DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITION
SELECTION DE CONSULTANT
FORMATION DES EQUIPES SUR LE SERVICE A LA CLIENTELE

ACEP BURKINA ET ACEP NIGER

BURKINA & NIGER

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 30/05/2022

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 Formation des équipes sur le service à la clientèle pour ACEP Burkina 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.

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 20 000 EUR, HT (vingt 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 Formation des équipes sur le service à la clientèle pour ACEP Burkina 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

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 : 20-30 jours
ii) Le personnel clé doit posséder au minimum l'expérience suivante :
   - Au moins 10 ans d'expérience dans le secteur de la microfinance ;
   - Réalisation de formations dans le domaine de la mission ;
   - Réalisation de missions similaires en Afrique de l'Ouest, et idéalement au Burkina et/ou au Niger
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 :

- violette.cubier@credit-agricole-sa.fr
- victoire.binson@credit-agricole-sa.fr

au plus tard le 20/06/2022 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
- 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 août/septembre 2022 mais la date précise sera à définir avec ACEP Niger et ACEP Burkina.

La mission aura lieu à sur le terrain au Niger et au Burkina pour les formations, une phase de préparation en amont et une phase d'évaluation en aval pourront être réalisées à distance.

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, ACEP Niger et ACEP Burkina ont été sélectionnés comme des institutions bénéficiaires de ce programme afin de mettre en place un ensemble de missions, dont celle de « Formation des équipes au service à la clientèle »

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 sert 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 des équipes sur le service client.**

I. Objectifs

L'objectif général de cette mission est de former les équipes d'ACEP Niger et d'ACEP Burkina, sous forme d'ateliers participatifs, sur la thématique de la prise en compte des besoins des clients, l'approche centrée sur le client, l'innovation et la gestion de projet. Au moins 50 personnes seront formées dans chaque pays (80 au sein d'ACEP Burkina et 50 au sein d'ACEP Niger), et une formation sera assurée dans chaque pays.

A moyen terme, l'objectif de cette mission est de :

- Améliorer la qualité des services aux clients
- Améliorer la capacité des employés à faire preuve d'innovation et à être force de proposition pour l'amélioration des services.

II. 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 ;
- 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 ;
- Dans chaque filiale, conduite d'une rapide étude des besoins et d'une évaluation du niveau de connaissances des participants afin d'adapter les modules de formation en conséquence ;
- Elaboration des modules de formation. Les modules devront être adaptés au contexte et aux enjeux propres à chaque filiale ;
- Validation des modules de formation par les Directions d'ACEP Niger et ACEP Burkina ;
- Conduite de sessions de formation sur le service à la clientèle. Chaque session ne devra pas dépasser les 25-30 participants, ce qui fera 2 sessions au Niger et 3 au Burkina Faso. Idéalement, la durée de la formation pour chaque session ne devra pas dépasser 2 jours ;
- Actualisation de la documentation sur les immersions et l'approche centrée client ;
- Réalisation d'ateliers d'immersions afin de mettre en pratique les acquis lors de la formation ;
- Recommandations sur l'amélioration du service client et suite aux immersions ;
- Conduite d'une étude de satisfaction de la formation auprès des participants.

III. Résultats attendus

- Une formation générale pour les équipes d'ACEP Niger (environ 50 personnes) et d'ACEP Burkina (environ 80 personnes) a été faite sur la thématique du service à la clientèle ;
- Les capacités des membres de l'équipe terrain sur la gestion clientèle ont été renforcées.

IV. 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 ;
- Rapport sur les sessions d'immersion ;
- Rapport de mission avec les activités menées et les recommandations pour l'amélioration du service client et suite aux immersions ;
- Documentation sur les immersions et l'approche centrée client actualisée ;
- 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).

V. Indications supplémentaires

- La phase terrain de la mission devra avoir lieu dans chaque pays, au moins avec une formation au Niger et une autre au Burkina
- L'ensemble de la mission devra être réalisée et les livrables finalisés dans un délai de 6 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 commettions/commette une quelconque manoeuvre 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 « Formation des équipes sur le service à la clientèle » (le « marché »), et à vous informer au cas où une telle manoeuvre 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[1].

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).