

APPEL D'OFFRES

TDRs pour la sélection d'un(e) consultant(e) / Agence de communication pour le compte du projet Education Financière sur les Services Financiers Numérique en Tunisie

TABLE DES MATIERES

Table des matières.....	1
I. Context et introduction	1
A. présentation du projet « Eft »	2
B. Approche d'intervention Du projet « EFT »	3
II. Mission du consultant / l'agence de communication	3
1. Livrables :.....	4
2. Période de la mission :	4
3. Nombre maximum de jours de travail :	4
4. Profil du consultant/ expert(s) clé(s) (agence de communication) :.....	4
III. Modalité de Soumission :	5
IV. Modèle Offre financière.....	5

I. CONTEXT ET INTRODUCTION

La finance digitale (fintech) et la microfinance sont au cœur du débat autour des approches financières inclusives initiées en Tunisie depuis 2011. L'intérêt porté à ces secteurs est d'abord inspiré par les besoins du pays en termes d'équités sociale et économique et s'inscrit également dans une démarche plus large de réduction des exclusions dans le pays.

Jusqu'à présent, la Tunisie a enregistré une amélioration générale en termes d'inclusion financière grâce aux efforts du gouvernement et à l'appui des organisations internationales. Un cadre réglementaire de mieux en mieux adapté est mis en place et la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière - SNIF (2018-2022) a été instaurée à la suite de la vision concertée pour le développement de la microfinance (2011-2014). En 2021, le nombre d'institutions de microfinance (IMF) est passé à 8 IMF (7 SA et 1 AMC) et 288 associations de microcrédit au service de plus de 730 000 clients actifs (au 30/09/2021)¹. Également, des services de paiement mobile sont mis en place par la Poste et le secteur privé (3 agréments ont été accordés aux établissements de paiement). Les efforts conjugués de toutes les parties prenantes ont contribué à l'accroissement de la part des adultes ayant un compte auprès d'une

¹ Le baromètre de la microfinance - ACM

institution financière. Celle-ci est passée de 27% en 2014 à 37% en 2017. Néanmoins, l'écart entre les sexes (62%) persiste car les femmes (28%) sont beaucoup moins susceptibles que les hommes (46%) d'avoir un compte dans une institution financière. Davantage d'efforts devraient être consentis au sujet de la promotion des outils de la finance digitale ; en effet le taux d'utilisation d'un compte mobile (mobile money account) en Tunisie ne dépasse pas 3%² et seulement 17% des Tunisiens utilisent mensuellement un moyen de paiement se substituant au cash³.

Avec un pourcentage d'adultes ayant reçu un niveau minimum d'éducation financière estimé à 45%⁴, la Tunisie a besoin de renforcer considérablement son dispositif en la matière. Différentes initiatives, émanant notamment de l'Association professionnelle des Banques (APTBEF), du Ministère de l'Éducation, des IMF et OSCs et ONG (CAWTAR, BIT, ADA microfinance...), sont recensées depuis plusieurs années dans le pays. Certaines de ces initiatives ont une portée réelle au sein des populations ciblées. Néanmoins, l'enjeu de l'éducation financière n'est pas sans limites et appelle à consolider ces initiatives, relativement fragmentées, afin de réussir à diffuser massivement et de manière coordonnée un enseignement de base permettant à tout Tunisien de comprendre et s'approprier les bons comportements en matière de gestion financière. Par extension, l'amélioration de l'éducation financière constitue une approche de renforcement de capacités par le biais de la protection de la clientèle car elle met les consommateurs en position de faire des choix éclairés face à une offre de services financiers, notamment numériques souvent complexe à évaluer, à comprendre et à utiliser par les personnes à faibles revenus économiquement actives, principalement dans les zones rurales et périurbaines, et en particulier les femmes.

A. PRESENTATION DU PROJET « EFT »

Le projet «Education Financière sur les Services Financiers Numérique (SFN) en Tunisie (projet EFT)» mis en œuvre par le Centre de la Femme Arabe pour la Formation et la Recherche « CAWTAR » se propose de contribuer à la réalisation des objectifs de la SNIF 2018-2022 et en particulier, l'axe stratégique numéro un dédié à la finance digitale et de l'axe stratégique numéro cinq dédié à l'éducation financière. Le projet EFT s'insère dans le cadre de la troisième composante **du projet « Inclusion Financière en Tunisie (IFT) »** et prévoit :

- L'instauration d'une dynamique et un engagement coordonnés entre les différents acteurs concernés directement et indirectement par l'éducation financière et en particulier en ce qui concerne les SFN et ce par la mise en place d'un réseau national d'éducation financière (output 3.4) ainsi qu'une plateforme électronique Nationale de formation en éducation financière qui sera hébergée par l'Observatoire de l'Inclusion Financière OIF (output 3.3).
- Le développement d'un contenu pédagogique innovant en matière d'éducation financière sur les SFN, adapté aux besoins et capacités des femmes économiquement actives, à revenu faible dans les régions rurales et péri-urbaines et sensible à la dimension genre (output 3.2).

² FINDEX 2014-2017

³ ETUDE SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE EN TUNISIE, Altai consulting 2018

⁴ FinLit Insights" de "S&P Global FinLit Survey 2015" (Banque mondiale)

- La mise en place d'un groupe de formateurs en éducation financière (output 3.4) parmi le personnel des partenaires/bénéficiaires institutionnels du projet IFT (Institutions relais). Les formateurs bénéficieront d'un parcours de renforcement de compétences en matière d'éducation financière sensible au genre. Ce groupe de formateurs devra par la suite, livrer et coordonner des actions de formation au profit des bénéficiaires finaux.
- Le renforcement des capacités des femmes économiquement actives, à revenu faible dans les régions rurales et péri-urbaines (output 4.1) en matière d'éducation financière notamment Services Financiers Numérique (SFN) par la mise en œuvre d'une campagne de formation, d'accompagnement et de sensibilisation en ligne et en face à face.
- Le développement et la mise en œuvre d'une campagne (multicanal et multi-acteurs) de communication, de dissémination et de sensibilisation sur les SFN (output 2.1 et 2.3).

Le projet Inclusion Financière en Tunisie (IFT) est mis en œuvre par la Coopération allemande au développement (GIZ) en étroite collaboration avec le Ministère des finances, la Banque centrale de Tunisie (BCT), l'Observatoire de l'inclusion financière (OIF) et l'Autorité de Surveillance du Secteur de la Microfinance (ACM).

B. APPROCHE D'INTERVENTION DU PROJET « EFT »

Afin de garantir la durabilité du projet et la pérennité de ces actions, le projet adopte une approche de capacitation institutionnelle. En effet, le projet vise le renforcement des capacités des institutions relais (IMFs, AMC, Fintech partenaires/ bénéficiaires institutionnels du projet IFT) en matière d'éducation financière sur les SFN afin de les habilitier à terme, de prendre la relève, transmettre les connaissances acquises à leur clients/bénéficiaires notamment les femmes économiquement actives, à revenu faible dans les régions rurales et péri-urbaines.

Les bénéficiaires finaux, en l'occurrence, les femmes économiquement actives, à revenu faible dans les régions rurales et péri-urbaines seront répartis en différents segments en fonction de leurs niveaux d'instruction ainsi que leurs niveaux d'accessibilité et d'usage des nouvelles technologies. Chaque segment sera touché par le canal le plus adéquat.

Dans ce cadre, le CAWTAR cherche un(e) consultant(e) ou agence de communication pour la conception et la coordination de la mise en œuvre de la stratégie de communication et de sensibilisation du projet « Education Financière sur les Services Financiers Numérique en Tunisie ».

II. MISSION DU CONSULTANT / L'AGENCE DE COMMUNICATION

En étroite coordination avec l'expert chargé de la communication et l'expert technique principal, le/la consultant(e) / Agence de communication est appelé à

- Conception et design graphique des outils de communication, de sensibilisation et de formation à développer dans le cadre du projet éducation financière sur les services financiers numérique en Tunisie cela inclus à titre non exhaustive (la conception et le design d'un guide du formateur (en version imprimable et électronique), visuels de

communication de sensibilisation, 4 roll up, développement de vidéos (au moins 6 vidéos 2d), enregistrement de sport radio (au moins 3 spot)

-
- Développer la Stratégie de Communication et de Sensibilisation du projet et de son Plan d'Action (PA) en étroite coordination avec les parties prenantes (DGF, OIF/BCT, ACM, IMFs, établissements de paiement).
- Présentation de la Stratégie de Communication et de Sensibilisation du projet et de son Plan d'Action (PA) lors d'un atelier de concertation.
- Assurer la mise en œuvre du PA.
- Mettre à jour le PA et des indicateurs de performance mensuellement.
- Développer le contenu des outils de communication prévus dans le PA et veillez à leur dissémination.
- Coordonner le développement des outils de communication prévus dans le PA. Ces derniers seront développés par **d'autres prestataires de services externes le cas échéant**.
- Elaborer les rapports et présentation des réalisations lors des ateliers organisés dans le cadre du projet (comité de pilotage, atelier de concertation etc...)

1. Livrables :

- Stratégie de Communication et de Sensibilisation du projet EFT et de son Plan d'Action (PA) en format Xls.
- Présentation PPT de la Stratégie de Communication et de Sensibilisation du projet (format) et de son Plan d'Action (PA)
- Les outils de communication prévus dans le PA.
- Rapport d'avancements (PA mis à jour) et time sheet bimensuel.

2. Période de la mission :

Durée du projet mai 2022 – Janvier 2023 avec la possibilité d'une prolongation sans coûts supplémentaires.

3. Nombre maximum de jours de travail :

150 jours de travail

4. Profil du consultant/ expert(s) clé(s) (agence de communication) :

Qualification et compétences

- Possède un master en communication, en marketing ou autre discipline en lien avec la mission.
- Possède de solides compétences en communication stratégique et en facilitation.
- Maitrise de l'approche genre est requise.
- Connaissance du contexte et de l'écosystème de l'inclusion financière en Tunisie est un atout.

- Connaissance de la réglementation sur les SFN et des fournisseurs des SFN est un atout.

Expérience professionnelle générale

- Au moins 5 ans d'expérience en tant que chargé de communication.

Expérience professionnelle spécifique

- A développé au moins un plan de communication et de sensibilisation dans le cadre de projet de coopération, idéalement dans le cadre de projets financés par la GIZ.
- A mené au moins une mission de vulgarisation et sensibilisation en matière du genre ou en matière d'éducation financière sur les services financiers numériques (SFN).

III. MODALITE DE SOUMISSION :

L'expert(e) ou l'agence de communication intéressée doivent soumettre

- Portfolio du consultant(e) / de l'agence de communication avec les références et les CVs des experts clés.
- Une offre financière selon modèle ci-dessous.

Par email à hedi.finance@cawtar.org en copiant salima.finance@cawtar.org avant le 15/05/2022 à 14h avec objet « EFT – Expert en communication pour le projet Education Financière sur les Services Financiers Numériques en Tunisie ».

IV. MODELE OFFRE FINANCIERE

	Quantité (jours de travail)	Montant unitaire HT (TND)	Montant Total HT (TND)
1. Experts clés / Position			
1.2....			
Total Personnel			
Montant Total HT TND			

Montant en Toute lettre : XXXX

Nom, prénom, date, signature et cachet

Du consultant(e) / représentant légal de l'agence de communication