

**DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITION
SELECTION DE CONSULTANT
AMELIORATION DE LA GESTION DE LA
PERFORMANCE SOCIALE**

COOPEC-SIFA

TOGO

MAI 2023

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 10/05/2023

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 « Amélioration de la gestion de la performance sociale » pour COOPEC SIFA – Togo. 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.

Victoire BINSON
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 Victoire BINSON, 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 « Amélioration de la gestion de la performance sociale » pour COOPEC-SIFA – Togo.

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 :
 - maria.franco@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 : 25-30.
ii) Le personnel clé doit posséder au minimum l'expérience suivante :
 - Au moins 10 ans d'expérience dans le secteur de la microfinance et de la gestion de la performance sociale ;
 - Plusieurs expériences avérées dans le domaine de la structuration opérationnelle de service/département, développement de procédures, d'outils de gestion, etc. notamment dans le domaine de la gestion de la performance sociale ;
 - Excellentes connaissances des Normes Universelles de Gestion de la Performance sociale et des Principes de Protection des Clients de la Smart Campaign ;
 - Réalisation de formations dans le domaine de la gestion de la performance sociale ;
 - Réalisation de missions similaires en Afrique de l'Ouest, et idéalement au Togo.
iii) Langue(s) de rédaction des rapports afférents à la mission : Français
- 2.2 i) La formation constitue un élément important de cette mission : oui.

- 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 :
- maria.franco@credit-agricole-sa.fr
 - victoire.binson@credit-agricole-sa.fr
- au plus tard le **31/05/2023 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:
- maria.franco@credit-agricole-sa.fr
 - 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/des Consultants Principaux :

- Connaissance et expérience (voir point 2.1 de la « Note d'information aux Consultants ») [0 – 20]
 - Connaissance et expérience en renforcement des capacités techniques [0 – 10]
 - Expériences similaires dans le pays de la mission et la région [0 – 10]
- Sous- total : [0 - 40]*

ii) Proposition technique :

- Compréhension globale des TDR [0 – 5]
 - Degré d'analyse critique de la prestation demandée [0 – 5]
 - Clarté de la proposition [0 – 10]
 - Méthodologie proposée [0 – 35]
- Sous total : [0 - 55]*

iii) Niveau de participation locale [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 juin/juillet 2023 mais la date précise sera à définir avec COOPEC SIFA.

La mission aura lieu à Dapaong – Togo.

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 2021, COOPEC SIFA a été sélectionnée comme l'une des institutions bénéficiaires de ce programme afin de mettre en place un ensemble de mission, dont celle d' « Amélioration de la gestion de la performance sociale ».

La COOPEC SIFA (Soutien aux Initiatives de Femmes pour l'Autopromotion) est née de l'institutionnalisation des activités de microfinance du mouvement des Jeunes et Adultes Ruraux et Catholiques (JARC) initiées en mars 1997. Elle a fonctionné sous la forme d'une association bénéficiant d'une convention cadre signée avec le gouvernement togolais jusqu'en mai 2011, date à laquelle elle a reçu l'agrément du Ministère de l'Economie et des Finances sous le numéro 100/MEF/SG/CAS-IMEC du 19 mai 2011 pour exercer ses activités comme coopérative d'épargne et de crédit. L'institution propose principalement ses services, par la méthodologie de banque villageoise, à une clientèle majoritairement composée de femmes vivant dans les zones rurales de la région des Savanes (située à l'extrême Nord du Togo, à 650 km de la capitale Lomé et considérée comme la plus pauvre du pays). La COOPEC SIFA intervient dans la région des Savanes dans le Nord du Togo à travers 8 agences. Au 31 décembre 2022, la COOPEC SIFA comptabilisait 53 636 emprunteurs actifs, dont 78% de femmes et 80% vivant en zone rurale, pour un encours de crédit total de 10,9 millions d'Euro.

II. Objectifs

La COOPEC SIFA s'est dotée en 2018 d'un département Gestion de la Performance Sociale (GPS). Celui-ci est composé d'une personne, notamment en charge du suivi des indicateurs sociaux de l'organisation. Toutefois, lors du dernier audit social SPI4 complet, réalisé en 2020 par un consultant indépendant, Gilles Da Costa, l'institution a obtenu un score assez faible pour la mise en œuvre des Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale (46%). Suite à cet audit, COOPEC SIFA souhaiterait donc recruter un consultant externe pour l'accompagner dans la mise en œuvre des recommandations de l'audit, à savoir : (i) structurer et outiller le département GPS (mieux structurer le département GPS et formaliser les procédures) ; (ii) mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes ; (iii) former l'ensemble du personnel sur les principes de protection des clients.

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 :

- Prendre connaissance de la documentation existante et organiser une réunion de cadrage avec la Direction de la COOPEC SIFA pour vérifier que la compréhension des objectifs de la mission est la même pour tous ;
- Réaliser une rapide étude des besoins en formation des équipes sur la GPS et les principes de protection des clients ainsi qu'un diagnostic de l'état actuel de fonctionnement du département GPS ;
- Accompagner le département GPS dans sa structuration : clarifier les rôles et les responsabilités de chaque membre du département, revoir/améliorer les processus existants, créer/améliorer les outils de gestion ;
- En collaboration avec le département GPS et la Direction de l'institution, élaborer un mécanisme de gestion des plaintes et accompagner le département GPS dans l'appropriation et l'implémentation de ce dispositif ;
- Elaborer des modules de formation (en s'appuyant sur les modules déjà développés par la SPTF et CERISE) et former l'ensemble du personnel (une centaine de personnes) sur les principes de protection des clients (PPC) et le mécanisme de gestion des plaintes. Pour assurer une bonne appropriation de la formation, les sessions ne devront pas dépasser un nombre maximum de 25/30 personnes et dureront chacune une journée (8h) ;
- Organiser une formation spécifique sur la GPS, les principes de protection des clients et le mécanisme de gestion des plaintes pour les membres du Conseil d'administration de COOPEC SIFA (sur une journée) ;
- Faire une évaluation de la formation par les participants et élaborer les différents rapports/livrables.

IV. Résultats attendus

- Les procédures (nouvelles ou revues) de structuration du Département GPS sont formalisées et disponibles ;
- Les outils de gestion (nouveaux ou revus) du Département GPS sont disponibles ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes est formalisé et disponible. Le département GPS a été accompagné dans l'appropriation et l'implémentation de ce dispositif ;
- Un support de la formation sur les principes de protection des clients et le mécanisme de gestion des plaintes a été développé pour le personnel de COOPEC SIFA ;
- Un support de formation sur les principes de protection des clients, sur la gestion de la performance sociale et le mécanisme de gestion des plaintes a été développé pour le Conseil d'administration de COOPEC SIFA ;
- Le personnel de COOPEC SIFA (une centaine de personnes) a été formé sur les principes de protection des clients (PPC) et sur le mécanisme de gestion des plaintes ;
- Les membres du Conseil d'administration de COOPEC SIFA ont été formés sur les principes de protection des clients et la gestion de la performance sociale ;
- Un rapport de mission incluant une synthèse des formations, des activités réalisées, les recommandations du consultant et une évaluation de la formation par les participants est disponible.

V. Livrables attendus

- Les procédures (nouvelles ou revues) de structuration du Département GPS ;

- Les outils de gestion (nouveaux ou revus) du Département GPS ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes ;
- Le support de la formation sur les principes de protection des clients et le mécanisme de gestion des plaintes pour le personnel de COOPEC SIFA ;
- Le support de formation sur les principes de protection des clients, sur la gestion de la performance sociale et le mécanisme de gestion des plaintes pour le Conseil d'administration de COOPEC SIFA ;
- Un rapport sur la formation du personnel de COOPEC SIFA (une centaine de personnes) sur les principes de protection des clients (PPC) et le mécanisme de gestion des plaintes ainsi que sur la formation des membres du Conseil d'administration sur les principes de protection des clients, la gestion de la performance sociale et le mécanisme de gestion des plaintes ;
- Les listes de présence à la formation signées par les participants ;
- Une évaluation des formations par les participants ;
- Un rapport de mission incluant une synthèse des activités réalisées et les recommandations du consultant pour l'amélioration de la gestion de la performance sociale au sein de l'institution ;
- Un *reporting* sur l'atteinte des indicateurs suivants :
 - Formation dispensée : nombre de personnes ayant participé
 - Formation dispensée : nombre d'heures de formation
 - Formation dispensée sur le terrain : nombre de personnes ayant participé
 - Nombre de participants aux formations issus du Togo
 - % des participants déclarant ayant pu tirer avantage de la formation à l'issue de celle-ci
 - Réalisation de l'objectif global de la mission (note sur une échelle de 1 à 4 : 1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé)
 - % de personnes ayant participé à la formation et ayant déclaré que la formation serait utile dans le cadre de leur travail quotidien
 - Capacité de mise en pratique des compétences acquises suite à la formation (note 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 (note sur une échelle de 1 à 4 : 1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé), uniquement en cas de recrutement de prestataires d'AT locaux
 - Renforcement de l'impact social de l'institution grâce à la mission d'assistance technique (note sur une échelle de 1 à 4 : 1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé)
 - Intégration de la dimension hommes-femmes dans la mission d'AT via la prise en compte des problématiques de genre dans les formations réalisées (note sur une échelle de 1 à 4 : 1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé).

VI. Indications supplémentaires

- La phase terrain de la mission devra avoir lieu au Togo.
- 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 « Amélioration de la gestion de la performance sociale » (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 le marché [donner les détails si nécessaire].

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 « manœuvre interdite » au sens qui lui est donné dans la Politique antifraude de la BEI¹.

Signature du consultant,

précédée de la mention « Lu et approuvé » :

Nom

Fonction :

Signature :

¹ 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>).