

Banquiers SOLIDAIRES

Conception d'une stratégie numérique

Termes de Référence

Mission: contribuer à la conception de la stratégie digitale de l'organisation bénéficiaire

Lieu: Ungheni, Moldavie

Durée et date: 15 jours ouvrés, dont 5 à 10 jours sur le terrain en septembre/octobre 2021

Organisation: Smart Credit

CONTEXTE

La **microfinance** vise à donner accès à un ensemble de produits et services financiers aux personnes exclues du système financier traditionnel. Principalement répandue dans les pays en développement, la microfinance stimule l'activité entrepreneuriale grâce à de petits prêts accordés aux microentrepreneurs et aux petits exploitants agricoles.

Créée en 2008, à l'initiative conjointe du Crédit Agricole et du prix Nobel de la paix, le professeur Muhammad Yunus, la **Fondation Grameen Crédit Agricole** (FGCA) est un acteur transverse engagé pour contribuer à la lutte contre la pauvreté par l'inclusion financière et l'entrepreneuriat social. Investisseur, bailleur de fonds, coordinateur d'assistance technique et conseiller en fonds, la Fondation soutient les institutions de microfinance et les entreprises sociales dans 40 pays.

Smart Credit est une institution de microfinance de type Tier 3 créée en 2010 par cinq professionnels locaux. Elle est enregistrée en tant que société à responsabilité limitée et supervisée par la Commission nationale des marchés financiers (NCFM). Sa mission stipule: « Se positionner comme le meilleur fournisseur de services de microfinance dans nos régions, en particulier auprès des personnes socialement défavorisées et des petits entrepreneurs ». Smart Credit offre des prêts selon la méthodologie des prêts individuels. A septembre 2020, l'institution compte 3 128 emprunteurs actifs (54% de femmes et 69% de clients dans les zones rurales) et gère un portefeuille de 4,4 millions d'euros. Elle intervient sur l'ensemble du territoire avec un accent particulier sur les régions centrale et occidentale de la Moldavie, au travers d'un réseau de huit agences et 42 employés.

Smart Credit est le partenaire de FGCA depuis 2019. FGCA soutient actuellement Smart Credit par le biais de prêts senior, avec une exposition totale de 500 000 euros et un nouveau prêt de 500 000 euros qui devrait être décaissé en janvier 2021.

OBJECTIFS DE LA MISSION ET LIVRABLES

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

OBJECTIFS DE LA MISSION

1. Évaluation de la stratégie numérique de l'entreprise
2. Projet d'un plan d'action de base pour la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie numérique

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

Objectif 1 : Évaluation de la stratégie numérique de l'entreprise

Étapes :

- Évaluer les processus existants et la structure organisationnelle actuelle liés à la numérisation
- 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 externe et évaluer leur efficacité
- Recueillir les retours de certains clients pour mieux définir leurs besoins et attentes et mieux comprendre les tendances du marché
- Partager l'expérience sur les pratiques en place au sein du groupe Crédit Agricole

Livrables :

- Diagnostic complet des outils et de la stratégie de numérisation existants, y compris ses forces et ses faiblesses, dans le contexte du marché moldave de la microfinance

Objectif 2 : Rédaction d'un plan d'action pour la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie numérique

- Proposer les bases d'une nouvelle stratégie digitale
- Recommander des outils et des processus pour une digitalisation interne et externe efficace
- Déterminer quelle structure organisationnelle peut être appliquée pour le développement d'une nouvelle stratégie numérique

Livrables :

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

CALENDRIER ET LOGISTIQUE

LIEU

- La mission sur le terrain se déroulera principalement à Ungheni, en Moldavie. Des voyages en dehors d'Ungheni seront nécessaires pour rencontrer les clients de Smart Credit. Les succursales à visiter seront déterminées par Smart Credit, FGCA et la/le Banquier Solidaire d'un commun accord. Important : la mission sur le terrain n'aura lieu que si le contexte Covid-19 le permet et que les règles relatives aux déplacements internationaux imposées par Crédit Agricole SA sont respectées. Si ce n'est pas le cas, la mission sur le terrain sera reportée.

DUREE ET CHARGE DE TRAVAIL (à titre de référence)

- La/le Banquier Solidaire consacra au total 15 jours ouvrés à la mission dont 5 à 10 jours sur le terrain. Important : la mission terrain sera confirmée si le contexte sanitaire lié à la Covid-19 le permet et que les règles relatives aux déplacements internationaux imposées par Crédit Agricole SA sont respectées. Si ce n'est pas le cas, la mission sera reportée ou effectuée à distance.
- La mission peut avoir lieu pendant le temps de travail de la/du Banquier Solidaire (mécénat de compétences par l'employeur de la/du Banquier Solidaire) ET / OU pendant les vacances (volontariat).

CALENDRIER (à titre de référence)

- **PROCESSUS DE SÉLECTION (juillet-août 2021)**
 - Publication des TDR de la mission sur les sites Internet du Crédit Agricole et de la Fondation.
 - Sélection de l'expert Crédit Agricole: les candidats seront interviewés par la Fondation Grameen Crédit Agricole.
- **SIGNATURE DE LA CONVENTION ET PRÉPARATION DE LA MISSION (août-septembre 2021)**
 - Une convention est signée entre l'organisation bénéficiaire, la/le Banquier Solidaire, la Fondation et l'employeur (dans le cas d'un mécénat de compétences).
- **DÉBUT DE LA MISSION (fin septembre-octobre 2021)**
 - 15 jours ouvrés dont 5 à 10 jours sur le terrain

LOGISTIQUE, FRAIS DE MISSION ET ASSURANCE

- La formation en amont de la mission et la coordination logistique de la mission sont assurées par la Fondation Grameen Crédit Agricole.
- Le transport et l'assurance sont pris en charge par Crédit Agricole SA. Crédit Agricole SA fera un point sur la situation sanitaire au plus tard 8 jours avant la date à laquelle doit commencer la mission sur place, et pourra demander au collaborateur toute pièce justificative de nature médicale qui pourrait être nécessaire préalablement au départ. Ces pièces justificatives de nature médicales, demandées à l'occasion des déplacements du collaborateur sont conservées par ce dernier durant l'intégralité de la mission.
- L'hébergement, les transports locaux et les frais de restauration sont pris en charge par l'organisation bénéficiaire
- Les conditions de déplacement en Moldavie liées à l'épidémie sont disponibles en annexe. Les règles du groupe Crédit Agricole relatives aux déplacements internationaux devront être respectées dans le cadre de cette mission.
- Les frais d'exams et tests (notamment PCR) en lien avec l'épidémie de Covid-19 sont pris en charge par l'organisation bénéficiaire.
- Tout autre dépense est à la charge de la/du Banquier solidaire

PROFIL DE L'EXPERT

La/le Banquier Solidaire doit posséder les aptitudes et compétences suivantes :

- Expérience en gestion de projets informatiques et idéalement en projets de digitalisation
- Bonne compréhension des enjeux, des solutions existantes et des innovations pour la digitalisation des institutions financières
- Capacité à fournir des explications claires, à simplifier les termes techniques et à former les utilisateurs
- Appétit pour les questions liées à l'entrepreneuriat social et / ou à la microfinance
- Pragmatique et rigoureux
- **La maîtrise de l'anglais est obligatoire**

CONTACTS

Pour toute information sur le programme Banquiers Solidaires by CA :

Cécile DELHOMME, Responsable Communication et Partenariats

cecile.delhomme@credit-agricole-sa.fr

Violette Cubier, Responsable Assistance Technique

violette.cubier@credit-agricole-sa.fr

Pour plus d'informations sur cette mission :

Julie Serret, Chargée d'investissement

julie.serret@credit-agricole-sa.fr

Annexe au 21 juillet 2021 – conditions d’entrée et de sortie du territoire moldave depuis la France

Source : site de l’ambassade de France en Moldavie (<https://md.ambafrance.org/-Francais->)

La République de Moldavie est classée en zone orange. La Fondation Grameen Crédit Agricole se conforme aux exigences du Protocole de déplacements internationaux de Crédit Agricole S.A. **Tous les voyageurs à destination d’un pays classé en zone orange doivent être vaccinés ou immunisés car la réalisation d’une mission Banquiers Solidaires sur le terrain ne constitue pas un motif impérieux.**

Tableau récapitulatif Protocole Groupe au 2 juillet 2021

Destination	Vaccination ou immunité prouvées	Motif impérieux Cf. liste	Test exigé au départ	Test exigé à l’arrivée	Mesure de quarantaine
Espace européen et pays vert	Fortement recommandées	Non requis	Test PCR si pas vacciné ou immunisé	Selon règles du pays de destination	Selon règles du pays de destination
Pays orange	Si présentes	Non requis (sous réserve règles du pays de destination)		Selon règles du pays de destination	Selon règles du pays de destination
	Si absentes	Impératif	Test PCR	Selon règles du pays de destination	Selon règles du pays de destination
Pays rouge	Impérative	Impératif		Selon règles du pays de destination	Selon règles du pays de destination

1-Conditions d’entrée en République de Moldavie depuis la France

Depuis le 19 juillet 2021, la [décision n°57 du 17 juillet 2021 de la Commission Extraordinaire Nationale de Santé Publique de la République de Moldavie](#) est entrée en vigueur et détermine les mesures qui s’appliquent aux personnes entrant en République de Moldavie.

A ce jour la France est en zone verte.

1a/ Les personnes vaccinées contre la COVID-19 en possession d’un certificat attestant d’un délai de 14 jours après un schéma vaccinal complet sont autorisées à entrer sur le territoire de la République de Moldavie, sans test PCR, à condition qu’elles ne présentent pas de signes d’infection ou de fièvre.

1b/Les personnes non vaccinées doivent présenter un test PCR de moins de 72 heures avant l’entrée sur le territoire moldave, quel que soit le moyen de transport.

1c/ Les personnes non vaccinées et ne pouvant présenter un test négatif doivent remplir une fiche épidémiologique et s’engager à respecter un auto-isolément de 14 jours dans un lieu déterminé



2-Conditions d'entrée en France depuis la République de Moldavie

2a/ Vous êtes vacciné(e)

- vous êtes vacciné(e) avec un vaccin reconnu par l'Agence européenne du médicament (EMA), à savoir Pfizer, Moderna, AstraZeneca ou Janssen ;
- et vous avez reçu la 2ème dose depuis plus de 7 jours (Pfizer, Moderna, AstraZeneca) ou la dose unique depuis plus de 28 jours (Janssen) ou la dose unique depuis plus de 7 jours si vous aviez eu un antécédent de COVID.

Vous pouvez entrer en France sans nécessité de motif impérieux. Vous n'avez pas besoin de présenter à l'embarquement ou lors du passage de la frontière terrestre, un test PCR négatif de moins de 72h ou un test antigénique réalisé en laboratoire de moins de 48h. **Vous devez être muni d'un justificatif de votre statut vaccinal et d'une déclaration sur l'honneur attestant que vous ne présentez aucun symptôme d'infection au Covid-19 et que vous n'avez pas été en contact avec un cas confirmé de Covid-19 dans les quatorze jours précédant le voyage.**

2b/ Vous n'êtes pas vacciné(e)

Sauf si vous êtes français(e), vous ne pouvez vous rendre en France que si vous faites partie de l'une des catégories dérogatoires dont la liste figure sur l'attestation d'entrée sur le territoire métropolitain que vous trouverez sur le site de l'ambassade de France en Moldavie.

Vous devez présenter à l'embarquement un test PCR négatif de moins de 72h ou un test antigénique (fait en laboratoire) de moins de 48h (obligatoire pour les plus de 11 ans) ainsi qu'un engagement sur l'honneur à vous soumettre au test antigénique ou à l'examen biologique qui pourrait être réalisé à votre arrivée en France métropolitaine, à vous auto-isoler durant sept jours et à vous soumettre à un examen biologique de dépistage virologique (PCR) à l'issue de la période d'isolement. Vous devez présenter à l'embarquement un test PCR négatif de moins de 72h ou un test antigénique (fait en laboratoire) de moins de 48h (obligatoire pour les plus de 11 ans) ainsi qu'un engagement sur l'honneur à vous soumettre au test antigénique ou à l'examen biologique qui pourrait être réalisé à votre arrivée en France métropolitaine, à vous auto-isoler durant sept jours et à vous soumettre à un examen biologique de dépistage virologique (PCR) à l'issue de la période d'isolement.

Pour plus d'informations, merci de consulter le site du ministère de l'Intérieur :
<https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/L-actu-du-Ministere/Attestation-de-deplacement-et-de-voiage#from4>

➔ Vous retrouverez notamment sur cette page la liste des motifs impérieux des pays orange.