

DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITION FORMATION SUR L'INNOVATION ET LA STRATEGIE DIGITALE

ACEP BURKINA SA & ACEP NIGER BURKINA & NIGER JUIN 2022

Avec l'appui financier de



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Section 1. Lettre d'invitation

Montrouge, le 29/06/2022

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 votre proposition en vue de la fourniture des services de consultants ci-après : Mission Assistance Technique Formation sur l'innovation et la stratégie digitale pour ACEP Burkina SA et ACEP Niger. Pour de plus amples renseignements sur les services en question, veuillez consulter les Termes de référence à la Section 3 du document.

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 1. Note d'information au Consultant

1.1 Nom du Maître d'Ouvrage : Grameen Crédit Agricole Microfinance Foundation représentée par Madame Violette CUBIER, Chargée de programme Assistance Technique

1.2 Nom, objectifs et description de la mission : Mission Formation sur l'innovation et la stratégie digitale pour ACEP Burkina SA et ACEP Niger.

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

La proposition sera soumise dans la langue suivante : Français

2.1 i) Le nombre de jours de travail de personnel spécialisé nécessaires à la mission est estimé à : 10

- ii) Le personnel clé doit posséder au minimum l'expérience suivante :
- Expériences avérées dans la thématique de la présente mission ;
 - Connaissance du secteur de la microfinance ;
 - Expérience dans la conduite de formations/renforcements des capacités ;
 - Expériences en Afrique de l'Ouest et idéalement au Burkina Faso et au Niger ;
 - Connaissance du réseau ACEP.

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 La proposition doit demeurer valides 60 jours après la date de soumission.
- 2.5 Le Consultant doit soumettre une version électronique de chaque proposition (une version pour la proposition technique et une version pour la proposition financière).
Le CV envoyé par le Consultant ne devra pas excéder 5 pages et les expériences/précédentes missions en lien avec la présente proposition devront être indiquées clairement.
La proposition financière du Consultant 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 La proposition doit être soumise au plus tard à l'adresse, la date et à l'heure suivantes :
- violette.cubier@credit-agricole-sa.fr
 - victoire.binson@credit-agricole-sa.fr
- au plus tard le 13/07/2022 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
 - victoire.binson@credit-agricole-sa.fr
- 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 juillet/août 2022 mais la date précise sera à définir avec ACEP Burkina Faso et ACEP Niger.

La mission aura lieu au Burkina Faso.

Section 2. 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, ACEP Burkina et ACEP Niger ont été sélectionnées comme des institutions bénéficiaires de ce programme afin de mettre en place un ensemble de mission, dont celle de « **Formation sur l'innovation et la stratégie digitale** ».

ACEP Burkina SA (ACEP BF) est une institution de microfinance de type Tier 2, créée en 2009 par ACEP International. Elle est enregistrée en tant que société anonyme et supervisée par le ministère des finances et la BCEAO. Sa mission est la suivante: « *Promouvoir le développement des microentreprises dans les zones urbaines qui sont généralement exclues du secteur bancaire classique et ce, en proposant des services financiers adaptés, notamment des microcrédits.* » ACEP Burkina offre des prêts individuels. **A fin décembre 2021, l'institution servait 18 058 emprunteurs actifs, dont 22% de femmes et 100% vivant en zone urbaine, pour un portefeuille équivalent à 51,7 M d'Euros.**

ACEP-NIGER SA est une institution Tier 3 créée le 30 mai 2012 par BOA-NIGER, ACEP International, Investisseurs et Partenaires pour le Développement (I&P) et Bamboo Finance (Blue Orchard Private Equity). Ils ont été soutenus dans leurs démarches par l'Agence Française de développement (AFD) avec la signature de plusieurs conventions d'accompagnement. La mission d'ACEP Niger est de contribuer au développement économique du Niger, de promouvoir la croissance des petits entrepreneurs exclus de l'accès au crédit bancaire et d'assurer une rentabilité suffisante pour permettre la pérennité de l'institution. **A fin décembre 2021, ACEP Niger servait 4 249 emprunteurs actifs, dont 29% sont des femmes, et 100% vivent en zone urbaine, pour un encours de crédit équivalent à 6,8 M EUR.**

Dans le contexte de la crise provoquée par la pandémie de COVID-19, le groupe ACEP a identifié plusieurs axes pour renforcer la résilience à long terme de ses filiales dont la **formation de ses équipes sur l'innovation et la stratégie digitale.**

II. Objectifs

L'objectif général de cette mission est de former les responsables des opérations et le personnel clé d'ACEP Niger et d'ACEP Burkina, sous forme d'ateliers participatifs, sur l'innovation, la modernisation des opérations et la stratégie de digitalisation des opérations.

Une formation sera organisée dans l'un des deux pays (Burkina Faso ou Niger) et ACEP prendra en charge la venue des employés de l'autre pays.

A moyen terme, l'objectif de cette mission consistera dans :

- Une meilleure compréhension de la stratégie digitale, de ses challenges et des initiatives stratégiques à mettre en œuvre ;
- L'amélioration de la résilience de l'institution ;
- L'amélioration de la capacité des employés à faire preuve d'innovation et à être force de proposition pour l'amélioration des services.

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 :

- Pour chaque filiale, revue de la documentation interne et/ou externe pertinente pour la conduite de la mission, notamment de la note stratégique groupe ;
- Organisation d'une réunion de cadrage avec les Directions d'ACEP Niger et d'ACEP Burkina pour clarifier les attentes, la méthodologie et le calendrier de la mission ;
- Élaboration des modules de formation. Les modules devront être adaptés au contexte d'uniformisation des processus et aux enjeux communs de la digitalisation des filiales ;
- Conduite de sessions de formation sur la stratégie de digitalisation des opérations, les projets d'innovation, la refonte des processus opérationnels et la réorganisation interne ;
- Conduite d'une étude de satisfaction de la formation auprès des participants.

IV. Résultats attendus

- La stratégie digitale est connue et comprise par le personnel clé d'ACEP Niger et d'ACEP Burkina
- Une formation des responsables des opérations et du personnel clé d'ACEP Niger et d'ACEP Burkina a été animée sur la thématique de l'innovation et de la stratégie digitale.
- Les capacités des responsables des opérations et du personnel clé identifié ont été renforcées dans les domaines suivants : innovation, modernisation des opérations et stratégie de digitalisation des opérations.

V. Livrables attendus

- Rapport sur les sessions de formation, incluant une synthèse des évaluations de la formation par les participants.
- Les feuilles de participation aux formations émargées par les participants.
- Supports de formation.
- Un *reporting* sur l'atteinte des indicateurs suivants :
 - Nombre de personnes formées et leur fonction, dont % de femmes
 - Intégration de la dimension homme-femme dans la mission d'assistance technique sur une échelle de 1 à 4 (1 -faible ; 2 -modéré; 3 -satisfaisant ; 4 –élevé).
 - Nombre d'heures de formation dispensées

- % des participants déclarant à la fin de formation que celle-ci leur sera utile dans le cadre de leur travail quotidien
- % de participants estimant être en mesure de mettre en pratique les compétences acquises pendant la formation
- En cas de recrutement d'un consultant local, niveau d'accroissement de ses connaissances suite à la mission 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 Burkina Faso.
- L'ensemble de la mission devra être réalisée et les livrables finalisés dans un délai de 06 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 la mission « Formation sur l'innovation et la stratégie digitale » (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 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>).