Termes de références pour un appel d'offres visant à sélectionner un cabinet pour la réalisation d' une enquête sur l'inclusion financière et la digitalisation des services financiers

Programme d'assistance technique à destination de la Banque Centrale de Tunisie et de l'Observatoire de l'Inclusion Financière afin de promouvoir l'inclusion financière et socio-économique en Tunisie via les services financiers digitaux dans le cadre du projet IFSE

Sommaire

I. Présentation de l'entité commanditaire : 3

II. Contexte général : 3

III. Justification de l'appel d'offres 4

IV. Objectifs de l'appel d'offres : 5

V. Description des prestations attendues 5

VI. Livrables attendus : ..... **Erreur ! Signet non défini.**

VII. Durée de la prestation 7

VIII. Profil du prestataire et critères d'éligibilité 8

IX. Modalités de soumission ..... **Erreur ! Signet non défini.**

X. Evaluation des offres 9

I. PRESENTATION DE L'ENTITE COMMANDITAIRE :

Le groupe AFD finance et accélère les transitions pour un monde plus juste, sûr et résilient, en s'engageant pour les populations avec ses partenaires, partout dans le monde. Fort de ses entités complémentaires – l'Agence française de développement pour les financements publics, Proparco pour l'investissement privé responsable, et Expertise France pour l'expertise technique – le Groupe répond à tous les enjeux liés au développement durable. Engagé dans plus de 160 pays ainsi que dans les Outre-mer, il adapte ses interventions aux réalités du terrain, soutenant activement les initiatives locales. Avec plus de 4 000 projets alignés sur les Objectifs de développement durable (ODD), le groupe AFD, au nom des Français, mobilise tous les acteurs engagés dans le développement économique et la préservation des biens communs : le climat, la biodiversité, la paix, l'égalité femmes-hommes ou encore la santé mondiale. Du côté des autres, pour un monde en commun.

Au sein du groupe AFD, Expertise France est l'agence interministérielle française de coopération technique qui accompagne les pays partenaires dans le renforcement de leurs politiques publiques, aux niveaux local, national, régional et international. Elle mobilise son expertise pour concevoir et mettre en œuvre des projets favorisant des modèles de développement plus durables, inclusifs et résilients.
En Tunisie, Expertise France accompagne les institutions tunisiennes et la société civile à travers la mise en œuvre de projets répondant aux principaux défis économiques, sociaux et institutionnels du pays. L'agence intervient dans le cadre de projets nationaux et régionaux, en partenariat avec les acteurs locaux, afin de soutenir la modernisation des institutions publiques, l'inclusion des populations et des territoires, ainsi que la dynamisation d'une économie plus inclusive et durable.

La prestation sera réalisée en coordination avec le bureau Tunisie/ Lybie d'Expertise France, en étroite collaboration avec la GIZ et l'AFD en Tunisie.

II. CONTEXTE GENERAL :

Le projet IFSE (10 M EUR), financé par le Ministère fédéral allemand de la Coopération Économique et du Développement (BMZ) et co-financé par l'Union Européenne est mis en œuvre par la GIZ de janvier 2024 à juillet 2028. L´objectif principal du projet est de contribuer à l´amélioration de l'inclusion économique et sociale des personnes économiquement actives et défavorisées en Tunisie, en particulier des femmes, en ce qui concerne leur accès à des services financiers adaptés à leurs besoins.

- (Résultat 1) Les capacités des institutions tunisiennes en matière de promotion, de suivi et de contrôle de l'inclusion financière ont été renforcées ;
- (Résultat 2) L'offre de services financiers digitaux et d'éducation financière pour les groupes cibles défavorisés est développée ;
- (Résultat 3) Les services de transferts de fonds formels sont développés de manière participative.

L'AFD apporte un financement parallèle au BMZ au profit du projet IFSE pour financer des activités du projet dont la mise en œuvre sera faite par Expertise France, à partir de Juin 2026.

A ce titre, Expertise France met en œuvre quatre activités s'inscrivant dans la mise en œuvre globale du projet IFSE, à savoir :

- **Activité 1 :** Conduire la deuxième Enquête Nationale sur l'inclusion financière focalisée sur la demande en collaboration avec toutes les parties prenantes de l'écosystème de l'inclusion financière.
- **Activité 2 :** Accompagner l'OIF/BCT dans l'identification, la priorisation et la promotion des flux G2P (paiements et transferts de l'État vers les citoyens) et P2G (paiements des citoyens vers l'État, tels que frais de scolarité, taxes ou services publics). L'objectif est d'analyser les écarts existants jusqu'à leur digitalisation, de définir les besoins d'accompagnement, et de promouvoir l'adoption de solutions numériques auprès des bénéficiaires et des institutions publiques.
- **Activité 3 :** Organiser des sessions de formations en renforcement des capacités en finance digitale, avec un axe consacré aux transferts de fonds, auprès des micro-entrepreneurs pour lesquels ces formations auront un fort effet de levier sur leur activité
- **Activité 4 :** Concevoir et mettre en œuvre une campagne intégrée de sensibilisation financière, en partenariat avec l'Office des Tunisiens à l'Etranger (OTE), la CTN et Tunisair, afin de promouvoir l'usage des produits financiers formels et digitaux, renforcer la sécurité des opérations et améliorer l'information du public. L'action inclura la production de guides pratiques d'éducation financière et de supports pédagogiques multimédias, destinés à accompagner les campagnes menées dans les ports, aéroports et autres points de transit fréquentés par la diaspora tunisienne.

III. JUSTIFICATION DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre de la première activité du lot implémenté par Expertise France.

L'Observatoire de l'Inclusion Financière (OIF), relevant de la Banque Centrale de Tunisie (BCT), a pour mandat de suivre, mesurer et analyser l'évolution de l'inclusion financière en Tunisie. Depuis la réalisation de l'étude ALTAI Consulting en 2018, aucune mise à jour similaire des données du point de vue de la demande n'a été conduite à l'échelle nationale. Les données disponibles aujourd'hui proviennent principalement de l'offre de services financiers (banques, établissements de paiement, institutions de microfinance, etc.) et ne permettent pas d'appréhender la réalité des usages, perceptions et besoins de la population d´une part, et apportent que peu de données désagrégées par sexes, âge, régions, etc. d´autre part.

Dans le cadre de la stratégie nationale d'inclusion financière et afin de maintenir la crédibilité et la pertinence de la Base Nationale de Données sur l'Inclusion Financière (BNIF), la BCT / OIF a identifié comme activité prioritaire la réalisation d'une nouvelle étude nationale sur l'inclusion financière du **point de vue de la demande. Il est attendu de l'étude un axe fort sur les usages digitaux.**
Cette activité stratégique vise à actualiser les indicateurs clés et à produire des données représentatives, désagrégées et fiables sur l'état actuel de l'inclusion financière du côté des usagers et futurs usagés. L'OIF sera également accompagnée afin de maintenir la base de données à jour.

IV. OBJECTIFS DE L'APPEL D'OFFRES :

L'objectif principal de la mission est de mener une enquête nationale représentative auprès de **6000 personnes** permettant de mettre à jour les données relatives à la demande en inclusion financière et finance digitale en Tunisie, et ce à travers :

- La conduite d'une analyse documentaire et cadrage méthodologique,
- Une enquête nationale représentative,
- Le calcul et la désagrégation des ratios d'inclusion financière,
- La production de livrables analytiques pour la BNIF et les décideurs institutionnels,
- La mise en place des outils nécessaires à la mise à jour régulière des données.

Objectifs spécifiques :

- Analyser l'existant et identifier les lacunes en termes de données.
- Actualiser les indicateurs clés sur la demande, à partir des études existantes (Altai 2018, Global Findex, OIF, autres).
- Concevoir et mettre en œuvre une enquête nationale pour actualiser et compléter les données existantes.
- Calculer différents ratios et les comparer aux standards passés et internationaux.
- Désagréger les résultats selon genre, âge, région et statut socio-économique (autres si pertinent).
- Analyser et comparer les ratios au niveau national et régional.
- Mettre l'accent sur les canaux digitaux et de transfert de fond.
- Produire une base de données consolidée et exploitable, un rapport analytique complet et une présentation synthétique.
- Proposer des outils et processus afin d'assurer la mise à jour.
- Un focus groupe pourrait éventuellement être planifié, avec un accent sur le genre afin d'obtenir des informations qualitatives sur les barrières à l´inclusion financière principalement au niveau de l´accès et de l´usage des comptes bancaires ou de wallet digitales. Il s'agira ensuite d´analyser quels sont les barrières à lever (techniques, formations, normes sociales etc.) permettant de faire évoluer la situation.

V. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

1. Phase 1 : Analyse documentaire et cadrage méthodologique

Cette étape initiale vise à poser les bases de l'étude en analysant les sources existantes, en comparant les indicateurs et méthodologies pour identifier les lacunes et en élaborant un plan méthodologique préliminaire incluant échantillonnage, outils de collecte et méthodes de calcul des ratios.

→ ***Tâches :***

- Collecter et analyser les rapports existants (Altai 2018, Global Findex, SNIF, INS, etc.).
- Produire une matrice de correspondance des indicateurs entre les sources.
- Identifier les indicateurs à actualiser ou compléter.
- Définir les axes de désagrégation (genre, âge, région, revenu, statut socio-professionnel).
- Identifier les besoins prioritaires de la politique nationale
- Proposer un plan méthodologique finalisé pour la collecte de terrain.
- Produire une note de cadrage précisant :

    i) Le contexte et les objectifs de l'évaluation,
    ii) Son objet et son champ,
    iii) La méthodologie détaillée, notamment les questions évaluatives transversales, assorties des critères de jugement, outils de collecte et d'analyse envisagés pour y répondre,

iv) La répartition du temps et des tâches au sein des membres de l'équipe,
v) Le calendrier incluant les dates de transmission des livrables,
vi) Les hypothèses et limites de l'analyse,
vii) L'approche et la méthodologie proposée pour aborder les interviews.

- Animer un atelier restreint de restitution avec les parties prenantes clés, afin de présenter la méthodologie, les questionnaires, la stratégie d'échantillonnage et recueillir les retours des acteurs concernés afin d'enrichir et renforcer l'approche.

La note de cadrage est un élément essentiel de structuration des travaux subséquents, qui nécessite un temps de préparation suffisant. Une attention particulière sera portée à la qualité et à la précision de son contenu. Sa validation conditionnera la poursuite des travaux.

2. Phase 2 : Conception et collecte des données

→ ***Tâches :***

- Élaborer et tester les questionnaires d'enquête, par exemple sur l'échantillon focus groupe.
- Définir un plan d'échantillonnage national représentatif (urbain, rural, périurbain).
- Former et superviser les équipes de collecte.
- Collecter les données quantitatives et, si pertinent, qualitatives.
- Assurer contrôle qualité et cohérence des données.
- Produire un compte-rendu factuel et support de présentation des premiers éléments d'analyse liés à la collecte des données.

En parallèle de la collecte des données, les consultants réaliseront des travaux de recueil de données complémentaires (analyse documentaire, entretiens avec les parties prenantes du secteur, etc.) définies dans la note de cadrage.
Les consultants devront pouvoir assurer de façon autonome l'organisation logistique des missions. Ils bénéficieront néanmoins, dans la mesure du possible, de l'appui d'Expertise France, de l'AFD et de la GIZ, avec qui seront organisés les calendriers proposés par les consultants.

3. Phase 3 : Analyse des données et calcul des ratios

→ ***Tâches :***

- Nettoyer et structurer la base de données.
- Calculer les ratios d'inclusion financière selon les résultats des études Findex, Altai, et un 3ème ratio si demandé par les partenaires.
- Elaborer une analyse comparative avec les résultats de l'étude Altai (2018) et du Global Findex,
- Produire les tables de désagrégation (genre, âge, région, revenu, éducation).
- Analyser les usages digitaux, des transferts de fonds et des principaux freins à l'inclusion financière.
- Identifier tendances, écarts et points saillants pour la politique nationale.

4. Phase 4 : Restitution et intégration dans la BNIF

→ ***Tâches :***

- Préparer une présentation PowerPoint des résultats clés.
- Préparer un rapport final d'évaluation.
- Une « note de capitalisation » qui pourrait être communiquée facilement en externe (4 à 6 pages) qui synthétise le rapport final.
- Organiser un atelier de restitution avec l'OIF, la BCT et les partenaires.

- Fournir les recommandations finales (outils et processus) pour maintenir et actualiser la BNIF et orienter les décisions politiques.
- Restituer les bases de données et les scripts à l'OIF
- Accompagner l'OIF pour la future exploitation des données de la BNIF

VI. LIVRABLES ATTENDUS :

Phase	Livrables	Description
I.	**L .1.1. Rapport d'analyse**	Analyse des rapports existants, comparaison des indicateurs et des méthodologies, définition des axes de désagrégation
	L .1.2. Note de cadrage	Contexte, champs, méthodologies détaillée, calendrier et répartition de l'équipe …
II.	**L.2.1. Outils de collecte de données**	Validation du questionnaire d'enquête
	L.2.2. Plan d'échantillonnage	Définition d'un plan d'échantillonnage national représentatif (urbain, rural, périurbain)
	L.2.3. Présentation des premiers éléments d'analyse suite à la collecte de données	Un compte-rendu factuel et un support de présentation
III.	**L.3.1. Base de donnes structurée**	Nettoyage de la base de données pour l'analyse des données
IV.	**L.4.1. Présentation des résultats clés**	Présentation Power Point
	L.4.2. Rapport final de l'enquête	Rapport final concis (20 – 30 pages) et clair, permettant de proposer des aides à la lecture et des synthèses
	L.4.3. Une note de capitalisation	Un document synthétique du rapport de l'enquête à communiquer en externe (4 à 6 pages)
	L.4.4. Présentation de restitution	Atelier de restitution avec l'OIF, la BCT, l'AFD, la GIZ et Expertise France
	L.4.5. Rapport de recommandations finales	Outils et processus permettant de maintenir et actualiser la BNIF et orienter les décisions politiques.

VII. DUREE DE LA PRESTATION

Le calendrier sera validé suite à la première phase de cadrage et selon la pertinence de la méthodologie proposée, mais la durée totale de la prestation, y compris la phase de cadrage et la phase de restitution des résultats ne devra pas dépasser 10 mois.

VIII. PROFIL DU PRESTATAIRE ET CRITERES D'ELIGIBILITE

Le présent marché est ouvert aux personnes morales (cabinets de conseil, bureaux d'études, instituts de recherche, entreprises spécialisées ou groupements) disposant des capacités techniques, professionnelles et financières nécessaires à la réalisation de la mission.

Les soumissionnaires devront satisfaire aux critères minimaux suivants :

- Être une personne morale légalement constituée depuis au moins cinq (5) ans à la date de remise des offres.
- Avoir réalisé, au cours des cinq (5) dernières années, au moins trois (3) missions similaires portant sur des enquêtes nationales, études socio-économiques ou études quantitatives de complexité comparable et à une grande échelle.
- Disposer des capacités opérationnelles permettant de conduire une enquête couvrant l'ensemble du territoire tunisien, notamment en matière de gestion de la collecte, de contrôle qualité et de traitement des données.
- Démontrer une capacité de gestion de marchés d'une complexité comparable, réalisés pour des institutions publiques, des bailleurs de fonds, des banques centrales, des organisations internationales ou des organismes de développement. Une expérience des études financées par des bailleurs internationaux (AFD, Banque mondiale, Union européenne, BAD, GIZ, PNUD, etc.) serait un atout.
- Être capable de mobiliser une équipe pluridisciplinaire présentant collectivement les compétences[1] nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations.
    - *Conception et mise en œuvre d'enquêtes quantitatives de grande envergure ;*
    - *Élaboration de plans d'échantillonnage représentatifs et méthodes de sondage ;*
    - *Collecte de données quantitatives assistée par outils numériques ou équivalents ;*
    - *Contrôle qualité des opérations de collecte et validation des données ;*
    - *Traitement statistique, pondération et analyse de données quantitatives ;*
    - *Production d'indicateurs statistiques et analyse comparative ;*
    - *Inclusion financière, finance digitale, services financiers ou secteurs connexes ;*
    - *Analyse économique et formulation de recommandations à destination des décideurs publics ;*
    - *Animation d'ateliers de restitution et transfert de compétences.*

Les soumissions en consortium de prestataires internationaux et nationaux sont recommandées *ou d'expertise locale disposant d'une expérience internationale avérée, et respectant les critères des profils recherchés.* ***Une présence consolidée d'au moins 50 % de l'expert ou des experts clés sur le territoire tunisien est requise pour l'équipe mobilisée.***

Dans le cas d'un consortium, les références et compétences des membres du consortium pourront être prises en compte de manière cumulative.

[1] Liste non exhaustive des compétences à mobiliser par l'équipe

IX. EVALUATION DES OFFRES

Critère 1 : prix des prestations

La **notation financière (NF sur 20 points maximum)** portera sur la comparaison des offres financières de l'ensemble des candidats dont l'offre est régulière.

Critère 2 : Qualité technique

Chaque offre technique, jugée conforme techniquement, se verra attribuer une **note technique (NT sur 80 points maximum)** par addition des notes pondérées obtenues sur chaque sous-critère.

Un seuil minimal de qualité technique est fixé à 40 points sur 80. Les offres n'atteignant pas ce seuil seront éliminées avant l'analyse du critère prix et ne seront pas retenues pour le classement final.

Attribution

Une **note globale (NG sur un maximum de 100 points)** obtenue par addition des notes technique et financière (**NG=NF+NT**) sera attribuée à chaque offre évaluée techniquement et financièrement.

Le soumissionnaire ayant obtenu la note globale la plus élevée sera considéré comme ayant fourni l'offre économiquement la plus avantageuse et se verra attribuer le marché.