

**SELECTION DE CONSULTANT**

**DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITIONS**

**MISSION ASSISTANCE TECHNIQUE**

**RENFORCEMENT DES COMPETENCES  
DES AGENTS OPERATIONNELS ET DE LA  
SUPERVISION**

**RMCR**

**MALI**

**AOUT 2020**

Avec l'appui financier de



**DDP N°: RMC/03/2020/MALI/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 07/08/2020

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 Renforcement des compétences des agents opérationnels et de la supervision de RMCR - Mali. Pour de plus amples renseignements sur les services en question, veuillez consulter les Termes de référence à la Section 3 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 14 000 EUR (quatorze mille euros). L'offre financière proposée par le Consultant devra obligatoirement être proposée hors taxe.

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.

Violette CUBIER

Chargée 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 Violette CUBIER, Chargée 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 de renforcement des compétences des agents opérationnels et de la supervision du RMCR – Mali.
- 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: [ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr](mailto:ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr) ;  
[violette.cubier@credit-agricole-sa.fr](mailto:violette.cubier@credit-agricole-sa.fr) ; [victoire.binson@credit-agricole-sa.fr](mailto:victoire.binson@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 domaine de l'animation de formation ; connaissances approfondies du secteur de la microfinance, en management et gestion des ressources humaines; connaissances du logiciel Perfect ou capacité à rapidement se former à son utilisation ; conduite de missions similaires en Afrique de l'Ouest et idéalement au Mali.
- v) Langue(s) de rédaction des rapports afférents à la mission : Français.
- 3.4 vii) La formation constitue un élément important de cette mission : oui.
- 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 (une version pour la proposition financière et une version pour la proposition technique).
- 4.5 Les propositions doivent être soumises au plus tard à l'adresse, la date et à l'heure suivantes : [ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr](mailto:ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr) ; [violette.cubier@credit-agricole-sa.fr](mailto:violette.cubier@credit-agricole-sa.fr); [victoire.binson@credit-agricole-sa.fr](mailto:victoire.binson@credit-agricole-sa.fr) au plus tard le 28/08/2020 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: [ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr](mailto:ami.faciliteafricaine@credit-agricole-sa.fr); [violette.cubier@credit-agricole-sa.fr](mailto:violette.cubier@credit-agricole-sa.fr); [victoire.binson@credit-agricole-sa.fr](mailto:victoire.binson@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 :  
Technique = 0,8, et  
Prix = 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 le lundi 9 novembre 2020 mais la date précise sera à définir avec RMCR.  
La mission se déroulera à : Bamako, Mali et San, Mali.

## Section 3. Termes de référence

Le présent Appel d'Offre est relatif à une mission de renforcement des compétences des agents opérationnels et de leurs superviseurs pour RMCR – Mali qui est une institution partenaire de la Facilité Africaine.

### A. Contexte

Le Réseau de Micro institutions de Croissance de Revenus (RMCR) est une institution de microfinance (IMF) créée en mai 2000 par l'organisation internationale Word Vision (WV) en partenariat avec le Bureau d'Assistance et de Développement Social (BADs), qui s'est retiré de la gouvernance du RMCR depuis, et l'Association Malienne des Femmes Protestantes (AMAFEP). Avec un statut d'association (ONG), le réseau propose des services financiers et non financiers à une clientèle majoritairement composée de femmes (plus de 50% de bénéficiaires) organisées en groupe de solidarité (GS de 5 à 9 membres à l'adhésion) qui se regroupent pour constituer des Caisses Communautaires (CCO de 10 à 35 membres). Avec 25 agences (dénommées Caisses de Croissance de revenus – CCR) et 4 points services, le réseau couvre les régions administratives de Ségou, Sikasso, Mopti, Koulikoro et Kayes. Au 31 mars 2020, l'institution avait un encours de crédit brut de 9.787 MEUR pour 30 847 emprunteurs actifs dont 43% de femme et 100% en zone rurale.

RMCR a été sélectionné comme bénéficiaire du programme de la Facilité Africaine lancé en mars 2013 par la Fondation Grameen Crédit Agricole avec l'appui financier de l'Agence Française de Développement. 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.

La présente mission entre dans le cadre de la deuxième phase du programme. Elle a pour objectif de poursuivre la politique de renforcement des compétences du personnel, notamment en mettant l'accent sur la gestion des cas de défaut de remboursement ainsi que sur l'amélioration des capacités de supervision des agents responsabilisés dans la chaîne de gestion des opérations.

### B. Objectifs généraux de la mission

La mission objet des présents termes de référence a pour objectifs généraux de renforcer les compétences des Coordinateurs de zone, des Chefs d'agence et des Responsables de point de service autour de trois axes :

- 1) **Une meilleure définition du rôle et des responsabilités des nouveaux Coordinateurs de zone.**
- 2) **Le renforcement des compétences des Chefs d'agence, des Responsables de point de service et des Coordinateurs de zone sur les thématiques suivantes : gestion du module comptable du logiciel Perfect, gestion comptable, gestion des impayés et techniques de recouvrement.**
- 3) **La mise à jour des outils de supervision aux différents niveaux de responsabilité, avec une attention particulière portée au suivi et à la gestion des cas de défaut de paiement.**

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 de RMCR. Le consultant devra privilégier une approche participative et interactive pendant les formations.

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

Sur la base de son expérience et de son expertise, le consultant proposera les activités utiles à l'atteinte des objectifs indiqués et des résultats attendus. Ces activités comprendront :

- ✓ Conduite d'entretiens avec les Coordinateurs de zone et la Direction, visites terrain avec les Coordinateurs de zone pour comprendre leurs rôles et responsabilités et proposer des fiches de poste adaptées.
- ✓ Session de présentation des fiches de poste des Coordinateurs de zones à ces derniers et à la Direction pour échanges et finalisation.
- ✓ Session de restitution finale aux Coordinateurs de zone du contenu de leur fiche de poste (rôles et responsabilités) suite à la validation de la Direction.
- ✓ Sessions d'échanges avec l'équipe de direction et l'équipe terrain pour comprendre le fonctionnement et l'utilisation du logiciel Perfect au sein du RMCR (et en particulier l'utilisation du module comptable).
- ✓ Sessions de formation des Coordinateurs de zone (3), des Chefs d'agence (28) et des Responsables de point de service (3) sur la gestion comptable et la maîtrise du module comptable du logiciel Perfect. Une formation sera organisée à Bamako et une autre à San, Mali.
- ✓ Sessions de formation des Coordinateurs de zone (3), des Chefs d'agence (28) et des Responsables de point de service (3) sur la gestion des impayés et les techniques de recouvrement. Une formation sera organisée à Bamako et une autre à San, Mali.
- ✓ Prise de connaissance et mise à jour/création d'outil de supervision aux différents niveaux de responsabilité (Coordinateurs de zone, Chefs d'agence et Responsables de point de service), notamment en termes de gestion des défauts/recouvrement.
- ✓ Formation des agents concernés à l'utilisation de ces outils.

### D. Résultats attendus

- ✓ Des sessions de renforcement des compétences des membres de la chaîne de supervision des opérations sont menées. Elles concernent :
  - 1) La définition des fiches de poste des Coordinateurs des trois nouvelles zones de regroupement créées et la mise à niveau de leurs titulaires sur leurs responsabilités ainsi que les attentes concernant ces postes.
  - 2) La formation des Coordinateurs de zone, des Chefs d'agence et des Responsables de point de service sur la gestion comptable et la maîtrise du module comptable du logiciel Perfect.
  - 3) La formation des Coordinateurs de zone, des Chefs d'agence et des Responsables de point de service sur la gestion des impayés et les techniques de recouvrement.
- ✓ Des outils de supervision, intégrant le suivi et la gestion des cas de défaut de paiement, sont disponibles aux différents niveaux de responsabilité.

### E. Livrables attendus

- ✓ Les fiches de poste des Coordinateurs des trois nouvelles zones sont disponibles.
- ✓ Le rapport de formation des Coordinateurs de zone, des Chefs d'agence et des Responsables de point de service sur la gestion comptable, la maîtrise du module comptable du logiciel Perfect, la gestion des impayés et les techniques de recouvrement est disponible.
- ✓ Des procès-verbaux des sessions de formation sont disponibles et émargés.
- ✓ Les outils d'amélioration de la supervision sont disponibles.