



**Termes de Référence pour le Recrutement
d'un Consultant ou Cabinet pour la
formation des commerciaux**



I. INTRODUCTION

SMICO S.A. a comme vision de devenir une société de microfinance de référence, gérée efficacement dans la transparence et apportant des solutions rapides et adaptées aux besoins de la population du milieu dans le but de développer leurs activités génératrices des revenus et d'améliorer par conséquent leurs conditions de vie.

Pour réaliser cette vision, elle se donne la mission d'offrir à ses clients des services d'épargne et de crédit adaptés à leurs besoins et d'assurer le développement individuel et général de la population exclue du circuit bancaire classique.

SMICO aspire aux bonnes et meilleures pratiques professionnelles. Pour y arriver, SMICO prône et veille sur les valeurs éthiques et morales résumés en trois valeurs SMICO phares qui sont : la confiance, la transparence et l'éthique.

A ce jour SMICO SA détient un portefeuille de prêt de 9,3 millions USD géré par 27 agents commerciaux et 6 gérants soutenus par un département des opérations au niveau du siège.

Pour arriver à maintenir la qualité du portefeuille à risque en dessous de 5% comme c'est le cas actuellement, SMICO SA voudrait renforcer les capacités de son équipe commerciale par une formation générale sur le métier et spécifique sur la méthodologie et les outils de gestion des MPME de SMICO SA.

II. OBJECTIF GLOBAL

L'objectif général visé par cette mission est de permettre aux commerciaux SMICO SA d'avoir les connaissances approfondies sur le métier et la maîtrise du processus de mise en place et de gestion d'un crédit aux MPME afin de participer efficacement à l'atteinte des objectifs individuels et collectifs de la société.

III. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES VISÉS PAR LA MISSION

Les objectifs spécifiques visés par cette mission sont de doter les commerciaux des connaissances approfondies sur :

- Les risques crédits,
- Le métier d'agent commercial dans un environnement concurrentiel
- Le processus complet de mise en place d'un crédit aux MPME (de la prospection au recouvrement de crédit) : techniques, méthodologies, risques et outils.
- L'utilisation des outils de gestion des crédits aux MPME
- Coaching du département des opérations pour la pérennité de l'activité

IV. RESULTATS ATTENDUS

Les résultats suivants sont attendus du consultant :

- Le contenu du module de formation est consistant et tient compte de tous les meilleurs pratiques en matière de gestion des crédits et gestion préventive des risques d'impayés

- Les participants savent bien faire une analyse financière et savent bien interpréter les différents ratios financiers d'une MPME
- Les participants savent bien identifier les failles dans la situation financière du client pour aboutir au juste crédit
- Les dossiers de crédit sont bien montés et bien affinés permettant de prendre une décision objective sur chaque dossier de prêt
- Les outils d'analyse, de montage et de suivi-recouvrement sont améliorés
- L'équipe du département des opérations est coachée pour une meilleure supervision des équipes sur terrain
- Les recommandations d'amélioration de la politique et procédures de crédit et de recouvrement sont formulées

V. TACHES ET LIVRABLES

La mise en œuvre de la mission se fera en tenant en compte le plus possible de la nature des participants. Ces derniers sont essentiellement composés d'adultes dont le niveau d'alphabétisation est assez élevé et ayant déjà une certaine expérience professionnelle en microfinance. Ce qui nécessite des méthodes pédagogiques adaptées.

Ainsi, le consultant devra :

- Elaborer un module de formation orienté maison qui tient compte des objectifs spécifiques de la formation, des attentes de la SMICO SA et incluant les matières clés et indispensables en matière de gestion des crédits.
- Animer la formation selon la démarche pédagogique proposée
- Préparer un prétest et un test d'évaluation des acquis au terme de la formation
- Analyser les outils de gestion et de suivi des prêts actuels pour proposer les améliorations
- Concevoir une architecture opérationnelle et organisationnelle du département des opérations en réanalysant les différents jobs descriptions de chaque poste. Soumettre les jobs descriptions améliorés
- Organiser les séances de coaching de l'équipe du département des opérations
- Elaborer un rapport final de la mission assortie des propositions à intégrer dans la politique et procédures de crédit et de recouvrement des créances.



VI. PROFIL DU CONSULTANT

Le consultant devra répondre au profil suivant :

1. Avoir une expérience de minimum 7 ans dans la microfinance ou dans le secteur bancaire
2. Avoir une expérience de minimum 3 ans dans l'accompagnement des IMF ou Banque dans le développement qualitatif et quantitatif du portefeuille
3. Avoir une maîtrise de l'analyse financière et de la gestion des risques crédits ;
4. Avoir déjà élaboré des politiques, procédures et stratégies de suivi-recouvrement dans une institution financière (en fournir les références)
5. Etre formateur certifié (maîtrise de l'andragogie est un atout)
6. Avoir déjà occupé un poste de manager dans un département des crédits dans une banque ou une institution de microfinance
7. Connaître la réglementation nationale du secteur de la microfinance de la RD Congo
8. Connaissance de l'environnement socio-économique de la région Est du pays est un atout

VII. LIEUX ET PARTICIPANTS

Les participants seront au nombre de : 14 conseillers business, 6 gérants et 5 personnes du département au siège soit un total de 25 personnes.

L'activité terrain se déroulera à Goma prévisionnellement dans la période du 27 Avril au 09 Mai 2020 dont 8 jours sur terrain (4 jours de formation et 4 jours de coaching) et 4 jours hors sites (préparation et rapport final).

VIII. COMPOSITION DES PROPOSITIONS TECHNIQUES ET FINANCIÈRES

Le consultant soumettra :

- Une proposition technique comprenant :
 - Une note explicative de la compréhension de la mission
 - Description de la méthodologie adoptée
 - Chronogramme détaillé du déroulement de la mission
 - CV détaillé et actualisé du consultant
- ☑ Une proposition financière incluant uniquement les coûts des prestations journalières et les frais de séjour sur place.

NB : Les frais d'organisation (salle de formation, matériels pédagogiques, transport, restauration des participants) étant à la charge directe de SMICO SA.

IX. DÉLAI ET LIEU DE SOUMISSION DES PROPOSITIONS

Les candidats intéressés devront soumettre leurs propositions techniques et financières sous plis fermé rédigées en français au plus tard le Samedi 30 mars 2020 ou envoyée en version électronique à l'adresse suivante : info@smico.org.

