

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

**CAURIE-MF
SENEGAL
MARS 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 17/03/2023

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 CAURIE-MF au Sénégal. 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 25 000 EUR, HT (vingt-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 « Amélioration de la gestion de la performance sociale » pour Caurie-MF, Sénégal.

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 : 40-45
ii) Le personnel clé doit posséder au minimum l'expérience suivante :
 - Au moins 10 ans d'expérience dans le secteur de la microfinance, de la gestion de la performance sociale ;
 - Plusieurs expériences avérées dans la conduite d'étude de satisfaction du personnel ;
 - Excellentes connaissances des Normes Universelles de Gestion de la Performance sociale ;
 - 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 Sénégal.
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 07/04/2023 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:
- 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/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 le T2 2023 mais la date précise sera à définir avec CAURIE-MF, Sénégal.

La mission aura lieu au siège de CAURIE-MF à Thiès, Sénégal. A la demande du Consultant, des déplacements en agence pourront également être organisés.

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, CAURIE-MF 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 mission sociale de CAURIE est de « contribuer durablement à la promotion économique et sociale des populations vulnérables, principalement les femmes en leur offrant des produits et services financiers appropriés ». Sa vision est « d'être une institution de microfinance socialement responsable, financièrement viable et leader dans l'offre de services aux populations vulnérables ».

CAURIE propose plusieurs types de produits de crédit, selon une méthodologie de groupe ou individuelle. Au 31 décembre 2022, l'institution de microfinance comptait 82 403 emprunteurs actifs, dont 86% de femmes et 62% vivant en zone rurale, pour un encours de crédit de 21,74 millions d'euro. CAURIE opère via un réseau de 10 agences et 202 employés. Ses opérations couvrent onze régions administratives du Sénégal, à savoir : Thiès, Diourbel, Kolda, Sédhiou, Ziguinchor, Dakar (Département de Rufisque), Louga, Tambacounda, Kaolack, Kaffrine et Fatick. La Direction générale, basée à Thiès, assure la supervision et la coordination générale des activités.

II. Objectifs

CAURIE a réalisé un audit SPI4 en 2021, grâce au financement du Fonds pour l'Inclusion Financière. Suite à cette évaluation, l'institution souhaiterait recruter un consultant externe pour l'accompagner dans la mise en œuvre des recommandations de l'audit SPI4, l'élaboration d'une politique sociale et environnementale et d'un plan de suivi de la GPS, la conduite d'une enquête salariale ainsi que pour la formation des membres de sa Direction et la création d'une équipe de formateurs interne sur les thématiques de la GPS et de la protection des clients.

III. Activités à mener et approche méthodologique

CAURIE souhaite recruter un consultant externe, afin de l'appuyer dans la mise en place des activités suivantes :

- Former les élus de la gouvernance n'ayant pas été formés précédemment (10 personnes environ) sur les grands principes en matière de gestion de la performance sociale et protection des clients. Au moins 12h de formation sont attendues ;
- Elaborer une politique sociale et environnementale ;

- Elaborer un plan de suivi de la GPS et de la politique environnementale ;
- Recevoir un appui pour la mise en œuvre des recommandations de l’audit SPI4 qui a été réalisé en 2021, notamment la réalisation d’une étude de satisfaction du personnel incluant une étude des besoins de formation des équipes et une enquête sur les niveaux de salaires et leur compétitivité dans le secteur;
- Mettre à jour les indicateurs sociaux de l’institution créés en 2018 et intégrer les indicateurs « Poverty Probability Index » (PPI) dans le système d’information de CAURIE MF ;
- Réviser/mettre à jour si nécessaire le module existant de formation à destination des employés sur la GPS et la protection des clients ;
- Former une équipe de formateurs internes sur la GPS et la protection des clients (12 personnes, dont un employé par agence, la personne en charge de la GPS chez CAURIE, et la personne en charge de la formation des employés). Cette équipe de formateurs sera ensuite en charge de disséminer la formation auprès des employés non formés sur la GPS et auprès des nouveaux arrivants. Au moins 24h de formation sont attendues.

Le consultant privilégiera une démarche participative et dynamique dans la mise en œuvre de l’ensemble des activités de la mission.

IV. Résultats attendus

- CAURIE-MF a été accompagnée pour mettre en œuvre les recommandations de l’audit SPI4 réalisé en 2021, notamment :
 - i) une étude de satisfaction du personnel incluant les besoins de formation a été réalisée et a abouti à des recommandations pour améliorer les points faibles relevés et à une liste de formations prioritaires pour les équipes de l’institution ;
 - ii) une enquête sur les niveaux de salaire et leur compétitivité dans le secteur a été réalisée et des recommandations sont faites pour améliorer les niveaux de salaire au sein des équipes de CAURIE ;
- Les élus de la gouvernance non formés précédemment (10 personnes environ) ont été formés sur les grands principes en matière de gestion de la performance sociale. Au moins 28h de formation ont été dispensées ;
- Une politique sociale et environnementale a été élaborée ainsi qu’un plan de suivi ;
- Les indicateurs sociaux de l’institution ont été mis à jour et les PPI les plus récents ont été intégrés au système d’information de CAURIE ;
- Si nécessaire, le module de formation pour les employés sur la GPS et les principes de protection des clients a été revus/mis à jour ;
- Une équipe de formateurs internes sur la GPS et la protection des clients a été créée et formée pour ensuite disséminer la formation à l’ensemble des équipes de l’institution.

V. Livrables attendus

- Un rapport de mission détaillant notamment :
 - Les activités réalisées ;
 - Les actions mise en place dans le cadre du suivi des recommandations de l’audit SPI4 2021 ;
 - Les formations réalisées.
- Les listes des participants aux formations émergées.

- Une synthèse des évaluations des formations réalisées, par les participants.
- Un rapport d'étude de satisfaction du personnel incluant une liste des besoins en formation prioritaire et des recommandations générales pour améliorer les points faibles relevés.
- La politique sociale et environnementale et son plan de suivi.
- Les résultats de l'enquête salariale et les recommandations associées.
- Les indicateurs sociaux mis à jour.
- Le module de formation sur la GPS et la protection des clients revus/mis à jour (si nécessaire).
- Un *reporting* sur l'atteinte des indicateurs suivants :
 - Nombre de personnes ayant participé aux formations dispensées et leurs fonctions, dont nombres de participants issus du Sénégal ;
 - Nombre d'heures de formation dispensées
 - Nombre de personnes ayant participé à des formations dispensées sur le terrain ;
 - % des participants déclarant avoir pu tirer avantage de la formation ;
 - % des participants aux formations ayant déclaré que celle-ci leur serait utile dans le cadre de leur travail quotidien ;
 - 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 leur serait utile dans le cadre de leur travail quotidien ;
 - % du personnel formé étant en mesure 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) – Uniquement en cas de recrutement d'experts nationaux ;
 - La mission a permis de renforcer considérablement l'impact social de CAURIE sur une échelle de 1 à 4 (1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé) ;
 - La mission a permis de renforcer de manière importante l'impact environnemental de CAURIE sur une échelle de 1 à 4 (1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé) ;
 - La dimension homme-femme a été intégrée 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 à Thiès, au Sénégal.
- 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 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, 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 « 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 » :

<p><u>Nom</u></p> <p><u>Fonction :</u></p> <p><u>Signature :</u></p>
--

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>).