

Mission « Banquiers Solidaires » – Termes de référence –

Conception d'un nouveau produit de prêt microcrédit

Localisation: Goma, RDC

Durée et date: 20 jours, dont 10 jours de mission terrain (si la situation sécuritaire le permet)

Organisation: HEKIMA, RDC

Thématique: Développement de produit

CONTEXTE

Le secteur de la finance inclusive a pour mandat de donner un accès aux services financiers aux populations qui en sont exclues, leur donnant ainsi l'opportunité de financer leurs besoins, notamment leurs activités génératrices de revenus. Acteur reconnu du secteur, la **Fondation Grameen Crédit Agricole** a pour vocation de travailler dans des pays où la pauvreté et l'exclusion financière sont les plus fortes. Investisseur, prêteur, coordinateur d'assistance technique et conseiller de Fonds, la Fondation finance et accompagne les institutions de microfinance, les entreprises et les projets qui promeuvent une finance inclusive et le développement des économies rurales. La Fondation soutient à ce jour environ 80 partenaires dans 37 pays avec près de 90 millions d'euros d'engagements.

Créée en 2003 par World Relief, Hekima est une institution de microfinance autorisée à collecter l'épargne publique et à offrir sans restriction, tous les produits et services de la microfinance.

Hekima SA, devenue une société anonyme après un processus de transformation qui a duré environ deux ans, a pour mission de contribuer à la transformation de la vie économique, sociale et spirituelle des pauvres économiquement actifs de la République Démocratique du Congo (RDC) en tant qu'institution de microfinance durable et innovante. Son objectif est de servir les pauvres économiquement actifs avec des services de qualité, en accordant une attention particulière aux femmes entrepreneures, qui représentent plus de 80% de ses clients. L'institution envisage développer d'autres produits pour répondre au besoin et à la demande du marché permettant non seulement de desservir une autre catégorie de clientèle mais aussi accroître le portefeuille de l'institution notamment avec le développement des produits de crédit individuel.

Hekima est partenaire de la Fondation Grameen Crédit Agricole depuis 2011. Elle sert à ce jour près de 9 000 clients actifs, tous situés en zone urbaine.

CADRE DE LA MISSION

Dans le cadre de son développement, Hekima met en place des processus d'amélioration de son activité. Avec l'évolution constante des besoins de ses clients, l'institution recherche continuellement de nouvelles et meilleures façons de les servir. C'est dans ce contexte que Hekima souhaite développer de nouveaux services et produits de prêt répondant aux besoins de sa clientèle.

Pour se démarquer de la concurrence, Hekima cherche à proposer à ses clients des services ou des produits avec une réelle valeur ajoutée. L'exploitation des potentialités offertes par les nouvelles technologies pourraient en outre permettre d'optimiser la gestion des processus opérationnels en interne et simplifier les crédits proposés.

Les innovations technologiques et numériques doivent, dans la mesure du possible, être intégrées à la réflexion sur l'élaboration d'un nouveau produit ou service innovant pour Hekima, et notamment :

- La multicanalité qui permet de traiter les demandes des clients à travers différents canaux d'accès et moyens de communication ;
- La signature numérique ainsi que les échanges de documents dématérialisés ;
- Des outils de scoring recourant à une technologie d'intelligence augmentée afin de permettre d'évaluer avec précision la qualité des emprunteurs ;
- Les solutions technologiques, telles que les chatbots, ...

Les objectifs et le périmètre de la mission des Banquiers Solidaires listés ci-dessous pourront être modulés en fonction du profil de l'expert et de ses recommandations sur la manière d'obtenir les meilleurs résultats.

Le/la Banquier (ère) Solidaire, en étroite collaboration avec les équipes concernées de Hekima, aura à conduire les actions suivantes :

ACTION 1 : Idéation > réflexion sur le concept produit (ou service)

- **Analyse du marché:** identifier en amont le marché cible afin de créer un concept produit adapté ;
- **Analyse de la concurrence, directe et indirecte :** identifier les principaux concurrents sur le marché de la microfinance en RDC et plus particulièrement ceux positionnés sur la même niche que Hekima afin de détecter leurs forces et leurs faiblesses ;
- **Analyse des produits existants :** évaluer le portefeuille de produits et services proposés par Hekima afin de comparer l'existant aux offres du marché ;
- **Analyse SWOT :** analyser les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces potentielles du nouveau produit ou service. Veiller à ce que le concept permette à Hekima de se démarquer de la concurrence et combler une lacune du marché.

Livrables :

- Etude d'opportunité (ou business case).

ACTION 2 : Définition du produit > développement de concept afin de parfaire la stratégie produit

- **Analyse commerciale :** cartographie des stratégies de distribution et d'e-commerce avec une analyse approfondie de la concurrence ;
- **Proposition de valeur :** identification du problème ou besoin qui sera résolu par le produit. Identification des points sur lesquels il se démarque des produits concurrents ;
- **Indicateurs de réussite :** identification des indicateurs de réussite qui permettront d'évaluer la réussite du produit proposé.

Livrables :

- Définition du nouveau concept (produit ou service proposé et caractéristiques)
- Cartographie des canaux de distribution et analyse de la concurrence
- Elaboration d'une feuille de route produit

ACTION 3 : Conception du nouveau produit (service)

- **Elaboration de la stratégie de développement :** établissement de la chronologie et de l'attribution des tâches (méthode du chemin critique) ;
- **Etude de faisabilité :** évaluer la faisabilité de la stratégie produit. Il faudra déterminer si les délais estimés sont réalistes compte tenu du volume de travail ;
- **PMV (Produit Minimum Viable) :** veiller à ce que le nouveau concept (produit ou service) dispose des fonctionnalités nécessaires et suffisantes pour sa mise sur le marché ;

- **Stratégie marketing** : élaboration d'une stratégie marketing correspondant au concept développé. Identifier les canaux de communication à utiliser pour promouvoir le produit : réseaux sociaux, publications de blog, etc.

Livrables :

- Conception du produit ou service qui sera commercialisé
- Business plan détaillé
- Elaboration d'une stratégie marketing adaptée

LOGISTIQUE ET CALENDRIER

DUREE DE LA MISSION

- **20 jours** répartis comme suit :
 - Préparation : 5 jours pour préparer la mission (étalés sur le mois précédent la mission)
 - Mission terrain : 10 jours à Goma, en RDC, au siège de Hekima et dans les agences ;
 - Post-mission : 5 jours pour finaliser les livrables sur une période de 2 à 3 semaines à l'issue de la mission terrain
 - Une mission de suivi pourra être envisagée après un délai pour permettre la mise en place des recommandations du / de la Banquier (ère) Solidaire (un point à + 3 mois, + 6 mois et/ou +12 mois).
- **La mission peut avoir lieu pendant le temps de travail du / de la Banquier (ère) Solidaire (mécénat de compétences) ET / OU pendant les vacances du salarié (bénévolat de compétences). Un mix des deux possibilités est envisageable (volontariat de compétences).**
- **Merci de noter que cette mission peut éventuellement être réalisée en binôme afin d'avoir le profil le plus complet et de réaliser la mission dans son intégralité.**

CALENDRIER

- **PROCESSUS DE SELECTION**
 - Publication des termes de référence
 - Sélection du ou de la bénévole par la Fondation Grameen Crédit Agricole
- **SIGNATURE DE LA CONVENTION ET PRÉPARATION DE LA MISSION**
 - Une convention est signée entre l'organisation bénéficiaire, la/le Banquier Solidaire, la Fondation et l'employeur (dans le cas d'un mécénat ou volontariat de compétences).
- **PREPARATION DE LA MISSION**
 - Signature de la convention et préparation (appels à prévoir avec l'organisation, documents à lire avant le début de la mission)
 - Préparation de la mission par le/ la Banquier (ère) Solidaire, Hekima et la Fondation Grameen Crédit Agricole (5 jours répartis sur une période de 1 mois). Le / La candidat (e) sélectionné (e) et les responsables de Hekima seront amenés à discuter des termes de référence et à les ajuster ensemble afin de préparer au mieux la mission.
- **MISSION TERRAIN**
 - Sur le terrain : 10 jours à Goma, en RDC (si la situation sécuritaire le permet).
- **LIVRABLES DE LA MISSION**
 - Envoi des livrables de la mission par le / la Banquier (ère) Solidaire dans les 2 à 3 semaines qui suivent la mission terrain.

Les dates de la mission seront à définir en fonction des disponibilités du / des Banquier (s) Solidaire (s) et des desideratas de l'institution partenaire.

LOGISTIQUE, FRAIS DE MISSION ET ASSURANCE

- La préparation en amont de la mission et la coordination logistique sont assurées par la Fondation Grameen Crédit Agricole.
- Les billets d'avion pour la RDC et l'assurance sont pris en charge par la Fondation Grameen Crédit Agricole.
- L'hébergement, les transports locaux et les frais de restauration sont pris en charge par l'organisation bénéficiaire.
- Tout autre dépense est à la charge du / de la Banquier (ère) Solidaire

LOCALISATION

- La mission terrain aura lieu principalement à Goma, RDC. Des visites d'agence, au sein de la ville ou en périphérie de celle-ci pourront être organisées. Les agences à visiter seront choisies par Hekima, en fonction de la pertinence des visites pour la bonne réalisation de la mission.

PROFIL RECHERCHE

- Expérience d'au moins 3 ans en développement de produits (en particulier produits financiers)
- Expérience en marketing
- Connaissance des opportunités offertes par les nouvelles technologies
- Des compétences en digitalisation seraient un plus (possibilité de réaliser cette mission en binôme avec un profil marketing / commercial et un profil digital)
- Appétence pour les questions liées à l'entrepreneuriat social et/ou à la microfinance
- Capacité à être force de proposition
- Pragmatique et rigoureux

CONTACTS

Pour toute information sur le programme [Banquiers Solidaires](#) ou sur la mission, veuillez contacter :

Maria FRANCO
Responsable de Programme Assistance Technique
maria.franco@credit-agricole-sa.fr

Julien LEROY
Conseiller en investissement
julien.leroy@gca-foundation.org