

TERME DE REFERENCE

Projet : mise en place d'une solution Bank to Wallet et Wallet to Bank CECA –TOGO

Le contenu du présent document est divulgué à titre confidentiel. Tout(e) société ou prestataire qui reçoit ou détient le présent document s'engage à n'en dévoiler la teneur et le contenu que pour les besoins de l'élaboration de sa réponse.

a. Contexte

La Coopérative d'Epargne et de Crédit des Artisans (CECA) est agréée depuis le 31 Mai 1990 sous la Loi N° 2011-009 du 12 mai 2011 portant réglementation des SFD, Arrêté N°156/MEF/DE/CAS-IMEC sous le numéro d'enregistrement : T/1/GFLM/97/0003A, membre de l'APSPD sous le N° 007/APSPD-TOGO/2004. Siège social : Rue Moyen Mono, Kodjoviakopé, BP : 12874, Lomé-TOGO.

Au 31/12/2021, elle dispose de huit (8) agences et de deux (02) points focaux, implantés majoritairement dans le Grand Lomé et à l'intérieur du Togo. Elle dessert plus de 58 000 membres. 58 collectrices Tontine gèrent la collecte quotidienne de plus de 20 000 clients sur le terrain.

La CECA a pour vision de mettre en place une solution « Bank to Wallet » et « Wallet to Bank » pour permettre non seulement à ses membres mais aussi à de potentiels adhérents d'avoir un accès rapide à ses produits et services, quel que soit sa situation géographique. Il leur sera désormais possible d'opérer hors guichet, 24h/7j, à partir du code USSD ou d'une application.

La plateforme de finance numérique BINDOO développée par Médiasoft est retenue. Elle offre la possibilité d'interconnecter la CECA et les OTM (Moov et Togocel). Médiasoft est donc l'agrégateur.

b. Objectifs de la mission

L'objectif général poursuivi dans le cadre de la mission décrite dans ces TDR est la recherche d'un prestataire (cabinet ou consultant) pour accompagner la CECA dans la mise en place d'une solution de Bank to Wallet et Wallet to Bank (B2W / W2B).

Le prestataire aura à :

- ✓ Accompagner la CECA dans la mise en place de la solution B2W/W2B
- ✓ Travailler avec un comité interne chargé du projet (A élargir au besoin)
- ✓ Mettre en place un projet pilote

Pour la mise en place du pilote, les activités suivantes sont requises :

- Identifier les clients pilote (clients internes)
- Elaboration des procédures par les différents départements (commercialisation, risques, réclamation ...) : inscription des clients

(KYC), gestion des réclamations client, gestion des opérations en anomalies,

- Identification de l'outil de suivi des réclamations
- Elaboration des cahiers de tests
- Mise en place de la solution technique en lien avec l'agrégateur Médiasoft (Mobile Money via USSD, Mobile Banking via application, plateforme Bindoo) avec les prérequis techniques et de sécurité
- Tests d'acceptation (test dans l'environnement réel des cahiers de test, ...)
- Définir les critères d'évaluation du pilote et évaluer le pilote

Le prestataire participera à toutes ces activités, en collaboration avec l'équipe projet de la CECA.

Le plan de communication et l'élaboration de la fiche produit ne sont pas inclus dans cet appui.

c. Résultats attendus

- La solution B2W/W2B est testée (USSD et application) avec les 2 OTM
- Le pilote est lancé (USSD et application) avec les 2 OTM, les résultats du pilote sont concluants et la généralisation est possible (extension)
- Les procédures sont rédigées et validées
- Le système de gestion des réclamations clients est mis en place et les « FAQ (Foire Aux Questions) » sont finalisées
- Le système de suivi des opérations B2W W2B est efficace, ainsi que la procédure de suivi des erreurs opérationnelles.
- L'aspect réglementation est validé.
- L'outil de suivi des réclamations est opérationnel.

d. Durée de la mission

La présente mission est prévue pour une durée de (30 jours) à compter de la date de signature de l'offre technique et financière reçue du prestataire.

Le planning d'intervention sera fonction du planning du projet.

e. Expériences du soumissionnaire

Le prestataire devra avoir les qualifications suivantes :

- avoir cinq (5) ans d'expérience dans la réalisation de projets au profit des SFD ;
- avoir une expérience prouvée en matière de mise en place de solutions digitales au profit des SFD ;
- avoir déployé la solution de B2W /W2B dans au moins deux (2) SFD en Afrique.

f. Présentation des offres

Le prestataire intéressé par la présente offre devra déposer ses propositions technique et financière sous plis fermé portant la mention « **Offre pour solution B2W / W2B** ». au secrétariat de la coopérative sis, rue du Moyen mono Kodjoviakopé, contact (+228) 22 22 64 93 Lomé-Togo. La clôture du dépôt des dossiers est prévue pour le 13 mai 2022.

La proposition technique doit comprendre au moins les éléments suivants :

- Le CV du prestataire
 - La liste de ses références en matière de mise en place de solutions B2W W2B au profit des SFD en Afrique ;
 - La méthodologie de mise en œuvre comprenant : compréhension des TDR, démarche méthodologique, plan de travail, calendrier détaillé de réalisation ;
 - Autres informations utiles à la compréhension de l'offre technique.
- La proposition financière devra présenter les éléments de prix détaillé en TTC.

g. Validité de l'offre

Le prestataire s'engagera à maintenir ces offres valides sur une période de 3 mois à compter de la date de dépôt.