

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

**FORMATION SUR LES SYSTEMES DE  
VOIX SUR IP**

**ASSILASSIME SOLIDARITE**

**TOGO**

**JUIN 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 03/06/2022

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 des propositions en vue de la fourniture des services de consultants ci-après : Mission Assistance Technique « Formation sur les systèmes de voix sur IP » pour Assilassimé Solidarité au 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 8 000EUR, HT (huit 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 sur les systèmes de voix sur IP » pour Assilassimé Solidarité au 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 :
  - 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 : 13 jours  
ii) Le personnel clé doit posséder au minimum l'expérience suivante :
  - Forte expérience dans les domaines de l'informatique, la téléphonie et la digitalisation ;
  - Expérience dans la conduite de formations ;
  - Réalisation de missions similaires ;
  - Expérience en Afrique de l'Ouest et plus particulièrement 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 :
- [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 24/06/2022 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]

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

v)

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 le mois de juillet 2022 mais la date précise sera à définir avec Assilassimé.

La mission aura lieu à Lomé au 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, Assilassimé Solidarité a été sélectionnée comme l'une des institutions bénéficiaires de ce programme afin de mettre en place un ensemble de mission, dont celle de « Formation sur les systèmes de voix sur IP ».

Assilassimé Solidarité est une institution de microfinance sociale qui a été créée sous la forme juridique « Association loi 1901 » de droit togolais sous le récépissé n°1537/MATDCL-SG-DLPAP-DOCA du 28.12.2012.

Elle a été promue par Entrepreneurs du Monde, une ONG Française créée en 1998 suivant le récépissé N°2400 du 19 juin 1998 dont le siège social est basée à Vaulx-en-Velin (France) et qui œuvre dans les domaines de la microfinance sociale, de l'accès à l'énergie et de l'appui aux très petites entreprises. Entrepreneurs du Monde est enregistrée au Togo au niveau du Ministère de l'Administration Territoriale, de la Décentralisation et des Collectivités Locales, en tant que représentation d'association étrangère sous le récépissé N°51, adopté le 1er juin 2012.

Elle a obtenu l'agrément d'exercer l'activité de microfinance notamment l'agrément sous le numéro n°366/MEF/SG/CAS-IMEC délivré par le Ministère de l'Économie et des Finances togolais.

Assilassimé Solidarité cible les personnes exclues de l'offre classique de microfinance. Elle porte une attention particulière aux populations vulnérables telles que les personnes vivant avec le VIH, les personnes en situation de handicap, les femmes veuves, les portefaix... et développe pour ce faire une méthodologie très spécifique alliant services financiers (crédit, éducation financière ...) et socio-économiques (formations, conseil à la gestion d'activités génératrices de revenu). Au 31 mars 2022, Assilassimé Solidarité a enregistré un encours de crédit de 5,3 millions d'euros pour 27 047 emprunteurs actifs dont 92% de femmes et 11% vivant en milieu péri urbain.

### II. Objectifs

L'objectif général de cette mission est de former les informaticiens d'Assilassimé Solidarité sur la mise en place de systèmes de voix sur IP, afin de faciliter et fluidifier la communication en interne sans utilisation d'internet afin de faire face à l'utilisation accrue des modes de communication à distance dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, mais aussi dans une démarche de digitalisation de ses processus.

### 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 :

- Former trois informaticiens sur les systèmes de voix sur IP via réseau privé (solutions existantes, avantages, contraintes et inconvénients de chacune d'elles) et sur la mise en place de tels systèmes au sein d'une institution de microfinance (étapes à suivre, risques, règles de sécurité du réseau VoIP, matériel nécessaire, formation des utilisateurs...);
- Analyser avec les informaticiens les besoins d'Assilassimé Solidarité en matière de système de voix sur IP et émettre des recommandations sur les solutions et/ou les logiciels les plus adaptés.

### IV. Résultats attendus

- Trois informaticiens ont été formés au cours de 40h de formation et les capacités de ces derniers ont donc été durablement renforcées.
- Les besoins de l'institution en matière de système de voix sur IP ont été analysés et des recommandations ont été émises sur les solutions et/ou les logiciels les plus adaptés, afin d'améliorer et de fluidifier la communication interne.

### V. Livrables attendus

- Un rapport de mission est disponible, détaillant les activités menées, les personnes formées, les recommandations formulées ainsi qu'une évaluation de la formation par les personnes formées.
- Les modules de formation utilisés par le Consultant
- La feuille de présence à la formation signée par les participants
- Un *reporting* sur l'atteinte des indicateurs suivants :
  - Nombre de personnes ayant participé à la formation
  - Nombre d'heures de formation
  - % des bénéficiaires finals ayant pu tirer avantage de la formation
  - Réalisation de l'objectif global de la mission 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
  - % des participants déclarant être en capacité de mettre en pratique les compétences acquises à l'issue de la formation
  - 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.)

## **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 « Formation des informaticiens sur les systèmes de voix sur IP » (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

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>).