AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES

TERMES DE REFERENCE

ETUDE SUR L'IMPACT DES SERVICES FINANCIERS MOBILES AU TCHAD : ETAT DES LIEUX, REGLEMENTATION ET PLAN DE FORMATION

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU PROJET

1.1. CONTEXTE DE L'ACTIVITE

Les échanges monétaires, qu'ils se situent entre les entreprises et/ou entre les personnes, apparaissent comme un levier essentiel pour le développement économique et social de tout pays. Au TCHAD, comme dans les autres pays de l'Afrique du centre, de tels échanges restent très limités du fait, notamment de la faible couverture géographique des services financiers traditionnels, constituant une entrave au développement du pays.

De plus, l'offre des banques commerciales traditionnelles ne couvre qu'une faible partie des besoins et c'est pourquoi le secteur de la microfinance s'est rapidement développé dans les pays en voie en développement et notamment au TCHAD. Le pays s'est doté d'une stratégie nationale ambitieuse en la matière qui vient de faire l'objet d'une mise à jour. Cependant, si la microfinance est relativement bien adaptée à certains besoins, il subsiste de sérieux freins à son développement et notamment dans les zones rurales : l'un de ces principaux freins résidant dans les taux d'intérêt relativement hauts, conséquence de coûts de gestion trop élevés, résultant à la fois des faibles montants de crédits accordés par les emprunteurs et de la dispersion géographiques de ces « micro-clients ».

Pour relever ces différents défis (amélioration de la couverture de services financiers, réduction des coûts de gestion des dossiers de crédits, ...), les Technologies de l'Information de la Communication (TIC) apparaissent comme un outil incontournable et qui peut se révéler d'une grande utilité.

1.2. CADRE DE LA MISSION

Dans le cadre de cette étude, la problématique du « mobile money » sera traitée dans son acception la plus large et portera ainsi sur les différents niveaux suivants :

- Acteurs financiers : des banques commerciales aux institutions de microfinance ;
- Bénéficiaires potentiels : des particuliers aux microentreprises ;
- Services financiers : du télépaiement par les particuliers des factures des grands opérateurs (C to B) au transfert d'argent à distance (C to C) ;
- Couverture géographique : des zones urbaines aux populations rurales (« finance rurale »).

En outre, l'étude devra couvrir aussi bien les acteurs de l'offre (chaine de la valeur de production des services financiers) que ceux du côté de la demande (bénéficiaires potentiels des services financiers tels que les entreprises, les particuliers, etc.).

2. OBJECTIF

2.1. OBJECTIF GENERAL DE L'ETUDE

L'objectif global de la présente étude est de réaliser un état des lieux sur l'exploitation du « mobile money » au Tchad, d'évaluer son potentiel d'utilisation ainsi que les besoins particuliers des bénéficiaires, tout particulièrement en matière de formation et d'élaborer les dossiers pédagogiques des modules de formation identifiés. Une telle étude portera également sur la situation particulière du « mobile money » en zones rurales.

2.2. OBJECTIFS SPECIFIQUES

Les objectifs spécifiques de cette étude sont, plus précisément, de :

- Analyser les stratégies de fournisseurs de services concernés par le « mobile money », notamment celles des opérateurs de télécommunications et des établissements financiers ;
- Évaluer le niveau d'usage actuel du « mobile money » selon les différentes catégories d'utilisateurs ;
- Caractériser la demande en matière de « mobile money » selon les différents segments de la clientèle ainsi que les besoins en matière de services de « mobile money » proprement dit ;
- Proposer un plan de formation basé sur la demande et les besoins en matière de services de « mobile money » ;
- Elaborer le dossier pédagogique et les contenus des modules de formation identifiés.

L'étude impliquera tous les acteurs institutionnels concernés par la thématique du « mobile money » et notamment les établissements financiers publics et privés, les opérateurs de télécommunications mobiles qui apporteront à la réflexion leur expérience et leur vision en la matière.

3. TACHES DU CONSULTANT

Pour mener à bien cette étude, le Consultant réalisera la totalité des tâches suivantes :

- Prise en compte du contexte de réalisation et des objectifs de l'étude.
- Identification des principaux acteurs de l'offre et de la demande (acteurs financiers publics et privés, opérateurs de télécommunications, représentants des utilisateurs, etc.) pour réaliser les enquêtes de l'existant et de besoins ;
- Conduite d'entretiens « face à face » avec les acteurs les plus importants pour la collecte des informations nécessaires à la réalisation des enquêtes de l'existant et de besoins en matière de service « mobile money» ;
- Enquête de terrain auprès des bénéficiaires potentiels sur un échantillon représentatif de cinq régions du pays choisi de façon raisonnée. La taille de l'échantillon sera proportionnelle à la taille de la région. A l'intérieur de la région, l'échantillon sera partagé équitablement entre zones urbaines et zones rurales.
- Analyse des informations collectées et traitement des différentes problématiques définies au point 2, ci-avant ;
- Élaboration des recommandations et du plan d'actions pour la mise en œuvre ;

Rédaction des rapports intermédiaires et du rapport final de l'étude.

4. RESULTATS ATTENDUS

A l'issue de l'étude, le prestataire remettra à ARCEP un rapport détaillé sur l'état des lieux de l'exploitation du « mobile money » au Tchad qui présentera également les principaux enjeux liés à l'usage de ce nouveau type de service, le plan de formation des bénéficiaires potentiels et les dossiers pédagogiques des modules identifiés.

Afin de disposer de tous les atouts pour tirer un maximum de profit des enseignements retirés de cette étude, l'ARCEP trouvera dans ce rapport les éléments spécifiques suivants :

- Une cartographie de l'usage du « mobile money » au niveau des entreprises, notamment pour les PME et les microentreprises ;
- Une évaluation de la demande et des besoins des bénéficiaires du « mobile money » au Tchad à court et moyen terme ;
- Des recommandations en termes d'actions et de formations à mettre en œuvre pour renforcer les compétences des bénéficiaires potentiels.

5. CONDITIONS DE LA CANDIDATURE

- Etre spécialisé en matière de collecte et de traitement d'informations statistiques ;
- Etre familier à l'utilisation des logiciels statistiques (STATA, SPSS, EVIEWS et EXCEL) ;
- Avoir au moins cinq années d'expérience dans un domaine similaire ;
- Avoir une connaissance approfondie en matière de série temporelle, notamment la méthode de lissage exponentiel et celle de Box et Jenkins ;
- Avoir une bonne connaissance dans le domaine des communications électroniques et des postes ;
- Avoir un esprit de synthèse ;
- Etre apte à travailler sous pression et restituer les résultats dans le délai ;
- S'exprimer en français courant.

6. ORGANISATION DE L'ETUDE

6.1. APPROCHE METHODOLOGIQUE

L'étude sera décomposée en trois étapes principales, à savoir :

- une première étape correspondant au lancement de l'étude, qui consistera à définir les modalités de déroulement de l'étude et se concrétisera par un rapport de lancement rédigé par le Cabinet qui, après approbation par ARCEP, servira de référence pendant tout le déroulement de l'étude; une version provisoire de ce rapport sera présentée par le Cabinet au comité de pilotage de l'ARCEP dans le cadre de la réunion de lancement qui se tiendra en tout début d'étude ;
- une deuxième étape, correspondant au cœur de l'étude, qui portera essentiellement sur la réalisation des activités de collecte et d'analyse des informations pertinentes avec la

problématique du « mobile money » ; cette étape reposera sur une méthodologie qui prendra notamment en compte les aspects spécifiques suivants :

- le contexte particulier, caractéristique de l'Afrique central et du Tchad quant à la l'usage des TIC (notamment le téléphone portable), d'une part, et les faibles taux de bancarisation, d'autre part ;
- les enseignements retirés des meilleures pratiques internationales en matière de « mobile money », notamment en Afrique de l'Est.

- La collecte d'informations sera largement basée d'une part, sur des entretiens individuels auprès de représentants de haut niveau des acteurs clés de la filière « mobile money » et d'autre part sur des enquêtes de terrain menées par le Cabinet auprès des utilisateurs potentiels de « mobile money ».

- Une troisième et dernière étape consistera en la formulation des recommandations (textes règlementaires) par le Cabinet et en la rédaction d'un rapport final provisoire jusqu'à approbation par le Comité de pilotage de l'ARCEP.

6.2. CONTENU ET PLAN DU RAPPORT FINAL

Le rapport final de l'étude rédigé par le Cabinet comprendra à minima les rubriques suivantes :

- Analyse de l'existant au Tchad en matière de « mobile money » ;
- Evaluation de la demande et des besoins des bénéficiaires du « mobile money » au Tchad à court et moyen terme ;
- Evaluation de l'impact de « mobile money » sur la vie de la population ;
- Recommandations (Textes réglementaires) pour un plan d'actions de sensibilisation et de formation des utilisateurs potentiels.

6.3. DUREE ET DEROULEMENT DE L'ETUDE

La durée de l'étude ne devra pas dépasser trois mois, y compris les enquêtes de terrain.

7. PROFIL ET EXPERIENCE DU CABINET

L'étude sera confiée à un bureau d'étude qui mettra en place une équipe pluridisciplinaire qui disposera de compétences de haut niveau dans les domaines suivants :

- Connaissance du marché des applications TIC en Afrique subsaharienne et notamment du « mobile money » ;
- Maitrise et expérience élargie des enquêtes de terrain, allant des interviews de VIP, représentants des acteurs institutionnels (Pouvoirs publics, opérateurs TIC, banques et institutions de microfinance) aux acteurs ruraux tels que les micro-entrepreneurs, les

responsables de caisses de microcrédits et les représentants d'organisations professionnelles, notamment paysannes ;
- Connaissance de la réglementation en termes de services financiers applicable au Tchad ;
- Capacité d'analyse stratégique des marchés des nouvelles technologies en Afrique subsaharienne.

En outre, la majeure partie des consultants de l'équipe devra satisfaire les critères suivants, à savoir disposer de :

- Un expert de haut niveau titulaire d'un diplôme de niveau ingénieur en en informatique ou en télécommunication (formation Bac+5 au moins ou équivalent), disposer d'une expérience de plus de 10 ans dans le secteur des TIC et pouvoir faire état, par ailleurs, d'une liste de 10 références pertinentes dans le domaine du financement des PME du secteur TIC ;
- Un spécialiste de haut niveau en matière de conception d'enquête ou en statistique (formation Bac+5 au moins ou équivalent) justifiant d'au moins cinq (5) années d'expériences professionnelles ;
- Un spécialiste en audit des organisations ou en Gestion des Ressources Humaines justifiant d'au moins cinq (5) années d'expériences et ayant un diplôme de troisième cycle
- Un spécialiste en ingénierie de formation continue (formation Bac+5 au moins ou équivalent) justifiant d'au moins dix (10) années d'expériences.

8. OBLIGATIONS DU CABINET

Le Cabinet est tenu d'effectuer toute la mission conformément aux présents termes de référence. Le cabinet mettra tout en œuvre pour exécuter sa mission avec probité et dans les règles de l'art.

9. DEPOT DES RAPPORTS

Lors de la réunion de lancement, le Cabinet présentera un rapport provisoire (une sorte de méthodologie) dans lequel il proposera les modalités de déroulement de l'étude ; après prise en compte des remarques formulées par le Comité de pilotage de l'étude, le Cabinet produira le rapport définitif dans la semaine suivant la réunion de lancement.

Après avoir réalisé la collecte d'information, Le Cabinet présentera un rapport intermédiaire témoignant du bon avancement des travaux par rapport à l'échéancier défini lors de la réunion de lancement, avant d'entreprendre les travaux de synthèse qui clôtureront la deuxième étape de l'étude.

Deux semaines avant la fin de sa mission, le Cabinet déposera :

- Un rapport final provisoire au niveau de la structure commanditaire. Le cabinet recevra les observations et amendements au plus tard une semaine après le dépôt du rapport provisoire;
- Un rapport définitif en quatre (04) exemplaires avec des supports électroniques sur clé USB au plus tard une semaine après la réception des observations et amendements du rapport provisoire ;
- Tous documents collectés lors de cette mission à l'ARCEP.

10. DOSSIERS A FOURNIR

Le processus se déroulera conformément aux procédures d'appel d'offres restreintes décrites dans le Décret N° 503/PR/PM/SGG/2003, portant Code des Marchés Publiques au Tchad. Tous les Candidats satisfaisant aux critères d'éligibilité énoncés dans les dispositions de ce Code des Marchés Publics sont admis à soumissionner. Les plis doivent être déposés au siège de l'ARCEP,

à l'Avenue du Général Daoud Soumaïne, au plus tard, le 22/05/2015 à 12h00, ou envoyés par la poste à BP 5808, N'Djamena-Tchad.

Le Directeur de la Veille Technologique,
des Etudes et des Projets

KOBOBE ONSOU