

**DOSSIER DE DEMANDE DE
PROPOSITION
SELECTION DE CONSULTANT
AMELIORATION DE L'ENGAGEMENT CLIENT**

**ACEP
BURKINA, MADAGASCAR**

JUILLET 2025

Table des matières

Section 1. Lettre d'invitation3
Section 2. Note d'information aux Consultants4
Section 3. Termes de référence7

Section 1. Lettre d'invitation

Montrouge, le 04/07/2025

Madame, Monsieur,

La Fondation sollicite des propositions en vue de la fourniture des services de consultants ci-après : Mission Assistance Technique « **Amélioration de l'engagement client** » pour ACEP Burkina et ACEP Madagascar. Pour de plus amples renseignements sur les services en question, veuillez consulter les Termes de référence à la Section 3 du présent document.

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 **60 000 EUR HT** (soixante mille euros HT).

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 notre considération distinguée.

Hanadi TUTUNJI & Maria FRANCO
Responsables de programme Assistance Technique

Section 2. Note d'information aux Consultants

1.1 Nom du Maître d'Ouvrage : Grameen Crédit Agricole Microfinance Foundation représentée par Mesdames Hanadi TUTUNJI et Maria FRANCO, Responsables 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 l'engagement client »** pour ACEP Burkina et ACEP Madagascar.

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 envoyées par courrier électronique aux adresses suivantes :

- maria.franco@credit-agricole-sa.fr
- hanadi.tutunji@credit-agricole-sa.fr

Les propositions seront soumises dans la langue suivante : Français

- 2.1 i) Le personnel clé doit posséder au minimum l'expérience suivante :
- Maîtrise des enjeux liés à la digitalisation des services financiers, en particulier dans les contextes de microfinance ou services aux populations vulnérables
 - Expérience en rédaction des cartographies des services multi-canaux, la définition des parcours client et l'élaboration des politiques/ procédures d'engagement client
 - Connaissance approfondie des systèmes de gestion de la relation client (CRM), des centres d'appels, des solutions chatbot et des plateformes de gestion multi-canaux (WhatsApp, Facebook, téléphone, site web, etc.)
 - Réalisations probantes dans la conception et l'implémentation de centres de contact intégrés et/ou de solutions d'automatisation de la relation client.

L'équipe chargée de l'assistance technique sera composée d'experts avec des expériences concrètes et des résultats probants.

ii) 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.

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).

Une seule proposition est attendue pour le périmètre décrit dans ces TDR, couvrant la totalité des livrables pour les deux institutions ACEP.

La Proposition technique doit se limiter à 10 pages (limite hors annexes ; merci de fournir les références projet détaillées, les CVs des membres de l'équipe ainsi que toute autre information utile en annexe) et doit couvrir, a minima :

- La compréhension du contexte et les suggestions aux Termes de référence
- Les références de projets pertinentes, justifiant le niveau d'expertise
- La méthodologie proposée, les activités et les livrables
- Les profils des intervenants et les niveaux d'effort respectifs attendus
- Le calendrier d'exécution (rappel : livrables finaux avant le 30 nov. 2025)

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 ou frais de consultance**
- **Les frais de voyage**
- **Autres frais logistiques liés à la mission**

- 3.1 Les propositions doivent être soumises au plus tard par mail aux adresses suivantes, à la date et à l'heure suivantes :
- maria.franco@credit-agricole-sa.fr
 - hanadi.tutunji@credit-agricole-sa.fr

au plus tard le 18/07/2025 à 18h (heure locale de Paris)

- 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 :
Monnaie utilisée pour la conversion des prix : Euro

60 points

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 début août 2025 mais la date précise sera à définir avec ACEP.**

Au moins une mission sur place devra être prévue, pour chaque entité concernée (ACEP Burkina et ACEP Madagascar respectivement).

Section 3. Termes de référence

1. Présentation générale

La mission d'ACEP est de soutenir l'économie en fournissant des services financiers simples et adaptés aux micro, petites et moyennes entreprises. ACEP travaille en étroite collaboration avec ses clients pour comprendre leur situation et leurs besoins individuels, afin de leur proposer une solution sur mesure qui assure leur réussite. Elle valorise leurs efforts et respecte la diversité de ses clients et de leurs parcours. ACEP s'engage à aider les entrepreneurs et leurs familles à prospérer grâce à son expertise financière et à son engagement envers leur réussite.

Les institutions de microfinance ACEP opèrent depuis plus de deux décennies dans 4 pays africains : le Burkina, le Cameroun, Madagascar et le Niger.

ACEP est avant tout une marque locale, le Groupe ACEP ayant été construit pour fédérer les ambitions de chaque institution dans son pays respectif, où elles ont développé une connaissance approfondie du terrain et des attentes spécifiques de leurs clients. Les institutions ACEP sont des acteurs financiers de référence au parcours éprouvé, qui ont bâti leur réputation sur des marchés difficiles grâce à leur approche pragmatique, gérant avec expertise des environnements complexes grâce à des méthodes d'analyse des risques éprouvées.

Les Termes de Référence ci-après concernent particulièrement deux des quatre institutions ACEP, à savoir ACEP Burkina et ACEP Madagascar.

2. Contexte

ACEP traverse une phase de transformation importante dans le cadre de son programme ACEP >> NEXT. A cette date, ACEP a adopté des nouvelles technologies de pointe ainsi que des nouvelles pratiques organisationnelles et opérationnelles efficaces ; ces développements sont actuellement les plus avancés au sein d'ACEP Burkina et d'ACEP Madagascar. Bien que les nouvelles technologies permettent une plus grande efficacité, ACEP est convaincu que le contact humain – même à distance – demeure essentiel pour établir des relations durables et produire un impact positif à long terme sur les entrepreneurs locaux, leurs familles et communautés.

Faisant partie intégrante du programme et afin de capitaliser sur les investissements ci-dessus, il est nécessaire de redéfinir la façon d'interagir proactivement avec les clients pour s'aligner sur les nouvelles dynamiques du marché, en mettant en avant les valeurs et l'image de marque ACEP tout au long de l'engagement client.

3. Objectif et portée des travaux

L'objectif principal de cette assistance technique est de redéfinir l'approche d'engagement client des institutions ACEP pour valoriser efficacement sa proposition de valeur dans l'ère numérique.

Le contexte de marché spécifique à chacune des institutions concernée (ACEP Burkina et ACEP Madagascar respectivement) sera pris en compte dans le cadre des travaux ; tout en visant à harmoniser globalement les systèmes, chaque institution saura capitaliser sur ses forces et ses opportunités uniques. De ce fait, chaque institution ACEP recevra des recommandations spécifiques, structurées autour d'une approche cadre d'engagement client commune.

L'assistance technique couvrira les activités clés suivantes :

- **Cartographier les points de contact client** : en phase avec la stratégie marketing d'ACEP, conduire une analyse approfondie du parcours client multiservice (ie, prospects, épargne,

crédit, ...) et multicanal (ie, agences, agents, mobile, web...), afin d'identifier les besoins primaires d'interaction, ainsi que les opportunités secondaires (par ex. des ventes croisées) et les messages pertinents à promouvoir au niveau de chaque étape de manière unifiée, en intégrant réponses automatisées et assistance humaine.

- **Définir les besoins fonctionnels de l'engagement client** : sur la base de la cartographie ci-dessus, préparer le cahier de charges et accompagner l'identification et la contractualisation des solutions techniques adaptées aux besoins, en privilégiant l'intégration avec les systèmes existants (ie, CBS Musoni, ERP Odoo, ...) afin d'éviter la multiplication des sources des données.
- **Opérationnaliser l'engagement client multi-canal**: en cohérence avec l'approche définie, appuyer les équipes ACEP dans la conception et la mise en place des politiques et procédures d'engagement client, ainsi que l'élaboration de la stratégie de contenu multi-canal à promouvoir (ie, via les réseaux sociaux/ emails/ sms/ whatsapp/ vidéo/ etc.).
- **Assurer la formation de formateurs** et accompagner l'adoption des solutions retenues.

4. Méthodologie

La centricité client guidera fortement l'intervention, avec le but d'ancrer les recommandations dans les réalités des bénéficiaires et des utilisateurs des services financiers d'ACEP.

L'assistance technique s'appuiera sur une approche structurée et collaborative :

- Exploitation des études de marché existantes et alignement avec les travaux de définition de l'approche marketing à l'ère digitale (v. TDR connexes)
- Organisation d'ateliers et de consultations avec les parties prenantes (ie, clients, agents de crédit, responsables marketing, etc.).
- Co-construction des stratégies avec les équipes marketing d'ACEP, en respectant et en capitalisant sur les valeurs, l'image de marque et les chartes graphiques d'ACEP

5. Livrables attendus

Une attitude pragmatique doit influencer le contenu des livrables, afin de les rendre opérationnels au plus vite ; l'accompagnement dans l'implémentation, sur une période de 6 mois, devrait être considéré en option dans la proposition.

Les livrables attendus dans le cadre de cette assistance technique sont les suivants :

- Cartographie des services et points de contact clients, ainsi que les stratégies d'engagement visant à renforcer l'expérience client multi-canal
- Document des besoins fonctionnels et cahier des charges détaillant les fonctionnalités nécessaires (couvertes par les systèmes existants/ nécessitant des solutions additionnelles) pour faciliter l'engagement client recommandé
- Rapport de sélection et accompagnement à la mise en place de(s) solution(s) additionnelle(s) adaptée(s) aux besoins d'engagement client
- Politique et procédures opérationnelles d'engagement client, stratégie de contenu multi-canal, KPIs et cadre de suivi de la performance d'engagement
- Supports de formation et scripts clés d'engagement client pour les agents ; rapport d'évaluation des formations livrées.
- Rapport final documentant les résultats acquis de l'implémentation pilote de l'approche d'engagement client et recommandations de mise à l'échelle.

6. Indications supplémentaires

Le projet devra démarrer au plus vite. Des points d'étape réguliers seront organisés toutes les 2 semaines pour assurer le bon avancement des travaux.

Tous les livrables (hors accompagnement) devront être achevés au plus tard le 30 novembre 2025, pour les deux institutions. Un planning détaillé tenant compte de ces contraintes est attendu dans la proposition technique.

Ces Termes de référence peuvent se cumuler, si les qualifications et l'expertise le justifient, avec les TDR : « Définir l'approche Marketing à l'ère digitale pour améliorer le positionnement concurrentiel ». Les conditions des deux TDR cumulées s'appliqueront dans la sélection des candidats, ainsi que dans l'exécution de la mission prévue. Les candidats peuvent soumettre une seule application consolidée, tout en précisant bien les synergies attendues d'une contractualisation unique.