**Termes de référence**

1. **Informations générales**

|  |  |
| --- | --- |
| Intitulé de la mission | Redynamisation du produit "CDC Épargne Diaspora" pour renforcer son attractivité et son accessibilité auprès de la diaspora ivoirienne |
| Bénéficiaire(s) | Caisse des Dépôts et Consignations de Côte d’Ivoire |
| Pays | République de Côte d’Ivoire |
| Durée totale des jours prévus | 100 jours au total  Dont 10 jours pour la préparation et la participation à l’évènement de clôture |

1. **Contexte et justification du besoin**

Les transferts de fonds des diasporas constituent une source essentielle de financement pour de nombreux pays africains. Au-delà de leur rôle économique, ces transferts sont également porteurs de dynamiques sociales, culturelles et de développement. En 2023, l'Afrique subsaharienne a reçu environ 54 milliards de dollars US de transferts de fonds, représentant une part significative du PIB de plusieurs pays. Toutefois, comparée à d’autres régions du monde, elle reste en deçà de l’Asie du Sud et de l’Amérique latine en matière de volume de fonds transférés.

Dans ce contexte, il apparaît crucial de faciliter, sécuriser et optimiser l'utilisation de ces flux financiers, en développant des mécanismes adaptés aux besoins des diasporas. L’épargne de la diaspora, en particulier, représente un levier stratégique pour le financement du développement, permettant d’orienter une partie des fonds transférés vers des investissements productifs et des projets à fort impact.

Le projet DIASDEV s’inscrit dans cette dynamique. Il résulte d’une initiative conjointe de l’Agence Française de Développement (AFD) et du Forum des Caisses de Dépôt regroupant les CDC d’Europe et d’Afrique. Son objectif est de mobiliser l’épargne des diasporas et de la canaliser vers des projets de développement économique et social, en s’appuyant sur l’expertise et la capacité des Caisses des Dépôts à gérer des fonds à long terme.

Aussi, la Caisse des Dépôts et Consignations de Côte d’Ivoire (CDC-CI) a lancé son produit CDC Épargne Diaspora, une solution d’épargne dédiée aux Ivoiriens de la diaspora. Ce produit offre des garanties et des options de sortie flexibles telles que : une retraite complémentaire, l’acquisition d’un logement, le capital bonifié d’intérêts.

CDC Epargne Diaspora s’inscrit dans une logique de sécurisation des fonds des diasporas ivoiriennes, tout en leur offrant des opportunités d’investissement en Côte d’Ivoire. Toutefois, l’opérationnalisation et la commercialisation du produit ont mis en évidence des axes d’amélioration nécessitant des ajustements stratégiques et technologiques pour renforcer son attractivité et maximiser son impact.

Afin d’optimiser la mobilisation de l’épargne de la diaspora et d’améliorer l’expérience des souscripteurs, plusieurs défis doivent être relevés :

1. Amélioration du parcours client ;
2. Refonte de la plateforme digitale afin de la rendre plus fluide, intuitive et accessible via mobile ;
3. Élargissement des canaux de versement ;
4. Mise en œuvre d’une stratégie marketing et communication efficace.

Dans le cadre de la phase 2 du projet DIASDEV, l’AFD a octroyé une enveloppe de 2 millions d’euros à Expertise France pour accompagner les CDC africaines dans la structuration et le déploiement de produits d’épargne destinés aux diasporas. Expertise France s’appuie sur la Caisse des Dépôts et Consignations française et le Forum des CDC pour assurer l’assistance technique et accompagner les CDC bénéficiaires dans leur transformation digitale et stratégique.

Dans cette dynamique, la CDC-CI bénéficie d’un accompagnement visant à moderniser et renforcer l’attractivité du produit CDC Épargne Diaspora. Cette assistance technique repose sur une collaboration étroite entre Expertise France, la CDC-CI et les partenaires techniques, avec un suivi régulier pour garantir la mise en œuvre efficace des solutions proposées.

1. **Objectifs et résultats poursuivis**
   1. **Objectif général**

Le projet DIASDEV 2 vise à permettre aux CDC Africaines bénéficiaires, de faciliter la mobilisation de l’épargne de leur diaspora à travers des produits et services adaptés afin d’accroitre le socle de leurs ressources pour le développement de projets à impact économique et social. Une assistance technique pourra notamment être apportée aux CDC Africaines concernées en fonction de leur degré de maturité et de leur contexte national en prenant en compte leurs plans nationaux de développement respectifs.

* 1. **Objectifs spécifiques**

L'objectif est d'appuyer la Caisse des Dépôts et Consignations de Côte d’Ivoire (CDC-CI) dans la modernisation et la commercialisation de son produit « CDC Épargne Diaspora ».

Cette mission s’inscrit dans une dynamique intégrée, innovante et mobilisatrice, contribuant aux enjeux du développement durable. Elle repose sur des démarches réplicables, favorisant ainsi leur capitalisation et une diffusion élargie.

De manière spécifique, la mission vise à :

1. Améliorer le parcours client du produit CDC Epargne Diaspora :

* Automatiser et sécuriser le processus KYC pour une souscription simplifiée et conforme aux normes réglementaires ;
* Mettre en place un système de signature électronique permettant de fluidifier les démarches administratives des souscripteurs.

1. Rendre la plateforme digitale plus fluide et intuitive :

* Renforcer le service client digitalisé afin d’améliorer l’expérience utilisateur ;
* Déployer une application mobile (iOS & Android) pour un accès simplifié aux services d’épargne ;
* Développer un chatbot intelligent pour offrir une assistance automatisée et interactive aux souscripteurs.

1. Élargir les canaux de versement :

* Intégrer des solutions de paiement innovantes proposées par les fintechs pour diversifier les moyens de dépôt ;
* Multiplier les options de dépôt adaptées aux réalités des diasporas.

1. Proposer une stratégie marketing et communication efficace :

* Renforcer la présence digitale du produit en utilisant des canaux numériques et interactifs adaptés aux usages des diasporas ;
* Développer des campagnes de sensibilisation ciblées pour promouvoir le produit CDC Épargne Diaspora et inciter à l’épargne sécurisée.
  1. **Résultats attendus**

À l’issue de la mission, les résultats suivants devront être obtenus :

1.Amélioration du parcours client :

* Un processus KYC automatisé et sécurisé est opérationnel ;
* La signature électronique mise en place et intégrée au parcours client.

2. Intégration des processus pour la mise en œuvre d’une application mobile, d’un CRM et d’un ChatBot:

* Une application mobile (iOS & Android) est disponible et fonctionnelle ;
* Un chatbot intelligent est déployé pour une assistance client automatisée et réactive.

3. Diversification des canaux de versement

* Les solutions de paiement mobile des fintechs sont intégrées pour faciliter les transactions ;
* L’accessibilité du produit est améliorée grâce à une diversité d’options de dépôt adaptées aux besoins des souscripteurs.

4. Renforcement de la visibilité et de l’attractivité du produit

* Un plan marketing et communication structuré est élaboré.

1. **Description de la mission**
   1. **Activités prévues**

Les trois phases de l’étude sont :

**Phase I : Amélioration du parcours client**

L’objectif de cette phase est de moderniser le processus de souscription en intégrant des outils numériques innovants pour faciliter l’adhésion des souscripteurs et améliorer leur expérienceutilisateur.

**Activités prévues :**

* Mise en place d’un processus KYC automatisé et sécurisé, permettant une vérification rapide et conforme aux réglementations.
* Intégration d’une signature électronique, pour contractualiser l’adhésion.
* Optimisation du parcours client, en identifiant les points de friction et en proposant des recommandations d’amélioration.

Livrables attendus :

* Cahier des charges de la phase I prenant en compte une revue de l’existant, une optimisation du parcours client (Processus KYC efficace et conforme aux règlementations) et une proposition des points d’amélioration (Intégration signature électronique) ;
* Application Web + Module Back Office ODOO revu et corrigé conformément au cahier des charges phase I.

**Phase II : Intégration des processus pour la mise en œuvre d’une application mobile, d’un CRM et d’un ChatBot**

Cette phase vise à renforcer l’accessibilité et la gestion du produit à travers une plateforme numérique robuste et interactive.

**Activités prévues**

* Déploiement d’une application mobile (iOS & Android) permettant aux souscripteurs de gérer leur épargne à distance.
* Mise en place d’un service client digitalisé, améliorant l’assistance et la relation client.
* Développement d’un chatbot intelligent, assurant une assistance 24/7 via les plateformes digitales.

Livrables attendus :

* Cahier des charges de la phase II prenant en compte une revue de l’existant et l’intégration d’un service client digitalisé et le Chatbot;
* Application Mobile (IOS & Android) du produit
* Application Web + Module Back Office ODOO revu et corrigé conformément au cahier des charges de la phase II.

**Phase III : Élargissement des canaux de versement et mise en œuvre d’une stratégie marketing et communication efficace**

L’objectif de cette phase est double :

1. Faciliter la collecte de l’épargne en diversifiant les solutions de paiement.
2. Renforcer la visibilité du produit auprès de la diaspora ivoirienne via une communication ciblée.

**Activités prévues :**

* Intégration de solutions de paiement innovantes proposées par les fintechs
* Diversification des options de dépôt, pour une accessibilité accrue des souscripteurs.
* Élaboration d’un plan de communication sur cinq ans, structurant les actions promotionnelles à moyen et long terme.
* Élaboration d’un plan marketing et communication structuré, incluant une présence renforcée sur les réseaux sociaux et des campagnes publicitaires ciblées.
* Définir une stratégie de commercialisation, désagrégée par genre, identifiant les principaux segments de clientèle, canaux de distribution, leviers d’acquisition et partenariats stratégiques pour maximiser l’adhésion au produit.
* Lancement de campagnes de sensibilisation et de promotion, adaptées aux segments clés de la diaspora ivoirienne.
* Mise en place d’une veille stratégique, pour suivre l’évolution du marché et ajuster les stratégies de communication.

La stratégie de communication et de commercialisation devra inclure des propositions par genre afin s’adapter et d’attirer la clientèle féminine.

Livrables attendus :

* Cahier des charges de la phase III prenant en compte une revue de l’existant et l’intégration de solutions de paiement innovantes d’une Fintech et de ses options de dépôt pour la diaspora ;
* Solutions de paiement innovantes de la Fintech retenue intégrée au produit ;
* Définition et mise en oeuvre de la stratégie de commercialisation efficiente du produit.

**L’évènement de clôture du projet DIASDEV en novembre 2026 (a priori) : 10 jours d’expertise**

La phase de **préparation et participation à l’événement de clôture du projet DIASDEV (**vise à assurer une restitution structurée et percutante des résultats obtenus tout au long du projet. Cet événement a une double finalité :

1. **Synthétiser et valoriser** les enseignements tirés du projet afin d’informer et d’engager les parties prenantes.
2. **Favoriser l’appropriation des conclusions** et **mobiliser les acteurs clés** pour assurer la continuité et la mise en oeuvre effective des recommandations issues de l’étude.

L’événement de clôture doit permettre de partager avec les parties prenantes (institutions publiques, banques, associations de la diaspora, partenaires techniques et financiers) les résultats de l’étude et les perspectives de mise en oeuvre des solutions conçues.

**Étapes méthodologiques :**

**Étape 1 : Définition des objectifs et cadrage de l’événement**

Avant d’entamer les préparatifs concrets, il est essentiel de définir clairement le cadre de l’événement en concertation avec les parties prenantes.

* **Identification des attentes et des objectifs spécifiques de la clôture du projet** 
  + Clarifier les messages clés à transmettre.
  + Fixer les résultats attendus en termes d’engagement et de décisions des acteurs présents.
* **Élaboration du contenu** 
  + Validation du format final avec la CDC-CI et les principaux partenaires.

**Étape 2 : Préparation des supports de présentation**

Une communication efficace repose sur des supports adaptés et percutants. L’accent sera mis sur la clarté et l’accessibilité des informations.

* **Rédaction et mise en forme du support principal (diaporama de présentation)** 
  + Élaboration d’un document synthétique et structuré, comprenant :
  + Les grands enseignements de l’étude.
  + Les produits financiers conçus et leur viabilité.
  + Les recommandations et la feuille de route pour la mise en oeuvre.
  + Intégration de graphiques et d’infographies facilitant la compréhension des données.

**Étape 3 : Lors de l’événement**

* **Présentation des résultats et recommandations** 
  + Intervention des experts ayant mené l’étude.
  + Présentation synthétique et argumentée des conclusions.
  + Temps dédié aux questions et réactions des participants.
* **Sessions d’échanges et de discussion** 
  + Participation aux tables rondes thématiques avec des experts et des acteurs clés.
  + Recueil des retours d’expérience et recommandations des parties prenantes pour affiner la mise en oeuvre des solutions proposées.

**Livrables attendus**

1. **Diaporama de présentation** : synthèse des résultats, produits financiers et recommandations.

**Restitution et appropriation :**

Après la remise des livrables, un comité de pilotage final sera organisé. Ce comité sera précédé ou suivi d’un atelier d’appropriation visant à assurer que les conclusions sont comprises et partagées tant par les équipes que par les dirigeants de la CDC-CI.

Les experts devront proposer une démarche participative et de co construction avec l’ensemble des équipes de la CDC-CI et s’assurer en permanence de la validation de la Direction Générale.

* 1. **Livrables attendus**

|  |  |
| --- | --- |
| **Livrables** | **Date de livraison** |
| 1. Présentation de cadrage de la mission : Un rapport de démarrage. Ce rapport inclura la méthodologie de l’étude, les objectifs spécifiques et le chronogramme de réalisation de la mission. | T0 + 1 semaine |
| 1. Phase I : Rapport d’optimisation du parcours client, spécifications de digitalisation et application web /module back Office ODOO modifiés et déployés (Cahier de recette) | T0 + 1 mois |
| 1. Phase II : Dossier d’intégration des processus, spécifications techniques et application web /module back Office ODOO modifiés et déployés (Cahier de recette) | T0 + 2 mois |
| 1. Phase III : Intégration des solutions de paiement innovantes de la fintech au produit (Cahier de recette)   Plan de communication et de commercialisation du produit | T0 +3 mois |
| 1. Rapport intermédiaire : le bénéficiaire disposera de 15 jours pour faire ses remarques avant la remise du rapport final | T0+4 mois |
| 1. Rapport Final | T0 + 4 mois |
| 1. Présentation Powerpoint de la restitution | T0 + 5 mois |
| 1. Evènement de clôture novembre 2026 |  |

Les livrables seront validés par l’équipe projet : les équipes de la CDC-CI, de la CDC France et Expertise France, le Forum des CDC. Tous les livrables devront être présentés en version provisoire lors de comités techniques, puis après commentaires et intégration des modifications proposées par l’équipe projet, seront rédigés dans leur version définitive par le contractant.

* 1. **Coordination**

**Pour Expertise France, l’interlocutrice privilégiée est :**

Mme Aline JAEGLE, Chargée du projet DIASDEV, département Économie Durable et Inclusive, Pôle Economique et commercial.

**Pour la CDC-CI, le point focal est :**

M. Donatien TIECOURA, Chargé de l’Epargne populaire, des produits de prévoyance et des fonds spécifiques

Une réunion de lancement se tiendra 7 jours après la notification du contrat.

Une coordination étroite avec les équipes de la CDC-CI devra impérativement être mise en place dès la préparation des missions et jusqu’à leur finalisation. En outre, des échanges réguliers avec M. Donatien TIECOURA, agent de la CDC-CI et point focal du projet seront à prévoir sur l’état d’avancement des missions et éventuellement les difficultés rencontrées.

* 1. **Approche**

Le prestataire devra accompagner le bénéficiaire selon l’approche suivante :

* Une approche pragmatique s’inspirant en priorité de toutes les expériences et bonnes pratiques d’organismes comparables (autres CDC) ;
* Une approche participative, s'appuyant sur les ressources humaines de la CDC-CI en vue d’une appropriation des objectifs et des conclusions de l'étude par l'ensemble du personnel concerné.
* Une approche pédagogique, afin que l’ensemble des membres de la Caisse s’approprient le contenu et les objectifs de l’étude.
* Une approche interactive générant le débat d’idées et la co construction
* Les missions doivent être organisées en amont et présenter des objectifs précis

1. **Lieu, Durée et Modalités d’exécution**
   1. **Période de mise en œuvre : juin 2025 à décembre 2025 (novembre 2026 pour l’évènement de clôture)**
   2. **Date de démarrage : 1er juin 2025**
   3. **Date de fin : 15 décembre 2025**
   4. **Planning/calendrier :**

*Le calendrier prévisionnel d’exécution des missions se présente comme suit :*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Activités** | **Lieu** | **Période** | **Durée (J)** |
|  |
| Atelier de cadrage et de démarrage du projet | Abidjan / En ligne | Début Juin 2025 | 5 |
| Phase 1 | Abidjan / En ligne | Juin - Juillet 2025 | 20 |
| Phase 2 | Abidjan / En ligne | Août -Septembre 2025 | 30 |
| Phase 3 | Abidjan / En ligne | Octobre-Novembre 2025 | 30 |
| Restitution finale sur place incluant une ou plusieurs séances d’appropriation des livrables par les agents bénéficiaires | Abidjan / En ligne | Fin Novembre 2025 | 5 |
| Préparation et participation à l’évènement de clôture | Paris | Début Décembre 2025 | 10 |
| **Total** | | | **100** |

1. **Expertise et profil demandés**
   1. **Entreprise/Consortium d’entreprises de services SI composée de quatre (4) membres :**

Afin de garantir une analyse détaillée et inclusive au cours des différentes phases de la mission, il est demandé au contractant d’adjoindre à l’équipe de prestataire des compétences adaptées. Celles-ci pourront être intégrées en interne ou apportées par un partenaire au sein d’un consortium.

Par ailleurs, bien que non obligatoire, une expertise locale sera valorisée dans la réponse à l’offre. Elle pourra se matérialiser sous différentes formes, telles que l’implication d’un bureau local, la mobilisation d’un agent sur le terrain ou un partenariat avec un prestataire local non-signataire.

**Les profil ci-dessous devront être clairement identifiable en précisant la fonction exacte demandée avec le nom de l’expert afin de repérer facilement l’adéquation du profil présenté avec les TDR.**

**Profil des membres de l’équipe :**

1. **Chef de Projet ODOO Expérimenté :** Bac+5 Informatique – Gestion de projets / Min. 15 ans d’expérience en tant que Chef de Projet ODOO :
   * Assure la gestion globale du projet, le respect des délais et du budget ;
   * Coordination des équipes, communication avec le client.
   * Expertise en méthodologies de gestion de projet (Agile, Scrum) et connaissance approfondie de l'écosystème ODOO.
2. **Développeur Odoo (Python) :** Bac+5 Informatique / Min. 10 ans d’expérience en tant que Développeur ODOO – Python :
   * Développement de modules Odoo personnalisés ;
   * Intégration avec des systèmes tiers ;
   * Optimisation des performances ;
   * Maîtrise du Framework Odoo et du langage Python.
3. **Développeur Front-end / Mobile :** Bac+5 Informatique / Min. 10 ans d’expérience en tant que Développeur Web / Mobile :
   * Création de l'interface utilisateur web (HTML, CSS, JavaScript) ;
   * Expérience avec les frameworks front-end (React, Angular, Vue.js, Flutter) ;
   * Connaissance des principes de design UX/UI.
4. **Responsable Marketing digital :** Bac+5 Marketing-Digital-Commerce / Min. 10 ans d’expérience en tant que Chargé de marketing digital – Campagne produits :
   * Connaissance des principes de design UX/UI.
   * Rédaction de la stratégie globale de commercialisation du produit et du budget nécessaire pour mener à bien la campagne;
   * Mise en œuvre de campagne de communication en ligne / digitale ;
   * Analyse des performances du produit et des campagnes de communication ;

Le prestataire devra être en mesure de proposer une approche digitale innovante, alliant automatisation des processus et marketing digital, afin de maximiser l’impact et l’accessibilité du produit CDC Épargne Diaspora auprès de la diaspora ivoirienne.

1. **Compte-rendu de missions**

Un rapport synthétique devra être remis à chaque phase finalisée.

Des réunions hebdomadaires devront être organisés et formalisés par des comptes-rendus remis dans les 48h maximum après la réunion

Le prestataire devra soumettre chaque rapport intermédiaire et/ou final une semaine avant la date de la restitution de la phase afin de permettre aux parties prenantes d’en prendre connaissance et de demander des ajustements en amont.

Le prestataire devra aussi annoncer les dates de mission au moins un mois à l’avance et solliciter les rendez-vous pertinents en amont.

Le rapport final devra être remis à la fin de la mission.

1. **Informations pratiques**

La proposition de service devra comporter : se référer également au règlement de consultation

L’ordre devra impérativement être respecté.

1. Présentation du soumissionnaire et qualité et pertinence des compétences de l’équipe dédiée ;
2. Compréhension du contexte du projet des enjeux et contraintes de la mission avec ébauche de proposition de solution
3. Démarche méthodologique détaillée et argumentée pour l’exécution des prestations
4. Expériences de l’équipe dédiée relatives à des interventions/projets similaires et respect du nombre d’année d’expérience indiqué dans les TDR (+joindre CV + liste de référence détaillée avec mise en évidence des expériences pertinentes pour la mission)
5. Planning organisationnel du projet et calendrier : le calendrier d’intervention avec les mentions de la remise de livrables, du délai à prévoir entre le livrable provisoire et le livrable validé, des ateliers, des COPIL, des restitutions finales etc (et avec une légende)
6. les budgets-temps détaillés et les coûts unitaires détaillés, en faisant la distinction entre les honoraires et les frais logistiques ;
7. DPGF : le coût global de la prestation