



Autorité de Régulation des  
Télécommunications et des Postes

## TERMES DE REFERENCE

ASSISTANCE DANS LE CADRE DE L'ELABORATION D'UNE  
STRATEGIE POUR LA REGULATION DES CODES USSD AU  
SENEGAL ET DES SERVICES INNOVANTS

## Table des matières

|       |                                  |    |
|-------|----------------------------------|----|
| I.    | Contexte de la mission.....      | 3  |
| II.   | Objectifs de la mission .....    | 4  |
| III.  | Prestations attendues.....       | 5  |
| IV.   | Méthodologie d'intervention..... | 7  |
| V.    | Durée de la mission.....         | 8  |
| VI.   | Expertise requise .....          | 8  |
| VII.  | Livrables .....                  | 9  |
| VIII. | Langue.....                      | 10 |
| IX.   | Critères d'évaluation .....      | 10 |
| X.    | Réalisation de la mission .....  | 12 |
| XI.   | Personne à contacter.....        | 12 |

## I. Contexte de la mission

Par décision n°2018-001 du 06 avril 2018, l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) a procédé à l'ouverture des Codes USSD à tous les fournisseurs de services à valeur ajoutée (SVA) au Sénégal. Cette décision avait principalement pour objectifs de :

- garantir le respect du principe d'égalité de traitement entre les différents acteurs SVA ;
- promouvoir les services innovants notamment dans le domaine des services financiers mobiles ;
- développer la couverture des services numériques à valeur ajoutée dans le monde rural où la connectivité haut débit fait défaut ;
- répondre à la requête des structures internationales demandant aux régulateurs de télécommunications de procéder à l'ouverture des codes USSD aux acteurs non-opérateurs de téléphonie mobile.

L'adoption de cette décision innovante a nécessité une collaboration étroite entre les différents acteurs de la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée. En effet, les conditions et modalités d'ouverture ont été discutées, dans une démarche largement inclusive et concertée, avec les opérateurs de télécommunications qui détenaient, jusque-là, l'exclusivité sur les services USSD, les fournisseurs de SVA qui avaient exprimé le besoin d'accès à cette technologie et les consommateurs.

Cinq (05) ans après l'ouverture des ressources en numérotation, quelques défis subsistent par rapport à la diffusion des services USSD. Lesdits défis sont présentés dans la suite du document avec des propositions de solutions pour accompagner le processus de mise en œuvre de la décision.

Les codes USSD sont des ressources en numérotation de la forme **x#\*\*\*\*#** qui permettent d'accéder à des services de téléphonie mobile, sans connexion internet. Ils jouent un rôle majeur pour le développement et la consolidation de l'économie numérique et la promotion de l'inclusion financière en général. Consciente de ces avantages, l'ARTP a adopté en 2018, une décision ouvrant ces ressources en numérotation à tous les acteurs fournissant des services à valeur ajoutée.

La décision n°2018-001 du 06 avril 2018 a institué une régulation innovante pour les codes USSD au Sénégal notamment :

- la réservation d'une plage de codes USSD à 4 chiffres pour les acteurs non-opérateurs de téléphonie mobile (en l'occurrence les fournisseurs de SVA) ;
- la gestion de cette plage par l'ARTP qui attribue directement ces codes aux fournisseurs de SVA déclarés ;
- la gratuité des codes pour les fournisseurs déclarés (0 FCFA de frais de redevance et de dossier) ;
- la définition d'un parcours client réglementé pour l'implémentation des codes USSD auprès des opérateurs de télécommunications.

## II. Objectifs de la mission

L'étude aura pour objectif d'adresser toutes les problématiques liées au développement des codes USSD en corrélation avec les défis actuels.

Cette étude devra permettre la mise en place d'un cadre favorisant :

- le développement de l'utilisation des codes USSD par les startups afin de promouvoir des services innovants;;
- l'inclusion financière ;
- la mise en place d'un levier de régulation adapté et évolutif afin de prendre en charge les enjeux et les problématiques liés aux codes USSD ;
- la création d'un cadre d'échanges dédié à l'USSD et à l'interopérabilité des services financiers mobiles avec la BCEAO ;
- l'organisation d'ateliers sur l'USSD et l'accompagnement de solutions startup innovantes.

Elle permettra également de booster les Startup, de catégoriser les services numériques offerts par le code USSD sur le marché, de trouver une solution pour la co-régulation afin de favoriser l'évolution des services classiques vers des services plus innovants et accessibles, notamment dans la branche des services de données et d'Internet.

La mise en œuvre des actions identifiées dans le cadre de cette étude devra permettre l'atteinte des objectifs de croissance de ce marché dans le moyen terme, notamment la création de valeur et d'emplois à travers le marché des services numériques.

### III. Prestations attendues

Pour atteindre les objectifs fixés, le prestataire devra effectuer dans le cadre de cette mission les activités suivantes :

#### a. Etat des lieux sur les activités offertes par les codes USSD

- ✓ identifier les différents services offerts via les codes USSD existants sur le marché ainsi que les solutions technologiques utilisées dans le cadre de leur exploitation ;
- ✓ procéder à une revue du cadre juridique appliqué actuellement aux codes USSD ;
- ✓ étudier les modèles d'affaire ainsi que les aspects économiques et tarifaires de l'activité des codes USSD ;
- ✓ étudier la relation entre les FSVA et les autres acteurs du secteur des communications électroniques ;
- ✓ identifier les difficultés que rencontrent les FSVA dans le cadre de leurs activités ;
- ✓ identifier les attentes des consommateurs et FSVA en termes de fourniture de services numériques innovants.
- ✓ Identifier les codes USSD non fonctionnels ou non utilisés (identifier les raisons techniques, économique etc.)

#### b. Etude des marchés similaires

- ✓ identifier les bonnes pratiques régionales et internationales en matière d'encadrement des codes USSD ;
- ✓ faire un benchmark sur le cadre réglementaire des marchés émergents et identifier les meilleures dispositions réglementaires qui pourraient être appliquées au contexte du marché sénégalais des codes USSD ;
- ✓ identifier les différentes solutions et modèles d'affaire mis en place dans d'autres pays sur la régulation des codes USSD ;
- ✓ étudier les bonnes pratiques régionales et internationales en matière de co-régulation des activités des codes USSD ;
- ✓ présenter des exemples de « bac à sable » (juridique, technique, économique, etc.) mis en place par les régulateurs d'autres pays

afin de promouvoir les innovations proposées par les codes USSD ;

- ✓ étudier les modèles économiques et la tarification applicables aux codes USSD.

**c. Proposer une solution technique pour un meilleur suivi et une bonne gestion des codes USSD**

- ✓ faire un benchmark sur les meilleures solutions techniques pour une gestion efficiente des codes USSD ;
- ✓ faire un benchmark sur les modèles les plus efficaces dans le monde pour l'attribution des codes USSD.

**d. Proposer les meilleurs modèles d'intégration d'agrégateurs de services de communications électroniques sur le marché**

- ✓ étudier les pratiques anticoncurrentielles claires dans le segment des ressources USSD ;
- ✓ étudier les modèles d'affaires pour interconnecter les acteurs de l'écosystème numérique commun à travers les agrégateurs ;
- ✓ étudier les bonnes pratiques d'interopérabilité pour une concurrence sur les services financiers mobiles ;
- ✓ définir un calendrier indicatif pour la mise en œuvre de l'interopérabilité des plates-formes utilisant les ressources USSD.
- ✓ faire l'analyse SWOT entre un intégrateur local et un intégrateur international ;
- ✓ faire une proposition d'un cahier des charges pour les agrégateurs ;

**e. faire un focus sur les technologies qui peuvent être exploiter pour fournir des services innovants.**

- ✓ cartographier les nouvelles technologies susceptibles de renforcer la culture numérique au Sénégal ;
- ✓ identifier les cas d'utilisation réussie dans les différents secteurs (finance, santé, étude, télécommunications...) et la possibilité de les répliquer dans l'écosystème sénégalais ;
- ✓ faire une analyse des avantages, défis et risques associés à la mise en œuvre de ces solutions innovantes ;

- ✓ définir un plan pour la mise en œuvre de ces solutions ;
- ✓ étudier le cadre réglementaire associée à cette mise en œuvre ;
- ✓ mesurer l'impact et évaluer les résultats.

#### **f. Proposer une stratégie et un plan d'actions pour le développement des codes USSD et des services innovants**

A l'issue de l'étude, le Consultant devra proposer une stratégie permettant la mise en place de leviers de régulation favorisant le développement des codes USSD et des services innovants, de qualité, adaptés aux besoins des consommateurs dans un environnement de saine concurrence.

Il devra notamment :

- ✓ identifier les évolutions à apporter au cadre juridique dans la régulation des codes USSD et des services innovants de manière générale ;
- ✓ identifier les leviers que le régulateur doit mettre en place pour accompagner les projets innovants ;
- ✓ déterminer le modèle d'affaire pertinent à mettre en œuvre afin de favoriser le développement des codes USSD et de services innovants ;
- ✓ définir des procédures de suivi du marché SVA ;
- ✓ proposer des outils de suivi des activités SVA.
- ✓ Proposer l'établissement d'un cadre permettant la promotion de la collaboration des différents acteurs de l'écosystème ;
- ✓ proposer des mesures permettant de stimuler la recherche et le développement basés sur les services innovants ;
- ✓ Proposer un plan de communication pour l'adoption des services innovants, notamment ceux qui ont impact sur le public ;
- ✓ Proposer un programme pour l'accompagnement des startups évoluant dans les technologies et services innovants.

## **IV. Méthodologie d'intervention**

Dans sa proposition, le prestataire décrira l'approche qu'il compte adopter pour réaliser la mission. Il précisera les méthodes de travail et les moyens retenus pour la réalisation de ce mandat.

Pour chacun des objectifs, le prestataire définira les activités qui mèneront aux résultats visés.

Le prestataire précisera dans sa proposition le planning détaillé pour assurer une bonne réalisation de la mission.

Pour obtenir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de cette mission, le prestataire élaborera un guide d'entretien pour une étude qualitative et rencontrera :

- ✓ l'ARTP ;
- ✓ les fournisseurs de services numériques déclarés et retenus par l'Autorité de régulation ;
- ✓ les opérateurs de télécommunications (SONATEL, SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED et EXPRESSO Sénégal) ;
- ✓ les MVNO ;
- ✓ les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) ;
- ✓ La BCEAO (coordination stratégique et opérationnelle);
- ✓ des entreprises des secteur privé et public, acteurs du marché de services numériques dont la liste sera établie par l'ARTP (Etablissements d'Etat, Organes de l'Etat, Banque Centrale, médias, etc.) ;
- ✓ des associations de consommateurs ;
- ✓ le ministère du secteur des communications électroniques ;
- ✓ toute personne ou organisme que le prestataire ou l'ARTP jugera nécessaire.

Une réunion de démarrage pour la compréhension de la mission se tiendra avec le prestataire une semaine après la signature du contrat.

## V. Durée de la mission

La durée prévisionnelle de la prestation est de seize (16) semaines au maximum. Le prestataire précisera dans sa proposition le planning détaillé de réalisation de sa mission.

## VI. Expertise requise

Le prestataire sera un cabinet d'études pouvant justifier de l'exécution d'au moins deux (02) missions similaires de mise en place d'une stratégie pour le développement des services numériques.

Le cabinet devra proposer une équipe pluridisciplinaire, avec des membres disposant d'une expérience avérée pour ce type de mission et comprenant au moins les ressources suivantes :

- ✓ un économiste de niveau Bac+5 ans (chef de mission) avec une expérience d'au moins cinq (05) ans dans les télécommunications, ayant réalisé au moins deux (02) missions similaires ;
- ✓ un ingénieur des télécommunications hautement qualifié avec un niveau Bac+5 ans, ayant au moins cinq (05) ans d'expérience, une expertise avérée dans la définition de stratégie de développement de services numériques et ayant réalisé au moins deux (02) missions similaires ;
- ✓ un juriste de niveau Bac+5 ans hautement qualifié ayant une expérience confirmée d'au moins cinq (05) ans dans la réglementation en matière de services numériques et ayant participé au moins à deux (02) missions similaires.

Le consultant devra indiquer de manière claire et précise, la composition de l'équipe chargée de l'étude. Tout changement d'un membre de l'équipe devra être notifié à l'ARTP pour approbation. En aucun cas, ce changement ne saurait entraîner une baisse de compétence de l'équipe de consultants.

## VII. Livrables

Les résultats de l'étude seront présentés dans les rapports présentés ci-dessous, avec le timing suivant :

| Délais prévus                   | Livrables                                                                                             |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Signature Contrat + 2 semaines  | Rapport de démarrage                                                                                  |
| Signature Contrat + 5 semaines  | Rapport intermédiaire présentant les résultats des rencontres avec les différents acteurs             |
| Signature Contrat + 8 semaines  | Rapport Benchmark                                                                                     |
| Signature Contrat + 13 semaines | Rapport provisoire de l'étude                                                                         |
| Signature Contrat + 16 semaines | Rapport définitif de l'étude après prise en compte des remarques de l'ARTP sur le rapport provisoire. |

Les différents livrables ci-dessus identifiés, de même que le timing prévu, sont donnés à titre indicatif. Le consultant précisera dans son offre, les délais de mise à disposition des livrables qu'il aura retenus et qui devront permettre d'atteindre les objectifs fixés pour la mission.

Le consultant documentera tous ses résultats dans des rapports concis.

Le consultant devra transmettre chaque rapport sous format électronique (sous Microsoft Word et Microsoft Excel pour les tableurs) et papier (5 exemplaires).

Le rapport final de l'étude fera l'objet d'une restitution à l'ARTP.

## VIII. Langue

Le prestataire devra soumettre l'ensemble des documents attendus dans cette mission en langue française.

## IX. Critères d'évaluation

Une procédure en deux phases sera adoptée pour l'évaluation des offres de services, l'évaluation des propositions techniques précédant l'ouverture et la comparaison des propositions financières.

Le comité d'évaluation étudie les propositions techniques sur la base de leur conformité aux Termes de référence, à l'aide des critères d'évaluation, des sous-critères. Chaque proposition conforme se voit attribuer un score technique (St). Une proposition est rejetée à ce stade si elle ne satisfait pas à des aspects importants des Termes de référence, ou n'atteint pas le score technique minimum exigé.

Les propositions financières sont ouvertes en séance publique, en présence des consultants ou de leurs représentants dont les offres techniques n'ont pas été rejetées et qui désirent y assister.

L'évaluation de la proposition technique (phase 1) se fera en fonction des critères ci-après :

### a. Évaluation de la proposition technique (phase 1)

| CRITERES                                                                                                                                                                                          | POINT S   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|
| Expérience des Candidats pertinente pour la mission :                                                                                                                                             | 10 points |    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Justifier de l'exécution d'au moins deux (02) missions similaires de mise en place d'une stratégie pour le développement des services numériques.</li></ul> | 10        | 10 |
| Méthodologie et chronogramme proposés : 30 points                                                                                                                                                 |           |    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Approche technique et méthodologie</li></ul>                                                                                                                | 20        | 30 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Plan de travail</li></ul>                                                                                                                                   | 5         |    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Organisation et personnel</li></ul>                                                                                                                         | 5         |    |

| Qualifications et compétences du personnel clé                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| <u>Un économiste</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau BAC + 5 en économie ou équivalent : 5 points</li> <li>Expérience dans les télécoms (5 points au total) <ul style="list-style-type: none"> <li>5 ans et plus : 5 points</li> <li>03 ans et plus : 3 points</li> <li>Moins de 03 ans : 0 point</li> </ul> </li> <li>Pertinence pour la mission (10 points au total)<br/>Avoir participé à au moins 2 missions similaires. (5 points /mission) : 3 points</li> </ul> | 20 | 60 |
| <u>Un ingénieur des télécommunications</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau BAC + 5 : 05 points</li> <li>Expérience (5 points au total) <ul style="list-style-type: none"> <li>05 ans et plus : 05 points</li> <li>Entre 01 et 04 ans : 02 points</li> </ul> </li> <li>Pertinence pour la mission (10 points au total)</li> <li>Avoir réalisé au moins 2 missions similaires (5 points/mission) : 2 points</li> </ul>                                                   | 20 |    |
| <u>Un juriste</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau BAC + 5 : 05 points</li> <li>Expérience (5 points au total) <ul style="list-style-type: none"> <li>05 ans et plus : 05 points</li> <li>03 ans et plus : 03 points</li> <li>Moins de 03 ans : 0 point</li> </ul> </li> <li>Pertinence pour la mission (10 points au total)<br/>Avoir réalisé au moins 2 missions similaires (5 points/mission) : 2 points</li> </ul>                                                  | 20 |    |

Total : 100 points

NB : Le score technique minimum requis est fixé à 75 points/100.

Les propositions financières des consultants dont le score technique est inférieur à 75/100 leur seront retournées sans avoir été ouvertes.

L'évaluation des propositions financières (phase 2) sera faite après l'évaluation des propositions techniques de la phase 1. Elle se fera de la manière indiquée suivante :

#### b. Évaluation de la proposition financière (phase 2)

L'offre la moins-disant (Fm) recevra un score financier (Sf) de 100 points. La formule utilisée pour établir les scores financiers des autres propositions financières (F) est la suivante :

$$Sf = 100 \times Fm / F$$

Dans laquelle :

- Sf est le score financier de l'offre évaluée
- Fm est le montant de la proposition la moins-disant
- F est le montant de la proposition évaluée.

Le montant de l'offre financière est celui figurant dans la soumission.

#### c. Note totale attribuée à l'offre de service

Les propositions ayant franchi avec succès l'étape de sélection technique sont classées en fonction de leurs scores techniques (St) et financiers (Sf) combinés après introduction de pondérations (un poids T de 80% est accordé à la proposition technique et un poids P de 20% est attribué à la proposition financière). Aussi le score (S) de chaque proposition est calculé comme suit :  $S = St \times T\% + Sf \times P\%$ .

La proposition ayant obtenu le score technique et financier combiné le plus élevé sera retenu.

## X. Réalisation de la mission

Le bénéficiaire de cette prestation est l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes du Sénégal.

La mise en œuvre se fera selon les présents termes de référence et suivant un cadre contractuel qui sera défini entre l'ARTP et le prestataire.

L'ARTP s'engage à fournir, chaque fois que cela est possible, l'ensemble des données et études relatives à la mission dans la langue disponible et gratuitement.

L'ARTP assistera le prestataire, autant que possible, dans la recherche de contacts et d'autorisations éventuelles.

L'ARTP validera, dans les meilleurs délais, les propositions faites par le prestataire au cours de la mission.

## XI. Personne à contacter

M. XXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes

Email : [mamadou.dieng@artp.sn](mailto:mamadou.dieng@artp.sn)  
Ouakam, Route des Almadies en  
face de la Clinique des Mamelles.  
BP: 14130 Dakar-Peytavin  
Tel : (221) 33 869 03 69  
Fax : (221) 33 869 03 70

|  |
|--|
|  |
|--|