

## CAHIER DES CHARGES

### I. INFORMATIONS GENERALES

Intitulé de la mission	<b>Prestations de service de Paiement Mobile pour le compte d'Expertise France en Côte d'Ivoire</b>
Bénéficiaire(s)	<b>Expertise France</b>
Pays	<b>République de Côte d'Ivoire</b>
Durée totale des jours prévus	<b>Maximum quarante-huit (48) mois</b>

### II. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU BESOIN

Expertise France (EF) est une agence publique en charge de la conception et la mise en œuvre de projets internationaux de coopération technique. Avec un portefeuille de plus de 350 projets dans 147 pays d'intervention, l'Organisation intervient autour de cinq axes prioritaires :

- ✓ Gouvernance démocratique, économique et financière ;
- ✓ Paix, stabilité et sécurité ;
- ✓ Climat, agriculture et développement durable ;
- ✓ Santé et développement humain ;
- ✓ Croissance durable et inclusive.

**En République de Côte d'Ivoire (RCI)**, et sous la supervision de son Unité de Support Projets (USP), Expertise France met en œuvre environ 30 projets dans le pays et la sous-région.

Afin d'assurer la mise en œuvre de ces projets dans le pays, mais aussi d'améliorer le fonctionnement de son USP en capitale, l'agence veut diversifier ses capacités et outils de paiement en développant le paiement mobile (*Mobile Money*) afin d'effectuer des transferts d'argent vers les porte-monnaie électroniques de bénéficiaires pré-identifié.

Dans ce contexte, l'Agence souhaite établir un partenariat commercial avec un prestataire de service opérant dans le secteur et répondant aux critères développés dans le présent document.

### III. OBJECTIFS ET RESULTATS POURSUIVIS

#### 1) OBJECTIF GENERAL

L'objectif général du marché d'offres de services de Paiement Mobile est la mise à disposition d'une solution de paiement mobile permettant la sécurisation des transferts d'argent effectués dans le cadre de la mise en œuvre des projets et du fonctionnement de l'USP en Côte d'Ivoire.

La mise en place de cette modalité de paiement doit, in-fine, permettre :

- ✓ La réduction des paiements en espèces et les émissions de chèques dans les échanges financiers ;
- ✓ De faciliter l'organisation des évènements et des missions hors capitale.

#### 2) OBJECTIFS SPECIFIQUES

La solution doit permettre d'effectuer des transferts mobiles en intégrant les Objectifs Spécifiques (OS) suivants :

**Objectif Spécifique 1 – TRANSFERTS : Emettre rapidement des paiements mobiles individuels ou groupés vers les bénéficiaires pré-identifiés.**

**Objectif Spécifique 2 – PROCESSUS DE PAIEMENT : Adopter un processus adapté aux besoins opérationnels et comptables.**

**Objectif Spécifique 3 – PLATEFORME : Effectuer les transactions à partir d'une plateforme en ligne sécurisée et paramétrée selon les schémas de validation EF.**

**Objectif Spécifique 4 – CONFORMITE LEGALE : Structurer les transferts conformément à la réglementation nationale et internationale.**

## **OS 1 – TRANSFERTS : Emettre rapidement des paiements mobiles individuels ou groupés vers les bénéficiaires pré-identifiés**

Les paiements mobiles sont émis vers des comptes mobiles de bénéficiaires dans l'ensemble du pays. Ces derniers peuvent être catégorisés selon la typologie suivante :

N°	Bénéficiaires	Types de dépenses	Types de transferts
1	<b>Prestataires / Fournisseurs</b>	Menues dépenses (< 1 000 EUR) en relais de la caisse	Individuels
2	<b>Participants aux évènements<sup>1</sup> EF</b>	Remboursements de frais de transport, versement de per diem (frais nuitées et frais de bouche)...	Groupés
3	<b>Partenaires externes des projets</b>	Frais de mission	Individuels et/ou Groupés
4	<b>Collaborateurs EF</b>	Frais de mission et remboursements contractuels	Individuels

L'émission des transferts (individuels et groupés) suivra une méthodologie standardisée qui permettra un traitement rapide des demandes et une réception instantanée des crédits par les bénéficiaires.

Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire que les conditions suivantes soient complétées :

- ✓ **Le réseau téléphonique mobile** exploité couvre les zones géographiques des bénéficiaires et permet des émissions dans tout le pays.
- ✓ **Au cas où les bénéficiaires pré-identifiés n'ont pas de smartphone** capable d'accueillir une application destinée à la réception des paiements, l'opérateur de paiement mobile propose une solution alternative (comme une carte électronique par exemple) qui le remplace avec le même niveau de sécurité d'utilisation.
- ✓ Le maillage **des points de retraits** est suffisamment développé pour permettre aux bénéficiaires de percevoir rapidement les montants transférés.
- ✓ **La réception des crédits** après émission par les bénéficiaires est instantanée.
- ✓ **Le nombre de souscripteurs à la solution** est suffisamment élevé pour permettre une utilisation massive de la modalité de paiement.  
Dans le cas où des bénéficiaires n'étaient pas enregistrés chez le prestataire mais chez un concurrent, le prestataire pourra proposer des solutions alternatives pour pallier **au cloisonnement inter-opérateurs**.
- ✓ **Les paiements de masse (Bulk Payment)** doivent nécessairement être proposés par le prestataire. La méthodologie de lancement de ces derniers doit être clairement formalisée.
- ✓ **Les méthodologies de transferts (individuels et groupés)** sont intuitives, sécurisées et applicables par les équipes de Trésorerie EF.
- ✓ **Un.e gestionnaire de compte dédié** vient en appui pour :
  - Solutionner de manière réactive les situations de blocage ;
  - Former les équipes EF à l'opérationnalisation de la solution ;
  - Partager la documentation nécessaire au lancement des transferts et autres retours d'expériences de procédures mises en place avec des clients œuvrant dans le même secteur qu'EF (ONG, OI) etc...

<sup>1</sup> Ateliers, formations, réunions, comités etc...

- Apporter tout autre appui permettant un déploiement efficient de la solution.

Dans sa réponse à l'Appel d'Offres, et ce afin d'évaluer la capacité du prestataire à remplir les conditions de l'OS, le candidat intégrera les informations suivantes :

<b>Informations pour évaluation</b>	
<b>Thématique</b>	<b>Informations demandées</b>
<b>Offre de paiement mobile</b>	Présentation générale de l'offre du prestataire
<b>Création compte</b>	Documentation nécessaire pour ouverture d'un compte
<b>Réseau cellulaire</b>	Illustration/Information des zones couvertes par le réseau cellulaire du prestataire
<b>Point de retrait</b>	Illustration/Information des points de retraits présents dans le pays (par région) à date
<b>Volume souscripteurs</b>	Communiquer toutes informations pertinentes : le nombre de clients, la part de la population du pays de plus de 18 ans ayant un compte mobile, part de marché etc...
<b>Portefeuille électronique alternatif</b>	Communiquer les solutions permettant de ne pas devoir recourir à un smartphone
<b>Cloisonnement inter-opérateurs</b>	Communiquer les solutions alternatives proposées dans le cas de transfert vers des bénéficiaires non-inscrits
<b>Transferts individuels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ensemble des détails de transferts individuels : seuils et plafonds, maximum journalier/hebdomadaires/mensuels etc...</li> <li>✓ Documentation existante pour répondre aux besoins procéduraux de clients (attestation de compte à compléter, plaquette de présentation du moyen de paiement à destination des « néo-bénéficiaires », autres...)</li> <li>✓ Autres informations facilitant la compréhension du processus de transfert</li> </ul>
<b>Transferts groupés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ensemble des détails de transferts individuels : seuils et plafonds, maximum journalier/hebdomadaires/mensuels etc...</li> <li>✓ Présentation de la méthodologie de lancement des transferts groupés et des outils utilisés (importation d'un fichier CSV/Excel, enregistrement direct sur la plateforme)</li> <li>✓ Autres informations facilitant la compréhension du processus de transfert</li> </ul>
<b>Gestionnaire de compte</b>	Organigramme du service client proposé
<b>Références</b>	Justification d'expérience avec des clients opérant dans le même secteur que EF (OI, ONG)
Toutes autres informations complémentaires permettant de faciliter la compréhension et évaluer l'offre du prestataire autour de l'OS.	

## OS 2 – PROCESSUS DE PAIEMENT : Adopter un processus adapté aux besoins opérationnels et comptables

De l’approvisionnement du compte au travail mensuel de clôture comptable, la méthodologie générale de paiement répond aux besoins opérationnels dans le respect des exigences comptables EF.

Pour atteindre cet objectif, l’offre de services devra répondre aux mieux aux besoins :

### Opérationnels :

- ✓ **Les approvisionnements du compte** sont effectués ponctuellement selon les besoins opérationnels. Le processus à suivre est connu des équipes de Trésorerie EF. Il permet un approvisionnement rapide du compte bancaire associé.
- ✓ Le prestataire proposera des **services complémentaires** qui répondront aux besoins programmatiques et comptables (possibilité de rappel des transferts suite à erreur, envoi des notifications en langue locale, service d’analyse des flux financiers etc...)

### Comptables :

- ✓ **Le détail des frais appliqués par le prestataire** (frais de transfert, frais de retrait, autres...) est communiqué de manière formalisée en amont par le prestataire. Les frais sont connus des équipes EF. Un arbitrage quant à la modalité de paiement à adopter pourra ainsi être effectué par les équipes EF.
- ✓ **La méthode de prélèvement des frais** (à la source, a posteriori, autres...) adoptée par le prestataire est communiquée de manière formalisée en amont. Elle devra être intégrée aux processus de comptabilisation analytique EF.
- ✓ A l’image d’un compte bancaire, un **rapprochement du compte aux journaux comptables EF** sera effectué. Le prestataire devra être en mesure de transmettre un relevé mensuel conforme aux normes comptables.

Dans sa réponse à l’Appel d’Offres, et ce afin d’évaluer la capacité du prestataire à remplir les conditions de l’OS, ce dernier intégrera, a minima, les informations suivantes :

Informations pour évaluation	
Thématique	Informations demandées
Offre Paiement Mobile	✓ Présentation générale de l’offre du prestataire
Approvisionnement du compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Présentation de la méthodologie d’approvisionnement avec délai moyen de réception des fonds ;</li> <li>✓ Listing des comptes bancaires où le prestataire est domicilié.</li> </ul>
Frais et commissions	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Matrice de présentation des frais (transfert, retrait, autres) et commissions</li> <li>✓ Détail du mode de prélèvement</li> <li>✓ Autres informations pertinentes</li> </ul>
Rapprochement comptable mensuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modèle de relevés des dépenses</li> <li>✓ Potentiels services/produits du prestataire permettant une comptabilisation éligible des dépenses</li> </ul>
Services complémentaires	Présentation des services développés (retour transferts, langues locales proposées, brochure de présentation à destination des bénéficiaires, possibilité de création de compte à distance, modalités d’inscription, etc...)
Gestionnaire de compte	Organigramme du service client proposé

Toutes autres informations complémentaires permettant de faciliter la compréhension et évaluer l'offre du prestataire autour de l'OS.

### OS 3 – PLATEFORME : Effectuer les transactions à partir d'une plateforme en ligne sécurisée et paramétrée selon les schémas de validation EF.

A l'image d'opérations bancaires classiques, les transferts (individuels et groupés) sont effectués à partir d'une plateforme en ligne dédiée qui doit permettre l'émission de paiements sécurisés et rapides.

L'outil est paramétré selon les procédures de délégations EF et le personnel en charge des transferts est formé à son utilisation.

Pour atteindre cet objectif, l'outil devra intégrer les conditions suivantes :

#### Général

- ✓ **Ergonomie générale** : l'outil proposé est fonctionnel et favorise des mises en paiement fluides dont les paiements de masse (bulk payment).
- ✓ **Un manuel d'utilisation / guide utilisateur** est transmis au personnel EF en charge. Les détails des différentes fonctionnalités et étapes à suivre lors d'un paiement (enregistrement des bénéficiaires, lancement de paiement de masse (exemple de l'import d'un fichier CSV dans la plateforme), téléchargement des rapports etc...) y sont formalisés.

#### Accès

- ✓ **Les accès** des personnels EF habilités sont individualisés selon leurs rôles dans le processus de paiement (consultation, édition, validation).
- ✓ **Les accès pour validation des transferts** sont accordés à un nombre restreint de personnel EF. Leurs profils sont paramétrés après transmission des mandats de gestion de trésorerie internes (validés par la Direction Générale EF) faisant mention de l'autorisation de validation de paiement.
- ✓ L'outil sera paramétré en considération **des délégations de signatures** procédurales et les seuils/plafonds de validations communiquées dans les mandats de gestion de trésorerie internes.
- ✓ **La connexion à la plateforme est sécurisée** et fait l'objet, a minima, d'une double-vérification.  
Par exemple :
  - Premier accès accordé via un mot de passe défini lors de l'attribution de compte ;
  - Deuxième accès accordé suite à vérification d'un code complémentaire (*Token*) transmis via un canal de communication défini par le prestataire (SMS, application smartphone ou autres)

#### Utilisation

- ✓ **Les relevés périodiques** illustrant l'ensemble des transactions d'une période (types relevés bancaires) sont téléchargeables via la plateforme. Ils doivent permettre aux équipes comptable EF d'effectuer les rapprochements mensuels. L'opérateur doit pouvoir certifier au 31/12 de chaque année le solde financier dans ses comptes et le nom des personnes qui ont la signature sur l'approbation des paiements.
- ✓ **Des outils complémentaires** permettant aux équipes financières EF d'analyser les flux de transactions mobiles (transfert groupés vs transfert individuels, montant moyen des transferts, graphique de volume de transactions pour des périodes données etc...) pourront être proposés dans des rubriques annexes aux paiements.
- ✓ **Des formations** à destination du personnel EF concerné seront dispensées par le prestataire, et ce afin d'assurer une prise en main efficace de l'outil.
- ✓ **Un.e assistant.e technique** dédié est disponible pour venir en appui aux équipes Trésorerie EF en cas de blocages.

Dans sa réponse à l'Appel d'Offres, et ce afin d'évaluer la capacité du prestataire à remplir les conditions de l'OS, ce dernier intégrera, a minima, les informations suivantes :

Informations pour évaluation	
Thématique	Informations demandées
Ergonomie et outils complémentaires	Présentation générale de l'outil
Accès	Apporter le détail des profils proposés par la plateforme
Sécurisation de l'outil	Présenter le processus de connexion à la plateforme et mentionner toutes les fonctionnalités permettant de sécuriser les paiements
Validation de paiement et délégation	Présenter la matrice de validation de l'outil
Utilisation de l'outil	Transmettre le manuel d'utilisation de la plateforme
Relevés périodiques et outils complémentaires	Transmettre un document de présentation de plateforme détaillant l'ensemble des fonctionnalités
Toutes autres informations complémentaires permettant de faciliter la compréhension et évaluer l'offre du prestataire autour de l'OS.	

#### **OS 4 – CONFORMITE LEGALE : Structurer les transferts conformément à la réglementation nationale et internationale.**

Les transferts émis doivent être conformes à la réglementation nationale et internationales (GAFI, BM ou FMI) en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

De plus, la méthodologie appliquée permet de gérer les risques et contribuer à la protection de l'écosystème financier dans le pays.

Pour atteindre cet objectif, l'opérateur devra intégrer les conditions suivantes :

- ✓ **Avant les transferts** : un système de vérification est mis en place pour chaque nouvelle inscription. Il permet de veiller au strict respect des règles KYC (*Know Your Customer*) et de Due Diligence (vérification de l'identité des clients, compréhension de la nature de leurs activités etc...) du pays.
- ✓ **Pendant les transferts** : le système de vérification, de Due Diligence ainsi que la structuration du schéma de sécurisation et de suivi des transferts doit permettre la détection des opérations suspectes.
- ✓ **Après les transferts** : l'organisation du stockage de données et leur sécurisation doit permettre d'identifier, a posteriori, les transferts non-conformes.

Dans sa réponse à l'Appel d'Offres, et ce afin d'évaluer la capacité du prestataire à remplir les conditions de l'OS, ce dernier intégrera, a minima, les informations suivantes :

Informations pour évaluation	
Thématique	Informations demandées
Due Diligence	Apporter le détail le processus de vérification des profils des nouveaux clients lors de l'inscription
Conformité réglementaire	Informar de la politique de l'entreprise en termes de respect de la réglementation nationale et internationale

Technique	Détailler la structuration technique de sécurisation et stockage des données
Toutes autres informations complémentaires permettant de faciliter la compréhension et évaluer l'offre du prestataire autour de l'OS.	

### 3) Livrables

Livrables périodiques	Périodicité de remise
Rapport mensuel des paiements effectués (historique)	Mensuel
États de rapprochement comptable (paiements vs fonds reçus)	Mensuel
Tarifs de retrait	1 mois avant la mise en œuvre
Rapport d'assistance client / réclamations traitées	Sur demande d'Expertise France
Rapport d'incident	À chaque incident ; rapport « néant » transmis en l'absence d'incident
Paramétrage des droits d'accès	Sur demande d'Expertise France
Certification du solde en cours et des personnes ayant droit d'accès	30 juin et 31 décembre de chaque année
Livrables finaux	Période
Plateforme de paiement en ligne	07 jours ouvrables suivant la notification du contrat
Formation des équipes d'Expertise France à l'utilisation de la plateforme de paiement en ligne	07 jours ouvrables suivant la notification du contrat