

**SELECTION DE CONSULTANT**

**DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITIONS**

**MISSION ASSISTANCE TECHNIQUE**  
**ETUDE DE SATISFACTION DE LA**  
**CLIENTELE**

**ACFB**

**BENIN**

**OCTOBRE 2019**

Avec l'appui financier de



**DDP N°: ACFB/10/2019/BENI/FA**

## TABLE DES MATIÈRES

Section 1. Lettre d'invitation .....	2
Section 2. Note d'information aux Consultants.....	3
Section 3. Termes de référence.....	6

## Section 1. Lettre d'invitation

Montrouge, le 28/10/2019

Madame/Monsieur,

1. La Fondation Grameen Crédit Agricole a obtenu un financement (ci-après dénommé « les fonds ») de l'Agence française de Développement (ci-après dénommée « l'Agence »), en vue de financer en partie le coût du Programme d'assistance technique de la Facilité Africaine, et se propose d'utiliser une partie des fonds pour effectuer des paiements autorisés au titre du présent Marché.

2. La Fondation sollicite maintenant des propositions en vue de la fourniture des services de consultants ci-après : Mission Assistance Technique Etude de satisfaction de la clientèle d'ACFB – Bénin. Pour de plus amples renseignements sur les services en question, veuillez consulter les Termes de référence à la Section 5 du document.

3. La présente Demande de propositions (DP) est lancée sur une base ouverte à tout prestataire de services qualifié.

4. Le Consultant sera choisi par la méthode de sélection fondée sur la qualité et le coût (« SFQC ») et conformément aux procédures décrites dans la présente DP. Le budget maximal pour la réalisation de cette mission est limité à 10 000 EUR (dix mille euros).

5. La présente DP comprend les sections suivantes :

Section 1 - La présente Lettre d'invitation

Section 2 - Note d'information aux Consultants

Section 3 - Termes de référence

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Pierre CASAL RIBEIRO

Chargé de Programme Assistance Technique

## Section 2. Note d'information aux Consultants

### DONNEES PARTICULIERES

#### Clause du texte

- 1.1 Nom du Maître d'Ouvrage : Grameen Crédit Agricole Microfinance Foundation  
représentée par Pierre CASAL RIBEIRO, Chargé de programme Assistance Technique
- 
- Mode de sélection : Sélection fondée sur la qualité et le coût (« SFQC »)
- 1.2 Nom, objectifs et description de la mission : Mission Assistance Technique d'Etude de  
Satisfaction de la Clientèle de ACFB - Bénin
- 1.3 Le Maître d'Ouvrage fournit les intrants suivants : Tout document disponible qui pourrait être  
utile à la bonne conduite de la mission
- Des éclaircissements peuvent être demandés jusqu'à 2 (deux) jours avant la date de soumission.
- Les demandes d'éclaircissement doivent être expédiées à l'adresse suivante : Fondation Grameen Crédit Agricole, 72/74 rue Gabriel Péri, 92120 Montrouge, France  
Et de préférence par email: [ediop@devfi-performances.com](mailto:ediop@devfi-performances.com); [ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr](mailto:ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr); [pierre.casalribeiro@credit-agricole-sa.fr](mailto:pierre.casalribeiro@credit-agricole-sa.fr)
- 3.1 Les propositions seront soumises dans la langue suivante : Français.
- 3.3 i) Le nombre de jours de travail de personnel spécialisé nécessaires à la mission est estimé à : 20 jours
- iii) Le personnel clé doit posséder au minimum l'expérience suivante : 5 années d'expérience dans le secteur de la microfinance avec des connaissances approfondies en gestion marketing des institutions de microfinance et conception de produits financiers, avec la conduite de missions similaires idéalement en Afrique de l'Ouest et plus particulièrement au Bénin
- v) Langue(s) de rédaction des rapports afférents à la mission : Français
- 
- 3.4 vii) La formation constitue un élément important de cette mission : non
- 3.8 La composante du prix correspondant à des dépenses locales doit être libellée en Euro et si possible dans la monnaie nationale (FCFA).
- Le Soumissionnaire qui compte engager des dépenses dans d'autres monnaies pour la réalisation des prestations, dénommées "monnaies étrangères" ci-après et dans le Marché, indiquera en Euro le montant de l'offre nécessaire pour couvrir les besoins en monnaies étrangères.
- 3.10 Les propositions doivent demeurer valides 60 jours après la date de soumission.

- 4.3 Les Consultants doivent soumettre une version électronique de chaque proposition
- 4.5 Les propositions doivent être soumises au plus tard à l'adresse, la date et à l'heure suivantes :  
[ediop@devfi-performances.com](mailto:ediop@devfi-performances.com); [ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr](mailto:ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr) ;  
[pierre.casalribeiro@credit-agricole-sa.fr](mailto:pierre.casalribeiro@credit-agricole-sa.fr)  
 au plus tard le 13 novembre 2019 à 10 H (heure locale de Paris)
- 5.1 Tout complément d'information au Maître d'Ouvrage doit être envoyé à l'adresse suivante : \_\_\_  
 Fondation Grameen Crédit Agricole, 72/74 rue Gabriel Péri, 92120 Montrouge, France  
 Email: [ediop@devfi-performances.com](mailto:ediop@devfi-performances.com); [ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr](mailto:ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr) ;  
[pierre.casalribeiro@credit-agricole-sa.fr](mailto:pierre.casalribeiro@credit-agricole-sa.fr)
- 5.3 Le nombre de points attribué pour chaque critère et sous critère d'évaluation est le suivant :  
 (valeurs indicatives)

	<u>Points</u>
i) Expérience des Consultants pertinente pour la mission	[5 - 10]
ii) Conformité aux Termes de référence, du plan de travail et de la méthode proposés	[20 - 50]
iii) Qualifications et compétence du personnel clé pour la mission	[30 - 60]
iv) Qualité du programme de transfert de connaissances (formation) ; optionnel	[0 - 10]
v) Participation locale (en termes de représentation des nationaux parmi le personnel clé proposé par les sociétés étrangères et locales ; maximum 10 points) ; optionnel	[0 - 10]
Total :	100

Le nombre de points attribué pour chaque sous-critère d'évaluation des qualifications du personnel est le suivant :

	<u>Points</u>
i) Qualifications d'ordre général	[20 - 30]
ii) Pertinence pour le projet	[50 - 60]
iii) Expérience de la région et connaissance de la langue	[10 - 20]
Total :	100

Le score technique minimum requis est de : 70 points

- 5.7 Monnaie utilisée pour la conversion des prix : Euro \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- 5.8 Les poids respectifs attribués aux Propositions technique et financière sont :  
 T = \_\_\_0,8\_\_\_\_\_, et  
 P = \_\_\_0,2\_\_\_\_\_

- 6.1 Les négociations ont lieu à l'adresse suivante : Fondation Grameen Crédit Agricole, 72/74 rue Gabriel Péri, 92120 Montrouge, France
- Egalement par mail, téléphone ou Skype \_\_\_\_\_
- 7.2 Le début de la mission est prévu pour Novembre 2019 mais la date précise sera à définir à : Cotonou, Bénin \_\_\_\_\_

## Section 3. Termes de référence

Le présent Appel d'Offre est relatif à une mission d'enquête de satisfaction des clients de ACFB au Bénin qui est une institution partenaire de la Facilité Africaine.

Ce programme cible des institutions de taille moyenne, ayant un potentiel de développement, mais présentant des faiblesses qui ne les rendent pas encore éligibles au financement de la Fondation, selon ses critères actuels. Ainsi, le dispositif entend mettre à la disposition de ces IMF, un prêt associé à un programme d'assistance technique, afin d'accompagner leur développement institutionnel et élargir la portée de leurs activités et leur permettre à terme de devenir éligibles au financement de la Fondation.

### A. Contexte

L'Association des Caisses de Financement à la Base (ACFB) est le fruit d'une recherche-action menée sur plusieurs années par l'ONG GRAPAD (Groupe de Recherche et d'Action pour la Promotion de l'Agriculture et du développement) avec le soutien de différents partenaires dont notamment celui de la coopération danoise à travers le Programme d'Appui au Développement du Secteur Agricole (PADSA). Ainsi, partant des Banques Communautaires de type Grameen Bank, l'ONG a pu réaliser, à travers son Centre d'Appui aux Systèmes de Financement de Proximité (CASFiP), un transfert de pouvoir aux bénéficiaires de différents projets de crédit solidaire par la création d'un Système de Financement Décentralisé (SFD).

Dénommé "Association des Caisses de Financement à la Base (ACFB)", le système a été porté sur les fonts baptismaux le 21 juillet 2004 à l'issue d'une Assemblée Générale Constitutive et enregistré au Ministère de l'Intérieur (récépissé n° 2005/005/ MISD/SG/DAI/SAAP-ASSOC du 25/04/2005). Ensuite, il a obtenu, dans un premier temps, une autorisation d'exercice par Convention n° 003/09/MEF/DC/ CSSFD/SRE du 20/11/2009 puis, agréé conformément à la loi n° 2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin sous le numéro 1225/MEF/DC/CSSFD/CA/SRSSFDD (Ministre de l'Economie et des Finances) et enregistré à la Cellule de Suivi des Structures Financières Décentralisées (CSSFD) sous le numéro A.14.0058.L.

ACFB propose à ses clients des services de prêts et d'épargne à travers des méthodologies de groupes ou individuelles. A fin juin 2019, l'institution touche 30 963 emprunteurs actifs au niveau national, dont 88% de femmes et 94% en zone rurale, pour un en-cours de crédit de 5.9 M EUR.

L'essentiel du portefeuille d'ACFB se concentre sur le prêt solidaire à des groupes de femmes. ACFB a développé une méthodologie robuste de prêt de groupe. L'institution a introduit plus récemment des produits de prêts individuels, et notamment des produits pour l'activité agricole (crédit intrants, crédit stockage). Ces prêts n'ont cependant pas rencontré le succès attendu. Par ailleurs, l'institution cherche à améliorer sa compétitivité dans un environnement de plus en plus concurrentiel. Ainsi, elle souhaite conduire une étude de satisfaction de sa clientèle actuelle afin de mettre en application les adaptations nécessaires pour mieux satisfaire les besoins de ses clients et développer son portefeuille de prêt.

### B. Objectifs généraux de la mission

La mission objet des présents termes de référence a pour objectifs généraux de:

- **Conduire une étude de satisfaction de la clientèle actuelle de l'institution** pour permettre une meilleure adaptation des produits offerts aux besoins des clients bénéficiaires. Cette étude doit permettre d'identifier les secteurs d'activités dans lesquelles l'institution aurait des opportunités de marché intéressantes à explorer.
- **Identifier la cause de faible souscription** pour les produits de la gamme les moins performants, et notamment les prêts agricoles

- **Faciliter le transfert de connaissances** en organisant un atelier de restitution de l'enquête
- **Proposer des recommandations**, afin d'améliorer les produits existants et de rationaliser la gamme de services financiers

La mission devra tenir compte du profil de l'institution afin de proposer des solutions opérationnelles en accord avec le fonctionnement, les moyens et les valeurs d'ACFB.

Une approche participative et de transfert des compétences devra être privilégiée afin de faciliter l'appropriation de la stratégie par ACFB.

### C. Activités à mener dans le cadre de la mission

Sur la base de son expérience et de son expertise dans les domaines du marketing et de la conception de produits financiers en Microfinance, le consultant proposera les activités utiles à l'atteinte des objectifs indiqués et des résultats attendus. Ces activités comprendront :

- une enquête de satisfaction de la clientèle
- la formulation de recommandations quant à la gamme et aux caractéristiques des produits offerts par ACFB
- un atelier de restitution des résultats et de formulation de la stratégie de gamme d'ACFB

### D. Résultats attendus

- Une étude de satisfaction de la clientèle a été menée, elle a permis d'identifier plus précisément les besoins de la clientèle de l'institution et de procéder aux adaptations nécessaires pour améliorer l'adéquation entre l'offre de l'institution et les attentes de ses bénéficiaires.
- Les causes de non-succès des produits les moins performants, en particulier les produits agricoles, sont identifiées et des propositions d'amélioration réalistes et cohérentes avec le modèle organisationnel d'ACFB sont formulées
- Un atelier de restitution a été organisé et a permis à l'institution de mieux connaître les besoins et attentes de ses clients, et de définir de manière participative la stratégie de gamme d'ACFB

### E. Livrables attendus

- L'étude de satisfaction, qui présente les points majeurs de satisfaction et d'insatisfaction de la clientèle.
- Le rapport de l'atelier de restitution, incluant les supports utilisés au cours de l'atelier, les conclusions de la session et la feuille d'émergence
- Un document présentant des recommandations pour faire évoluer les produits existants et le cas échéant, faire évoluer la gamme des produits offerts par ACFB

### F. Indications supplémentaires

- Le Consultant devra visiter le siège de l'institution à Cotonou mais également au moins (05) cinq agences.
- La phase terrain de la mission ne pourra en aucun cas être inférieure à 15 jours.
- La phase terrain devra être achevée le 31 Décembre 2019
- L'ensemble des livrables devra être envoyé le 15 Janvier 2020 au plus tard.