

Mission terrain pour soutenir la stratégie digitale d'une institution de microfinance au Kirghizstan

Termes de Référence

Mission : Contribuer à la conception de la stratégie digitale d'OXUS

Lieu : Kirghizstan

Durée et date : 10 jours sur le terrain, S1 2022

Organisation : OXUS Kirghizstan

CONTEXTE

La microfinance vise à fournir un ensemble de produits et de services financiers aux personnes exclues du système financier. Principalement répandue dans les pays en développement, la microfinance stimule l'activité entrepreneuriale par le biais de petits prêts accordés aux micro-entrepreneurs et aux petits exploitants agricoles.

Créée en 2008, à l'initiative conjointe du Crédit Agricole et du Professeur Muhammad Yunus, Prix Nobel de la Paix, la Fondation Grameen Crédit Agricole (GCAF) est un opérateur multi-métiers engagé dans la lutte contre la pauvreté par l'inclusion financière et l'entrepreneuriat social. Investisseur, financeur, coordinateur d'assistance technique et conseiller en fonds, la Fondation soutient des institutions de microfinance et des entreprises sociales dans 40 pays.

Depuis 2017, FGCA finance OXUS Kyrgyzstan (OKG), une institution de microfinance de niveau 3 (portefeuille de moins de 10 millions de dollars) qui a été créée en 2006 par le Groupe OXUS et ACTED. Elle est enregistrée en tant que société par actions fermée auprès du Ministère de la Justice et agréée en tant que société de microcrédit par la Banque Nationale de la République Kirghize (NBKR). Sa mission est la suivante : "OKG est une entreprise transparente et responsable engagée dans la fourniture de services financiers aux travailleurs pauvres et aux personnes sous-bancarisées au Kirghizstan. OXUS a pour mission de rassembler des équipes de professionnels reconnus, de créer et de proposer les services de microfinance les plus efficaces et d'améliorer les moyens de subsistance durables de ses clients."

OKG accorde des prêts dans le cadre de la méthodologie individuelle. En décembre 2020, l'institution sert 8000 emprunteurs actifs (48% de femmes et 62% en zone rurale) et gère un portefeuille de 6,4 millions d'euros. Elle opère dans 2 grandes villes (Bichkek et Osh) et 3 régions sur 7 à travers un réseau de 14 agences et 125 employés. L'encours moyen des prêts est de 798 euros.

FGCA va renforcer son soutien à OKG dans le cadre de [Banquiers Solidaires](#), un programme de mécénat de compétences ouvert aux employés du Crédit Agricole pour le compte d'institutions de microfinance et d'entreprises à impact social financées par la Fondation.

LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS ATTENDUS DE LA MISSION

Les objectifs et la portée de la mission des Banquiers Solidaires énumérés ci-dessous peuvent être ajustés en fonction du profil de l'expert et de ses recommandations sur la manière d'obtenir de meilleurs résultats.

OBJECTIFS DE LA MISSION

1. Évaluation des procédés relatifs à la digitalisation de l'entreprise.
2. Rédaction de la stratégie digitale de l'entreprise incluant un plan d'action détaillé.

Ci-dessous, les actions qui seront menées par le Banquier Solidaire :

Objective 1 : Évaluation des procédés relatifs à la digitalisation de l'entreprise.

Etapas :

- Évaluer les processus existants et la structure organisationnelle actuelle liés à la digitalisation.
- Évaluer le niveau de communication entre les départements, identifier les lacunes et les domaines à améliorer dans les processus et la communication actuels.
- Évaluer les différents outils en place pour la digitalisation.
- Recueillir les commentaires de certains clients pour mieux définir leurs besoins et leurs attentes et mieux comprendre les tendances du marché.
- Echanger sur les pratiques en place au sein du groupe Crédit Agricole.

Résultats attendus :

- Diagnostic complet des outils et de la stratégie de digitalisation existants, y compris leurs forces et leurs faiblesses dans le contexte du marché de la microfinance kirgize.

Objectif 2: Rédaction de la stratégie digitale de l'entreprise incluant un plan d'action détaillé

Etapas :

- Définir les bases d'une stratégie digitale solide et flexible.
- Recommander des outils et des processus pour une digitalisation interne et externe efficace.
- Déterminer quelle structure organisationnelle peut être mise en place pour le développement d'une nouvelle stratégie digitale.

Résultats attendus :

- Recommandations sur les processus et les outils pour améliorer la digitalisation interne et externe.
- Feuille de route pour la mise en œuvre de la nouvelle stratégie digitale (priorités, plan opérationnel, structure organisationnelle, outils).

CALENDRIER ET LOGISTIQUE

LOCALISATION

- L'organisation bénéficiaire se trouve au Kirghizstan

DURÉE ET CHARGE DE TRAVAIL (pour référence)

L'expert (e) du Crédit Agricole consacra un total de 20 jours ouvrés à la mission :

- Préparation : 5 jours ouvrés pour préparer la mission (répartis sur le mois précédant la mission sur le terrain)
- Mission terrain : 10 jours
- Post-mission: 5 jours ouvrés pour finaliser les résultats attendus sur le lieu de travail de l'expert, à répartir sur les trois semaines suivant la mission de terrain.

CALENDRIER (à titre indicatif, peut être ajusté)

- **PROCESSUS DE SÉLECTION (1-2 mois)**
 - Publication des TdR de la mission sur les sites internet du Crédit Agricole et de la Fondation.
 - Sélection de l'expert du Crédit Agricole : les candidats seront interviewés par la Fondation Grameen Crédit Agricole.
- **SIGNATURE DE LA CONVENTION ET PRÉPARATION DE LA MISSION (1 mois)**
 - Une convention est signée entre l'organisme bénéficiaire, le Banquier Solidaire, la Fondation et l'employeur (s'il y a un mécénat de compétences).
- **DÉBUT DE LA MISSION (S1 2022)**
 - 10 jours sur le terrain
 - Résultats attendus finalisés seront à envoyer à OXUS suite à la mission sur le terrain (5 jours ouvrés à répartir sur les 3 semaines suivant la mission sur le terrain).

PROFIL DE L'EXPERT

Le Banquier Solidaire doit avoir les aptitudes et compétences suivantes :

- Expérience dans la gestion de projets informatiques et idéalement dans des projets de digitalisation.
- Bonne compréhension des défis, des solutions existantes et des innovations pour la digitalisation des institutions financières.
- Capacité à fournir des explications claires et à simplifier les termes techniques, ainsi qu'à former les utilisateurs.
- Appétence pour les questions liées à l'entrepreneuriat social et/ou à la microfinance.
- Pragmatisme et rigueur.
- **La maîtrise de l'anglais est obligatoire**, la connaissance du russe est un plus.

CONTACTS

**Pour plus d'informations sur le programme
Banquiers Solidaires by CA**

Carolina VIGUET, Directrice Communication et
Partenariats

carolina.viguet@credit-agricole-sa.fr

Violette CUBIER, Responsable Assistance
Technique

violette.cubier@credit-agricole-sa.fr

Pour plus d'informations sur la mission

Julie SERRET, Chargée d'Investissement

julie.serret@credit-agricole-sa.fr