



Invitation pour Expressions d'intérêt :

Pilotes de Numérisation de la Microfinance dans l'Automatisation des Prêts revolving et la Mesure de la Performance

A propos du projet

Le CGAP est convaincu que le secteur de la microfinance peut augmenter considérablement sa contribution à l'inclusion financière en tirant parti de la technologie numérique. Les institutions de microfinance (IMF) fournissent des services au segment inférieur du marché des micro et petites entreprises (MPE) avec des canaux et des services qui peuvent être améliorés grâce aux innovations émergentes dans le secteur des services financiers de masse.

Nos travaux récents ont mis en évidence que des IMF tirent parti de la technologie pour créer et mesurer la valeur pour les clients et pour l'institution avec de nouvelles approches. Leur succès vient de nouvelles compétences et pratiques que nous pensons toute IMF peut adopter avec des résultats similaires. Nous allons mener un petit nombre de projets pilotes avec des IMF participantes pour catalyser ces nouvelles approches et reproduire le succès des premiers utilisateurs.

Le CGAP a réalisé un premier tour d'horizon des tentatives des IMF de déployer la technologie numérique. Nous avons constaté que les implémentations les plus réussies utilisent une approche incrémentale de développement de produits et de canaux numériques, et mesurent le changement de comportement des clients pour garantir que les nouvelles initiatives créent de la valeur pour les clients et l'institution. Nous constatons également que les IMF qui automatisent leurs processus de renouvellement de prêts exploitent un potentiel important pour développer leurs opérations à moindre coût.

Nous cherchons à collaborer avec des IMF intéressées par l'un ou les deux des axes de travail suivants : (i) mettre en œuvre un ensemble d'outils de suivi et de mesure du comportement des clients pour aider à mieux comprendre et quantifier l'impact des initiatives de numérisation sur leurs clients et leur entreprise (**Axe de travail sur la Mesure**) ; (ii) automatiser le renouvellement des crédits pour les clients existants (**Axe de travail sur l'Automatisation**). Les deux pilotes impliqueront également la participation à une communauté de pratique pour les IMF (la CoP), pour partager des expériences avec la mise en œuvre de la mesure et/ou de l'automatisation. En échange, le CGAP offre un soutien substantiel en nature tel que décrit ci-dessous.

Nous invitons les candidats intéressés par l'un des éléments ci-dessus et répondant aux critères d'éligibilité ci-dessous à soumettre leur manifestation d'intérêt (le formulaire de candidature est joint séparément). Les candidats doivent indiquer leur préférence pour l'axe de travail de mesure et/ou d'automatisation dans la soumission de leur manifestation d'intérêt (EI) à l'aide du formulaire ci-joint. Des détails sur les deux types d'engagement sont présentés ci-dessous :

- **Axe de travail sur la mesure** : nous cherchons à nouer un partenariat avec des IMF qui ont mis en œuvre une solution numérique (par exemple, une application client, une application pour les agents de terrain, la numérisation du processus de demande de crédit) et souhaitent mesurer son impact sur le comportement de leurs clients (et par extension sur la propre performance de l'IMF). Nous avons développé un ensemble de tableaux de bord qui offrent une vue à 360° de l'engagement client (ceux-ci incluent le suivi de l'utilisation des canaux, la taille et la fréquence des prêts, les soldes des dépôts, les transactions, etc.). La nature et l'échelle du soutien du CGAP seront ajustées aux besoins de chaque IMF sélectionnée. Il se concentrera en grande partie sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un ensemble de tableaux de bord adaptés au suivi et à la mesure de la ou des solutions numériques sélectionnées. Nous aiderons l'IMF partenaire à développer la pratique d'extraction, de stockage et d'analyse de données pour

définir la situation de référence (baseline) et suivre les changements de comportement des clients résultant des efforts de numérisation.

- **Axe de travail sur l'automatisation** : nous cherchons à nouer un partenariat avec des IMF qui souhaitent automatiser le processus de renouvellement des prêts, en particulier à leurs clients MPE existants. Le CGAP fournira une assistance technique (en utilisant un prestataire expert tiers) pour développer le modèle de souscription de crédit basé sur les données enregistrés pour les clients existants et aidera à automatiser l'ensemble du processus de renouvellement des prêts en étroite collaboration avec l'équipe de l'IMF partenaire. La nature et l'ampleur du soutien du CGAP seront ajustées aux besoins de chaque IMF partenaires, au solutions technologiques en place, à leur méthodologie de souscription et aux objectifs commerciaux convenus. Le projet sera hébergé dans un « bac à sable » (sandbox) pour isoler l'effort de l'activité principale de l'IMF, et les ressources du projet pour prouver le concept dans un délai de 12 mois. L'objectif est de développer un produit minimum viable (PMV) pour la décision de crédit automatisée concernant les prêts revolving qui est prêt à être porté à l'échelle.

Cette invitation à manifestation d'intérêt explique la justification et le processus de candidature aux IMF intéressées. Un formulaire de demande séparé pour l'expression d'intérêt (EI) est joint. La date limite de dépôt des candidatures est le **15 novembre 2021**.

Critères de sélection minimaux

Les exigences minimales pour la sélection des IMF pour les pilotes comprennent :

- Management
 - Engagement explicite de la haute direction (C-suite) pour le partenariat avec le CGAP, les échéanciers et les résultats convenus
 - Capacité à gérer le projet au sein d'une structure « sandbox » avec une séparation adéquate par rapport aux pratiques commerciales de base. Cela comprend l'affectation de ressources suffisantes pour soutenir la mise en œuvre du projet.
- Ressources humaines
 - Nomination d'un Product phare et d'une équipe en charge du projet
 - Volonté et capacité du personnel à conduire et exécuter le projet, et à soutenir le suivi et l'évaluation pendant la mise en œuvre du projet
- Capacités technologiques
 - Extraction et stockage dans un entrepôt de données basé sur le cloud
 - Outils d'analyse de données (par exemple, tableau, Power BI, Python)
- Segment de clientèle
 - Opération dans un pays à revenu faible et/ou intermédiaire
 - Servir les MPE en tant que segment de clientèle clé
- Autre
 - Consentement accordé au CGAP pour publier les résultats et les leçons apprises au cours de la mise en œuvre du projet sur une base anonyme (sauf accord contraire)
 - Participation à la CoP du CGAP pour s'engager dans l'apprentissage par les pairs et l'échange d'informations. L'engagement dans la CoP impliquera approximativement des réunions en ligne hebdomadaires avec le reste de la cohorte pendant la phase pilote active et des sessions en ligne irrégulières pendant 3 à 6 mois après que la CoP soit rejointe par un groupe plus important d'IMF (~ 10-20) pour apprendre (et potentiellement reproduire) les pilotes. Les participants au projet pilote devront s'engager et partager leurs apprentissages avec le groupe plus large. Le niveau d'effort à ce stade est estimé à 1-2 jours/mois

- Consentement à participer au S&E final pour mesurer l'impact des pilotes

Les exigences spécifiques relatives uniquement à **l'axe de travail sur la mesure de la performance** comprennent :

1. Une initiative de numérisation finalisée et/ou bien avancée (par exemple, une application client, une application agent de terrain, la numérisation du processus de demande de crédit)
2. Être prêt à partager (accéder aux) données et à commencer le travail de mesure dans un délai d'un mois après avoir été sélectionné (les travaux ne devraient pas durer plus de 3 mois)
3. Être ouvert à poursuivre l'engagement si la mesure révèle un potentiel de collaboration future (par exemple, dans le cadre de l'axe de travail sur l'automatisation)

Les exigences spécifiques relatives uniquement à **l'axe de travail sur l'automatisation** comprennent :

1. Être prêt à numériser et à automatiser le processus de renouvellement des prêts
2. Être prêt à commencer le pilote dans les trois mois après avoir été sélectionné (les pilotes devraient être conduits sur une période d'environ 9 mois)

Lors de la candidature, les organisations doivent inclure le nom des partenaires de mise en œuvre (le cas échéant) et leur rôle dans l'exécution du projet pilote. Si des partenaires sont requis pour le pilote mais qu'ils n'ont pas encore été identifiés, le CGAP peut aider le candidat dans le développement de partenariats. La sélection serait subordonnée à la formation de ces partenariats.

Processus de soumission

- **Phase I** : Soumettre une expression d'intérêt pour le **15 novembre 2021**. Note : Les participants peuvent postuler à l'un ou aux deux axes de travail sur la mesure et/ou l'axe de travail sur l'automatisation.
- **Phase II** : Un panel d'experts composé de membres de l'équipe du projet LiFi MPE du CGAP présélectionnera les candidats ayant soumis une expression d'intérêt. Les candidats présélectionnés seront invités à soumettre une proposition détaillée pour le **22 novembre 2021**.
- **Phase III** : Le panel d'experts examinera les candidatures et sélectionnera les candidats finaux et pourra demander des informations supplémentaires pour finaliser le processus de sélection. Le CGAP travaillera avec les candidats sélectionnés pour développer une définition générale du projet, des objectifs, un modèle de collaboration et des termes de référence. La sélection finale des partenaires devrait être effectuée pour le **1^{er} décembre 2021**. Les pilotes devraient commencer en janvier 2022. La CoP devrait également commencer en janvier 2022 avec les participants au pilote et s'étendre au groupe plus large plus tard en 2022.

Les informations sur l'impact, les résultats, les principaux défis, les facteurs clés de succès et les enseignements tirés seront documentés par le CGAP et publiés sur les canaux du CGAP (atteignant 500 000 utilisateurs uniques chaque année) pour stimuler la demande et aider à orienter les futurs efforts d'innovation dans le secteur. Le CGAP ne divulguera aucune information sans le consentement des participants au projet pilote et ne publiera ni ne divulguera d'informations commerciales sensibles.

A propos du CGAP

Le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres (CGAP) est un partenariat mondial de plus de 30 organisations de développement, investisseurs et bailleurs de fonds de premier plan qui œuvre pour



améliorer la vie des pauvres grâce à 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 ont le potentiel de sortir les gens de la pauvreté, protéger leurs gains économiques et faire avancer des objectifs de développement plus larges. Nous effectuons des recherches et expérimentations pour obtenir une preuve de concept et extraire des leçons qui peuvent être développées à l'échelle par nos partenaires, qui appliquent nos connaissances sur le marché.

Permettre aux personnes pauvres, en particulier aux femmes, de saisir les opportunités et de renforcer leur résilience est au cœur de notre travail. Nous identifions les obstacles et les solutions émergentes qui ont le plus grand potentiel pour fournir des services financiers responsables qui répondent aux besoins des personnes pauvres à grande échelle. Nous considérons les technologies numériques comme l'un des moyens essentiels pour atteindre un grand nombre de personnes pauvres de manière rentable, et nous nous concentrons sur les défis particuliers pour l'inclusion financière auxquels sont confrontées les femmes. En accomplissant notre mission de permettre aux personnes pauvres d'utiliser des services financiers adaptés à leurs besoins, nous nous concentrons sur trois domaines : la génération de revenus, les services essentiels et la protection du niveau de vie de base.

Pour en apprendre plus à propos du CGAP, visitez www.cgap.org.