world relief

DOSSSIERS DE CONSULTATIONS DES PRESTATAIRES

Appel d'offres / demande de propositions — Services financiers pour transferts monétaires | Projet IHACAPH

Avis de consultation

Élément	Information
Organisation contractante	World Relief Haïti
Référence de consultation	WRH-IHACAPH-2026-RFP-SFTM-001
Date de publication	13 Novembre 2026
Date limite de soumission	23 Novembre 2026 (16h, Heure d'haiti)
Adresse/canal de dépôt	wrhprocurement@wr.org
Date limite des questions	17 Novembre 2026
Adresse de contact pour les questions	FRusanganwa@wr.org ; AMassena@wr.org
Durée de validité des offres	10 jours calendaires à compter de la date de soumission
Langue de l'offre	Français

World Relief invite les prestataires de services financiers légalement habilités en Haïti à soumettre une offre technique et financière pour la fourniture de services de paiement dans les communes de Saint-Jean-du-Sud, Maniche, Cavaillon et Saint-Louis-du-Sud. Les soumissionnaires peuvent préciser les communes et les flux qu'ils sont effectivement capables de couvrir. World Relief pourra retenir un ou plusieurs prestataires, conformément aux règles d'approvisionnement applicables.

1. Contexte du projet et objet du marché

Dans le cadre du programme Integrated Humanitarian Assistance for Crisis-Affected Populations in Haiti (IHACAPH), financé par le Département d'État des États-Unis et mis en œuvre au sein d'un consortium dirigé par Mercy Corps, World Relief prévoit des transferts monétaires et des bons électroniques pour soutenir des ménages vulnérables et des commerçants dans le département du Sud.

Le présent dossier vise à obtenir des propositions détaillées de prestataires capables de fournir des paiements sécurisés, rapides, accessibles et traçables, avec un dispositif fiable de service client, de protection des données et de gestion des incidents.

2. Portée indicative des services

Type de service	Population / cycles	Valeur indicative
Transferts inconditionnels	1 500 ménages × 2 cycles × 120 USD	360 000 USD
E-vouchers semences	1 500 ménages × 1 cycle × 120 USD	180 000 USD
Appui conditionnel commerçants	40 commerçants × 2 cycles × 200 USD	16 000 USD

TOTAL	3 flux distincts	556 000 USD hors frais PSF

Note : Les valeurs indiquées correspondent aux fonds à distribuer, non au budget des frais de service. Elles ne constituent ni une garantie de volume ni un engagement de commande. Les prestataires doivent détailler séparément leurs frais et préciser les modalités qu'ils proposent de couvrir.

3. Zones et couverture géographique des services et accessibilité

- Saint-Jean-du-Sud ; Maniche; Cavaillon ; Saint-Louis-du-Sud (département du Sud).
- Joindre la liste des points de service, adresses/localités, horaires, contacts professionnels, capacité estimée et disponibilité de liquidités.
- Indiquer les sections communales non desservies, les distances ou contraintes d'accès et les solutions alternatives possibles.
- Toute couverture annoncée pourra faire l'objet d'une vérification terrain avant attribution.

4. Description détaillée des prestations attendues

4.1 Paiements monétaires

- Exécuter les instructions de paiement autorisées par World Relief, selon les listes validées et les montants définis par cycle.
- Garantir le versement intégral au bénéficiaire, sans frais ou retenues non autorisés.
- Décrire les procédures et conditions d'enrôlement des bénéficiaires, les exigences en matière d'identification et de vérification KYC (Know Your Customer), les modalités d'accès et d'utilisation des téléphones et cartes SIM, ainsi que les solutions alternatives prévues pour les bénéficiaires ne disposant pas de téléphone ou n'ayant pas accès aux services de télécommunication.
- Mettre à disposition une preuve de paiement et un statut vérifiable pour chaque transaction.

4.2 Bons électroniques pour semences

- Décrire la capacité à émettre des e-vouchers restreints, à contrôler les produits éligibles et à gérer les fournisseurs agréés.
- Présenter les procédures d'activation, d'utilisation, d'annulation, de remboursement et de règlement des vendeurs.
- Fournir une piste d'audit permettant le suivi des bons, de leur utilisation et des transactions des fournisseurs.

4.3 Appui conditionnel aux commerçants

- Expliquer comment le prestataire traite deux paiements conditionnels de 200 USD par commerçant sur instruction écrite de World Relief.
- Décrire les justificatifs et les statuts de paiement transmis pour chaque cycle.

4.4 Assistance et gestion des incidents

- Mettre en place un interlocuteur dédié, une assistance accessible en créole haïtien et un circuit d'escalade.
- Décrire la gestion des paiements échoués, des erreurs de numéro, des comptes inactifs, des pertes, des fonds non retirés et des remboursements.
- Prévoir un traitement confidentiel des plaintes et un référencement sécurisé des alertes sensibles vers les mécanismes de World Relief.

5. Exigences de qualité, sécurité et accessibilité

- Capacité démontrée à maintenir une liquidité suffisante pendant les périodes de paiement et à gérer les pics de demande.

- Plan de continuité en cas de panne de réseau, incident de sécurité, catastrophe naturelle ou rupture de liquidité.
- Protection des données : accès limité, transmission sécurisée, confidentialité, conservation proportionnée et notification rapide des incidents.
- Respect des principes de protection, de prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PSEAH), de non-discrimination et de prévention de la fraude.
- Mesures d'accessibilité pour les personnes âgées, les personnes handicapées et les participants rencontrant des difficultés de mobilité ou de connectivité.
- Sensibilisation claire des participants aux modalités, points de retrait, montants et mécanismes de réclamation.

6. Rapports et livrables du prestataire

Livrable attendu	Contenu minimal
Plan de déploiement	Couverture, calendrier, agents, liquidités, risques et plan de secours.
Rapport par cycle	Identifiant de transaction, statut, montant, date, point de service, échecs et corrections ; format sécurisé.
Rapport d'incidents	Nature, date, impact, mesure corrective et statut de résolution ; données minimisées.
État de rapprochement	Montants autorisés, payés, non retirés, annulés, remboursés et frais associés.
Rapport final de prestation	Bilan des opérations, anomalies, plaintes agrégées et recommandations.

Note : Les formats, fréquences exactes et délais de remise seront précisés dans le contrat après validation des capacités proposées.

7. Conditions d'éligibilité et pièces administratives

- Document prouvant l'existence légale et, le cas échéant, autorisation/agrément requis pour la prestation proposée en Haïti.
- Fournir les documents administratifs et fiscaux en cours de validité, conformément aux exigences légales et réglementaires applicables au prestataire, notamment la patente, le quitus fiscal et le Numéro d'Identification Fiscale (NIF), selon son statut juridique et fiscal.
- Présentation de l'entreprise, structure de propriété et coordonnées du représentant habilité.
- Références de prestations comparables, idéalement en transferts humanitaires, avec coordonnées de clients pouvant être contactés.
- Déclaration des sous-traitants/agents impliqués, ainsi que des éventuels conflits d'intérêts.
- Acceptation de se soumettre aux vérifications de conformité et de diligence raisonnable requises.

8. Contenu de l'offre technique

- La Présentation du modèle de paiement proposé pour chacun des trois flux et des communes couvertes.
- Une Carte/tableau détaillé des points de paiement, réseau disponible, horaires, capacité et mécanisme de réapprovisionnement.
- La Description du parcours bénéficiaire, de l'identification, des reçus, du reporting et des contrôles antifraudes.
- La Politique de protection des données, modalités de transfert sécurisé et gestion des incidents.
- Le Plan de continuité, dispositif d'assistance et mesures de sauvegarde/PSEAH.

- Le Calendrier de mise en place et exigences préalables à la première distribution.
- Des Exemples anonymisés de rapports de transaction et de rapprochement.

9. Offre financière

L'offre financière devra présenter de manière claire, détaillée et transparente les éléments suivants :

- **Devise et fiscalité :** préciser la devise de cotation ainsi que les taxes et autres prélèvements applicables.
- **Conversion monétaire :** décrire les modalités de conversion des devises, le taux de change appliqué, sa source de référence et les éventuels frais associés, ainsi que les montants minimums de transaction, le cas échéant.
- **Facturation et frais :** préciser les conditions et modalités de facturation, ainsi que l'ensemble des frais et charges qui seraient supportés par World Relief Haiti.
- **Transparence des coûts :** tout coût ou frais insuffisamment détaillé ou non explicitement mentionné dans l'offre pourra faire l'objet d'une demande de clarification de la part de World Relief Haiti.

10. Modalités d'examen des propositions

Les offres seront examinées en deux temps :

1. Etape 1. Vérification de la recevabilité administrative, de la conformité et de l'éligibilité ;
2. Etape 2 : Evaluation technique et financière approfondie des offres admissibles.

L'analyse portera sur la couverture et l'accessibilité réelles, la capacité opérationnelle et les liquidités, la sécurité et la conformité, le coût complet, la traçabilité et la qualité de l'assistance. World Relief se réserve la possibilité de demander des clarifications, de visiter les points de service et d'organiser une démonstration avec données fictives.

Les pondérations et règles d'attribution seront communiquées ou confirmées par l'équipe Achats avant publication, conformément à la procédure applicable. Aucun prestataire ne sera sélectionné sur la seule base du prix le plus bas.

11. Conditions contractuelles essentielles

Les conditions suivantes s'appliqueront à toute contractualisation avec les prestataires sélectionnés :

- **Approbations préalables :** Toute contractualisation sera subordonnée à l'obtention des approbations internes requises par World Relief Haiti et, le cas échéant, à celles du consortium ou des partenaires concernés.
- **Accord de niveau de service (SLA) :** Un accord de niveau de service (Service Level Agreement – SLA) sera établi afin de définir clairement les délais d'exécution, les responsabilités respectives des parties, les indicateurs de performance, les modalités de gestion et de sécurisation des fonds, le traitement des incidents ainsi que les procédures de rapprochement et de réconciliation financière.
- **Protection des données et confidentialité :** Le prestataire devra se conformer aux exigences applicables en matière de protection des données personnelles, de sécurité de l'information, de sauvegarde, de conformité réglementaire et de confidentialité. Il devra notamment mettre en place des mesures appropriées pour prévenir tout accès, utilisation, divulgation ou perte non autorisés des données.

- **Confidentialité des listes de bénéficiaires :** Aucune liste nominative réelle de participants ou de bénéficiaires ne sera communiquée au prestataire avant la validation des mesures de sécurité, des dispositions relatives à la protection des données et la signature du contrat ou des accords requis.
- **Modalités de sélection et d'attribution :** World Relief Haiti se réserve le droit de sélectionner un ou plusieurs prestataires, pour une ou plusieurs communes, selon une ou plusieurs modalités de paiement, ou toute combinaison jugée la plus appropriée aux besoins opérationnels du programme. La sélection pourra notamment tenir compte de la couverture géographique, des capacités opérationnelles, des coûts, de la sécurité et de la qualité des services proposés.

12. Soumission et demandes de clarification

Les soumissionnaires transmettront leur offres techniques, leurs offres financières et les pièces administratives par le canal indiqué dans l'avis de consultation, avant la date et l'heure limites.

Toute question relative au présent dossier doit être adressée par écrit à la même adresse avant la date limite des questions. Aucune proposition transmise à une adresse non autorisée ne sera jugée recevable sans validation préalable du département des Opérations.

Aucune proposition transmise à une adresse non autorisée ne doit être considérée comme recevable sans validation des Opérations.

Annexe A — Fiche de couverture géographique (à remplir)

Commune	Point de service / localité	Modalité	Horaires	Liquidité / capacité
Saint-Jean-du-Sud				
Maniche				
Cavaillon				
Saint-Louis-du-Sud				

Annexe B — Tableau de conformité (à remplir)

Exigence	Oui / Non / Partiel	Référence / preuve
Autorisation légale applicable		
Couverture géographique démontrée		
Liquidités et continuité		
Traçabilité et reporting		
Protection des données		
Gestion des plaintes		
Sauvegarde et PSEAH		
Capacité e-voucher (si proposée)		

Annexe C — Déclaration du soumissionnaire

Je soussigné(e) [nom, fonction], agissant pour le compte de [raison sociale], certifie que les informations transmises sont exactes, que l'entreprise est habilitée à fournir les services proposés et qu'elle accepte les vérifications de conformité et les exigences essentielles de confidentialité et de sauvegarde décrites dans le présent dossier.

Nom et fonction : _____ Signature : _____ Date : _____