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

DEMANDE DE PROPOSITIONS N° DP/Z00/DBA/0153/2026

SELECTION D'UN CABINET CHARGE DE L'ORGANISATION D'UNE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION POUR LA VULGARISATION DES PRODUITS A VALEUR AJOUTEE DU BUREAU D'INFORMATION SUR LE CREDIT (BIC) AUPRES DU GRAND PUBLIC

Novembre 2026

Avenue Abdoulaye FADIGA
BP 3108 – Dakar - Sénégal

Tél. (221) 33 839 05 00 / Fax. (221) 33 823 93 35
courrier.bceao@bceao.int - www.bceao.int

PREMIERE PARTIE : INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

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 :

- son Siège, basé à Dakar (Sénégal) ;
- 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 (Côte d'Ivoire) ;
- le Centre de Traitement Fiduciaire (CTF), installé à Yamoussoukro (Côte d'Ivoire) ;
- la Représentation auprès des Institutions Européennes de Coopération (RIEC), sise à Paris.

SECTION I : DISPOSITIONS GENERALES

I.1. Conditions de participation au marché

La participation à la présente Demande de Propositions est ouverte à tous les soumissionnaires éligibles, disposant de qualifications techniques et financières correspondant aux exigences des termes de référence.

Toutefois, les soumissionnaires impliqués dans des activités illégales, notamment le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la corruption, ainsi que toute pratique collusoire, frauduleuse ou coercitive, ne sont pas autorisés à prendre part au présent appel à concurrence.

En outre, 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.2. Frais de soumission

Il n'est pas exigé de garantie de soumission.

Le soumissionnaire supportera tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de sa proposition. 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 présente procédure.

I.3. Monnaie de soumission et de paiement

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

I.4. 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, [8 de l'Accord de Siège conclu le 21 mars 1977 entre le Gouvernement de la République du Sénégal et la BCEAO], et 11 de l'Accord de coopération entre la République Française et les Républiques membres de l'UMOA, du 4 décembre 1973, la Banque Centrale bénéficie, dans le cadre de ce marché, du régime de l'exonération de tous impôts, droits, taxes et prélèvements d'effet équivalent dus dans les Etats membres de l'UMOA.

I.5. Groupement

Les groupements sont autorisés dans le cadre de la présente Demande de propositions. Toutefois, seule la forme “groupement solidaire” est acceptée.

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

Ainsi, l’absence dudit document dans la soumission constituerait un motif de rejet de celle-ci, le cas échéant.

I.6. Langue de soumission

Les propositions devront être rédigées en langue française ou traduites dans cette langue lorsqu'elles sont libellées en anglais. Dans ce cas, les deux versions seront soumises à la BCEAO, la version française fera foi.

I.7. Sous-traitance

La sous-traitance n’est pas autorisée dans le cadre de ce marché.

I.8. Conformité des propositions

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

I.9. Evaluation des propositions techniques et financières

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

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 aux législations relatives à la lutte contre les activités illégales visées à l’article I.1, alinéa 2, en vigueur dans l'espace UMOA.

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

- les compétences et expériences de la firme dans la conduite de prestations similaires;
- la méthodologie et le calendrier proposés aux Termes de référence (TdR) ;
- les qualifications et compétences du Personnel-clé pour les Services ;
- le coût de la prestation proposée.

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.

En plus des ajustements éventuels, les activités et éléments décrits dans la Proposition Technique, mais non chiffrés, seront considérés comme inclus dans la proposition financière globale du soumissionnaire.

Le montant de la proposition du soumissionnaire doit correspondre à 100% des livrables requis pour ce marché.

I.10. 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 soumissionnaire 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 le résultat n'est pas satisfaisant, sa proposition sera rejetée au profit du soumissionnaire classé second, qui sera soumis aux mêmes contrôles.

I.11. Attribution du marché

Le marché sera attribué au soumissionnaire dont l'offre est jugée économiquement avantageuse pour la Banque Centrale au terme de l'analyse combinée des propositions techniques et financières.

La BCEAO se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute offre, et d'annuler l'appel à concurrence en rejetant toutes les propositions, à tout moment, avant l'attribution du marché.

Préalablement à l'attribution du marché, la BCEAO s'autorise à 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 invitera le soumissionnaire classé deuxième à l'issue de l'évaluation technique et financière des offres pour des négociations.

I.12. Publication des résultats et notification du marché

Les résultats de la Demande de propositions 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 publication des résultats.

Le recours ne pourra porter que sur l'attribution du marché. Le délai de réponse de la BCEAO sera 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 lui sera 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.13. 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 auront été communiqués par la BCEAO ou dont il aura 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 prestataire 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.14. Assurance

Le soumissionnaire retenu devra, à sa charge, souscrire à une police d'assurance valable pendant toute la durée du contrat.

I.15. 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.

SECTION II : DISPOSITIONS PARTICULIERES

I.16. Objet du marché

L'objectif principal du présent marché porte sur la sélection d'un Cabinet chargé d'organiser une campagne de sensibilisation pour la vulgarisation des produits à valeur ajoutée du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) auprès du grand public.

I.17. Allotissement

Le marché est constitué d'un lot unique et indivisible.

I.18. Visite des lieux

Il n'est pas prévu de visite des lieux dans le cadre du présent appel à concurrence.

I.19. Options

Aucune option n'est sollicitée dans le cadre du présent appel à concurrence.

I.20. Variantes

Aucune variante n'est sollicitée dans le cadre du présent appel à concurrence.

I.21. Présentation des soumissions

Les propositions devront comprendre les trois (3) parties distinctes ci-après :

- une lettre de soumission dûment signée par le responsable habilité ;
- une proposition technique ;
- une proposition financière.

I.21.1. La Lettre de soumission

Le soumissionnaire devra produire une lettre de soumission selon le modèle joint en **Annexe 1**, précisant tous les éléments de sa proposition. Cette lettre devra être signée par le représentant dûment habilité de l'entreprise soumissionnaire.

<u>NB</u> : La non-fourniture de la lettre de soumission peut être un motif de rejet de l'offre.

I.21.2. Proposition Technique

La proposition technique devra comprendre les éléments ci-après.

a) Documents administratifs

Les documents administratifs sont constitués, au minimum, des informations et documents ci-après :

- une fiche d'informations du soumissionnaire dont le modèle est joint **en Annexe 4** ;
- l'attestation d'immatriculation de la société au registre de commerce ;
- l'attestation de paiement des cotisations à l'Institution de sécurité sociale ;
- l'attestation de paiement des impôts et taxes ;

- l'acte constitutif du groupement signé par les parties, indiquant, en outre, le chef de file dudit groupement *(en cas de co-entreprise)* ;
- la procuration confirmant que le signataire de la proposition est dûment autorisé à la signer au nom du soumissionnaire et de ses associés *(le cas échéant)*.

Par ailleurs, le soumissionnaire devra fournir un relevé d'identité bancaire conforme aux normes internationales de codification bancaire.

b) Présentation du soumissionnaire

Dans cette partie, le soumissionnaire devra notamment, mettre en exergue les éléments suivants :

- l'adresse géographique ;
- la description sommaire des domaines de compétence ;
- le nombre d'années d'expérience ;
- les références similaires justifiées par des attestations de bonne exécution ;
- les CV du personnel mentionnant les références similaires et le nombre d'années d'expérience ;
- les diplômes du personnel affecté à la mission.

c) Contenu de la prestation

La proposition technique devra être rédigée conformément au canevas-type joint en **Annexe 2**, pour une bonne exploitation des documents à recevoir. Celle-ci devra être signée par le soumissionnaire. A cet égard, il devra mettre en exergue les qualifications, compétences et expériences de son personnel pluridisciplinaire.

La proposition technique devra indiquer les détails de l'expérience acquise dans des projets similaires, traduire une claire compréhension des enjeux de la mission et proposer une approche et une méthodologie pertinentes et adaptées. A cet effet, le soumissionnaire devra apporter la preuve de sa disponibilité à répondre efficacement à chacune des exigences de la présente Demande de Propositions.

I.21.3. Proposition Financière

La proposition financière devra être rédigée conformément au modèle joint en **Annexe 3**, pour une bonne exploitation des documents à recevoir.

Ladite proposition devra être exprimée en francs CFA hors taxes et/ou en euros suivant les termes du point I.3. Le cas échéant, elle devra permettre de distinguer les éléments constitutifs des honoraires de ceux entrant dans la détermination des autres frais (logistique etc.).

Les prestations figurant dans la proposition du soumissionnaire et pour lesquelles aucun prix n'est fourni, seront considérées comme faisant partie intégrante de ladite proposition et ne donneront lieu à aucune facturation supplémentaire.

Les prix indiqués, par le soumissionnaire en hors taxe, sont fermes et non révisables.

I.22. Période de validité des propositions

La validité des propositions devra être d'au moins **120 jours à compter de la date limite de dépôt** de celles-ci.

I.23. Date et heure limite de transmission des propositions

Les offres devront être exclusivement transmises en version PDF, par voie électronique, à l'adresse **courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int**, avec copie à **courrier.ZSRIF@bceao.int** au plus tard le **03 décembre 2026 à 12 heures TU,** délai de rigueur.

Le courrier de transmission y afférent devra porter le titre **"sélection d'un cabinet chargé de l'organisation d'une campagne de sensibilisation pour la vulgarisation des produits à valeur ajoutée du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) auprès du grand public"**.

Les fichiers volumineux ne pouvant pas être transmis en un seul message pourront faire l'objet de plusieurs envois. Dans ce 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.

Aucun pli expédié par voie postale (DHL, Chronopost, EMS, etc) ou par porteur ne sera recevable.

I.24. Informations complémentaires

Pour toute demande d'informations complémentaires, les candidats pourront prendre l'attache de la Direction du Budget et des Approvisionnements, par courriel au plus tard dix (10) jours calendaires avant la date limite de dépôt des propositions, à l'adresse : **courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int**, avec copie à **courrier.ZSRIF@bceao.int.**

Les demandes de renseignements parvenues au-delà du délai précité ne seront pas prises en compte.

Les questions formulées ainsi que les réponses y afférentes seront partagées avec l'ensemble des participants à la présente procédure.

I.25. Délai d'exécution

La durée globale de la mission est estimée à douze (12) mois, à compter de la date de notification du marché à la firme retenue.

Ces délais devront être scrupuleusement respectés sous peine d'application d'une pénalité égale à un millième (1‰) du montant de la prestation, par jour calendaire de retard.

Toutefois, le montant de ces pénalités ne pourra excéder trois pour cent (3%) du prix du marché.

I.26. Lieu d'exécution

La mission se déroulera principalement au Siège de la BCEAO à Dakar, avec des activités de communication et de sensibilisation déployées dans les Etats membres de l'Union.

I.27. Réception

La réception des livrables se fera conformément au planning d'exécution validé préalablement par les deux (02) parties.

Chacune des réceptions fera l'objet d'un procès-verbal signé par les deux (02) parties.

I.28. Modalités de paiement

En cas d'attribution du marché, les modalités de règlement proposées sont les suivantes :

- 5% à la validation de la note de cadrage de la mission (Livrable 1) ;
- 15% à la validation des supports de communication (Livrable 2) ;
- 60% à la validation du rapport retraçant les modalités effectives de mise en œuvre des campagnes de communication (Livrable 3) ;
- 20% à la validation du rapport final de mission (Livrable 4).

DEUXIEME PARTIE : TERMES DE REFERENCE

II.1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La Stratégie Régionale d'Inclusion Financière (SRIF) 2025-2030 s'articule autour d'un ensemble d'axes complémentaires visant à renforcer l'inclusion financière dans l'espace de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), dont celui (axe 4) relatif à l'amélioration de l'éducation financière des populations cibles. En effet, les Autorités de l'Union accordent une attention particulière au renforcement de l'éducation financière des populations, afin de favoriser un meilleur accès aux services financiers formels et une utilisation plus responsable du crédit.

Pour rappel, les travaux du Haut Comité Ad Hoc sur le financement des économies des Etats membres de l'UEMOA, mis en place par les Chefs d'Etat et de Gouvernement de l'Union, ont relevé de fortes contraintes pesant sur l'environnement de financement des économies nationales, notamment l'asymétrie d'information entre prêteurs et emprunteurs sur le marché du crédit. Face à cette situation, les Autorités de l'UEMOA ont recommandé, en mai 2012, la mise en place de Bureaux d'Information sur le Crédit (BIC) au sein des Etats membres de l'UMOA. Pour doter les Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA) d'un tel dispositif, la Banque Centrale a initié un projet de promotion des BIC à partir de l'année 2013. La mise en œuvre du projet de promotion des BIC est effective depuis le 1er février 2016, avec le démarrage des activités de CREDITINFO-VOLO, société privée agréée en qualité de BIC dans l'UMOA, qui opère actuellement sous la dénomination de CREDITINFO WEST AFRICA (CIWA).

Le BIC est une institution qui collecte auprès des organismes financiers, des sources publiques et des grands facturiers (eau, électricité, téléphone), des données disponibles sur les antécédents de crédit ou de paiement d'un emprunteur. Ces informations sont exploitées pour produire des rapports détaillés de solvabilité, en vue de faciliter la mise en place des crédits et l'analyse des risques. La mise en place d'un BIC réduit ainsi l'asymétrie d'information sur la solvabilité des emprunteurs et contribue à l'amélioration de l'accès au crédit à moindre coût, tout en préservant la qualité du portefeuille des banques.

Le nombre de clients enregistrés dans la base de données de CIWA est passé de 30.694 en février 2016, période de démarrage de ses activités, à 20.818.890 au 30 juin 2026, correspondant à plus de 49 millions de contrats.

Le BIC de l'UEMOA met à la disposition du public et des établissements financiers plusieurs produits et services à valeur ajoutée permettant, notamment, aux usagers d'accéder à l'information sur le crédit, de mieux comprendre leur situation de solvabilité et d'exercer leurs droits en matière de consultation et de réclamation. Il s'agit de :

- "HelloCreditinfo" : chatbot d'entreprise basé sur une technologie capable de fournir d'excellents résultats en termes d'efficacité et d'efficience. L'expérience et le service client sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ce service disponible via WhatsApp est ouvert à toute personne physique et permet : (i) d'échanger avec un opérateur Creditinfo de manière digitale et (ii) de consulter et télécharger le rapport de solvabilité et le certificat de décharge ainsi que d'initier et suivre les réclamations.

- "Monitoring" ou "Alerting" : outil servant à mettre à la disposition d'un établissement assujetti toute l'information nécessaire disponible à des fins de suivi de portefeuille ;

- “Instant Decision Module” (IDM) : permet l'automatisation des décisions de mise en place de crédit, à partir des données internes des établissements assujettis et celles fournies par le BIC ;
- “Benchmarking” : solution dynamique qui permet aux usagers de comparer leurs portefeuilles ainsi que l’évaluation de leurs risques sur la base de l’analyse des données globales du marché, recueillies, traitées et consolidées par CIWA ;
- “Web Services” : application qui permet d’échanger des données avec d’autres applications web, même si ces dernières sont développées dans des langages de programmation différents.

Ces outils contribuent à renforcer la responsabilisation financière des usagers, à améliorer la qualité de l’information disponible dans le système financier et à rendre les décisions relatives au crédit plus efficaces.

Le niveau de connaissance et d’utilisation de ces produits et services demeure encore limité auprès des populations et, dans certains cas, auprès des acteurs du secteur financier. En effet, l’enquête sur les conditions de vie des ménages à fin décembre 2025 montre que seulement 3,4% de ceux-ci connaissent le BIC. Cette situation constitue un frein à l’appropriation du dispositif de partage d’information sur le crédit et limite l’impact potentiel du BIC en matière d’amélioration de l’accès au financement et de promotion d’une culture du crédit responsable.

La campagne de sensibilisation et de vulgarisation de ces produits à valeur ajoutée auprès du public, qui s’inscrit dans l’axe 4 de la SRIF, vise à renforcer la connaissance du BIC et la compréhension des citoyens sur le fonctionnement du système financier et les services mis à leur disposition. Dans ce cadre, l’organisation d’une campagne de sensibilisation dédiée aux produits du BIC contribue à la vulgarisation de ces produits à valeur ajoutée, au renforcement de la compréhension par les populations de leurs droits et obligations en matière d’information de crédit et à la promotion de l’utilisation des outils disponibles pour consulter et gérer leurs informations financières.

La mise en œuvre de cette activité devrait contribuer à accroître la confiance dans le dispositif de partage d’information sur le crédit, à encourager un comportement financier responsable et, à terme, à faciliter un accès plus large et plus transparent au crédit.

A ce titre, la présente consultation vise à sélectionner une agence spécialisée en communication chargée d’accompagner la BCEAO et le BIC dans la conception et la mise en œuvre d’une campagne de sensibilisation visant à vulgariser les produits à valeur ajoutée de CIWA.

Le recours à un prestataire externe se justifie par la nécessité de mobiliser une expertise spécialisée en communication et en conception de campagnes de sensibilisation, permettant d’atteindre efficacement les différentes populations cibles et de déployer une campagne de sensibilisation d’envergure régionale dans l’espace UEMOA, en complément des capacités internes de la BCEAO. Cette expertise permettra d’assurer une diffusion large, pédagogique et adaptée des messages relatifs au rôle du BIC, aux droits des usagers sur leurs informations de crédit ainsi qu’aux services et produits mis à leur disposition.

II.2. OBJECTIFS DE LA MISSION

L’objectif général de la campagne de sensibilisation est de contribuer à l’amélioration de l’éducation financière et à l’inclusion financière, à travers une meilleure connaissance et une utilisation accrue des services et outils mis à disposition par le BIC de l’Union.

Les objectifs spécifiques de la campagne de sensibilisation se présentent comme suit :

- Concevoir une stratégie et des supports de communication permettant de vulgariser le rôle du BIC et les services et produits à valeur ajoutée qu'il met à la disposition des usagers et des établissements assujettis ;
- Organiser et mettre en œuvre des activités de sensibilisation et des événements visant à informer les personnes physiques et les usagers des services financiers dans les Etats membres de l'UEMOA sur leurs droits d'accès à l'information de crédit et sur les mécanismes de consultation et de réclamation disponibles ;
- Promouvoir l'utilisation des services de CIWA permettant aux usagers de consulter leur rapport de solvabilité, de suivre leur situation de crédit et de mieux gérer leur relation avec les institutions financières ;
- Renforcer la compréhension du lien entre historique de crédit, comportement de remboursement et accès au financement ;
- Assurer le suivi et l'évaluation des activités de communication mises en œuvre, afin d'apprécier leur portée et leur contribution aux objectifs de la campagne.

II.3. RESULTATS ATTENDUS

Au terme de la mission, les résultats suivants sont attendus :

Résultats attendus	Indicateurs de performance
Une stratégie de communication et de sensibilisation élaborée et validée par la BCEAO	Stratégie de communication produite et validée
Des supports de communication pédagogiques conçus pour la vulgarisation des produits à valeur ajoutée du BIC	Nombre et type de supports produits (brochures, affiches, contenus audiovisuels, supports numériques, etc.)
Des actions de communication et de sensibilisation mises en œuvre auprès du grand public	● Nombre d'activités réalisées (campagnes médias, actions de communication, événements, etc.) ● Nombre de canaux de diffusion mobilisés ● Fréquence de diffusion des messages
Une audience des publics visés par la campagne de sensibilisation atteinte	Audience estimée des campagnes (audience TV/radio, portée digitale, nombre de participants aux activités, etc.)
Un dispositif de suivi et d'évaluation de la campagne mis en place	Rapport final de mise en œuvre présentant les activités réalisées, la portée de la campagne et les recommandations

II.4. MISSION ET RESPONSABILITES DE LA FIRME

Le cabinet de consultants sélectionné aura pour mission principale d'accompagner la Direction des Statistiques de la BCEAO et le BIC dans la conception, l'organisation et la mise en œuvre d'activités de communication et d'événements de sensibilisation visant la vulgarisation des

produits à valeur ajoutée de CIWA, dans le cadre de la Stratégie Régionale d'Inclusion Financière (SRIF 2025-2030).

A ce titre, la firme apportera son expertise technique pour assurer la planification, la coordination, la mise en œuvre et le suivi des actions de communication et de sensibilisation destinées à améliorer la compréhension du rôle du BIC, à promouvoir l'utilisation des services mis à la disposition des usagers et à renforcer l'éducation financière des populations cibles dans la zone UEMOA.

Plus spécifiquement, les responsabilités de la firme incluront, sans s'y limiter, les tâches suivantes :

4.1. Planification et conception de la campagne

- Proposer une approche méthodologique et un plan détaillé de mise en œuvre de la campagne de sensibilisation ;
- Elaborer une stratégie de communication adaptée aux différentes cibles de la campagne, notamment les personnes physiques et usagers des services financiers, d'une part, et les acteurs du secteur financier et économique, d'autre part ;
- Identifier les canaux de communication les plus appropriés pour atteindre efficacement les publics visés ;
- Concevoir les messages clés visant à vulgariser le rôle du BIC, le fonctionnement du partage d'information sur le crédit et les services disponibles pour les usagers ;
- Proposer un calendrier détaillé des activités et événements à organiser dans le cadre de la campagne.

4.2. Production des supports de communication

- Concevoir et produire des supports de communication et de sensibilisation adaptés aux publics cibles (supports audiovisuels, supports numériques, supports imprimés, etc.) ;
- Veiller à la clarté, à l'accessibilité et au caractère pédagogique des messages diffusés ;
- Assurer la cohérence des supports avec l'identité visuelle et les orientations de communication de la BCEAO et de la SRIF.

4.3. Organisation logistique et exécution des activités

- Planifier et organiser les événements et activités de sensibilisation prévus dans le cadre de la campagne ;
- Assurer la gestion logistique des activités (installation des équipements, coordination des prestataires, etc.) ;
- Mettre en place les dispositifs nécessaires à la bonne tenue des activités de sensibilisation (animation, facilitation, supports de présentation, etc.) ;
- Assurer la coordination avec les parties prenantes concernées pour la bonne réalisation des événements.

4.4. Communication et visibilité

- Assurer la diffusion des messages de la campagne à travers les canaux de communication identifiés ;
- Contribuer à renforcer la visibilité des actions menées dans le cadre de la campagne de sensibilisation ;
- Veiller à la bonne promotion des activités organisées et à la participation effective des publics ciblés.

4.5. Suivi et évaluation

- Mettre en place des mécanismes de suivi permettant d'apprécier l'atteinte des objectifs de la campagne ;
- Collecter et analyser les informations relatives à la participation et à la portée des activités de sensibilisation ;
- Produire des rapports périodiques sur l'état d'avancement des activités ;
- Elaborer un rapport final présentant les résultats de la campagne, les principaux enseignements tirés ainsi que des recommandations pour les actions futures.

Dans l'ensemble de ses interventions, la firme veillera à assurer une mise en œuvre efficace et cohérente des activités de communication et de sensibilisation, conformément aux orientations de la BCEAO et aux objectifs de la SRIF.

II.5. LIEU, DUREE DE LA MISSION ET PARTICIPANTS

La durée totale de la mission est estimée à douze (12) mois calendaires, à compter de la date de signature du marché.

Cette période couvrira l'ensemble des phases de la prestation, notamment celles de préparation et de planification de la campagne, la mise en œuvre des activités de sensibilisation et de communication, ainsi que du suivi et de l'évaluation des actions réalisées.

La mission se déroulera principalement au Siège de la BCEAO à Dakar, avec des activités de communication et de sensibilisation déployées dans les États membres de l'Union.

La firme retenue devra donc prévoir la mobilisation des ressources humaines et logistiques nécessaires pour assurer la bonne exécution de la mission pendant toute la durée du contrat.

II.6. DESCRIPTION DES LIVRABLES ET MODALITES DE PAIEMENT

Le Cabinet est tenu de produire les livrables décrits dans le tableau ci-dessous. Il est à noter que les délais de soumission sont fournis à titre indicatif.

Le Cabinet devra soumettre un échéancier avec des délais précis de soumission dans la note de cadrage.

Livrables attendus	**Résultat attendu**	**Durée d'exécution prévisionnelle**	**Condition de paiement** (après approbations des livrables)
Livrable 1 : note de cadrage	➔ Planification et conception de la campagne	T0 + 1 mois	5%

Livrables attendus	**Résultat attendu**	**Durée d'exécution prévisionnelle**	**Condition de paiement** (après approbations des livrables)
Livrable 2 : Supports de communication	➔ Conception des supports de communication (podcast[1], livre électronique, fiche d'information, glossaire) à diffuser sur la chaîne Youtube et le site internet de la BCEAO	T0 + 2 mois	15%
Livrable 3 : Rapport retraçant les modalités effectives de mise en œuvre des campagnes de communication	➔ Diffusion des supports et réalisation des activités ➔ Affichage des Posters[2] dans les hall d'attente des établissements assujettis, sur les écrans d'affichage qui y sont installés ainsi que des panneaux publicitaires public ➔ Réalisation des Spots radios[3] en français, en portugais et dans les principales langues nationales des Etats membres de l'Union ➔ Réalisation des Actions d'influenceurs sur les réseaux sociaux (notamment Facebook et Whatsapp) ➔ Diffusion de Supports de communication sur la chaîne Youtube et le site internet de la BCEAO	T0 + 7 mois	60%
Livrable 4 : Rapport final	➔ Rapport final de mise en œuvre présentant les activités réalisées, la portée de la campagne et les recommandations	T0+10 mois	20%

[1] *Le podcast de la campagne explorera des sujets financiers importants pour les employés, les entrepreneurs et les jeunes adultes. Il examinera et analysera l'opinion des experts, les échecs et les réussites des entrepreneurs, ainsi que des informations destinées à aider les jeunes adultes à prendre de meilleures décisions financières. L'objectif du podcast sera de sensibiliser le public cible sur le rôle et l'importance des BIC et de ses produits à valeur ajoutée.*
Canaux de diffusion : sites internet, intranet, chaînes Youtube, Facebook, X, Linkedin de la BCEAO et autres réseaux sociaux.

[2] *Les posters serviront à informer le grand public sur les produits à valeur ajoutée du BIC. Ils seront affichés dans les établissements de crédit et les institutions de microfinance. Des exemplaires imprimés de chaque poster par pays seront partagés par l'agence de communication avec CIWA pour distribution aux établissements assujettis.*
Canaux de diffusion : affichage dans les établissements assujettis, sites internet, intranet, chaînes Youtube, Facebook, X, Linkedin de la BCEAO et autres réseaux sociaux.

[3] *Les spots audio seront diffusés à travers les radios les plus écoutées de chaque pays de l'Union. Ils seront diffusés en français, en portugais et dans les deux (2) ou trois (3) langues locales de chaque pays.*
Canaux de diffusion : sites internet, intranet, chaînes Youtube, Facebook, X, Linkedin de la BCEAO et autres réseaux sociaux

NB : Le Consultant devra noter que le paiement des frais de services est lié à l'acceptation des livrables individuels par la BCEAO. De plus, tous les rapports seront considérés comme des projets de rapport tant qu'ils ne sont pas examinés et formellement approuvés par la BCEAO.

Tous les rapports seront produits en français.

II.7. PROFILS DU CABINET ET DES INTERVENANTS

II.7.*1. Le profil du cabinet*

Le soumissionnaire devra justifier d'une expérience avérée dans la conception et l'organisation de campagnes de communication ou de sensibilisation. A ce titre, le soumissionnaire devra notamment :

- Justifier d'une expérience professionnelle d'au moins cinq (5) ans dans les domaines de la communication institutionnelle ou de la gestion de campagnes de sensibilisation ;
- Présenter au moins cinq (5) références de missions similaires réalisées au cours des dix (10) dernières années.

En outre, le soumissionnaire devra démontrer qu'elle dispose d'une capacité organisationnelle et logistique adaptée à l'envergure des activités de communication et de sensibilisation prévues dans le cadre du présent marché.

NB : Le soumissionnaire présentera ses principales références, en précisant la nature des prestations similaires réalisées, les lieux, les zones géographiques, les délais, les dates de réalisation ainsi que les budgets associés. Il indiquera également les coordonnées détaillées des représentants des clients bénéficiaires.

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

II.7.*2. Le profil des intervenants*

Le soumissionnaire devra proposer une équipe de personnel clé disposant des compétences et de l'expérience nécessaires pour la réalisation de la mission. L'équipe minimale devra être constituée par les profils suivants :

- Chef de projet événementiel : il sera responsable de la coordination générale de la mission et de la supervision de l'ensemble des activités et devra avoir les qualifications minimales requises :
    - diplôme universitaire (au moins Bac+4 ou équivalent) dans les domaines de la communication, du marketing, de la gestion de projet, de l'événementiel ou dans un domaine connexe ;
    - au moins cinq (5) années d'expérience professionnelle dans la gestion et la coordination de projets événementiels ou de campagnes de communication ;
    - expérience avérée dans l'organisation d'événements institutionnels ou de campagnes de sensibilisation ;
    - capacité avérée de gestion d'équipe et de coordination de prestataires.
- Expert en communication : il sera chargé de la conception de la stratégie de communication, de l'élaboration des messages de sensibilisation et de la supervision de la production des supports de communication et devra avoir les qualifications requises :

- diplôme universitaire (au moins Bac +4 ou équivalent) en communication, marketing, journalisme ou domaine connexe ;
- au moins cinq (5) années d'expérience professionnelle en communication institutionnelle, en conception de campagnes de sensibilisation ou en communication publique ;
- expérience dans la production de supports de communication et dans la gestion de campagnes de communication.

- Responsable logistique / Logisticien : il sera chargé de la préparation opérationnelle et de la gestion logistique des événements et devra avoir les qualifications requises :
  - diplôme universitaire ou formation professionnelle en gestion logistique, gestion d'événements ou domaine connexe ;
  - au moins trois (3) années d'expérience professionnelle dans l'organisation logistique d'événements ou d'activités de grande envergure ;
  - expérience dans la coordination des prestataires techniques et la gestion opérationnelle d'événements.

NB : Le soumissionnaire devra fournir les curriculum vitae individuels de ses intervenants, qui devront comporter leurs formations et qualifications ainsi que leurs domaines de compétences, expériences professionnelles et références dans les domaines pertinents, au regard des objectifs de la mission.

Les curriculum vitae 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.

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

Le personnel-clé est censé avoir un niveau avancé en français et disposer des compétences en rédaction, en présentation et en communication.

II.7.*3.* Le Personnel secondaire

Le Cabinet devra proposer d'autres experts qui contribueront à la mission. Les compétences et qualifications de ces experts seront définies par le Cabinet en fonction de sa compréhension de la mission, dans toute son envergure. Le soumissionnaire devra fournir le CV du personnel secondaire en utilisant le même format que pour le personnel clé. Néanmoins, seul le personnel clé sera pris en considération lors de l'évaluation des critères relatifs à la « qualification et compétence du personnel clé pour la mission ». La pertinence du personnel secondaire sera appréciée dans la méthodologie.

II.8 METHODOLOGIE ET PLAN DE TRAVAIL

Le soumissionnaire doit fournir dans cette section une description détaillée de la manière dont il entend fournir les Services requis conformément aux Termes de Référence (TdR) inclus dans la Demande de Propositions.

Ces informations doivent être suffisamment détaillées pour convaincre le Comité d'évaluation technique que le Cabinet comprend les défis liés à l'exécution des services requis et que son approche, sa méthodologie et son programme de travail pourront lui permettre d'y faire face.

II.9. NORMES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le cabinet retenu exécutera les prestations et remplira ses obligations avec diligence et efficience, conformément aux techniques et pratiques généralement acceptées et d'usage en la matière.

A ce titre, le cabinet produira, à l'entame de la mission, une note de cadrage, précisant l'approche méthodologique, les mécanismes de mise en place ainsi que les séries de formations, le chronogramme détaillé, etc.

Les différentes activités pourront être menées de manière successive et/ou simultanée, selon le cas, et en tenant compte de la cohérence de l'intervention de façon globale.

II.10 MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

Le consultant devra communiquer tous les 15 jours ouvrables, un rapport d'étape mettant en exergue les tâches réalisées, celles en cours ainsi que le niveau d'avancement. Il devra mettre l'accent sur les difficultés rencontrées et les actions correctrices envisagées.
Au besoin, des rencontres seront convoquées par la BCEAO ou à la demande du consultant pour échanger sur des points spécifiques.
Par ailleurs, il vaut de relever que les différents livrables attendus feront l'objet de validation par un Comité de suivi qui sera mis en place à l'issue de la séance de validation de la note de cadrage de la mission.

II.11 MODE DE SELECTION

Le cabinet sera sélectionné suivant le mode de sélection basé sur la Qualité et le Coût (SFQC).

Le processus de sélection, tel que décrit, inclut l'examen et la vérification des qualifications et des performances passées ainsi qu'un contrôle des références du Consultant, avant l'adjudication du Contrat.

TROISIEME PARTIE : LISTE DES FORMULAIRES

<u>Annexe 1</u> : Formulaire de soumission

(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 l'organisation d'une campagne de sensibilisation pour la vulgarisation des produits à valeur ajoutée du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) auprès du grand public**

Nous, soussignés ..... soumettons par la présente, une offre de prix afin de garantir la réalisation des prestations liées à **l'organisation d'une campagne de sensibilisation pour la vulgarisation des produits à valeur ajoutée du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) auprès du grand public**, pour un montant HT de ..... FCFA.

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.

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

Signataire mandaté

Nom et titre du signataire

NB : Pour un Groupement, tous les membres doivent signer le formulaire ou seulement le mandataire, auquel cas le pouvoir habilitant le signataire à signer au nom de tous les membres doit être joint.

<u>Annexe 2</u> : Canevas-type pour l'élaboration de la Proposition technique

La proposition technique du soumissionnaire doit être composée comme suit pour une bonne exploitation des documents :

1. **Documents administratifs**

Les documents administratifs devront comprendre au minimum les informations et documents ci-après :

- une fiche d'informations du soumissionnaire dont le modèle est joint en **Annexe 4** ;
- l'attestation d'immatriculation de la société au registre de commerce ;
- l'attestation de paiement des cotisations à l'Institution de sécurité sociale ;
- l'attestation de paiement des impôts et taxes ;
- l'acte constitutif du groupement signé par les parties, indiquant, en outre, le chef de file dudit groupement (en cas de co-entreprise) ;
- la procuration confirmant que le signataire de la proposition est dûment autorisé à signer la proposition au nom du Cabinet et de ses associés (le cas échéant).

Par ailleurs, le soumissionnaire devra fournir un relevé d'identité bancaire conforme aux normes de codification bancaire internationales.

2. **Présentation du soumissionnaire**

Le soumissionnaire devra indiquer pour chacun des membres du personnel clé:

- le nombre d'années d'expérience ;
- les références similaires du personnel clé en rapport avec la présente mission ;
- les diplômes.

Il devra aussi indiquer :

- le nombre d'année d'expérience du cabinet ;
- les références similaires du cabinet en rapport avec la présente mission ;
- les attestations de bonne exécution du cabinet.

3. **Démarche méthodologique et programme de travail**

Dans cette rubrique, le soumissionnaire devra fournir une description exhaustive de la méthode de réalisation des services requis conformément aux termes de référence inclus dans la Demande de Propositions. Ces informations doivent être suffisamment détaillées pour convaincre le Comité d'évaluation technique que le Cabinet comprend les défis liés à l'exécution des services requis et que son approche et son programme de travail pourront lui permettre d'y faire face.

La proposition technique doit comporter les trois (3) éléments ci-après :

- **Démarche méthodologique** : Ce chapitre présentera la compréhension des objectifs de la mission ainsi que l'approche méthodologique préconisée pour l'exécution des prestations et l'atteinte des résultats escomptés. Le Cabinet y précisera le niveau de détail des livrables et identifiera les défis inhérents à la mission, tout en explicitant la stratégie technique envisagée pour les surmonter. En outre, il dressera l'inventaire des équipements, logiciels et outils techniques requis pour la réalisation des services décrits dans dans les termes de référence ;

- **Programme de travail** : le Cabinet devra indiquer les principales tâches de la mission, leur contenu et leur durée, l'échelonnement des tâches et les liens qui existent entre elles, les étapes principales (y compris les approbations provisoires et définitives par la BCEAO) et les dates de remise des rapports. Le programme de travail proposé doit être en cohérence avec l'approche méthodologique, montrant la compréhension des TDR et sa capacité à les traduire en un programme de travail réaliste. Une liste des documents à produire, y compris les rapports, les plans et dessins techniques et les tableaux à livrer, doit être fournie. Le programme de travail doit respecter le calendrier des activités et des livrables qui figurent dans les TDR ;

- **Organisation et plan de dotation en personnel :** le Cabinet devra proposer la structure et la composition de son équipe professionnelle. Il est encouragé à tenir compte de l'équité et de la diversité dans la composition de son équipe de proposée. Le Cabinet devra énumérer les principaux volets de la mission, le personnel clé et le personnel technique et personnel d'appui proposé.

4. Curriculums vitaes des membres du personnel clé

Les *curriculums vitaes* des membres du personnel clé devront comprendre au minimum les informations comme suit :

- identité ;
- formation (y compris les certifications obtenues) ;
- domaine de compétences ;
- l'attestation de disponibilité du Consultant, le cas échéant.

Annexe 3 : Plan de présentation de la proposition financière

La proposition financière devra suivre le canevas-type ci-après :

PROPOSITION FINANCIÈRE

Je soussigné (Nom, prénom, qualité, adresse)

_____

_____

_____

après avoir pris connaissance de la proposition de service pour assurer l'organisation d'une campagne de sensibilisation pour la vulgarisation des produits à valeur ajoutée du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) auprès du grand public et apprécier la nature et l'ampleur des travaux requis, m'engage à réaliser les prestations, conformément aux termes de référence précités, moyennant un prix global, forfaitaire, ferme et non révisable de F.CFA, ….....(en lettres et en chiffres) hors taxes – hors douane, qui se décompose comme suit :

- Honoraires : ----------
- Frais de logistique : ----------

Sont annexés à la présente proposition :

- le bordereau des prix unitaires (taux de rémunération des interventions, *per diem*, déplacements et titres de transport, nuitées d'hôtel, frais de logistique, etc.) ;
- le projet d'intervention (prévision de temps par type d'intervenant, durées liées au déplacement, qualification des intervenants) ;
- le programme prévisionnel de travail ;
- le relevé d'identité bancaire précisant les coordonnées bancaires (sur 24 caractères) du compte bancaire destiné, le cas échéant, à recevoir le règlement des factures liées à cette prestation ;
- tous les documents d'appréciation et renseignements destinés à répondre aux différents critères d'évaluation demandés dans les Termes de référence.

Annexe 4 : Fiche d'information du Soumissionnaire

Description	Détail			
Dénomination				
Forme juridique				
Année de création / début exercice				
Nature d'activités				
Adresse géographique, Ville, Pays				
Informations Bancaires				
Données Administratives				
Noms	**Numéro**	**Date de délivrance / validité**	**L'Autorité Signataire**	
Régistre de commerce				
Quitus Fiscal				
Attestation de régularité sociale				
Données Financières				
	Année N-1	**Année N-2**	**Année N-3**	
Bilan				
Capitaux propres				
Chiffre d'affaires				
Résultats nets				
Capacité d'autofinancement				
Profil Consultant				
Nom	**Diplôme**	**Certificats spécifiques**	**Résumé parcours**	
Expert 1 :				
Expert 2 :				
Expériences pertinentes antérieures du cabinet/société (nombre fonction de la DP)				
Objet de la mission	**Références client**[4]	**Valeur contrat**	**Période**	**Détail des prestations**[5]

[4] (Fournir les coordonnées d'au moins de (2) personnes susceptibles de fournir des informations substantielles sur le type de travail effectué et la qualité du travail. Pour chaque référence, indiquer un contact, son poste, son adresse, son numéro de téléphone et son courriel.

[5] Faire une description du Projet ; une description des demandes de mobilisation du projet et de la manière dont votre cabinet a géré les besoins administratifs, logistiques et financiers requis pour cette mobilisation ; une description des services effectivement rendus par votre personnel dans le cadre de la mission.

Le soumissionnaire est tenu de consigner, dans le tableau mentionné précédemment, les renseignements relatifs aux missions pertinentes qu'il a menées à bien, portant sur des projets dont la nature est similaire à celle des prestations requises dans le cadre de la présente procédure, notamment en ce qui concerne leur contenu, leur complexité, leur valeur, leur durée ainsi que leur volume.