

APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT / PRÉQUALIFICATION DES PRESTATAIRES DE SERVICES FINANCIERS (PSF)

Tearfund en RDC : Dans le cadre de la mise en œuvre de ses programmes d'assistance humanitaire et de développement en République Démocratique du Congo (notamment dans ses différentes provinces), Tearfund déploie des interventions basées sur le transfert monétaire à usage multiple (TEUM) ainsi que d'autres activités d'assistance monétaire et par coupons (CVA). L'objectif est d'apporter une réponse rapide, flexible et digne aux besoins essentiels des populations vulnérables affectées par les crises socio-économiques et sécuritaires. C'est dans cette optique que Tearfund cherche à préqualifier des prestataires de services financiers disposant de la capacité et d'une expérience démontrée dans ce domaine. Seuls les soumissionnaires remplissant ces critères seront pris en compte pour le processus d'évaluation.

CATÉGORIES : CONTRAT DE PRÉQUALIFICATION

Référence : TF-RDC-2026-009-AMI-Cash Transfert

Les documents suivants sont obligatoires pour tous les soumissionnaires (Personnes Physiques ou Morales) et doivent être soumis :

- Documents administratifs et légaux (pour les personnes morales)
- Copie d'une pièce d'identité (passeport ou carte d'électeur) pour les personnes physiques
- Offre technique (conformément aux termes de référence)
- Offre financière (conformément aux termes de référence)
- RIB (Relevé d'Identité Bancaire)
- Documents relatifs à la sécurité et à la conformité

Les fournisseurs intéressés doivent communiquer leur adresse e-mail dans les différents bureaux de Tearfund ou envoyer une demande à l'adresse e-mail suivante : **drc-procurement@tearfund.org** afin de solliciter l'accès à la plateforme Coupa (base de données d'achats). Cet accès leur permettra de postuler en ligne.

Note importante : Aucun dossier physique (format papier) ne sera accepté. Toutes les soumissions doivent se faire exclusivement en ligne via la plateforme Coupa, au plus tard le 12 octobre 2026 à 17 h 00.

Tearfund se réserve le droit d'accepter ou de rejeter les soumissions, que ce soit en totalité ou en partie, et n'est sous aucune obligation de justification à ce sujet.

NB : TEARFUND NE DEMANDE NI NE PERÇOIT DE FRAIS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT À AUCUN STADE DU PROCESSUS DE SÉLECTION (DÉPÔT ET TRAITEMENT DES SOUMISSIONS). L'ACCÈS À LA PLATEFORME COUPA EST TOTALEMENT GRATUIT.

À cet effet, nous vous appelons à la plus grande vigilance et au refus systématique de toute sollicitation financière de la part de prétendants agents de Tearfund. Les seules personnes habilitées vous contacteront exclusivement via l'adresse e-mail suivante : **drc-procurement@tearfund.org**.

Pour Tearfund en RDC / Département Logistique



TDR POUR APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT / PRÉ QUALIFICATION DES PRESTATAIRES DE SERVICES FINANCIERS (PSF) POUR LES PROGRAMMES DE TRANSFERTS MONÉTAIRES EN FAVEUR DES MÉNAGES DÉPLACÉES ET VULNÉRABLES.

Organisation	: Tearfund RDC
Type de procédure	: Appel à manifestation d'intérêt / Préqualification
Secteurs concernés	: Transferts monétaires (CVA et TEUM)
Prestataires ciblés	: Banques, IMF, COOPEC et autres prestataires financiers légalement autorisés
Référence de l'AMI	: TF-RDC-2026-009-AMI- Cash Transfert.
Zones d'intervention	: Nord-Kivu, Sud-Kivu, Ituri et autres provinces de la RDC
Durée envisagée de l'accord-cadre	: 3 ans.

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION :

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses programmes d'assistance humanitaire et de développement en République Démocratique du Congo (notamment dans les provinces de la RDC), Tearfund déploie des interventions basées sur le transfert monétaire à usage multiple (TEUM) ainsi que d'autres activités de Cash and Voucher Assistance (CVA) pour apporter une réponse rapide, flexible et digne aux besoins essentiels des populations vulnérables affectées par les crises socio-économiques et sécuritaires. Les objectifs spécifiques de cette assistance en espèces polyvalente sont de lutter contre l'insécurité alimentaire aiguë des ménages déplacés, retournés et autochtones extrêmement vulnérables ainsi que de renforcer leur résilience et répondre à leurs besoins les plus urgents des ménages déplacés, retournés et autochtones extrêmement vulnérables.

La réalisation efficace et sécurisée des opérations de distribution monétaire sur le terrain dépend étroitement de la disponibilité, de la fiabilité et de la conformité légale des prestataires de services financiers et logistiques locaux.

Lors des précédents cycles de distribution, plusieurs contraintes opérationnelles ont été identifiées, notamment des délais administratifs dans le traitement des tranches de paiement, des exigences réglementaires bancaires complexes (vérification du capital social, parts sociales et gouvernance des entités), ainsi que des risques sécuritaires et de redevabilité (pressions locales, risques d'extorsion et tracasseries sur les axes de déplacement). Ces contraintes peuvent avoir un impact direct sur la rapidité de l'assistance et, par conséquent, sur la capacité de Tearfund à répondre à temps aux besoins des populations affectées.

Afin d'anticiper ces contraintes, de garantir le respect des normes de gestion financière et d'assurer une réponse humanitaire agile et continue, Tearfund souhaite constituer une **base de données de**

prestataires de services financiers préqualifiés qui pourront être mobilisés plus rapidement en fonction des besoins des programmes et des zones d'intervention.

La signature de contrats-cadres avec ces prestataires permettra de :

- Fluidifier le processus d'approvisionnement et de paiement en réduisant les délais de contractualisation lors du déclenchement des opérations ;
- Garantir la conformité administrative et juridique des partenaires financiers conformément aux exigences des bailleurs de fonds et du cadre réglementaire bancaire en RDC ;
- Renforcer les mécanismes de sécurité, de redevabilité et de protection des bénéficiaires lors des opérations de paiement sur le terrain (gestion des risques d'extorsion et traçabilité des flux).

C'est dans ce cadre que les présents Termes de Référence (ToR) sont élaborés afin de sélectionner, d'évaluer et de répertorier des prestataires disposant des capacités juridiques, financières, techniques, logistiques, géographiques et sécuritaires nécessaires pour accompagner Tearfund dans ses opérations de transferts monétaires (CVA).

Selon le contexte propre à chaque zone d'intervention et les financements accordés par les bailleurs de fonds, les zones ciblées ainsi que les allocations allouées par ménage sont susceptibles de varier.

Pour y arriver, Tearfund cherche à sélectionner les institutions financières bancaires (banque) ou non bancaires (IMF, COOPEC) en vue de faciliter les transferts des fonds en faveur des bénéficiaires qui seront ciblés dans la zone précitée.

Il est demandé à cet effet aux institutions financières bancaires et non bancaires intéressées, des villes du **Nord-Kivu, Sud-Kivu, Ituri et dans d'autres provinces de la RDC** de bien vouloir soumettre sous pli fermé tout en garantissant leurs capacités techniques et financières ainsi que les prestations à moindre coût pour les services de transferts sollicités par Tearfund.

Chaque PSF devra préciser clairement les provinces, territoires, villes et localités qu'il est réellement en mesure de couvrir, ainsi que les modalités de cette couverture.

2. OBJECTIFS

2.1. Objectif général

L'objectif général de cette pré qualification est de constituer une base de Prestataires de Services Financiers fiables et compétents, capables d'accompagner Tearfund dans la mise en œuvre de ses programmes de transferts monétaires en RDC, conformément aux standards humanitaires et aux procédures internes de l'organisation.

2.2. Objectifs spécifiques

La démarche de pré qualification vise notamment à :

- identifier des PSF légalement autorisés à exercer en RDC ;
- évaluer leur capacité à effectuer des paiements en espèces et/ou par voie électronique ou mobile money ;

- vérifier leur capacité financière et leur aptitude à préfinancer les opérations lorsque cela est requis ;
- identifier les prestataires disposant d'une couverture géographique adaptée ;
- réduire les délais administratifs lors des futures distributions ;
- renforcer la sécurité des fonds et des bénéficiaires ;
- améliorer l'accès aux services financiers pour les populations vulnérables ;
- renforcer la traçabilité et la redevabilité des paiements ;
- disposer d'un réseau de PSF pouvant être mobilisés rapidement dans différentes provinces.

3. NOMBRE DES BENEFICIAIRE

Les nombres des ménages bénéficiaires varient selon les zones et selon les projets, néanmoins chaque ménage sera représenté par son responsable,

4. MODALITÉS DE PAIEMENT

- Distribution Physique d'espèces (Cash Direct) et/ou mobile money.
- Présentation de preuve (évidence) de transfert
- Le fournisseur ou ses représentants assureront la distribution du cash (monnaie) et ou transfert électronique en collectionnant les évidences de réception de fonds par les bénéficiaires.

5. PÉRIODE DE DISTRIBUTION D'ESPÈCES (TEUM) via l'IMF

1. La période de distribution sera établie en fonction du calendrier de mise en œuvre du projet.
2. Le calendrier détaillé de distribution TEUM sera défini en fonction des périodes prévues pour les opérations.

6. SERVICES ATTENDUS DES PSF

En fonction des besoins de chaque programme, les PSF pourront être sollicités pour fournir différents services.

1. Paiements en espèces (Cash Direct)

Le PSF pourra être appelé à :

- mettre les liquidités nécessaires à disposition ;
- assurer, lorsque nécessaire, le transport sécurisé des fonds ;
- effectuer les paiements individuels aux bénéficiaires ;
- vérifier l'identité des bénéficiaires ;
- organiser les files et les flux de paiement ;
- assurer le rapprochement financier ;

- restituer les fonds non distribués dans les conditions convenues.

2. Paiements électroniques et mobile money

Selon la solution retenue, le PSF pourra assurer :

- le transfert direct des fonds aux bénéficiaires ;
- l'ouverture ou l'activation des comptes ou wallets lorsque nécessaire ;
- la vérification de l'identité ;
- l'assistance aux bénéficiaires ;
- la gestion des transactions échouées ;
- le suivi des paiements ;
- le rapprochement électronique des transactions.

3. Services complémentaires

Le PSF pourra également fournir :

- des rapports financiers ;
- les preuves de paiement ;
- un appui à la gestion des réclamations liées aux paiements ;
- un support technique ;
- des agents présents dans les zones de distribution ;
- une assistance adaptée aux bénéficiaires vulnérables.

7. CONDITIONS DE PARTICIPATION :

Les critères des soumissionnaires institutions financières bancaires et non bancaires sont les suivants :

7.1. Statut légal et conformité réglementaire

Le PSF devra :

- ❖ être agréé ou autorisé par la Banque Centrale du Congo (BCC) ou par l'autorité compétente selon sa catégorie ;
- ❖ disposer d'une licence ou autorisation valide ;
- ❖ être légalement établi en RDC ;
- ❖ respecter les obligations réglementaires qui lui sont applicables ;
- ❖ fournir les documents légaux et réglementaires demandés.

Preuves attendues : copie de l'agrément ou de la licence, certificats et autres documents officiels pertinents (Registre du commerce, Numéro d'impôt, identification national, Releve d'identité bancaire, Attestation de situation fiscale à jour etc...),



7.2. Présence physique dans les zones d'intervention

- ❖ Lorsque cela est applicable, le PSF devra disposer **une ou cinq agences, bureaux, points de service ou structures opérationnelles** ou partenaires dans la zone concernée en vue d'une facilité de distribution de proximité (réception par les bénéficiaires et Tearfund) ;
- ❖ Avoir une capacité technique de guichets mobiles offrant le pouvoir de servir un nombre important des ménages répartis dans les entités ciblées, dont les localités des zones d'interventions ;
- ❖ Le prestataire devra préciser : l'adresse de ses agences ou points de service ; leurs coordonnées ; les horaires d'ouverture ; les services disponibles ; la capacité de liquidité ; la distance par rapport aux principaux sites d'intervention.

7.3. Expérience avec les organisations humanitaires

Le PSF devra démontrer une expérience pertinente dans la fourniture de services financiers à des ONG, agences humanitaires, organisations internationales ou programmes de développement.

- ❖ Une expérience d'au **moins cinq ans** est souhaitée.
- ❖ L'expérience dans les domaines suivants constituera un atout : transferts monétaires ; Emergency Cash ; Cash and Voucher Assistance ; mobile money ; paiements de masse ; distributions humanitaires ; paiement de bénéficiaires vulnérables.
- ❖ **Documents pouvant être demandés** : contrats antérieurs ; attestations de bonne exécution ; références de clients institutionnels ; liste des principaux projets réalisés.

7.4. Capacité financière

Le PSF devra démontrer qu'il dispose d'une capacité financière suffisante pour accompagner des opérations humanitaires de grande ampleur.

- ❖ À titre indicatif, il devra être en mesure de gérer une opération pouvant atteindre **1 000 000 USD** par cycle de distribution, en espèces et/ou mobile money, conformément au calendrier des opérations (réparti en trois ou quatre tranches selon les zones ciblées par le projet) ;
- ❖ Le PSF devra notamment démontrer sa capacité à mobiliser les liquidités ; sa capacité de préfinancement ; ses limites transactionnelles ; sa capacité à mobiliser rapidement les fonds ; l'étendue de son réseau financier ; sa capacité à gérer les périodes de forte demande.
- ❖ Tearfund pourra demander tout document financier jugé nécessaire pour apprécier cette capacité.

7.5. Capacité de préfinancement

Afin de réduire les délais de mise à disposition de l'assistance, Tearfund pourra demander au PSF de préfinancer les montants nécessaires à certaines opérations, lorsque les conditions contractuelles le prévoient.

Sous réserve du respect des procédures contractuelles et financières applicables, Tearfund prévoit, à titre indicatif, de rembourser les montants effectivement distribués dans **un délai maximal de 72 heures** après réception et validation des pièces justificatives requises.

- ❖ Chaque PSF devra préciser : le montant maximal qu'il peut préfinancer ; la durée maximale du préfinancement ; les conditions applicables ; les éventuels frais ; les garanties ou documents exigés.

7.6. Capacité logistique

Le PSF devra démontrer sa capacité à mobiliser les liquidités dans les zones ciblées ; assurer le transport sécurisé des fonds ; **organiser des paiements simultanés sur plusieurs sites** ; mobiliser du personnel supplémentaire lorsque nécessaire ; intervenir dans des zones difficiles d'accès ; assurer la continuité des services.

- ❖ Pour les **paiements en espèces (cash direct)**, le prestataire devra disposer de procédures appropriées pour la gestion, le stockage et la sécurisation des fonds.

7.7. Couverture géographique

- Chaque PSF devra fournir une liste actualisée de ses points de service précisant notamment : les provinces couvertes ; les territoires ; les villes et localités ; les zones rurales couvertes ; les agences ; les points de paiement ; le réseau d'agents ; la couverture mobile money, le cas échéant.
- **Une attention particulière sera accordée aux prestataires capables d'intervenir dans les zones humanitaires éloignées ou difficiles d'accès.**

7.8. Sécurité et gestion des risques

- Le PSF devra disposer de procédures permettant de limiter les risques liés au transport des fonds, stockage des liquidités, paiements sur les sites, déplacements du personnel, rassemblements de bénéficiaires et incidents sécuritaires.
- Il devra notamment démontrer l'existence de procédures relatives à la gestion des risques, transport sécurisé, gestion des incidents, continuité des activités, protection du personnel et des fonds.
- Dans les zones présentant des risques élevés, le PSF devra être capable de travailler en coordination avec Tearfund et les autorités compétentes.

7.9. Redevabilité et protection des bénéficiaires

- ❖ Le PSF devra respecter les principes fondamentaux de confidentialité, non-discrimination, dignité des bénéficiaires, protection des données, prévention de la fraude ; lutte contre la corruption ; prévention de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels (PSEAH).
- ❖ Le prestataire devra également disposer d'un mécanisme permettant aux bénéficiaires de signaler notamment : une erreur de paiement, un paiement incomplet, une transaction non reçue, un comportement inapproprié d'un agent, des frais non autorisés, une fraude ou tentative de fraude.

7.10. Protection des données

Le PSF devra garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles qui lui seront communiquées dans le cadre des activités de Tearfund.

- ❖ Les données devront être utilisées uniquement dans le cadre autorisé, protégées contre tout accès non autorisé, conservées pendant la période prévue par les exigences contractuelles et uniquement avec les personnes dûment autorisées.
- ❖ Le PSF devra également respecter les dispositions applicables en matière de protection des données et les exigences spécifiques de Tearfund.

8. LES ENGAGEMENTS DE TEARFUND

- ❖ Un protocole/contrat avec l'institution financière et/ou bancaire sélectionnée sera préparé et signé en bonne et due forme décrivant les dispositions pratiques en rapport avec le marché où l'on pourra clairement définir entre autres :
 - Description succincte du marché (tous ses contours)
 - Cautionnement et garantie exigés : Approvisionnement par Tearfund de son compte ouvert à l'agence de l'institution financière sélectionnée ;
 - Modalités essentielles de paiement pour préserver la discrétion
 - Gestion des réclamations des bénéficiaires/Tearfund ;
 - Type de pouvoir : mandataires habilitées
 - Autres conditions particulières si nécessaires
 - Procédures de recours
- ❖ Tearfund se réserve le droit, conformément à ses procédures internes de demander des informations ou documents complémentaires, vérifier l'authenticité des documents fournis, contacter les références communiquées, d'effectuer des visites de vérification, de rejeter tout dossier incomplet ou non conforme, de ne pas attribuer de contrat à un PSF préqualifié lorsque

les conditions opérationnelles ne sont pas réunies, de suspendre ou de retirer un PSF de la base de données en cas de mauvaise performance ou de non-conformité.

- ❖ La préqualification ne crée donc aucune obligation pour Tearfund de conclure un contrat avec un prestataire retenu.

9. GRILLE INDICATIVE D'ÉVALUATION

Critère	Pondération
Conformité légale et agrément	10 %
Expérience avec les ONG	15 %
Expérience Cash/CVA	10 %
Capacité financière	15 %
Capacité de préfinancement	15 %
Couverture géographique	10 %
Capacité logistique	10 %
Sécurité et gestion des risques	5 %
Redevabilité et protection des bénéficiaires	5 %
Tarification/coût des services	5 %
TOTAL	100 %

10. INDICATEURS DE PERFORMANCE DES PSF

Lors des futures opérations, Tearfund pourra suivre la performance des PSF à travers des indicateurs tels que :

Indicateur	Cible indicative
Taux de paiements réussis	≥ 98 %
Respect du calendrier	≥ 95 %
Taux d'erreurs de paiement	≤ 2 %
Plaintes liées au PSF	Niveau minimal
Rapports transmis dans les délais	100 %
Rapprochement financier	100 %
Fonds non distribués restitués	100 %
Incidents de sécurité majeurs	0
Frais non autorisés	0

Ces indicateurs pourront être ajustés en fonction des caractéristiques et des exigences de chaque contrat.

11. CONSTITUTION DU DOSSIER DE SOUMISSION ET CALENDRIER

- A. Sur base de cette Note d'Orientat

- **Documents administratifs** : lettre de manifestation d'intérêt, certificat d'enregistrement, licence ou agrément BCC, documents fiscaux applicables, (RCCM, D'identification national, Numéro d'impôt, relevé d'identité bancaire, statut de l'organisation, organigramme etc...
- **Documents techniques** : présentation du PSF, expérience avec les ONG et organisations humanitaires, preuves de contrats similaires, références professionnelles, couverture géographique, description des services Cash/mobile money, procédures de paiement.
- **Documents financiers** : états financiers ou documents équivalents, preuve de capacité financière, capacité maximale de préfinancement, conditions de remboursement, grille tarifaire et frais proposés.
- **Documents relatifs à la sécurité et à la conformité** : politique de lutte contre la fraude, procédures de gestion et de sécurisation des fonds, procédures de gestion des risques, politique de protection des données, politique PSEA et/ou Code de conduite, lorsqu'applicable.

B. Le dossier devra permettre à Tearfund de répondre clairement aux questions suivantes : Qui êtes-vous ? Où êtes-vous présents ? Quelles prestations pouvez-vous fournir ? Quelle capacité de préfinancement pouvez-vous mobiliser ? Combien coûtent vos services ? Comment sécurisez-vous les fonds et les paiements ? Comment protégez-vous les bénéficiaires et leurs données ?

C. La période d'exécution du projet prendra effet à compter de la date de signature du protocole d'accord avec Tearfund, les modalités précises étant définies dans le contrat final,

D. **Aucun dossier sous format papier ne sera accepté. Toute soumission se fera en ligne sur la plateforme Coupa au plus tard le 12 octobre 2026.**

Pour toute demande de renseignement et/ou d'appui, merci de vous adresser à l'adresse électronique suivante : drc-procurement@tearfund.org.

E. **Le processus pourra** se dérouler selon les étapes suivantes :

- Publication de l'appel à manifestation d'intérêt
- Réception des dossiers
- Vérification administrative
- Évaluation technique et financière
- Vérification des références
- Due diligence du PSF
- Évaluation des capacités opérationnelles
- Visite des agences ou points de service, si nécessaire
- Approbation de la liste des PSF préqualifiés
- Constitution de la base de données fournisseurs
- Contractualisation ou accord-cadre selon les besoins
- Mobilisation pour les futures opérations de distribution

F. Pour des renseignements complémentaires, vous pouvez également nous contacter au +243 8119739642 et ou 813148666.

NB: TEARFUND NE DEMANDE NI NE PERÇOIT DE FRAIS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT À AUCUN STADE DU PROCESSUS DE SÉLECTION (DEPÔT ET TRAITEMENT DE SOUMISSIONS). L'ACCÈS À LA PLATE FORME COUPA EST GRATUIT.

Pour ce faire nous vous recommandons à la vigilance et au refus systématique de tout "prétendu agent de Tearfund" vous demandant de l'argent pour votre dossier de soumission. Les seules personnes habilitées vous contacterons via l'adresse mail suivante:

drc-procurement@tearfund.org .

Préparé par:

Freddy KUTAKA

Approuvé par:

Meschac Bondo Samba

Cash Transfer Officer

Integrated Programme Manager

Legende:

- TEUM : Transfert monétaire à usage multiple
- CVA : Cash and Voucher Assistance
- IMF : Institution de Micro Finance
- PSF: Partenaire des Services Financiers
- BCC: Banque Centrale du Congo
- RDC: République Democratique du Congo
- ONG: Organisation Non Gouvernementale
- RCCM: Registre du Commerce et du Crédit Mobilier
- PSEA: Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels
- COOPEC: Coopérative d'Epargne et de Crédit
- AMI: Avis de Manifestation d'Interet

