

**DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITION**  
**SELECTION DE CONSULTANT**

**« ETUDE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE »**

**BAOBAB MALI**

**MALI**

**MAI 2022**

Avec l'appui financier de



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

## Table des matières

Section 1. Lettre d'invitation .....	3
Section 2. Note d'information aux Consultants .....	4
Section 3. Termes de référence .....	7

## Section 1. Lettre d'invitation

Montrouge, le 13 mai 2022

Madame/Monsieur,

1. La Fondation Grameen Crédit Agricole a obtenu un financement (ci-après dénommé « les fonds ») du Fonds d'inclusion financière de la Banque Européenne d'Investissement (BEI), initié et financé par le Gouvernement du Luxembourg " (ci-après dénommé « le Bailleur ») et géré par la Banque Européenne d'Investissement, en vue de financer en partie le coût d'activité d'assistance technique, 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 » pour Baobab Mali. Pour de plus amples renseignements sur les services en question, veuillez consulter les Termes de référence à la Section 3 du document.
3. 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 relatif à cette mission ne pourra pas excéder 15 000 EUR, HT (quinze mille euros hors taxe).
4. 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 programmes Assistance Technique

## Section 2. Note d'information aux Consultants

- 1.1 Nom du Maître d'Ouvrage : Grameen Crédit Agricole Microfinance Foundation représentée par Madame 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 « Etude de satisfaction de la clientèle » pour Baobab Mali.  
  
Le Maître d'Ouvrage fournit les intrants suivants : Tout document disponible qui pourrait être utile à la bonne conduite de la mission
- 1.3 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 :
  - violette.cubier@credit-agricole-sa.fr
  - victoire.binson@credit-agricole-sa.fr  
Les propositions seront soumises dans la langue suivante : Français
- 2.1 i) Le nombre de jours de travail de personnel spécialisé nécessaires à la mission est estimé à : 20 jours  
ii) Le personnel clé doit posséder au minimum l'expérience suivante : 5 années d'expérience dans le secteur de la microfinance avec des connaissances et compétences en approche centrée client, gestion marketing des institutions de microfinance et conception de produits financiers et non-financiers, avec la conduite de missions similaires idéalement en Afrique de l'Ouest et plus particulièrement au Mali  
iii) Langue(s) de rédaction des rapports afférents à la mission : Français
- 2.2 i) La formation constitue un élément important de cette mission : non
- 2.3 La composante du prix correspondant à des dépenses locales doit être libellée en Euro et si nécessaire dans la monnaie nationale (FCFA).  
Le Consultant 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.
- 2.4 Les propositions doivent demeurer valides 60 jours après la date de soumission.

- 2.5 Les Consultants doivent soumettre une version électronique de chaque proposition (une version pour la proposition technique et une version pour la proposition financière).  
**Les CV envoyés par les Consultants ne devront pas excéder 5 pages et les expériences/précédentes missions en lien avec la présente proposition devront être indiquées clairement.**  
**La proposition financière des Consultants devra clairement distinguer les lignes budgétaires suivantes :**
- **Les honoraires/frais de consultance**
  - **Les frais de voyage.**
- 2.6 Le Consultant, pour que sa candidature soit valide, doit signer et annexer à son offre technique une déclaration d'intégrité sous la forme décrite en Annexe 1. Cette déclaration engage le Consultant pendant toute la durée de l'appel d'offres, et si son offre est retenue, pendant la durée du Marché.
- 2.7 Le Consultant prend bonne note que cette déclaration prévoit que GCAMF et la BEI se réservent le droit de faire inspecter et de copier les dossiers et archives du Consultant concernant le marché, par les auditeurs qu'ils nommeraient, ainsi que par toute autorité ou toute institution de l'Union Européenne ou tout organe compétent selon la législation de l'Union Européenne.
- 3.1 Les propositions doivent être soumises au plus tard à l'adresse, la date et à l'heure suivantes :
- [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 03/06/2022 à 18h (heure locale de Paris)
- 3.2 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:
- [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)
- 4.1 Le nombre de points attribué pour chaque critère et sous critère d'évaluation est le suivant : (valeurs indicatives)

4.2

Points

i) Profil du Consultant Principal :

- Connaissance et expérience en rapport avec la mission [0 – 5]
- Connaissance et expérience en renforcement des capacités techniques [0 – 5]
- Expérience dans le pays de la mission et la région [0 – 5]

*Sous- total : [0 - 15]*

ii) Proposition technique :

- Compréhension globale des TDR [0 – 20]
- Degré d'analyse de la prestation demandée [0 – 5]
- Méthodologie proposée [0 – 25]

*Sous total : [0 - 50]*

iii) Qualification, expérience et cohérence du personnel clé de la mission :

- Qualification de l'équipe et expérience [0 – 20]
- Connaissance du contexte local [0 – 5]

*Sous-total : [0 - 25]*

iv) Qualité prévisionnelle du transfert de compétences [0 – 5]

v) Niveau de participation locale (en termes de représentation des nationaux parmi le personnel clé proposé par les sociétés étrangères et locales) [0 – 5]

Total : [0 – 100]

Le score technique minimum requis est de :

60 points

Monnaie utilisée pour la conversion des prix : Euro

4.3

Les poids respectifs attribués aux Propositions technique et financière sont :

Proposition technique = 0,8, et

Proposition financière = 0,2

4.4

Les négociations ont lieu par mail, téléphone ou plateforme digitale (Zoom, Skype, Webex, Teams, etc.).

5.1

Le début de la mission est prévu pour septembre 2022 mais la date précise sera à définir avec Baobab Mali.

La mission aura lieu à Bamako, Mali.

## Section 3. Termes de référence

### I. Contexte

La Fondation Grameen Crédit Agricole soutient des institutions de microfinance (IMF) qui opèrent dans l'Union économique et monétaire ouest-africaine, en leur apportant des financements et un accès à des prestations d'assistance technique. Pour financer l'appui en assistance technique, la Fondation bénéficie de subventions du Fonds d'inclusion financière de la Banque Européenne d'Investissement (BEI), initié et financé par le Gouvernement du Luxembourg et géré par la Banque Européenne d'Investissement, dans le cadre d'un accord de financement du Fonds d'inclusion financière, signé le 12 novembre 2019 entre la BEI et le Grand-Duché du Luxembourg. En 2020, Baobab Mali a été sélectionnée comme l'une des institutions bénéficiaires de ce programme afin de mettre en place un ensemble de mission, dont celle de « Etude de satisfaction de la clientèle ».

Le groupe Baobab a été créé en 2005 par Arnaud Ventura, avec l'appui de Positive Planet. Ses actionnaires principaux sont AXA, des fonds privés d'investissement, la Banque Européenne d'Investissement, et la Norwegian Microfinance Initiative (NMI). Baobab est présent dans 10 pays. La mission de Baobab est de proposer une large gamme de solutions numériques et mobiles permettant à ses clients de gérer simplement, rapidement et en toute sécurité leurs finances.

Baobab Mali est une institution de microfinance de Tiers 2, fondée par le groupe Baobab en 2013. L'institution est enregistrée comme société anonyme et supervisée par le Ministère des Finances au Mali ainsi que par la BCEAO. Sa mission est de "révéler le potentiel de ses clients en leur donnant accès à une offre de services variée, simple et accessible". Baobab Mali prête à ses clients selon la méthodologie de prêt individuel. L'institution opère à ce jour à Bamako, ainsi que dans les régions de Bamako, Kayes, Kita, Ségou, San, Sikasso, Bougouni, Koutiala et Mopti à travers un réseau de 18 branches et 289 employés. A fin janvier 2022, Baobab Mali servait 17 677 clients, dont 38% de femmes, exclusivement en zone urbaine, pour un encours de crédit de 38 786 479 mIn €.

Suite à la crise mondiale provoquée par l'épidémie de la COVID-19, Baobab Mali a décidé de revoir son plan stratégique afin de l'adapter à la gestion de la crise sur le long terme. Plusieurs axes principaux ont été identifiés afin de renforcer l'efficacité de l'institution et sa résilience face à de futurs chocs potentiels, dont la réalisation d'une étude de satisfaction auprès de sa clientèle afin d'étudier les points de satisfaction et d'insatisfaction liés à l'accompagnement fourni par les gestionnaires clientèle aux clients durant la crise et lors de la phase de relance des activités post COVID-19. Cette enquête permettra à Baobab d'améliorer, sur le long terme, la qualité de ses services et de renforcer la résilience des activités de sa clientèle grâce à un service plus adapté à ses besoins et de meilleure qualité.

## II. Objectifs

L'objectif général de cette mission est de réaliser une enquête auprès de la clientèle de Baobab Mali.

## III. Activités à mener et approche méthodologique

Le consultant privilégiera une démarche participative et dynamique dans la mise en œuvre de l'ensemble des activités de la mission.

Afin d'atteindre les objectifs de la mission, le consultant devra notamment réaliser les activités suivantes :

- Elaboration de la méthodologie et des objectifs de l'enquête en collaboration avec l'équipe de Baobab Mali.
- Formation des enquêteurs.
- Coordination de l'étude sur le terrain.
- Collecte, traitement et analyse des données.
- Animation d'un atelier de restitution des résultats de l'enquête.
- Formulation de recommandations afin d'améliorer la qualité du service, l'accompagnement des clients pour la relance des activités dans le contexte post COVID-19 ainsi que l'application des politiques et des procédures par les gestionnaires de clientèle sur le terrain.
- Elaborer un tableau de suivi des recommandations, identifiant un responsable et des actions à mener pour chaque recommandation.

## IV. 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, les points de satisfaction et d'insatisfaction, avec un focus sur l'accompagnement de la clientèle pendant la crise du COVID-19 et lors de la phase de relance des activités.
- 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 les axes d'amélioration et les actions à mettre en place pour améliorer la satisfaction de la clientèle.
- Des recommandations réalistes et cohérentes avec le modèle organisationnel de Baobab Mali sont formulées, pour améliorer la qualité du service au niveau du Front Office et procéder aux adaptations nécessaires pour améliorer la qualité du service dans le contexte particulier de la relance des activités post-COVID-19
- Les recommandations ont été priorisées et un tableau de suivi est disponible, identifiant un responsable et des actions à mener pour chaque recommandation.

## V. Livrables attendus

- L'étude de satisfaction, qui présente les points majeurs de satisfaction et d'insatisfaction de la clientèle, avec un focus sur l'accompagnement de la clientèle pendant la crise du COVID-19 et lors de la phase de relance des activités.



- Le rapport de synthèse 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 les recommandations et un tableau de suivi des recommandations.
- Un reporting sur l'atteinte des indicateurs suivants :
  - % des membres de la Direction ayant participé à l'atelier de restitution
  - Réalisation de l'objectif global de la mission sur une échelle de 1 à 4 (1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé)
  - Niveau d'accroissement de la base de connaissances locale des experts nationaux sur une échelle de 1 à 4 (1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé)
  - Renforcement de l'impact social de l'institution grâce à la mission, sur une échelle de 1 à 4 (1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé)

## **VI. Indications supplémentaires**

- Le Consultant devra visiter le siège de l'institution à Bamako mais également au moins cinq agences.
- La phase terrain de la mission ne pourra en aucun cas être inférieure à 15 jours.
- L'ensemble de la mission devra être réalisée et les livrables finalisés dans un délai de trois mois après la signature du contrat.

## Annexe 1 – Déclaration d'intégrité

« Nous déclarons et nous nous engageons à ce que ni nous ni aucune autre personne, y compris parmi nos dirigeants, employés, représentants, partenaires en coentreprise ou soustraitants agissant en notre nom sur la base de nos instructions en bonne et due forme ou avec notre connaissance et accord, ou avec notre consentement, n'ayons/n'ait commis ou ne commettons/commette une quelconque manœuvre interdite (telle que définie ci-dessous) en rapport avec la procédure d'appel d'offres ou dans le cadre de l'exécution ou de la fourniture de travaux, biens ou services concernant la mission **« Etude de satisfaction de la clientèle »** (le « marché »), et à vous informer au cas où une telle manœuvre interdite serait portée à l'attention de toute personne chargée, au sein de notre société, de veiller à l'application de la présente déclaration.

Pendant la durée de la procédure d'appel d'offres et, si notre offre est retenue, pendant la durée du marché, nous désignerons et maintiendrons dans ses fonctions une personne – qui sera soumise à votre agrément, et auprès de qui vous aurez un accès illimité et immédiat – et qui sera chargée de veiller, en disposant des pouvoirs nécessaires à cet effet, à l'application de la présente déclaration.

Nous déclarons et nous nous engageons à ce que ni nous-mêmes ni aucun autre individu, y compris parmi nos dirigeants, employés, représentants, partenaires en coentreprise ou sous-traitants agissant en notre nom sur la base de nos instructions en bonne et due forme ou avec notre connaissance et accord, ou avec notre consentement, (i) ne soyons visés/ne soit visé par ou autrement soumis à des sanctions de l'UE ou de l'ONU et, (ii) en lien avec l'exécution de travaux ou la fourniture de biens ou de services au titre du marché, n'agissions/n'agisse en violation de sanctions de l'UE ou de l'ONU. Au cas où une telle situation serait portée à l'attention de toute personne de notre société chargée de veiller à l'application de la présente déclaration, nous nous engageons à vous en informer.

Si (i) nous-mêmes ou un dirigeant, employé, représentant ou partenaire en coentreprise, le cas échéant, agissant comme indiqué ci-dessus, avons été condamnés/a été condamné par un tribunal, quel qu'il soit, ou sanctionné(s) par une autorité, quelle qu'elle soit, pour un délit quelconque impliquant une manœuvre interdite en rapport avec une procédure d'appel d'offres ou un marché de fourniture de travaux, de biens ou de services au cours des cinq années précédant immédiatement la date de la présente déclaration, ou (ii) un quelconque de ces dirigeants, employés, représentants ou encore le représentant d'un partenaire en coentreprise, le cas échéant, a été renvoyé ou a démissionné d'un emploi quel qu'il soit pour avoir été impliqué dans une manœuvre interdite, ou (iii) nous-mêmes ou un dirigeant, employé, représentant ou partenaire en coentreprise, le cas échéant, agissant comme indiqué ci-dessus avons été exclus/a été exclu ou autrement sanctionnés/sanctionné par les institutions européennes ou par une grande banque multilatérale de développement (Groupe Banque mondiale, Banque africaine de développement, Banque asiatique de développement, Banque européenne pour la reconstruction et le développement, Banque européenne d'investissement ou Banque interaméricaine de développement, notamment) de la participation à une procédure d'appel d'offres pour cause de manœuvre interdite, vous trouverez ci-après des précisions au sujet de cette condamnation, ce renvoi ou démission ou cette exclusion, ainsi que le détail des mesures que nous avons prises, ou prendrons, pour garantir que ni nous ni aucun de nos employés ne commettrons/commettra aucune manœuvre interdite en rapport avec le marché.

Nous prenons acte du fait que si nous faisons l'objet d'une décision d'exclusion par la Banque européenne d'investissement (BEI), nous ne serons pas éligibles à l'attribution d'un marché financé par la BEI.

Nous accordons à la Fondation Grameen Crédit Agricole, à la Banque européenne d'investissement et aux auditeurs nommés par le premier ou la seconde, ainsi qu'à toute autorité, institution européenne ou organe compétent selon la législation de l'Union européenne, le droit d'inspecter et de copier nos dossiers et archives et ceux de tous nos sous-traitants dans le cadre du marché. Nous acceptons de conserver lesdits dossiers et archives durant la période généralement prévue par la législation en vigueur mais, quoi qu'il en soit, pendant au moins six ans à compter de la date de soumission des offres et, si le marché nous est attribué, au moins six ans à compter de la date de réception provisoire du marché. »

Aux fins de la présente déclaration, il faut entendre l'expression « manoeuvre interdite » au sens qui lui est donné dans la Politique antifraude de la BEI<sup>1</sup>.

**Signature du Consultant,**

**précédée de la mention « Lu et approuvé » :**

<p><u>Nom</u></p> <p><u>Fonction :</u></p> <p><u>Signature :</u></p>
--

---

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur les définitions, se référer à la Politique antifraude de la BEI (<http://www.eib.org/fr/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm>).