

DOSSIER DE DEMANDE DE PROPOSITION SELECTION DE CONSULTANT

ELABORATION D'UN PLAN DE COMMUNICATION ET D'UNE STRATEGIE MARKETING POUR LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET DEVELOPPEMENT D'OUTILS DE COMMUNICATION DIGITALE SUR LA BASE DU PARTAGE DE BONNES PRATIQUES KAFO JIGINEW MALI SEPTEMBRE 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 02/09/2024

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 « **Elaboration d'un plan de communication et d'une stratégie marketing pour la commercialisation des produits et développement d'outils de communication digitale sur la base du partage de bonnes pratiques** » 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 cinquante-cinq mille cinq-cents EUR, HT (55 500 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 « Elaboration d'un plan de communication et d'une stratégie marketing pour la commercialisation des produits et développement d'outils de communication digitale sur la base du partage de bonnes pratiques »** 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
- 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 : **55 – 60 jours**.

- ii) Le personnel clé devant exécuté 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 communication ;
 - Expérience significative en marketing, et en particulier en marketing digital ;
 - Expérience en matière de digitalisation des opérations et de commercialisation / communication des opérations digitales ;
 - Expérience en matière de formation des 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 : **non**

- 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 23/09/2024 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 **novembre 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. Il est à noter que cette mission comporte la réalisation d'un voyage d'étude auprès d'une ou plusieurs IMF préalablement identifiée (s) afin de bénéficier du partage des bonnes pratiques. Ce voyage d'étude peut être envisagé en dehors du Mali. Les frais inhérents à ce voyage d'étude doivent être inclus dans le budget proposé sans dépasser le montant maximum stipulé dans le présent appel à propositions.

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 « **Elaboration d'un plan de communication et d'une stratégie marketing pour la commercialisation des produits et développement d'outils de communication digitale sur la base du partage de bonnes pratiques** ».

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.

Afin de commercialiser les produits digitaux développés par **KAFO JIGINEW**, l'institution souhaite bénéficier d'un accompagnement adapté pour élaborer un plan de communication et de marketing ciblé. Ce plan de communication doit être adapté à un public principalement rural et dont le niveau d'éducation, notamment financière, reste souvent faible. Dans cette même optique, **KAFO JIGINEW** souhaite concevoir du matériel marketing digital adapté à destination du public identifié. Au cours de cette réflexion, **KAFO JIGINEW** aura bénéficié de l'expertise d'institutions de microfinance ayant mis en place un processus de digitalisation similaire, raison pour laquelle une mission d'étude préalable aura été réalisée afin de bénéficier des bonnes pratiques d'une ou plusieurs IMF évoluant sur un marché similaire et dont le processus de digitalisation est comparable à celui mis en place par **KAFO JIGINEW**.

II. Objectifs

L'objectif général de cette mission est d'accompagner **KAFO JIGINEW** dans la mise en œuvre d'un plan de communication et d'une stratégie marketing pour la commercialisation des produits et le développement d'outils de communication digitale sur la base du partage de bonnes pratiques.

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 :

- Organisation d'un voyage d'étude auprès d'une ou plusieurs IMF préalablement identifiée (s) afin de bénéficier du partage des bonnes pratiques en matière de digitalisation des opérations et de commercialisation / communication de celles-ci ;
- Elaboration d'un plan de communication et marketing pour la commercialisation des produits sur la base du partage de bonnes pratiques acquises ;
- Conception de plaquettes marketing digitales afin de permettre la commercialisation des produits et services numérique développés par **KAFO JIGINEW** auprès des clientèles cibles préalablement identifiées.

IV. Résultats attendus

- Les équipes de la direction informatique et de la direction commerciale ont effectué un voyage d'immersion dans une institution au Mali ou à l'extérieur du Mali qui commercialise des produits et services digitaux similaires. Ils ont tiré des enseignements de l'expérience de cette institution.
- Un nouveau plan de communication et une stratégie marketing ont été élaborés, axés sur les produits digitaux développés par **KAFO JIGINEW**.
- Les agents commerciaux sont formés sur le contenu de ce nouveau document stratégique.
- De nouveaux supports de marketing digital ont été développés à destination des clientèles ciblées permettant une communication de masse.

V. Livrables attendus

- Compte rendu du voyage d'étude réalisé avec identification des bonnes pratiques observées. Ce compte rendu doit inclure un guide des bonnes pratiques avec, le cas échéant, des recommandations ;
- Audit et diagnostic de l'état actuel de la communication et du marketing de KAFO incluant une étude SWOT et une étude des tendances du marché, intégrant les bonnes pratiques observées, notamment si celles-ci sont localisées au Mali ;
- Nouveau plan de communication axé sur les produits digitaux développés par KAFO et intégrant les bonnes pratiques observées ;
- Nouvelle stratégie marketing axée sur les produits digitaux développés par KAFO et intégrant les bonnes pratiques observées. La stratégie doit inclure le Mix Marketing et les indicateurs de performance à suivre ;
- Les supports de formation utilisés pour la formation des équipes sur l'utilisation des outils digitaux et l'application des bonnes pratiques ;
- Nouveaux outils et supports de marketing digital

VI. Indications supplémentaires

- Une partie de la phase terrain de la mission devra avoir lieu au Mali, à Bamako. A noter que le voyage d'étude peut avoir lieu en dehors du Mali en fonction de la pertinence des bonnes pratiques identifiées.
- L'ensemble de la mission devra être réalisée et les livrables finalisés **dans un délai de 6 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 **« Elaboration d'un plan de communication et d'une stratégie marketing pour la commercialisation des produits et développement d'outils de communication digitale sur la base du partage de bonnes pratiques »** (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>).