utilise tous les réseaux mobiles.

## 3.2 Analyse des données collectées auprès de ces institutions de paiement

Sur la base des informations collectées, l’évaluation ci-dessous a été menée selon les critères d’appréciation ci-après :

* Couverture géographique
* Expérience
* Rapidité et Fiabilité
* Coût du transfert
* Flexibilité
* Sécurité
* Transparence
* Délai de mise en œuvre d’un partenariat

## 3.3 Résultat de l’évaluation

Seules les informations collectées et jointes en annexes de ce rapport ont été prises en compte dans l’évaluation. Une échelle de 1 à 4 a été retenue pour noter les institutions selon les critères définis dans la grille d’analyse.

**Tableau 6 : Grille d’analyse des institutions de paiement**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Institutions financièresCritères de sélection | FENACOBU | BANCOBU-MCASH | ECOCASH | POSTE | UCODE |
| Couverture | 2 | 3 | 4 |  |  |
| Expérience | 3 | 3 | 3 |  |  |
| Rapidité et fiabilité | 3 | 4 | 4 |  |  |
| Coût du transfert |  | 4 | 3 |  |  |
| Flexibilité | 3 | 4 | 4 |  |  |
| Sécurité | 3 | 4 | 4 |  |  |
| Transparence | 3 | 4 | 4 |  |  |
| Délai de mise en œuvre | 3 | 3 | 4 |  |  |

**Légende**: 1= faible 2= moyen 3= bon 4= excellent

## 3.4 Commentaire des résultats

**Couverture :** Eco-Cash a une bonne couverture géographique grâce à ses partenaires (FINBANK, INTERBANK, la Poste, les COOPEC et les agents indépendants). La Bancobu-Mcash qui utilise tous les réseaux mobiles semble être à la traîne et peu connu du public.

**Expérience:** les institutions passées sous revue ont déjà des d'expériences similaires avec des partenaires internationaux.

**Rapidité et fiabilité:** Eco-Casha clairement indiqué un délai de 24h contrairement aux autres qui émettent des conditions. En tous les cas, un délai contractuel doit être indiqué dans l’accord de partenariat.

**Coût du transfert :** la tarification est plus simple chez Bancobu-Mcash avec un taux de 3,5% du montant transféré payé par le projet. Pas de frais de retrait pour le bénéficiaire. Eco-Cash et Bancobu-Mcash ne facture pas de frais d’ouverture de compte. La Bancobu propose également sous condition une rémunération à un taux de 3,5% du compte du projet.

**Flexibilité:** toutes les institutions de paiement consentent à s’adapter dans la mesure du possible pour satisfaire les exigences du projet.

**Sécurité :** des mesures de sécurité sont prises par toutes les institutions et parfois les heures de paiement sont règlementées pour tenir compte des dispositifs sécuritaires. Mais les modes opératoires n’étant pas identiques, il est évident que les risques ne sont les mêmes.

**Transparence:** tous les partenaires potentiels mettent un accent particulier sur la garantie de transparence mais à l’évidence c’est le mécanisme (technologie, outils…) de paiement utilisé qui permet cette transparence.

**Délai de mise en œuvre:** les délais sont fonctions du mécanisme de paiement. Les plateformes mobiles offres des délais plus courts.

4. Recommandations

Suivant les analyses précédentes, pour atteindre la population cible, les plateformes mobiles sont plus efficaces et de moindres coûts et peuvent être utilisées dans première phase du projet. L’accès à l’énergie n’est pas un facteur bloquant à l’utilisation de la technologie car tous les chefs-lieux de communes du projet sont électrifiés par la société nationale, de même, au niveau collines, des sources alternatives notamment les kits solaires sont utilisés.

En effet, ce dispositif permet de disposer d’un téléphone. Ce qui améliore les conditions de vie sur le critère « accès à l’information et à la communication ».

Le mécanisme offre un porte-monnaie électronique aux bénéficiaires qui effectuent leurs dépenses suivant les besoins. Il permet en outre d’éviter la thésaurisation et les risques liés.

# 5. Conclusion

Cet étude réalisé dans le cadre de la mise en œuvre du projet filets sociaux au Burundi et notamment dans sa composante transfert monétaire montre à travers l’état des lieux qu’il y’a une réelle possibilité d’opérationnalisation des paiements même si le pays n’a pas une grande expérience.

Les résultats du diagnostic indiquent que le projet, au-delà de la satisfaction de son besoin immédiat, sera d’un apport et un stimulant au développement et à l’amélioration des moyens de transfert du pays.

Les recommandations formulées plus haut guident aux choix des institutions de paiement mais devraient être soutenus par des contrats aux contours qui canalisent toutes les parties prenantes au processus de mise en œuvre.

Un mécanisme de gestion des plaintes et réclamations efficace n’est pas à occulter en raison d’inquiétudes de certains acteurs de la micro-finance qui craignent une « pollution » de leur environnement si des centres de distribution d’argents étaient installés pour l’opération.

Les prochaines étapes nécessaires avant tout démarrage seraient d’organiser la compétition pour le choix du ou des partenaire (s) par le processus ci-après :

* Rédaction d’un cahier de charges des partenaires de paiement ;
* Appel à manifestation d’intérêts pour la sélection ;
* Sélection et négociation du contrat.

**Annex 1 : Terms of reference for the recruitment of a payment agent**

****

**REPUBLIQUE DU BURUNDI**

**MINISTERE DES DROITS DE LA**

**PERSONNE HUMAINE, DES AFFAIRES**

**SOCIALES ET DU GENRE**

**PROJET D’APPUI AUX FILETS SOCIAUX**

**« MERANKABANDI »**

**Termes de Référence pour le recrutement d'un fournisseur de solution de paiement mobile aux ménages bénéficiaires du programme de transferts monétaires dans quatre (4) communes participantes de la Province Ruyigi**

1. **CONTEXTE ET DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET**

Le Gouvernement du Burundi démarre un projet de filets sociaux dont le principal pilier sera un programme de transferts monétaires destiné aux ménages ruraux extrêmement pauvres. Ce programme pilote appelé *Merankabandi* débutera dans 16 communes des 4 provinces sélectionnées sur base des indicateurs de l’extrême pauvreté et de la malnutrition chronique. Les collines seront quant à elles sélectionnées au hasard pour participer au programme.

Le programme prévoit d'atteindre à terme un nombre de 48.000 ménages des provinces Ruyigi, Karusi, Gitega et Kirundo. Les ménages bénéficiaires du programme recevront des paiements mensuels de 20.000 FBU pendant 30 mois et des mesures d’accompagnement pendant 36 mois à compter de la date de leur inscription au programme. Le Projet comprend les composantes suivantes :

***Composante A. Appui au programme de Transferts monétaires.***

La première composante appuiera un programme de transfert monétaire conçu pour apporter une assistance aux Bénéficiaires en extrême pauvreté vivant dans les Régions sélectionnées afin de réduire la pauvreté chronique : (1) en testant un programme de Transferts monétaires et (2) en promouvant des mesures d’information, de communication et d’éducation conçues pour encourager notamment l’adoption de comportements positifs propices au renforcement de la nutrition, au développement de la petite enfance, à la fréquentation scolaire, à l’éducation financière et à l’obtention de cartes nationales d’identité.

***Composante B. Appui aux mécanismes clés d’exécution d’un système de filets sociaux de base.***

La deuxième composante vise le développement et la mise en œuvre d’instruments destinés à la mise en œuvre du programme de Transferts monétaires et à la coordination de ce programme avec d’autres programmes de filets sociaux, comprenant notamment (1) le développement d’une base de données des ménages éligibles à un programme de filets sociaux, (2) le développement de modules fondamentaux d’un système de gestion des informations destinés à appuyer les mécanismes d’exécution d’un système de filets sociaux de base, (3) le suivi et l’évaluation de processus de programmes de filets sociaux clés et la réalisation d’une évaluation d’impact comprenant des enquêtes auprès des Bénéficiaires et (4) l’organisation d’activités de renforcement des capacités et d’études visant à appuyer la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de Protection Sociale.

***Composante C. Gestion du Projet.***

La troisième composante appuiera la gestion du projet.

La mise en œuvre du programme se fera par phases.Elle accordera la priorité aux régions les plus pauvres (présentant à la fois une pauvreté monétaire et une malnutrition chronique au niveau des provinces et une pauvreté extrême au niveau des communes). Le Projet soutiendra la première phase du programme afin d’établir des processus transparents et fondés sur des règles et de permettre un perfectionnement progressif de ces processus et instruments au service du fonctionnement du programme.

La sélection des ménages bénéficiaires du Projet respecte une méthode bien définie réservant un rôle à la communauté. Une fois ciblés et enregistrés, ces ménages bénéficiaires vont recevoir les transferts monétaires.

Dans ce cadre, l’Unité d’appui à la mise en œuvre du Projet souhaite faire appel à prestataires de service de paiement mobile (agence de paiement) disposant d’une expérience éprouvée, de qualifications et de structures de paiement solides qui permettent de transférer efficacement les paiements mobiles au bénéfice des ménages pauvres et vulnérables bénéficiaires du Projet d’Appui aux Filets sociaux - *Merankabandi,* selon les modalités décrites dans les présents Termes de références.

1. **MANDAT DU PRESTATAIRE DU SERVICE DE PAIEMENT MOBILE**

Le prestataire mettra en place un système de paiement mobile qui soit à la fois moderne, fiable, d´un bon rapport coût/qualité et sécurisé, et qui permette de limiter les divers risques liés au transfert d’argent (délais, vols, fraude, erreur, corruption, etc.).

Plus spécifiquement :

* Le mandat du Prestataire consiste à assurer le transfert d’argent par téléphonie mobile et le paiement des transferts d’argent reçus au niveau des **collines de résidence des bénéficiaires** du Projet auprès d’un agent de distribution conformément au calendrier défini par les deux parties (UAP et prestataire de service).
* Le prestataire sera considéré comme seul responsable de la fourniture des services financiers prévus dans le contrat, une fois que les fonds lui ont été effectivement transférés.

De ce fait, les agents de distribution, assurant le retrait pour les bénéficiaires, et le prestataire sont considérés comme étant une seule et même personne juridique.

Le prestataire assumera l’entière responsabilité de tout(e)(s) : manquement aux obligations contractuelles, perte, négligence, faute ou actes délictueux de ses employés, sous-traitants et/ou partenaires survenant à n’importe quel stade du processus de l’exécution des prestations de transfert.

* Le Prestataire de service s’engage à exécuter les services de transfert mobile et de retrait des bénéficiaires du Projet conformément aux clauses du contrat qui sera signé ultérieurement ainsi qu’aux normes comptables et financières requises.
* Le Prestataire de service s’engage à fournir les cartes SIM avec un porte carte ou tout autre accessoire leur permettant de sécuriser la garde des cartes à chaque bénéficiaire. Le prestataire précisera dans son offre les modalités de remplacement des cartes SIM en cas de perte, de vol ou de défaillance. Les cartes ainsi fournies seront gardées actives jusqu’à la fin du contrat sans qu’il soit nécessaire de les recharger en crédits d’appel.
1. **CARACTERISTIQUES DES TRANSFERT MONETAIRES**
	1. ***Cycle de paiements***

Il est prévu 6 paiements bimensuels par an soit 15 paiements pour toute la durée du projet (30 mois) pour chaque ménage bénéficiaire transférés sur son compte et retirés, si le bénéficiaire le souhaite, auprès d’un agent de distribution le jour de paiement conformément au calendrier défini par les deux parties (UAP et prestataire de service).

* 1. ***Modalité de transfert et de retrait en cash par les bénéficiaires***
1. L’UAP fournira à l’Agence de paiement la liste exhaustive des bénéficiaires par commune, avec toutes les informations attendues par l’agence de paiement;
2. Sur la base de la liste précédente, l’agence de paiement ouvrira un compte pour chacun des bénéficiaires, indiquera le numéro de téléphone respectif et livrera l’ensemble des cartes SIM à l’UAP dans un délai qui sera indiqué dans le contrat;
3. Le transfert mobile et le retrait en cash par les bénéficiaires du programme se feront périodiquement, à des dates fixes qui seront définies par l’UAP. Les bénéficiaires seront notifiés par le procédé « short message service » ou « sms » de l’effectivité du transfert.
4. Le prestataire de service offrira, pour chaque colline, et pour les trois (3) premiers transferts, une formation aux bénéficiaires sur le mode de paiement et tout le processus qui l'accompagne.
5. Au moment du retrait, le bénéficiaire devra présenter sa carte nationale d’identité (CNI) à l’agent de distribution. Celui-ci comparera les données de la CNI avec celles contenues dans le message de paiement. L’agent de distribution devra mentionner dans le registre de transaction :
* Le nom et prénom du bénéficiaire ;
* Le numéro de sa CNI ;
* Le numéro de téléphone (numéro de compte) ;
* Le montant retiré ;
* Le numéro de transaction.

Le bénéficiaire devra signer dans le registre pour attester qu’il a retiré le montant indiqué.

1. Le prestataire précisera dans sa méthodologie le traitement des cas suivants :
* Des pertes ou usure des cartes SIM ;
* Utilisation illégale des comptes ;
* Non retrait d’un transfert par un bénéficiaire,
* Intégration en cours de contrat de nouveaux bénéficiaires ;
* Erreurs liés aux transferts telles que :
* En cas de surplus ou de manque dans les fonds à être payés aux bénéficiaires ;
* En cas ou le bénéficiaire qui se présente est différent de celui inscrit sur la CNI ;
* En cas d’erreur sur le bénéficiaire.
1. En cas d’indisponibilité temporaire (maladie, raison professionnelle,) ou définitive (décès) du récepteur inscrit dans la liste nominative initialement fournie par l’UAP, ce dernier informera le prestataire de tout changement pour les régularisations nécessaires. La modification de la liste des bénéficiaires sera faite uniquement par l’UAP.
2. Le retrait en cash sera sécurisé par :
* Le virement bancaire entre les comptes dédiés du Projet et du prestataire de service. A ce titre, le prestataire de service doit obligatoirement ouvrir, dans une banque primaire, un compte spécifique dont l’intitulé sera : « **MERANKABANDI / « nom PRESTATAIRE DE SERVICE»**… Ce compte spécifique recevra uniquement et exclusivement les fonds virés par l’UAP et ne sera mouvementé que pour les activités liées aux programmes de l’UAP ;
* La garantie par le prestataire de service de la disponibilité, sur les collines indiquées exhaustivement au paragraphe ci-après 3.3 :
* Pour le jour du retrait en cash, au moins un agent de distribution de l’agence de paiement par colline ;
* Pour le jour du retrait en cash, la disponibilité en cash pour l’éventuel retrait de la totalité des transferts effectués par les bénéficiaires pour chacune des collines ;
* Une connectivité télécom suffisante permettant aux bénéficiaires d’utiliser la solution de paiement de l’agence de paiement ;
	1. ***Zones d’intervention***

Le prestataire de service assurera le transfert mobile et les retraits en cash dans les collines reprises ci-dessous :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVINCE** | **COMMUNE** | **ZONE** | **COLLINE** | **NOMBRE DE MENAGES BENEFICIAIRES**  |
| **RUYIGI** | BUTAGANZWA 2 | BIYOGWA | 1. Nyamugari
2. Biyogwa
3. Rugata
4. Burenza
 | 600 |
| MUGEGE | 1. Musenga
2. Muhene
3. Caragata
4. Titi
5. Mpungwe
 | 750 |
| MURIZA | 1. Muriza
2. Gasasa
3. Gishubi
4. Kanyinya
5. Kiyabu
6. Nyamiyaga
 | 900 |
| RUGONGO | 1. Nyange
2. Kivoga
3. Nyagashubi
4. Maramvya
5. Rugongo
 | 750 |
|  | BUTEZI | BUTEZI | 1. Nkongwe
2. Sorero
3. Kirasira
 | 1 125 |
| BWAGIRIZA | 1. Bwagiriza
2. Munyinya
3. Senga
 | 1 125 |
| MUBIRA | 1. Mubira
2. Muyange
 | 750 |
|  | BWERU | BUSORO | 1. Gasenyi
 | 300 |
| KAYONGOZI | 1. Caga
2. Nkanda
3. Kanisha
 | 900 |
| KIRAMBI | 1. Gatwaro
2. Ruvyagira
3. Bigombo
 | 900 |
|  | MUBAVU | 1. Mubavu
2. Gashawe
3. Masama
 | 900 |
|  | GISURU | GISURU | 1. Muhindo
2. Kireka
3. Kinama
4. Gahinga
5. Murehe
6. Ntende
7. Rwerambere
8. Rusange
9. Itahe
10. Rukobe
 | 1 360 |
| NDEMEKA | 1. Ndemeka
2. Kabingo
3. Bugama
4. Musha
5. Gakangaga
 | 685 |
| NYABITARE | 1. Nyabitare
2. Nyakivumu
3. Migende
4. Rubanga
5. Mwegereza
6. Nyabigozi
7. Nyakirunga
 | 955 |
| **TOTAL**  |  |  |  | **12 000** |

1. **RESULTATS ATTENDUS**

***4.1. Le système de paiement***

Les paiements effectués au profit des bénéficiaires du programme sont réalisés de manière satisfaisante. Le résultat intermédiaire attendu pour l’atteinte de l’objectif projet est « la mise en disponibilité d’une interface de paiement performante, fiable, sécurisée et synchronisée avec le système d’information et de gestion du Projet ». Les prérequis et la liste des services attendus pour l’intégration du système de paiement et le système de gestion de l’information du Projet se trouvent en annexe.

***4.2. La mise en œuvre du système de paiement***

Les paiements effectués au profit des bénéficiaires du programme se déroulent suivant le processus ci-dessous et autant pour chaque cycle de paiement :

* Le jour de l’enregistrement des bénéficiaires, qui se déroulera selon un calendrier fixé par l’UAP, l’agence de paiement participera pleinement au processus d’enregistrement des bénéficiaires en leur offrant une formation et une assistance initiale à l’utilisation de leur service de paiement mobile.
* L’UAP transmettra à l’agence de paiement les ordres de transferts sur une base bimensuelle et selon un calendrier fixé ;
* Une fois que le transfert des fonds du compte désigné sur le compte dédié de transfert d’argent de l’Agence de paiement est effectué, il revient au service de gestion financière de l’UAP d’initier le transfert de fonds via le système d’information du Projet. Le système du Prestataire se chargera de compléter l’opération de transfert vers les comptes des bénéficiaires et informera le système du Projet du succès ou de l’échec des transferts. En cas d’échec, le système du Prestataire devra notifier tout de suite l’UAP de la liste des rejets pour traitement et réinitialisation des transferts. Chaque opération déclenchée au niveau de l’agence de paiement devra être identifiée par un numéro de transaction unique.
* Sur vérification de la carte nationale d’identité (CNI), l’agent remet l’argent en cash et enregistre le retrait dans le registre des transactions.

***4.3. Supervision et audit***

En plus de la mission de préparation, les agents de l’UAP effectueront des missions de prise en main du prestataire et de suivi des paiements aux bénéficiaires.

Le Prestataire de Service donnera libre accès aux représentants de l’UAP, de l’IDA, du Gouvernement ou à toute personne mandatée par ces derniers, pour consulter les documents concernant le paiement des bénéficiaires du Projet, en particulier aux fins d’audit pour les aspects comptables et financiers.

1. **QUALIFICATIONS REQUISES**

L’Agence de paiement doit être une entité dotée de la capacité d’assurer les services et de s’acquitter des obligations décrites dans les présents termes de référence, dûment autorisée à exercer ses activités et ayant une existence légale sur le territoire de la République du Burundi. Les critères de qualification du Prestataire sont les suivants :

1. Condition de qualification de l’agence (éliminatoire)

L’agence doit fournir les preuves qu’il est une Institution de transfert d’argent mobile, crédible et en règle avec l’administration et les fiscalités du pays. Sur le plan financier l’Agence de Paiement apportera les pièces nécessaires rassurant l’UAP de sa capacité financière à mener le paquet de services par rapport à sa candidature (Une ligne de crédit de 20% de l’offre est exigée, bilans des 3 dernières années certifiés).

(b) Avoir une expérience de prestataire de services en transfert d’argent mobile de même nature, complexité et ampleur que les prestations de services objet de ces termes de référence (pour être admises, ces activités doivent être terminés a 100 pour cent).

(c) L’agence de paiement devra disposer des services web listés en annexe.

(d) Autres qualifications :

 Tout prestataire de service qui souhaite participer devra remplir les conditions suivantes :

* être basée au Burundi et constituée selon les lois et les règlements en vigueur ;
* avoir son siège ou une agence dans l’une des zones d’intervention du Programme
* ne pas être sous-administration provisoire, en état de liquidation, ni en redressement judiciaire ;
* avoir un réseau télécom bien structuré et bien distribué dans la zone d’intervention ;
* disposer d’états financiers annuels pour les trois (3) derniers exercices fiscaux au moins ;
* disposer d’un système rigoureux de suivi et de contrôle des transactions et de contrôle de qualité des opérations permettant, le cas échéant, une intervention corrective immédiate ;
* travailler suivant les standards professionnels de sécurité et d’éthique les plus exigeants afin de minimaliser les risques fiduciaires liés à l’activité de paiement.
1. **MODALITES DE RECRUTEMENT**

La sélection de l’Agence se fera par la méthode basée sur la qualité et le coût. Cette sélection se fera conformément aux procédures de la Banque mondiale pour le recrutement des consultants, intitulées « Directives : Sélection et Emploi de Consultants par les Emprunteurs de la Banque mondiale dans le cadre des Prêts de la BIRD et des Crédits et Dons de l’AID», Janvier 2011, Version Révisée Juillet 2014.

Une procédure en deux étapes sera adoptée pour l’évaluation des propositions. L’évaluation technique pour chaque Consultant doit être menée en premier lieu suivie d’une évaluation financière. La proposition technique sera évaluée à 70 % et 30 % pour la proposition financière. Les candidats seront classés au moyen d’un système de notation technique et financière combinée.

1. **DUREE DU CONTRAT**

La durée du contrat est d’une année, renouvelable sur évaluation des performances de l’Agence pour une durée totale des prestations estimée à 30 mois.

1. **EVALUATION DES PERFORMANCES**

Les modalités d’évaluation annuelle des performances de l’agence de paiement seront définies dans le contrat. L'évaluation se basera sur les notes de la qualité de sa prestation et le nombre de plaintes reçues.

1. Liste de la BRB (consulté le 15/04/2016) : http://www.brb.bi/fr/content/emf-en-activit%C3%A9 [↑](#footnote-ref-1)