



Confédération des  
Institutions Financières

Afrique de l'Ouest

RECRUTEMENT D'UN PRESTATAIRE POUR LA FORMATION DES  
FORMATEURS DU RÉSEAU CIF SUR LE THÈME : « AMÉLIORER LA  
QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET DE LA RELATION CLIENT »

TERMES DE REFERENCE

MAI 2025

---

Confédération des Institutions Financières d'Afrique de l'Ouest. Loi n°023-2009/AN du 14 mai 2009

IMCEC agréée suivant arrêté n°2007-747/MEF/SG/DGTCP/DMF et inscrite sous le n° A-13070367 du 17/12/2007

06 BP 9324 Ouagadougou 06 Burkina Faso - Tél. : 226 25 37 64 60 /60 58 /65 55 / Fax : 226 25 37 65 10 – E-mail : [cifburkina@fasonet.bf](mailto:cifburkina@fasonet.bf) - Site web : [www.cif-ao.org](http://www.cif-ao.org)

## SOMMAIRE

<b>1.</b>	<b>A propos de la CIF .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Contexte.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Objectifs de la mission .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Résultats et livrables attendus de la mission .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Durée et lieu de la mission .....</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>Profil du prestataire .....</b>	<b>7</b>
<b>7.</b>	<b>Dossier de soumission et critères d'évaluation .....</b>	<b>8</b>
<b>7.1.</b>	<b><i>Composition du dossier de soumission .....</i></b>	<b>8</b>
7.1.1.	Dossier administratif .....	8
7.1.2.	Offre technique .....	8
7.1.3.	Offre financière .....	9
<b>7.2.</b>	<b><i>Critères d'évaluation.....</i></b>	<b>10</b>
7.2.1.	Une note de l'offre technique (A) .....	10
7.2.2.	Une note de l'offre financière (B) .....	10
7.2.3.	Une moyenne pondérée (C) .....	11
<b>7.3.</b>	<b><i>Dépôt du dossier de soumission.....</i></b>	<b>12</b>

## **1. A propos de la CIF**

La Confédération des Institutions Financières d'Afrique de l'Ouest (CIF) est un regroupement de six (6) réseaux de coopératives d'épargne et de crédit : FECECAM-BENIN de la République du Bénin, FCPB du Burkina Faso, KAFO JIGINEW et NYESIGISO de la République du Mali, UM-PAMECAS de la République du Sénégal et FUCEC-TOGO de la République Togolaise. Elle est agréée le 17 décembre 2007 suivant arrêté n°2007-747/MEF/SG/DGTC/DMF et inscrite sous le numéro A-13070367.

Le Réseau CIF s'est positionné auprès des agents économiques non bancarisés, notamment les petits producteurs, les femmes et les jeunes. 57% de ses points de services sont en milieu rural et offrent des produits spécifiques d'épargne et de financement des filières agricoles.

La CIF est un acteur clé du secteur de la finance inclusive, avec des entités affiliées qui offrent des produits et services à plus de cinq millions (5 000 000) de personnes dans la zone UEMOA.

A l'horizon 2025, la CIF ambitionne de devenir l'acteur de référence de l'inclusion financière et de l'innovation en Afrique, centré sur le financement de l'économie solidaire et l'expérience client, et qui s'ajuste aux mutations technologiques.

## **2. Contexte**

La CIF a pour mission de « promouvoir l'inclusion financière, garantir la conformité, avec la réglementation et assurer une coopération et des synergies en vue de la pérennité et de la rentabilité des réseaux coopératifs et mutualistes financiers, en particulier les membres ».

Sa vision est de « Devenir l'acteur de référence de l'inclusion financière et de l'innovation en Afrique, centré sur le financement de l'économie solidaire et l'expérience client, et qui s'ajuste aux mutations technologiques ».

Afin d'atteindre cet objectif, le Réseau CIF offre des services financiers et non financiers à la population à travers les cinq pays dans lesquels elle est implantée.

Au 31 décembre 2024, 5 521 453 de membres sont servis dans les 820 guichets du Réseau CIF.

Dans le tableau de bord de l'inclusion financière dans l'UEMA au titre de l'année 2023 publié par la BCEAO, il ressort que le taux d'utilisation des services financiers est de 72,3% au 31 décembre 2023, contre 70,9% au 31 décembre 2022. Il indique également que le taux d'utilisation des services de microfinance est passé de 22,10% à 22,15%, soit 0,05 point, pendant que le taux de bancarisation strict a connu une évolution de 1,15 point. Ces données révèlent que les banques sont plus fréquentées par la population que les institutions de microfinance. Plusieurs

raisons pourraient expliquer ce constat, mais les aptitudes à attirer et conserver la clientèle y figurent certainement. Les indicateurs au 31 décembre 2023 indiquent que 27,7% de la population de l'UEMOA ne disposent encore d'un compte dans une institution financière.

Pour faire de ces clients potentiels, des clients voir des membres des entités du Réseau CIF, plusieurs leviers peuvent être actionnés comme par exemple l'offre de services financiers et non financiers qui rencontrent les besoins de la population à des conditions accessibles.

Mais l'existence de services appropriés n'est pas suffisante pour conduire à leur consommation par la population. La stratégie d'offre incluant entre autres le marketing et la communication, les canaux de distribution et la disponibilité des services, est également importante.

Même si les services de communication et marketing prennent le relai des services de développement et d'instrumentation des produits et services pour faire connaître les produits et services à la population, in fine, si les personnes chargées d'offrir effectivement ces services ne jouent pas convenablement leur partition, le résultat escompté ne sera pas atteint.

Comme le dit l'adage, c'est à l'aube que se reconnaît une belle journée. Il en est ainsi en matière de relations humaines et de relations d'affaires. On dira par analogie que dans les relations d'affaires, c'est à l'entrée que le client prend le pouls et s'imagine le service auquel il pourrait s'attendre. L'entrée rimant avec l'accueil, celui-ci est la première image que vous renvoyez et celle que vos clients ou interlocuteurs se feront ou retiendront de l'institution. On peut donc en déduire, la nécessité de travailler l'accueil, la relation client et la qualité du service d'une institution recevant du public comme les entités du Réseau CIF.

C'est pour donner du sens à cette conviction que la CIF souhaite organiser une formation sur l'accueil et la relation client qui permettra de maîtriser les techniques professionnelles de l'accueil physique et téléphonique.

### **3. Objectifs de la mission**

La mission concerne la formation des formateurs des agents de l'exploitation sur l'accueil et la relation client.

L'objectif général de la mission est d'outiller les participants afin qu'ils soient en mesure de contribuer au renforcement des capacités des employés au front-office dans leurs aptitudes à donner une image qualitative et positive des différentes agences du Réseau CIF, que ce soit par téléphone, au pôle accueil ou à l'exploitation (service crédit et service trésorerie).

De manière spécifique, à la fin de la formation, les participants :

- auront précisé ou ajusté leur posture de formateur ;

- disposeront d'une meilleure connaissance des techniques d'animation ;
- sauront transmettre aux employés du front-office le professionnalisme dans l'accueil de la clientèle et le développement d'une image de qualité des guichets du Réseau CIF, les clés de l'accueil physique et téléphonique en intégrant la notion de relation client, les astuces pour gérer les situations délicates en maîtrisant ses émotions et en intégrant le sens du service lors des échanges ;
- pourront maintenir l'intérêt des participants aux formations qu'ils auront à organiser ;
- seront mobilisés sur la nécessité de repenser leur approche pédagogique et de varier les outils utilisés.

Pour ce faire, la mission sera réalisée en deux phases :

- Une première phase réunissant tous les participants pour l'acquisition des connaissances nécessaires pour animer un atelier de formation sur l'accueil et la relation client ;
- Une deuxième phase de « supervision des formateurs » se déroulant dans chaque réseau membre de la CIF à l'occasion de l'animation par les participants formés, d'une formation sur le thème « Améliorer la qualité de l'accueil et de la relation client ».

#### **4. Résultats et livrables attendus de la mission**

La formation des formateurs donne une nouvelle vision, une nouvelle posture pour le participant, qui lui permet de prévenir et de gérer au mieux les situations difficiles en formation. Cette formation permet de développer ou de revisiter la pratique de formateur du participant, et d'intégrer aux animations des démarches issues de la pédagogie active. Ceci afin de mobiliser les ressources et la motivation de chacun et la synergie du groupe.

La formation doit se concentrer dès lors sur les différents axes de compétence suivants :

- Compétences techniques : acquisition de connaissances en matière de techniques, et clés d'un accueil professionnel, les gestes et attitudes qui font la différence dans l'accueil et la relation client, la gestion de l'interaction stress-temps, la gestion d'un client ou usager difficile, etc.
- Compétences pédagogiques : s'approprier les fondamentaux de la formation d'adultes et transmettre ses connaissances.
- Compétences relationnelles : gérer et animer un groupe.

Les livrables attendus et produits en français sont les suivants :

- **Livrable 1** : Un document de la formation comprenant l'ensemble des modules rédigés à cette fin sous les versions PowerPoint et Word à soumettre à la CIF avant le démarrage de la formation.
- **Livrable 2** : Un cahier du participant contenant le planning de la formation, l'ensemble des modules de communication ou exposés, et les supports des sujets et modalités des cas pratiques et mises en situation et leurs corrigés, des documents supports et la bibliographie, le tout sur un support électronique.
- **Livrable 3** : Un rapport de la formation incluant notamment sans s'y limiter :
  - Un rappel de la méthodologie mise en œuvre ;
  - Le contenu de la formation ;
  - Les principales questions posées par les participants ;
  - Des recommandations à l'endroit des différents acteurs jugés pertinents (participants, CIF et Faïtières) ;
  - Des recommandations en termes de besoin de renforcement de capacités des participants sur la thématique ;
  - L'évaluation de la formation par les participants ;
  - Une liste des participants à la formation.
- **Livrable 4** : Un guide du formateur devant lui servir de référence pour organiser un atelier de formation sur le thème « Améliorer la qualité de l'accueil et de la relation client ». Il doit comprendre des conseils, des méthodes de formation ainsi que le matériel requis pour organiser et animer cet atelier.
- **Livrable 5** : Les attestations de participation à la formation à délivrer à chaque participant.
- **Livrable 6** : Un rapport sur la supervision de la formation animée par les participants dans leurs réseaux d'origine à destination de chaque réseau.

## 5. Durée et lieu de la mission

La première phase de la mission s'étendra sur sept (7) jours-hommes calculés comme suit :

- Préparation de la formation et rédaction du guide de formateur : 3 jours ;
- Tenue de la formation : 3 jours (prévisionnellement à Ouagadougou) ;
- Rédaction du rapport : 1 jour.

Les besoins logistiques et organisationnels nécessaires à la bonne réalisation de la formation tels que la disposition et la taille de la salle, le matériel nécessaire (vidéoprojecteur, paperboard, etc.), les modalités de transferts des supports et documents utilisés pendant la formation, etc. seront assurés par le commanditaire en étroite collaboration avec le prestataire. A cette fin, le prestataire doit faire

l'inventaire des matériels, outillages et équipements nécessaires pour la bonne tenue de la formation.

Toutefois, le budget présenté par le consultant comprendra uniquement les honoraires du consultant, les frais de reproduction ou de tout autre support à remettre par lui directement aux participants au cours de la formation, et le cas échéant, ses frais de voyage et per diem.

La supervision de l'animation des ateliers de formation au sein des réseaux membres de la CIF, objet de la deuxième phase de la mission sera organisée de concert avec les réseaux sur un modèle d'une durée de 4 jours-hommes (2 jours de délais de route et 2 jours de supervision de l'animation). Toutefois, il ne sera pas accordé de délai de route si la formation se déroule au lieu de résidence du prestataire.

## **6. Profil du prestataire**

Le profil recherché est celui d'un consultant ayant déjà presté de façon satisfaisante avec des organisations en général et les institutions actives dans l'inclusion financière en particulier et ayant des références positives et solides sur ces prestations et qui répond aux critères suivants :

- être titulaire au moins d'un diplôme universitaire BAC+5 en stratégie de communication, communication responsable, chef de projet événementiel ou social media manager ;
- Avoir la qualité de personne ressource confirmée par la longue expérience en tant que formateur et surtout l'animation d'ateliers de formation des formateurs ;
- avoir les compétences techniques soutenues par la formation et l'expérience acquise en matière de négociation commerciale, résolution de problèmes, droit commercial, outils bureautiques et outils CRM (Customer Relationship Management) ;
- avoir de solides compétences en communication orales et écrite, en management d'équipe et en gestion de projet (management d'équipe et animation de réunions) ;
- avoir exercé à un poste du front-office ayant permis d'acquérir l'expérience, mais également à un poste de coordination, notamment (chargé de clientèle, directeur de clientèle, directeur marketing et commercial, poste équivalent) ;
- avoir une bonne connaissance du monde de l'inclusion financière en général et des mutuelles et coopératives financières ;
- avoir une bonne connaissance des produits et services proposés par les institutions du Réseau CIF ;

- avoir une excellente maîtrise de la langue française (parlée et écrite).

## **7. Dossier de soumission et critères d'évaluation**

### **7.1. Composition du dossier de soumission**

La CIF attend des présents termes de référence, une lettre du soumissionnaire, adressée au Directeur Général de la CIF accompagnée de :

- Un dossier administratif ;
- Une proposition technique rédigée en langue française répondant scrupuleusement aux exigences ci-dessus évoquées ;
- Une proposition financière libellée en francs CFA (XOF).

Le dossier de soumission est entièrement électronique, chaque partie étant dans un fichier distinct sécurisé par un mot de passe.

Chacune de ces parties de l'offre doit comprendre au minimum les informations fournies ci-après.

#### **7.1.1. Dossier administratif**

Il est composé de :

- Preuve de la personnalité morale et juridique (immatriculation au registre de commerce et de crédit mobilier, autorisation d'exercice, etc.) ;
- Identifiant fiscal unique ou identité financier unique (IFU) ;
- Attestation de situation fiscale au 31 décembre 2024.

#### **7.1.2. Offre technique**

Elle doit comprendre les informations suivantes et être structurée en fonction des trois (3) thèmes suivants :

##### **7.1.2.1. Compréhension du mandat**

Le soumissionnaire doit démontrer à travers une note claire et précise, sa compréhension des termes de référence de la mission relative au présent appel d'offres. Ceci s'entend des objectifs aux livrables de la mission.

##### **7.1.2.2. Stratégie ou méthodologie d'exécution de la mission**

Le soumissionnaire doit :

- Décrire sa stratégie générale d'exécution de la mission, assortie de planning d'exécution de la mission ;

- Présenter les membres de l'équipe qui participeront à l'exécution des tâches dans le cadre du mandat qui va lui être confié avec la description de leurs rôles et responsabilités et le degré d'engagement dans l'exécution du mandat ;
- Fournir la ventilation des tâches notamment en termes d'homme/jour avec le nom de la personne assignée ;
- Fournir également les besoins logistiques pour la formation.

### **7.1.2.3. Expériences du soumissionnaire**

Le soumissionnaire doit apporter dans son dossier technique, les preuves de son expérience en matière de formation sur des thèmes en lien avec la relation client en général et de façon spécifique sur l'accueil et la relation client dans les institutions financières recevant les clients. Dans ce cadre, il doit au moins :

- Fournir pour chaque membre de l'équipe de réalisation du mandat :
  - o Un curriculum vitae détaillé mettant en exergue la formation et les expériences professionnelles en lien avec son domaine de compétence et d'intervention ;
  - o Le diplôme académique requis dans les présents termes de référence, le diplôme le plus élevé s'il est différent du diplôme requis et les certifications et attestations obtenues, justifiant de la conformité de son profil aux exigences des termes de référence.
- Démontrer son engagement dans la formation (y compris comme formateur des formateurs) et spécifiquement sur les techniques et dispositions de nature à améliorer la relation d'une entreprise à sa clientèle ;
- Démontrer son expérience dans l'accueil et le maintien de la relation client comme acteur ou chargé de l'encadrement des collaborateurs en contact direct avec la clientèle de l'institution, la notoriété de l'institution étant de notoriété publique ;
- Fournir les attestations de bonne fin d'exécution des missions justifiant de l'expérience dont il se prévaut.

### **7.1.3. Offre financière**

Le soumissionnaire doit présenter dans un fichier distinct son offre financière (hors taxes et toutes taxes comprises) libellée en francs CFA (XOF) et conforme au contenu du budget mentionné au point 5 des présents termes de référence relatif à la durée et au lieu de la mission. Celle-ci doit détailler les principaux éléments de coût afin de permettre une meilleure appréciation. Il est également tenu de présenter les modalités de paiement du coût de la prestation (le plan souhaité de règlement du coût de la prestation).

## 7.2. Critères d'évaluation

Le marché sera attribué au prestataire suivant les conditions de passation des marchés de la CIF.

Sur la base des dossiers fournis, la Direction Générale de la CIF procédera sous sa responsabilité et sans obligation de la présence des soumissionnaires ou leurs représentants, à une classification des soumissionnaires en attribuant une note selon les modalités ci-après :

### 7.2.1. Une note de l'offre technique (A)

L'évaluation de l'offre technique de chaque soumissionnaire est subordonnée au respect des conditions cumulatives ci-après :

- Dossier administratif fourni et complet ;
- En règle vis-à-vis de l'administration fiscale ;
- Respect des conditions de diplôme définies pour le consultant.

La note technique se rapporte à la proposition technique faite par chaque soumissionnaire. Elle prendra en compte les éléments essentiels d'appréciation suivants :

Rubriques	Notes
<b>Compréhension du mandat</b>	<b>10 points</b>
<b>Stratégie d'exécution de la mission (note méthodologique, équipe et planning)</b>	<b>10 points</b>
<b>Qualifications et expériences du consultant</b>	<b>80 points</b>
<i>Maîtrise du milieu de la finance inclusive</i>	<i>10 points</i>
<i>Expérience pratique en matière d'accueil et de gestion de la relation client</i>	<i>20 points</i>
<i>Expérience comme formateur des formateurs</i>	<i>10 points</i>
<i>Expérience dans l'animation de formation sur la gestion de la relation client</i>	<i>40 points</i>
<b>TOTAL (A)</b>	<b>100 points</b>

### 7.2.2. Une note de l'offre financière (B)

N'est qualifié pour que son offre financière soit appréciée que le soumissionnaire dont l'offre technique aura été évaluée et qui aura obtenu une note (A) supérieure ou égale à 70 points sur 100.

La note de l'offre financière (B) établie sur 100 points, tient compte de l'intérêt économique pour la CIF et de la proposition financière de chaque soumissionnaire.

Elle sera attribuée selon les critères suivants :

Rubriques	Notes
<b>Offre financière peu significative</b>	<b>70 points</b>
<b>Modalités de paiement</b>	<b>30 points</b>
<i>Paiement après le dépôt du rapport formation conforme et des photos et vidéos de l'atelier</i>	<i>30 points</i>
<i>Avance de démarrage ne dépassant pas 50% du marché et règlement du solde après le dépôt du rapport de formation, des photos et vidéos de l'atelier</i>	<i>15 points</i>
<i>Autres modalités de paiement</i>	<i>0 points</i>
<b>TOTAL (B)</b>	<b>100 points</b>

La note relative à la signification de l'offre est fonction des offres financières concurrentes et est déterminée selon la formule suivante :

$$\frac{\text{Montant de l'offre la moins disant}}{\text{Montant de l'offre proposée}} \times 70$$

L'omission dans l'offre financière des modalités de paiement vaut zéro points pour le critère relatif aux modalités de paiement.

A l'occasion de la contractualisation pour la réalisation du marché, la CIF se réserve le droit de discuter des modalités de paiement avec le prestataire retenu.

### 7.2.3. Une moyenne pondérée (C)

Il sera procédé enfin à la détermination de la note globale (C), obtenue par chaque soumissionnaire sur la base des notes pondérées à 70% et 30% respectivement pour des offres technique et financière.

La moyenne pondérée sera évaluée de la manière suivante :

$$\mathbf{C = A \times 70\% + B \times 30\%}$$

La classification à établir par la Confédération des Institutions Financières d'Afrique de l'Ouest (CIF) sera fonction du total (C). Les trois (3) soumissionnaires qui ont recueilli le plus de points seront classés par ordre de mérite.

La CIF se réserve le droit de négocier avec les soumissionnaires de cette liste.

Le soumissionnaire choisi sera contacté pour les formalités de conclusion du contrat de marché. Le contrat de marché rappellera entre autres les obligations contractuelles des parties.

### 7.3. Dépôt du dossier de soumission

Les soumissionnaires sont invités à soumettre par courriel à l'adresse [offres@cif-ao.org](mailto:offres@cif-ao.org), leurs offres rédigées en langue française conformément aux orientations des présents termes de référence **au plus tard le 26 mai 2025 à 16h00 GMT**.

Les fichiers électroniques de soumission doivent être sécurisés par un mot de passe que le soumissionnaire sera appelé à fournir exclusivement au comité de dépouillement en temps utile.

Le délai de validité des offres des soumissionnaires est de soixante (60) jours à compter de la date limite de réception des offres par la CIF.

**Chaque soumissionnaire à travers son offre s'engage à démarrer les travaux dès la signature du contrat.**

**NB** : La CIF se réserve le droit de ne donner aucune suite au présent appel d'offres sans avoir l'obligation de s'en justifier.

**Ouagadougou, le 05 mai 2025**

Le Directeur Général,



**Mathieu SOGLONOU**

