

DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITION SELECTION DE CONSULTANT

RENFORCEMENT DES COMPETENCES DES EQUIPES : CREATION DE MODULES DE FORMATION INITIALE ET CONTINUE POUR LES AGENTS OPERATIONNELS

PMBF-SA BURKINA FASO 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 12/05/2022

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 « Renforcement des compétences des équipes : création de modules de formation initiale et continue pour les agents opérationnels » pour PMBF-SA, Burkina Faso. 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 45 000EUR, HT (quarante-cinq 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 « Renforcement des compétences des équipes : création de modules de formation initiale et continue pour les agents opérationnels » pour PMBF-SA, Burkina Faso.
- 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 : 70-80
ii) Le personnel clé doit posséder au minimum l'expérience suivante :
 - 10 ans d'expérience dans le secteur de la microfinance avec une connaissance approfondie des opérations
 - Expérience dans la conduite de formation et la formation de formateurs
 - Différentes expériences avérées dans la création de cursus de formation pour adulte
 - Réalisation de missions similaires en Afrique de l'Ouest, et idéalement au Burkina Faso.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 02/06/2022 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)

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 juin 2022 mais la date précise sera à définir avec l'équipe de PMBF-SA.

La mission aura lieu à (Ouagadougou au Burkina Faso)

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, la Pan African Microfinance Burkina Faso (PMBF-SA) a été sélectionnée comme l'une des institutions bénéficiaires de ce programme pour la mise en place un ensemble de missions, dont celle de « Renforcement des compétences des équipes : création de modules de formation initiale et continue pour les agents opérationnels ».

La Société de Financement de la Petite Entreprise (SOFIPE) a été créée sous l'impulsion du réseau ECOBANK en 2008 à l'occasion du rachat de la BACB (Banque agricole et commerciale du Burkina). La société nouvellement créée avec la participation d'OIKOCREDIT (26% du capital) et de AFRICAP (26% du capital) avait pour objectif de poursuivre et développer le projet de microfinance de l'ancienne BACB. En 2014, par le biais d'une cession à l'amiable des actions minoritaires, ECOBANK Burkina Faso est devenue l'unique actionnaire de SOFIPE. Depuis le 22 janvier 2018, la SOFIPE a changé de dénomination sociale et est devenue la Pan African Microfinance Burkina Faso (PMBF-SA).

Au 31/12/2021, l'institution proposait des produits de crédit et d'épargne individuels et de groupe à une clientèle essentiellement féminine (67% des emprunteurs actifs) et 58% des emprunteurs actifs vivaient en zone rurale. Avec 13 agences, PMBF-SA couvre le Centre, le Centre Est, l'Est, le Centre Ouest, le Plateau Central et l'Ouest du Burkina Faso. Au 31 décembre 2021, l'institution avait un encours de crédit brut de 5,8 mln EUR pour 23 127 emprunteurs actifs.

II. Objectifs

PMBF-SA souhaiterait gagner en autonomie au niveau de la formation de ses équipes, de manière durable. Pour ce faire, l'organisation souhaite être accompagnée par un prestataire d'assistance technique (cabinet ou consultant individuel) pour le développement de plusieurs cursus de formation, adaptés aux besoins des différents échelons et fonctions de l'organisation. L'objectif est également de créer une équipe de formateurs, qui soient autonomes dans la création de modules et l'animation de formations, afin de pouvoir assurer la formation initiale et continue des équipes. L'IMF gagnera ainsi en autonomie, en réactivité et pourra faire vivre son offre de formation et l'adapter aux besoins du terrain. Cela va aussi permettre d'améliorer la qualité des ressources humaines à long terme et d'assurer la pérennisation de l'institution à travers une amélioration de l'efficacité opérationnelle.

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 :

- Réaliser une étude des besoins auprès des agents de la PMBF-SA afin d'affiner la liste des thèmes prioritaires de formation pré-identifiés par l'institution (conduite d'entretiens et deux à trois visites terrain au minimum). L'étude de besoins permettra de développer un contenu en adéquation avec les besoins de formation des équipes et, éventuellement, de revoir la liste des modules à créer/d'affiner le contenu.
- Sur la base de cette étude, développer quatre cursus, incluant au total quatorze modules de formation, avec :
 - Un cursus de formation à destination des contrôleurs internes sur : 1/ Les fondamentaux de la gestion des risques ; 2/ Le métier de contrôleur.
 - Un cursus de formation à destination du Responsable financier et des membres du CODIR sur : 1/ La gestion des risques financiers ; 2/ L'analyse des performances financières.
 - Un cursus de formation à destination des Chefs d'agence, Chefs de guichets, Agents de crédit, Superviseurs, Facilitateurs, Agents commerciaux sur : 1/ Les techniques de prospection et de vente ; 2/ La fidélisation de la clientèle ; 3/ L'accueil de la clientèle et la qualité de service ; 4/ Le métier : 4a - Agent de crédit ; 4b – Chef d'agence ; 4c - Caissier (1 module spécifique sera développé par métier) ; 5/ Le suivi et l'analyse des performances opérationnelles et financières (uniquement pour les Chefs d'agence et les Chefs de guichet).
 - Un cursus de formation rassemblant des thématiques transverses, pouvant être animées, sur demande, à l'ensemble du personnel : 1/ La sécurité informatique ; 2/ La gestion des plaintes.
- Former une dizaine de formateurs internes sur l'animation de ces formations (contenu, posture du formateur et techniques d'animation pédagogiques) et la création de modules de formation.

IV. Résultats attendus

- Une étude des besoins a été réalisée et a permis de développer des contenus de formation en adéquation avec les besoins de l'institution
- L'offre de formation initiale et continue de PMBF-SA a été considérablement améliorée : quatre cursus de formation ont été développés en adéquation avec les résultats de l'étude des besoins
- Une équipe de formateurs internes a été créée et formée sur l'animation de formations et la création de modules de formation. L'équipe de formateurs internes est en mesure de faire vivre et croître l'offre de formation interne de PMBF-SA.

V. Livrables attendus

- 4 cursus de formation, incluant au total 14 modules de formation ont été élaborés (ce nombre pourra être revu en fonction des résultats de l'étude des besoins).
- 10 personnes ont été formées sur l'animation des modules de formation développés pendant la mission et la création de modules. Au moins 80 heures de formation ont été dispensées, sur le terrain (10 jours de formation sur les techniques d'animation pédagogique, la création de nouveaux modules et le contenu des modules développés pendant la mission).
- Un rapport de mission incluant :
 - Une synthèse de l'étude des besoins et des modules de formation développés ;
 - Une synthèse des formations réalisées pour les formateurs internes ;
 - Des recommandations pratiques à destination des formateurs internes ;
 - Une évaluation de la formation par les formateurs internes.
- Un *reporting* sur l'atteinte des indicateurs suivants :
 - Nombre de personnes ayant été formées pour devenir formateur
 - Nombre d'heures de formations dispensées
 - % des personnes formées ayant déclaré pouvoir tirer parti de la formation
 - Nombre de modules de formation produits
 - % des participants aux formations de formateurs ayant déclaré que la formation leur serait utile dans le cadre de leur travail quotidien
 - Capacité de mise en pratique des connaissances/compétences acquises pendant les formations par les personnes formées (futurs formateurs) – 1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 - élevé.
 - Niveau d'accroissement de la base de connaissances des experts locaux (si applicable) – 1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 - élevé.
 - Prise en compte de la problématique de genre dans les activités et les formations réalisées – 1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 - élevé.

VI. Indications supplémentaires

- La phase terrain de la mission devra avoir lieu au Burkina Faso/Ouagadougou.
- 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 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 **« Renforcement des compétences des équipes : création de modules de formation initiale et continue pour les agents opérationnels »** (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>).