

# DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITION SELECTION DE CONSULTANT

## FORMATION SUR LA PREVENTION DES RISQUES INFORMATIQUES LIES A LA DIGITALISATION DES OPERATIONS A LA CLIENTELE

### KAFO JIGINEW

MALI

AOUT 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 29/08/2024

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 « **Formation sur la prévention des risques informatiques liés à la digitalisation des opérations à la clientèle** » pour **KAFO JIGINEW au Mali**. 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 vingt-trois-mille EUR, HT (23 000 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 « Formation sur la prévention des risques informatiques liés à la digitalisation des opérations à la clientèle »** pour KAFO JIGINEW, au Mali.

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](mailto:maria.franco@credit-agricole-sa.fr)
- [hanadi.tutunji@credit-agricole-sa.fr](mailto: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 : **25 – 30 jours**.

- ii) Le personnel clé devant exécuter ces missions doit avoir les prérequis suivants :
- Forte expérience et bonne connaissance du paysage financier au Mali et particulièrement le secteur de la microfinance et de ses opérations ;
  - Expérience significative en matière de gestion des risques informatiques ;
  - Expérience significative en matière de digitalisation des opérations à la clientèle dans le secteur de la microfinance ;
  - Forte expérience en matière de formation aux adultes ;
  - Bonne capacité de communication et de sens du management ;
  - Bonne capacité rédactionnelle ;
  - Réalisation de missions similaires en Afrique de l'Ouest et idéalement au Mali.

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](mailto:maria.franco@credit-agricole-sa.fr)
  - [hanadi.tutunji@credit-agricole-sa.fr](mailto:hanadi.tutunji@credit-agricole-sa.fr)
- au plus tard le 19/09/2024 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](mailto:maria.franco@credit-agricole-sa.fr)
  - [hanadi.tutunji@credit-agricole-sa.fr](mailto: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 KAFO JIGINEW.

La mission aura lieu à Bamako, au Mali, avec des déplacements dans la zone d'intervention de KAFO JIGINEW 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, **KAFO JIGINEW** a été sélectionnée comme l'une des institutions bénéficiaires de ce programme afin de mettre en place un ensemble de missions, dont celle de « **Formation sur la prévention des risques informatiques liés à la digitalisation des opérations à la clientèle** ».

**KAFO JIGINEW** est la plus grande institution de microfinance au Mali avec plus de 35% de part de marché. Elle a entrepris en 2021, en partenariat avec la société informatique GHA, la modernisation de son système d'information et de gestion par la migration sur la nouvelle version de son SIG (SAF 2000) et la fusion des bases de données. Cette opération qui est en phase d'achèvement permet aujourd'hui à l'institution d'offrir des produits et des services digitaux à sa clientèle dans un contexte marqué par la crise sécuritaire au Mali qui touche certaines zones d'intervention de l'institution.

La plateforme digitale développée par Kafo Jiginew et son partenaire GHA depuis 2021 permet d'effectuer aujourd'hui les opérations suivantes :

#### **JIGINEW-Tamana (wallet)**

- Transfert d'argent : cette opération permet au client d'envoyer de l'argent depuis son compte mobile à un bénéficiaire qui n'a pas de compte mobile. Un code de paiement est généré automatiquement et envoyé par sms au client lui-même et au bénéficiaire.
- Transfert compte à compte : cette opération permet au client d'effectuer un transfert de son compte mobile vers un autre compte mobile.

**JIGINEW-Banking (e-banking)** : Elle consiste à relier le compte SAF du client à son compte mobile pour lui permettre de faire des transactions entre les deux comptes.

Dans le cadre de la mise en place de cette plateforme digitale, **KAFO JIGINEW** souhaite aujourd'hui proposer à ses clients une formation sur la prévention des risques liés à la digitalisation. En effet, la digitalisation ne se réalise pas sans risques. Ces derniers proviennent souvent de la façon dont est menée la transformation numérique au sein de l'institution. En matière de digitalisation, il est d'usage que les procédures soient appliquées et respectées de manière à éviter des pertes ou des vols de données : risques de la protection des données, risques liés à la mobilité et risques des réseaux sociaux, etc. Cependant les clients n'ont pas la culture des procédures et doivent donc être correctement formés et informés afin qu'ils puissent utiliser les outils proposés en toute quiétude.

### II. Objectifs

L'objectif général de cette mission est d'accompagner **KAFO JIGINEW** dans la mise en œuvre d'une **Formation sur la prévention des risques informatiques liés à la digitalisation des opérations à la clientèle**.

### 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. 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 de la mission, le consultant devra notamment réaliser les activités suivantes :

- Conduite d'une formation sur la prévention des risques informatiques liés à la digitalisation des opérations à destination de la clientèle.

### IV. Résultats attendus

- Une formation sur la prévention des risques informatiques liés à la digitalisation des opérations de la clientèle a été délivrée aux membres du Comité de Direction
- Les membres du Comité de Direction sont bien formés sur la prévention des risques informatiques liés à la digitalisation des opérations à la clientèle.

### V. Livrables attendus

- Plan de formation détaillé décrivant les objectifs, les modules de formation, le calendrier et les méthodes pédagogiques utilisées. Il doit préciser les compétences que les participants doivent acquérir à la fin de la formation ;
- Les modules de formation couvrant les divers aspects de la sécurité informatique en relation avec la digitalisation des opérations à destination de la clientèle. Les supports doivent inclure des exemples concrets de risques informatiques ;
- Des exercices interactifs, études de cas ou simulations qui permettent aux participants de mettre en pratique les concepts abordés et de développer des compétences concrètes en gestion des risques informatiques ;
- Des fiches récapitulatives et / ou documents synthétiques mettant en avant les points clés de la formation, facilement consultables au quotidien ;
- Rapport d'évaluation de la formation incluant les évaluations des participants et des recommandations pour d'éventuelles formations complémentaires ou améliorations des processus internes.

### VI. Indications supplémentaires

- La phase terrain de la mission devra avoir lieu au Mali, à Bamako.
- L'ensemble de la mission devra être réalisée et les livrables finalisés **dans un délai de 3 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 **« Formation sur la prévention des risques informatiques liés à la digitalisation des opérations à la clientèle »** (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 BEI<sup>1</sup>.

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

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

---

<sup>1</sup> 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>).