

**DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITION
SELECTION DE CONSULTANT
AMELIORATION DU MECANISME DE
GESTION DES PLAINTES/SUGGESTIONS
DES CLIENTS
(PHASE 1 – DIAGNOSTIC & POLITIQUE)**

ASSILASSIME SOLIDARITE

TOGO

MAI 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 16/05/2023

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 du mécanisme de gestion des plaintes/suggestions des clients (phase 1 – Diagnostic et politique) » pour Assilassimé Solidarité – 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 11 000 EUR, HT (onze 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.

Victoire BINSON
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 Victoire BINSON, 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 du mécanisme de gestion des plaintes/suggestions des clients (phase 1 – Diagnostic et politique) pour Assilassimé Solidarité – 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 :

- maria.franco@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

ii) Le personnel clé doit posséder au minimum l'expérience suivante :

- Au moins 10 ans d'expérience dans le secteur de la microfinance et de la gestion de la performance sociale ;
- Plusieurs expériences avérées dans le domaine de la structuration opérationnelle de service/département, développement de procédures, d'outils de gestion GPS, notamment de mécanismes de gestion des plaintes/suggestions ;
- Excellentes connaissances des Normes Universelles de Gestion de la Performance sociale et des Principes de Protection des Clients de la Smart Campaign ;
- 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 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 :
 - maria.franco@credit-agricole-sa.fr
 - victoire.binson@credit-agricole-sa.frau plus tard le 06/06/2023 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:
 - maria.franco@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 juillet 2023 mais la date précise sera à définir avec Assilassimé Solidarité.

La mission aura lieu à Lomé, 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 – Togo 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 du mécanisme de gestion des plaintes/suggestions des clients (phase 1 - Diagnostic et politique) ».

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

Depuis 2017, Assilassimé Solidarité a mis en place un mécanisme de gestion des plaintes/suggestions de ses clients. Ce mécanisme permet de collecter, enregistrer et traiter les plaintes/suggestions exprimées par les clients et d'élaborer des rapports périodiques d'analyse à destination de la Direction et des membres du Conseil d'Administration d'Assilassimé Solidarité.

L'outil utilisé jusqu'ici est adossé à un fichier Excel tenu par un référent qui le met à jour à chaque nouvelle saisine et le partage aux membres du Comité de Gestion chaque semaine. Ainsi, après le traitement d'une plainte, un compte rendu est envoyé par mail au référent pour actualiser le fichier et faire le suivi. Depuis quelques années, les canaux de saisine privilégiés par les clients sont le numéro de téléphone dédié et le réseau WhatsApp.

Bien que ce mécanisme soit fonctionnel, Assilassimé Solidarité souhaite l'améliorer et mieux outiller la personne en charge du traitement des plaintes/suggestions, pour assurer une gestion rapide et efficace, ainsi qu'une priorisation et une escalade des plaintes/suggestions lorsque cela est nécessaire, ceci dans le but d'améliorer le niveau de satisfaction des clients et de réhausser le niveau de conformité de l'institution aux Principes de Protection des Clients (PPC).

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 :

- Analyser et auditer le processus de gestion des plaintes/suggestions des clients, ainsi que les outils et les procédures actuels ;
- Elaborer une politique sur la gestion des plaintes/suggestions détaillant notamment :
 - o La stratégie pour la classification des plaintes/suggestions (par priorité et urgence) ;
 - o La politique et les procédures pour l'escalade des plaintes/suggestions aux différents niveaux de management ;
 - o Les procédures à suivre pour une gestion efficace des plaintes/suggestions.
- Former la personne en charge de la gestion des plaintes/suggestions, les 5 membres du Comité de gestion¹ et les Responsables d'agence sur les procédures et politiques et les accompagner dans leur mise en place et leur utilisation effective.

N.B : dans le même temps, il est prévu de recruter un développeur avec pour objectif de développer une solution digitale de gestion des plaintes/suggestions des clients. Il est prévu de lancer ce projet concomitamment à la présente mission afin que les deux prestataires travaillent ensemble et coordonnent leurs travaux pour un impact renforcé de chacune des missions.

IV. Résultats attendus

- Le processus de gestion des plaintes/suggestions des clients, ainsi que les outils et les procédures actuels ont été analysés et audités ;
- Une politique sur la gestion des plaintes/suggestions a été développée. Celle-ci détaille notamment :
 - o La stratégie pour la classification des plaintes/suggestions (par priorité et urgence) ;
 - o La politique et les procédures pour l'escalade des plaintes/suggestions aux différents niveaux de management ;
 - o Les procédures à suivre pour une gestion efficace des plaintes/suggestions.
- La personne en charge de la gestion des plaintes/suggestions, les 5 membres du Comité de gestion et les Responsables d'agence ont été formés sur les procédures et politiques et accompagnés dans leur mise en place et leur utilisation effective.

¹ Le Responsable Audit interne, 2 Responsables d'agence et 2 Animateurs (Agents de crédit).

V. Livrables attendus

- Le rapport d'audit/diagnostic du processus actuel de gestion des plaintes/suggestions des clients, des outils et des procédures utilisées ;
- La nouvelle politique sur la gestion des plaintes/suggestions, intégrant la stratégie pour la classification des plaintes/suggestions, la politique et les procédures pour l'escalade des plaintes/suggestions aux différents niveaux de management et les procédures à suivre pour une gestion efficace des plaintes/suggestions ;
- Un rapport de mission indiquant les activités réalisées, les difficultés rencontrées, les recommandations du prestataire d'AT pour une gestion efficace des plaintes/suggestions des clients ;
- Un rapport sur la formation des personnes sur les procédures et politiques de gestion des plaintes/suggestions ;
- Un *reporting* sur l'atteinte des indicateurs suivants :
 - Formation dispensée : nombre de personnes ayant participé, dont nombre de personnes ayant participé sur le terrain ;
 - Formation dispensée : nombre d'heures de formation ;
 - % de personnes formées venant du Togo ;
 - Réalisation de l'objectif global de la mission (sur une échelle de 1 à 4 : 1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé) ;
 - % de participants ayant déclaré que la formation serait utile dans le cadre de leur travail quotidien ;
 - Capacité de mise en pratique des compétences acquises à l'issue de la formation (sur une échelle de 1 à 4 : 1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé) ;
 - 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) ;
 - Renforcement de l'impact social de l'institution grâce à la mission (sur une échelle de 1 à 4 : 1 - faible ; 2 - modéré ; 3 - satisfaisant ; 4 – élevé) ;
 - Intégration de la dimension femme/homme comme une composante essentielle de 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 Togo.
- L'ensemble de la mission devra être réalisée et les livrables finalisés dans un délai de six 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 « Amélioration du mécanisme de gestion des plaintes/suggestions des clients (phase 1 - Diagnostic et politique) » (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 BEI².

Signature du consultant,
précédée de la mention « Lu et approuvé » :

Nom

Fonction :

Signature :

² 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>).