

## Mission « Banquiers Solidaires » – Termes de référence –

### Elaboration de la stratégie et de la politique communication et marketing

**Localisation:** Ouagadougou

**Durée et date:** 20 jours, effectués à distance (du fait de la situation sécuritaire)

**Organisation:** GRAINE Sarl, Burkina Faso

**Thématique:** Communication et Marketing

#### CONTEXTE

Le secteur de la finance inclusive a pour mandat de donner un accès aux services financiers aux populations qui en sont exclues, leur donnant ainsi l'opportunité de financer leurs besoins, notamment leurs activités génératrices de revenus. Acteur reconnu du secteur, la **Fondation Grameen Crédit Agricole** a pour vocation de travailler dans des pays où la pauvreté et l'exclusion financière sont les plus fortes. Investisseur, prêteur, coordinateur d'assistance technique et conseiller de Fonds, la Fondation finance et accompagne les institutions de microfinance, les entreprises et les projets qui promeuvent une finance inclusive et le développement des économies rurales. La Fondation soutient à ce jour 80 partenaires dans 37 pays avec plus de 90 millions d'euros d'engagements.

GRAINE SARL est une institution de microfinance qui s'est fixée comme mission de contribuer à l'amélioration des conditions économiques et sociales des populations pauvres du Burkina Faso, principalement des femmes en zone rurale, en leur offrant des services financiers adaptés.

L'institution propose à sa clientèle un produit de crédit basé sur la caution solidaire du groupe et indexé sur l'épargne qui se constitue au fil du temps. Ce crédit est octroyé individuellement, aux clientes organisées au sein de Groupements Villageois de Micro crédit (GVM) dont la taille moyenne est de 30 personnes. En raison du fait que tous les membres du groupe sont solidairement responsables, la subdivision de chaque groupement en plusieurs groupes de solidarité permet aux femmes de s'encourager et s'entraider mutuellement.

La vision de GRAINE Sarl est de devenir une institution de microfinance financièrement autonome et leader en offre de services financiers aux femmes rurales au Burkina Faso. Au 30 septembre 2022, Graine a enregistré un encours de crédit de 3,8 millions d'euros en prêts individuels et 2,8 millions d'euros en prêts à des groupements villageois. Elle compte 19 215 emprunteurs actifs dont 64% de femmes et 65% de clients en zone rurale. L'institution compte 176 employés, dont 57 agents de crédit répartis dans 6 agences.

## CADRE DE LA MISSION

Dans le cadre du développement de ses activités, GRAINE Sarl souhaite évaluer et améliorer sa politique de communication et marketing. L'institution a pour ambition d'élargir sa clientèle et gagner en visibilité dans l'environnement burkinabé de la microfinance. Pour ce faire, GRAINE souhaite explorer et maximiser l'utilisation des médias sociaux et traditionnels, mieux marquer son offre et former son personnel.

Les objectifs et le périmètre de la mission des Banquiers Solidaires listés ci-dessous peuvent être modulés en fonction du profil de l'expert et de ses recommandations sur la manière d'obtenir les meilleurs résultats.

**Le/la Banquier (ère) Solidaire aura à conduire les actions suivantes :**

### **ACTION 1 : Réaliser un diagnostic des outils et activités marketing et communication existants**

- Analyser les outils et supports de communication existants (charte graphique, supports de communication, site internet, présence sur les réseaux sociaux, ...)
- Évaluer le niveau de communication entre les départements /agences, identifier les lacunes et les domaines d'image de marque spécifique ;
- Analyser les éléments pouvant servir de base à l'élaboration d'une politique marketing ;
- Recueillir les retours de certains clients pour mieux définir leurs besoins et attentes et comprendre le marché de GRAINE [identité de marque, concurrence et niches de marché].

#### **Livrables :**

- Diagnostic exhaustif des outils et de la stratégie marketing et communication existants, y compris les forces et les faiblesses, dans le contexte du marché de la microfinance au Burkina Faso.

### **ACTION 2 : Elaboration de la stratégie et de la politique marketing et communication, ainsi que du plan d'action à mettre en place**

- Définir les bases d'une stratégie marketing et communication solide, avec un fort accent sur les nouvelles technologies et les nouveaux supports de communication (notamment les réseaux sociaux)
- Définir les bases de la politique communication et marketing à mettre en place ;
- Recommander des outils et des processus pour une mise en œuvre efficace ;
- Donner des orientations sur l'élaboration, le cas échéant, d'une charte graphique et d'outils de communications qui permettent d'asseoir l'identité visuelle et identitaire de GRAINE dans le paysage de la microfinance au Burkina Faso ;
- Déterminer quels besoins de formation doivent être satisfaits vis-à-vis des salariés de GRAINE.

#### **Livrables :**

- Proposition d'une nouvelle stratégie de marketing et communication de GRAINE
- Proposition d'une nouvelle politique marketing et communication de GRAINE
- Recommandations sur les processus et les outils à mettre en place dans le cadre de l'élaboration de la stratégie de communication et marketing
- Feuille de route pour la mise en œuvre de la nouvelle stratégie (priorités, plan opérationnel, organisation, outils)

### **ACTION 3 : Animation d'une formation sur la mise en place de la stratégie et de la politique communication et marketing**

- Dispenser une formation à destination du personnel clé de GRAINE pour la mise en place de la stratégie et de la politique marketing et communication.

#### Livrables :

- Rapport sur la formation réalisée, incluant une évaluation de la formation par les participants et les recommandations du / de la Banquier (ère) Solidaire.

## LOGISTIQUE ET CALENDRIER

### DUREE DE LA MISSION

- **20 jours** répartis comme suit :
  - Préparation : 5 jours pour préparer la mission
  - Mission : 11 jours à distance (à ce stade, la situation sécuritaire au Burkina Faso ne permet pas d'envisager une mission terrain). 1 à 2 jours seront consacrés à la formation des équipes, sous forme de webinaire.
  - Post-mission : 4 jours pour finaliser les livrables, répartis sur une période de 2 semaines à l'issue de la mission principale
  - Une mission de suivi à distance pourra être envisagée afin de s'assurer de la bonne mise en place des recommandations de l'expert et de la nécessité de compléter éventuellement cette première mission (à discuter avec le / la Banquier (ère) Solidaire (un point à +3 mois, +6 mois et / ou +12 mois).
- **La mission peut avoir lieu pendant le temps de travail du / de la Banquier (ère) Solidaire (mécénat de compétences) ET / OU pendant les vacances du salarié (bénévolat de compétences). Un mix des deux possibilités est envisageable (volontariat de compétences).**

### CALENDRIER

- **PROCESSUS DE SELECTION (décembre 2022 / janvier 2023)**
  - Publication des termes de référence
  - Sélection du ou de la bénévole par Crédit Agricole SA et la Fondation Grameen Crédit Agricole
- **SIGNATURE DE LA CONVENTION ET PRÉPARATION DE LA MISSION (environ 1 mois)**
  - Une convention est signée entre l'organisation bénéficiaire, la/le Banquier Solidaire, la Fondation et l'employeur (dans le cas d'un mécénat ou volontariat de compétences).
- **PRÉPARATION DE LA MISSION (mai / juin 2023)**
  - Signature de la convention et préparation (appels à prévoir avec l'organisation, documents à lire avant le début de la mission)
  - Préparation de la mission par le/ la Banquier (ère) Solidaire, GRAINE et la Fondation Grameen Crédit Agricole (5 jours répartis sur une période de 1 mois). Le / La candidat (e) sélectionné (e) et les responsables de GRAINE seront amenés à discuter des termes de référence et à les ajuster ensemble afin de préparer au mieux la mission.
- **MISSION A DISTANCE (juillet / août 2023)**
  - A distance : 11 jours. Si la situation sécuritaire venait à s'améliorer d'ici là, une mission terrain pourrait être envisagée.
- **LIVRABLES DE LA MISSION**
  - Envoi des livrables de la mission par le / la Banquier (ère) Solidaire dans les 2 semaines qui suivent la mission principale.

## LOGISTIQUE, FRAIS DE MISSION ET ASSURANCE

- La formation en amont de la mission et la coordination logistique de la mission sont assurées par la Fondation Grameen Crédit Agricole.
- Les billets d'avion pour le Burkina Faso et l'assurance sont pris en charge par Crédit Agricole SA. Dans le cas présent, la mission se ferait à distance sauf si la situation sécuritaire venait à s'améliorer.
- L'hébergement, les transports locaux et les frais de restauration sont pris en charge par l'organisation bénéficiaire dans le cas où la mission peut se faire sur le terrain.
- Tout autre dépense est à la charge du / de la Banquier (ère) Solidaire

## LOCALISATION

- Cette mission sera une mission à distance, y compris la partie formation qui se fera sous forme de webinaire. La mission terrain pourra s'envisager si le contexte sécuritaire venait à s'améliorer.

## PROFIL RECHERCHE

- Expérience d'au moins trois ans dans le domaine de la communication et du marketing
- Connaissance en gestion des sites internet
- Bonne maîtrise des réseaux sociaux
- Appétence pour la finance inclusive / finance durable, se traduisant par une curiosité accrue pour les spécificités du secteur
- Connaissances /Expérience dans le secteur de la microfinance est un plus
- Sens de l'écoute
- Force de proposition
- Pragmatique et rigoureux/se

## CONTACTS

Pour toute information sur le programme [Banquiers Solidaires](#) ou sur la mission, veuillez contacter :

**Maria FRANCO**  
Responsable de Programme Assistance Technique  
[maria.franco@credit-agricole-sa.fr](mailto:maria.franco@credit-agricole-sa.fr)

**Khady FALL**  
Conseillère en investissement  
[khady.fall@gca-foundation.org](mailto:khady.fall@gca-foundation.org)