

DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITION SELECTION DE CONSULTANT

CREATION DE MODULES DE FORMATION ET FORMATION DE FORMATEURS INTERNES COOPEC SIFA

TOGO
AOÛT 2024

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 26/08/2024

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 « **Création de modules de formation et formation de formateurs internes** » pour **Coopec Sifa au 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 cinquante mille EUR, HT (50 000 EUR 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 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 « Création de modules de formation et formation de formateurs internes »** pour Coopec Sifa au 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
- hanadi.tutunji@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 – 75 jours**.

- ii) Le personnel clé devant exécuté ces missions doit avoir les prérequis suivants :
- Forte expérience et bonne connaissance du paysage financier au Togo et particulièrement le secteur de la microfinance et de ses opérations ;
 - Expertise en matière de conception de programmes de formation efficaces, structurés et adaptés aux besoins spécifiques de l'institution et de ses employés. Connaissance des méthodes d'enseignement et de formation adaptées à des adultes en milieu professionnel ;
 - Compétences en développement de contenu : savoir développer des modules de formation pertinents, bien structurés et basés sur les meilleures pratiques du secteur ;
 - Capacité à former et à encadrer des formateurs internes : être capable d'identifier et de développer les compétences des formateurs internes, ainsi que de les accompagner dans leur rôle de formateurs ;
 - Connaissance des outils technologiques : maîtriser les outils technologiques modernes utilisés dans l'e-learning et la formation à distance, si nécessaire, en fonction des besoins de l'institution ;
 - Bonne capacité de communication et compétences en gestion de projet ;
 - Bonne capacité rédactionnelle ;
 - 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
- hanadi.tutunji@credit-agricole-sa.fr

au plus tard le 16/09/2024 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
- hanadi.tutunji@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 :
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 en **octobre 2024** mais la date précise sera à définir avec Coopec Sifa.

La mission aura lieu à Dapaong, au Togo, avec des déplacements dans la zone d'intervention de Coopec Sifa, et en dehors de son siège.

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 2023, **Coopec Sifa** a été sélectionnée comme l'une des institutions bénéficiaires de ce programme afin de mettre en place un ensemble de missions, dont celle de « **Création de modules de formation et formation de formateurs internes** ».

La COOPEC SIFA (Soutien aux Initiatives de Femmes pour l'Autopromotion) est née de l'institutionnalisation des activités de microfinance du mouvement des Jeunes et Adultes Ruraux et Catholiques (JARC) initiées en mars 1997. Elle a fonctionné sous la forme d'une association bénéficiant d'une convention cadre signée avec le gouvernement togolais jusqu'en mai 2011, date à laquelle elle a reçu l'agrément du Ministère de l'Economie et des Finances pour exercer ses activités comme coopérative d'épargne et de crédit. L'institution propose ses services, par la méthodologie de banque villageoise, à une clientèle majoritairement composée de femmes (78%) vivant dans les zones rurales de la région des Savanes (située à l'extrême Nord du Togo, à 650 km de la capitale Lomé et considérée comme la plus pauvre du pays).

Les activités de l'institution ont connu une forte croissance sur les quatre dernières années (hausse du portefeuille de crédit avec une augmentation du nombre d'emprunteurs qui lui ont permis d'atteindre un encours de crédit de plus de 6 milliards de FCFA et plus 70 000 bénéficiaires).

Les différents départements que compte l'institution et certains responsables de service jouissent de plusieurs années d'expérience et disposent de qualités et capacités avérées qui ont permis à l'institution d'enregistrer de performances intéressantes. Si les qualités techniques de ces responsables sont incontestables à plusieurs égards, il faut toutefois reconnaître qu'ils sont relativement limités en matière de formation des adultes. De ce fait, la Coopec Sifa doit souvent faire appel à des consultants formateurs externes qui utilisent des méthodes et techniques d'andragogie, de communication et de formation que la Coopec SIFA aimerait mettre à disposition de ses cadres. Ceci leur permettrait de compléter aisément les formations des consultants externes avec des thématiques pratiques et personnalisées, développées en interne.

II. Objectifs

L'objectif général de cette mission est d'accompagner **Coopec Sifa** dans la **Création de modules de formation et formation de formateurs internes**.

De manière plus spécifique, les objectifs sont les suivants :

- identifier les potentiels formateurs sur la base des critères spécifiques à définir ;
- former les candidats aux techniques de formation des adultes et à l'élaboration des modules de formation sur des thématiques spécifiques en interne ;
- mettre à la disposition des candidats les outils et technique appropriés en matière de formation des adultes ;
- permettre aux candidats de développer les aptitudes et attitudes requises pour concevoir des modules de formation à destination du personnel opérationnel de la Coopec-Sifa ;

- faciliter le transfert des compétences au bénéfice du personnel.

III. Activités à mener et approche méthodologique

Afin de renforcer ses capacités internes tout en gagnant en autonomie, Coopec-Sifa souhaite mettre en place, au sein de son organisation, une équipe de formateurs, avec l'aide d'un consultant externe. Le consultant privilégiera une démarche participative et dynamique dans la mise en œuvre de l'ensemble des activités de la mission. Tout au long du processus, une démarche centrée sur le transfert de compétence en vue d'une appropriation et d'un suivi rigoureux de la mission sera privilégiée.

Afin d'atteindre les objectifs fixés, le consultant recruté devra réaliser les activités suivantes :

- Identification du besoin par la conduite d'entretiens avec des personnes identifiées en interne (Direction, managers, agents de terrain) et 2 à 3 visites d'agence et sur le terrain.
- Formation théorique de l'équipe de formateurs :
 - ✓ Animation d'une session de formation sur les techniques d'animation pédagogiques, la posture et les bonnes pratiques à adopter en tant que formateur.
 - ✓ Animation d'une session sur la création de modules de formation.
- Formation pratique de l'équipe de formateurs. En collaboration avec l'équipe de formateurs identifiés en interne, création de divers modules de formation pour les agents de Coopec-Sifa sur des sujets tels que (liste prévisionnelle, non exhaustive ni définitive, à adapter lors de l'analyse des besoins spécifiques) :
 - ✓ Création d'un module de formation sur la gestion du risque crédit, notamment du crédit agricole ;
 - ✓ Création d'un module de formation sur la gestion de l'épargne ;
 - ✓ Création d'un module de formation sur la gestion de la clientèle ;
 - ✓ Création d'un module de formation marketing (vente croisée de produits) ;
 - ✓ Création d'un module sur l'organisation et la planification stratégique ;
 - ✓ Création de tout autre module de formation correspondant aux besoins spécifiques de Coopec-Sifa, en plus ou en remplacement des sujets indiqués plus haut.
- Accompagnement individuel de 20 à 35 formateurs sur le terrain lors d'une session de formation animée auprès de l'équipe. L'objectif de cette activité est de tester l'intégration des concepts théoriques de création de module et d'accompagner l'équipe sur le terrain dans la mise en pratique de ces concepts.

IV. Résultats attendus

- Des entretiens ont été conduits en interne afin d'identifier des candidats potentiels pouvant assumer le rôle de formateurs. Les formateurs potentiels ont été identifiés ;
- Une formation des formateurs a été dispensée ;
- Entre 20 à 35 formateurs ont bénéficié d'un accompagnement individuel sur le terrain ;
- Un point de suivi sera effectué dans un délai de 4 mois après la fin de la mission (soit environ 11 mois après la signature du contrat) afin de s'assurer que la mise en œuvre se fait correctement.

V. Livrables attendus

- Un rapport d'évaluation des cadres potentiels formateur est disponible ;
- Un rapport de formation des formateurs indiquant les 5 candidats retenus pour assurer les formations à l'interne est disponible ;

- Un rapport de coaching des formateurs incluant un accompagnement pour la conception des modules et la tenue des sessions au bénéfice du personnel est disponible ;
- Au moins 1 module par corps de métier est élaboré, testé et disponible ;
- Un rapport d'évaluation de la formation incluant les évaluations des participants et des recommandations pour d'éventuelles formations complémentaires ou améliorations des processus internes est disponible.

VI. Indications supplémentaires

- La phase terrain de la mission devra avoir lieu au Togo, à Dapaong.
- L'ensemble de la mission devra être réalisée et les livrables finalisés **dans un délai de 7 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 **« Création de modules de formation et formation de formateurs internes »** (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 [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 « manœuvre 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> <u>Fonction :</u> <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>).