

## Termes de référence

### Appel à candidatures pour participer à la communauté de pratiques de la numérisation des IMF du CGAP : Créer de la valeur pour les clients et les entreprises grâce aux canaux et produits numériques

#### À propos du projet

Le CGAP lance un appel à candidatures à l'intention des prestataires de services de microfinance qui souhaitent participer à un échange en groupe fermé et modéré sur la manière dont les entreprises créent de la valeur pour les clients et elles-mêmes grâce aux produits et canaux numériques. L'objectif du projet est d'identifier les clés pour créer de la valeur avec des implémentations numériques, sur la base d'un examen factuel des pratiques actuelles.

Le CGAP est maintenant à huit mois d'un projet avec la première cohorte de six prestataires de services de microfinance qui sont en train d'automatiser leurs approbations de renouvellement de prêts et d'établir des tableaux de bord pour suivre l'évolution du comportement des clients.

Avec le présent appel à manifestation d'intérêt, le CGAP ajoutera jusqu'à 20 prestataires de services de microfinance supplémentaires dans une deuxième cohorte qui mettra l'accent sur la mesure des façons dont le comportement des clients évolue lorsqu'ils adoptent des canaux et des produits numériques. La deuxième cohorte de prestataires de services de microfinance rejoindra la première cohorte sur une plateforme de communauté de pratiques du CGAP où les participants échangeront leurs expériences et participeront à une résolution concertée des problèmes. La deuxième cohorte aura accès à l'ensemble des documents et des lignes directrices produits par la première cohorte. Il s'agit notamment d'un ensemble de *tableaux de bord* offrant une vue à 360 degrés du comportement des clients (voir l'annexe pour les spécifications techniques des tableaux de bord) et qui alimenteront les séances de discussion stratégique au cours de la communauté de pratiques. Chaque institution financière participante produira ces tableaux de bord au cours de sa participation à la communauté de pratiques. Le CGAP organisera un « camp d'entraînement » pour guider les institutions financières participantes dans l'extraction, le stockage, l'analyse et la visualisation des données.

Les informations sur l'impact, les résultats, les principaux défis, les facteurs clés de succès et les leçons apprises seront documentées par le CGAP et publiées sur tous ses canaux (qui atteignent 500 000 utilisateurs uniques chaque année) pour stimuler la demande et aider à guider les futurs efforts d'innovation dans le secteur. Le CGAP ne divulguera aucune information sans le consentement des participants et ne publiera ou ne divulguera pas d'informations concurrentielles sensibles.

#### Avantages de la participation au projet

La communauté de pratiques offrira deux séries d'avantages aux prestataires de services de microfinance participants. Ils tireront des enseignements de l'analyse de cas réels d'adoption par les clients de canaux et de produits numériques et auront une meilleure compréhension de ce qu'ils doivent faire pour améliorer leurs efforts de numérisation afin de créer de la valeur pour leurs clients et leur organisation. Et l'exercice de génération des tableaux de bord permettra d'acquérir des connaissances



et des compétences sur la façon de créer une pratique d'analyse de données axée sur le comportement des clients.

La communauté de pratiques fournira des ressources pour guider tous les prestataires de services de microfinance participants à travers le processus d'extraction, de stockage, d'analyse et de visualisation des données afin de produire des tableaux de bord qui mesurent l'évolution du comportement des clients au fur et à mesure qu'ils adoptent les canaux et services numériques.

Les membres de la cohorte participeront aux activités suivantes :

- **Production de tableaux de bord du comportement des clients**
- Les discussions et les analyses de groupe de la communauté de pratiques s'ancreront sur cinq tableaux de bord qui mesurent l'évolution du comportement des clients dans le temps (voir la description des cinq tableaux de bord en annexe). Le CGAP organisera un « camp d'entraînement » dans les premières semaines de la communauté de pratiques pour guider chaque participant dans le processus de production des cinq tableaux de bord.
- **Partager les tableaux de bord sous une forme anonyme**
- Chaque participant partagera ses cinq tableaux de bord avec le CGAP sous une forme anonyme. Le CGAP regroupera ensuite les tableaux de bord autour des principales discussions thématiques qui auront lieu sur la plateforme de la communauté de pratiques. Cela permettra de protéger les informations commercialement sensibles tout en fournissant à la communauté de pratiques un riche ensemble de données pour une discussion collective.
- **Participation aux rencontres d'échange de la communauté de pratiques**
- Le CGAP organisera des discussions sur des types spécifiques d'implémentations numériques (par exemple, la prise de décision de prêt automatisée, les réseaux d'agents, l'entrée en relation à distance) et sur les comportements des clients. Les participants seront regroupés en fonction de leurs besoins et intérêts en matière de développement d'entreprise.
- **Participation aux forums de discussion de la communauté de pratiques**
- Les participants pourront également échanger spontanément leurs points de vue dans les salons de discussion de la communauté de pratiques.

Cet appel à candidatures explique le bien-fondé d'une déclaration d'intérêt et le processus pour ce faire aux prestataires de microfinance intéressés. Nous invitons les candidats intéressés par ce qui précède et répondant aux critères d'admissibilité ci-dessous à soumettre leur candidature (le formulaire de candidature et l'annexe sont joints séparément). **Nouvelle date limite d'envoi des candidatures est 28 octobre 2022.**

#### Critères de sélection et conditions d'admissibilité

Les prestataires de microfinance de la deuxième cohorte seront sélectionnés sur la base des critères suivants :

- **Maturité de l'implémentation numérique** — Les participants devront avoir implémenté un canal ou un produit numérique depuis au moins 12 mois et être en mesure de stocker les données relatives au comportement des clients requises pour les tableaux de bord.
- **Mesures de la création de valeur** — Les participants auront des objectifs clairement définis pour créer de la valeur pour leurs entreprises et leurs clients grâce à leur implémentation numérique et disposeront d'indicateurs de base pour mesurer les progrès.

- **Données, technologie et capacités opérationnelles** — Les participants doivent disposer d'une pratique existante d'analyse des données, avec un personnel capable d'extraire, de stocker, de valider, d'analyser et de visualiser les données. Le premier exercice de la communauté de pratiques consistera à produire les tableaux de bord (selon les spécifications décrites en annexe). L'équipe du CGAP organisera un « camp d'entraînement » sur la plateforme de la communauté de pratiques qui guidera les participants dans l'extraction des données de leur système bancaire de base, le stockage des données dans un mini-entrepôt de données et l'utilisation d'outils de visualisation des données pour générer les tableaux de bord. Les candidats décriront leur infrastructure actuelle d'entreposage de données et leurs pratiques de notification. Cela comprendra la portée des données contenues dans leur entrepôt de données, les outils d'analyse ou de visualisation des données utilisés pour générer des graphiques de performance, et les indicateurs clés qu'ils suivent pour mesurer l'évolution du comportement des clients associés à leur implémentation numérique.
- **Engagement de l'organisation** — Les participants donneront leur consentement pour que le CGAP publie les idées et les leçons apprises pendant la mise en œuvre du projet sur une base anonyme (sauf accord contraire). Les participants s'engagent à participer activement à l'apprentissage par les pairs et à l'échange d'informations. L'engagement dans la communauté de pratiques consistera essentiellement à participer à des sessions bihebdomadaires en ligne avec le reste de la cohorte jusqu'en mars 2023 et à créer les tableaux de bord ou à analyser les données entre les sessions.

Les candidats doivent inclure les informations complémentaires requises dans le formulaire de candidature :

- des exemples de rapports de performance utilisés pour mesurer l'évolution du comportement des clients et la valeur commerciale associés à leurs implémentations numériques ;
- des exemples d'extractions du système bancaire de base.

### Processus de dépôt de candidature

- **Phase I** : Soumettre sa candidature au plus tard le 28 octobre 2022.
- **Phase II** : Un groupe d'experts composé de membres de l'équipe du projet LiFi MSE du CGAP examinera les candidatures et sélectionnera les candidats finaux. Il pourra demander des informations supplémentaires pour finaliser le processus de sélection. La sélection finale des partenaires devrait avoir lieu d'ici au 7 novembre 2022. La deuxième cohorte de la communauté de pratiques devrait commencer en novembre 2022.

### À propos du CGAP

Le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres (CGAP) est un partenariat mondial regroupant plus de 30 organisations de développement, investisseurs et bailleurs de fonds de premier plan, qui s'emploie à améliorer la vie des pauvres par l'inclusion financière. En utilisant la recherche orientée vers l'action, nous testons, apprenons et partageons des connaissances destinées à aider à construire des systèmes financiers inclusifs et responsables qui sortent les populations de la pauvreté, protègent leurs gains économiques et contribuent à l'atteinte d'objectifs de développement plus larges. Nous effectuons des recherches et des expériences afin de valider des concepts et d'en tirer des enseignements qui peuvent être mis en œuvre à grande échelle par nos partenaires, qui appliquent nos idées sur le marché.

Permettre aux pauvres, en particulier aux femmes pauvres, de saisir des opportunités et de renforcer leur résilience constitue le cœur de notre travail. Nous identifions les obstacles et les solutions émergentes qui sont les plus à même de fournir des services financiers responsables qui répondent aux



besoins des pauvres à grande échelle. Nous considérons les technologies numériques comme l'un des moyens essentiels pour atteindre un grand nombre de pauvres de manière économique, et nous mettons l'accent sur les défis particuliers de l'inclusion financière auxquels sont confrontées les femmes. Pour mener à bien notre mission, qui consiste à donner aux pauvres les moyens d'utiliser des services financiers adaptés à leurs besoins, nous nous focalisons sur trois domaines : la création de revenus, les services essentiels et la protection de conditions de vie de base.

Pour en savoir plus sur le CGAP, consultez le site [www.cgap.org](http://www.cgap.org).