

APPEL A MANIFESTATION D'INTERET «AMI N° 2024/12/001» :

Recrutement d'un cabinet de consultance pour la formation du Personnel Front Office de la banque en Intelligence emotionnelle

1. Contexte et objectif de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI)

Dans le but de renforcer les compétences émotionnelles du personnel Front Office afin d'améliorer la qualité du service client, Equity BCDC lance ce présent Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) en vue de recruter un cabinet de consultance. Ce cabinet aura entre autre comme mission de développer les compétences des agents front office de la banque en gestion des émotions, communication émotionnelle, gestion de stress et des Conflits.

2. Chronogramme de l'AMI

Tableau 1. Chronogramme de l'AMI

Etapes	Période indicative
1) Publication de l'AMI	Le 18 Décembre 2024
2) Date limite de dépôt des soumissions des manifestations d'intérêt.	Le lundi 13/01/2024
3) La validité des offres	90 Jours

3. Critères d'éligibilité

- Cfr Le Cahier de Charge en annexe.

4. Comment Postuler?

Les dossiers sont à déposer sous pli fermé au siège social **d'Equity BCDC SA à Kinshasa sis 15, Avenue du Boulevard du 30 Juin Gombe/Kinshasa**, RD Congo au 3^{ème} niveau de l'immeuble Equity BCDC au plus tard le **13 Janvier 2024 à 16h30, heure de l'Ouest**, avec mention : Appel à Manifestation d'intérêt N° 2024/12/001 ou à **envoyer par mail à offre@equitybcdc.cd**.

Pour plus d'informations, écrire à offre@equitybcdc.cd



CAHIER DES CHARGES POUR LE RENFORCEMENT DU PERSONNEL FRONT OFFICE DE LA BANQUE EN INTELLIGENCE EMOTIONNELLE DANS LE CADRE DE CONSOLIDATION DU SERVICE A LA CLIENTELE

1. Contexte

La Banque EquityBCDC a pour mission d'offrir des services financiers intégrés qui épanouissent socialement et économiquement des consommateurs, des entreprises, des collectivités et des communautés. Son objectif est de transformer des vies en fournissant des solutions adaptées qui répondent aux besoins spécifiques de chaque catégorie de clients, y compris ceux des populations à faible revenu.

Par l'intermédiaire de sa Direction Investissement Social, elle a établi un partenariat avec African Guarantee Fund (AGF) sur trois axes principaux : l'inclusion financière, la formation professionnelle et technique (TVET) et le service à la clientèle. Dans le cadre de ce dernier axe, il était convenu de former le personnel sur différentes thématiques dont: (1) Amélioration de la prise en charge des clients, (2) Communication efficace avec les clients, (3) Gestion des plaintes clients, (4) Satisfaction client et (5) World Class Customer Experience.

Actuellement, la banque, à travers son département du service à la clientèle mène une série de formations auprès de son personnel front office dans toutes les provinces sur le module "Construire la relation client". 389 agents ont été formés à Kinshasa et 109 au Kongo Cenrale.

Au second trimestre de cette année, une enquête client-mystère menée par le département du service à la clientèle a mis en lumière un besoin de formation supplémentaire en intelligence émotionnelle pour le personnel. Cette compétence est essentielle pour renforcer la capacité des agents à offrir un service client exceptionnel, tout en améliorant la dynamique de l'équipe et l'expérience globale des clients. L'intelligence émotionnelle permet de mieux comprendre et gérer ses émotions ainsi que celles des autres, favorisant une meilleure communication, une gestion efficace des conflits et une ambiance de travail positive.

Dans ce cadre, la Banque EquityBCDC souhaite recruter un cabinet de consultance pour mettre en place des formations spécifiquement centrées sur l'intelligence émotionnelle, en complément des formations déjà en cours sur les autres aspects de la relation client. Cette démarche vise à assurer que le personnel soit toujours mieux équipé pour répondre aux besoins de sa clientèle et ainsi contribuer à la mission de transformation des vies de la banque.

2. Objectif de la Mission

2.1. Objectif général

Renforcer les compétences émotionnelles du personnel front office afin d'améliorer la qualité du service client et l'expérience des clients de la Banque EquityBCDC.

2.2. Objectifs spécifiques

- Reconnaître et gérer ses émotions : Développer la capacité des employés à mieux comprendre leurs émotions et celles des autres dans un contexte professionnel.



- Améliorer la communication interpersonnelle : Renforcer les compétences en communication émotionnelle pour favoriser un environnement de travail harmonieux.
- Gérer les situations de stress et les conflits : Acquérir des outils pour gérer les émotions dans des situations stressantes, éviter les conflits et réagir de manière appropriée face à des clients en difficulté.

3. Cible de la formation

Cette formation est destinée à au moins **600 agents front office**, répartis sur l'ensemble du territoire national, comprenant les groupes suivants :

- AFO (Agents Front Office)
- Chargés d'accueil
- Agents de service client
- Agents commerciaux : Relationship Managers (RMs)
- Formateurs en éducation financière
- Agents de distribution: Territory agents office (TAO)

4. Méthodologie de mise en place

Afin de favoriser le développement des compétences des employés dans le service à la clientèle, tout en assurant un suivi pour garantir une amélioration continue des performances, le cabinet de consultance sélectionné devra effectuer ces tâches:

4.1. Analyse des besoins

- Évaluation initiale : Réaliser une enquête ou des interviews pour identifier les besoins spécifiques en matière d'intelligence émotionnelle parmi les agents front office.
- Objectifs personnalisés : Définir des objectifs clairs basés sur les résultats de l'analyse des besoins.

4.2. Conception du programme

- Modules thématiques : Créer un programme structuré sur les thèmes suivants :
 - Introduction à l'intelligence émotionnelle.
 - Techniques pour la gestion des émotions.
 - Améliorer la communication dans un contexte émotionnel.
 - Gérer les situations de stress et les conflits.
- Supports pédagogiques : Préparer des outils variés, tels que des présentations, des études de cas, des vidéos, et des manuels pour enrichir l'apprentissage.

4.3. Méthodes d'enseignement

- Ateliers pratiques : Utiliser des jeux de rôle et des simulations pour appliquer les compétences en situation réelle.
- Séances interactives: Favoriser l'échange d'expériences entre participants pour renforcer la compréhension et l'appropriation des concepts.
- Formation hybride : Une combinaison de formations présentiels pour des interactions directes et en ligne pour permettre une certaine flexibilité.



4.4. Outils de mesure

- Évaluations pré et post-formation : Mesurer les compétences des participants avant et après la formation.
- Feedback continu : Recueillir les retours d'expérience pour adapter et améliorer le contenu et la méthode de formation (par le département du service à la clientèle).

4.5. Mise en pratique

- Projets d'équipe : Encourager les participants à travailler sur des études de cas réels, en appliquant les compétences acquises.
- Suivi : Mise en place d'un suivi pour accompagner les agents dans l'application des compétences dans leurs interactions quotidiennes avec les clients.

4.6. Évaluation des résultats

En collaboration avec le département du service à la clientèle, définir les:

- Indicateurs de performance : Définir des KPIs pour évaluer l'impact de la formation, tels que l'amélioration du taux de satisfaction client, la réduction des conflits, et la qualité des interactions.
- Sondages de satisfaction : Réaliser des enquêtes pour mesurer l'amélioration de l'expérience client.

4.7. Amélioration continue par le département du service à la clientèle

- Sessions de feedback post-formation: Organiser des réunions pour discuter des succès et des défis rencontrés dans l'application des compétences.
- Mise à jour régulière des formations: Adapter le contenu de la formation en fonction des retours d'expérience et des évolutions du marché.

5. Durée de formation


La formation doit être réalisée sur une période de **3 mois**, avec des sessions organisées sur plusieurs semaines pour permettre une assimilation progressive des compétences.

- Préparation des supports de formation et planification logistique : 3 semaines (hors période de formation)
- Chaque thème du module (intelligence émotionnelle) devrait durer entre 1 à 2 jours.

6. Zones d'intervention

Les formations se dérouleront dans plusieurs provinces de la République Démocratique du Congo (RDC), avec un accent sur les régions et provinces suivantes :

- Région Ouest :
 - Kinshasa
 - Kongo Central
- Région Sud :
 - Lubumbashi
 - Kolwezi



- Région Est :
 - Goma
 - Bukavu
 - Kisangani
- Région Centre :
 - Mbuji-Mayi

NB: Il est essentiel que le cabinet sélectionné puisse avoir des formateurs dans chacune des provinces mentionnées, afin d'assurer une couverture complète et efficace pour tous les agents front office à travers la RDC.

7. Résultats attendus

7.1. Résultats Qualitatifs

- Amélioration des compétences relationnelles : Renforcement de l'empathie et des compétences de communication.
- Gestion des émotions : Meilleure gestion du stress et des situations conflictuelles.
- Satisfaction client : Amélioration de l'expérience client grâce à des interactions plus fluides et positives.

7.2. Résultats Quantitatifs

- Taux de satisfaction client : Amélioration mesurée du taux de satisfaction client.
- Réduction des plaintes non résolues : Diminution des plaintes non résolues dans les six mois suivant la formation.
- Fidélisation des clients : Augmentation du taux de fidélisation des clients.

8. Livrables

Livrable	Description	Date de Livraison
Analyse des besoins	Rapport détaillant les besoins identifiés via enquête/interviews	1 semaine après la conclusion du contrat
Programme de formation	Détails sur le contenu des modules et le calendrier	2 semaines après la conclusion du contrat avant le début de la formation
Supports pédagogiques	Matériel de formation (présentations, manuels, vidéos, études de cas)	3 semaines après la conclusion du contrat avant le début de la formation
Plan logistique	Organisation des sessions, lieux, horaires	1 semaine avant le début de la formation
Évaluations pré-formation	Outils d'évaluation avant la formation	1 semaine avant le début de la formation
Formation (sessions)	Sessions de formation dans les différentes provinces	Sur 3 mois
Évaluations post-formation	Outils d'évaluation des compétences après la formation	À la fin de chaque session
Rapport de synthèse	Rapport des résultats et recommandations	2 semaines après la dernière session
Suivi et feedback	Session de suivi post-formation pour évaluer les progrès	1 mois après la formation



9. Qualifications et critères de sélection du cabinet

Pour garantir la réussite de la formation des agents front office de la banque, le cabinet sélectionné devra répondre aux critères suivants :

9.1. Qualifications Requises

- Expérience en formation : Minimum 3 ans dans la formation professionnelle, particulièrement dans le secteur bancaire ou des services.
- Expertise en intelligence émotionnelle : Une expérience avérée dans la formation en intelligence émotionnelle et gestion des émotions.
- Équipe de formateurs qualifiés : Formateurs certifiés en psychologie, gestion des ressources humaines ou disciplines connexes.
- Références clients : Fournir des exemples de formations précédemment réalisées avec succès, en particulier dans des contextes similaires.
- Adaptabilité culturelle : Capacité à adapter les contenus de formation aux spécificités de EquityBCDC et de la RDC.

9.2. Critères de Sélection

- Proposition technique : Qualité et pertinence du programme de formation proposé, y compris des méthodes d'enseignement interactives et des outils pédagogiques adaptés.
- Plan logistique : Capacité à gérer la logistique des formations dans les différentes provinces (Kinshasa, Kongo Central, Lubumbashi, Kolwezi, Goma, Bukavu, Kisangani, Mbuji-Mayi).
- Coût : Proposition budgétaire compétitive et détaillée, justifiant les coûts par rapport aux services offerts.
- Engagement en matière de suivi : Stratégies proposées pour le suivi post-formation et l'évaluation de l'impact des formations sur le service client.
- Certifications et accréditations : Présentation de toute certification ou accréditation pertinente qui atteste de la qualité des services de formation offerts.
- Approche collaborative: Capacité à travailler en collaboration avec l'équipe de la banque (département du service à la clientèle et la Direction d'Investissement Social) pour ajuster le programme selon les retours et les besoins identifiés.

10. Procédure de Soumission

Pour soumissionner à l'appel d'offres pour la formation des agents front office de la banque, veuillez suivre les étapes ci-dessous :

10.1. Documents de soumission

- Proposition technique (8-10 pages):
 - Méthodologie : Description détaillée de la méthode et des outils pédagogiques envisagés pour la formation en intelligence émotionnelle.



- Plan de travail et calendrier : Un planning précis des activités de formation, des sessions prévues pour chaque province, ainsi que les délais de réalisation.
- Description des livrables : Détail des livrables à fournir et des modalités de remise.
- **Proposition financière (2-3 pages) :**
 - Devis détaillé : Un devis détaillant les coûts associés à chaque étape de la mission, y compris les frais de formation, les honoraires des consultants, les déplacements éventuels, et tous autres frais liés à la prestation.
 - Modalités de paiement : Proposition des modalités de paiement
- **Références (3-4 pages):**
 - Un document détaillant l'expérience du cabinet en matière de formation en intelligence émotionnelle, en particulier dans le secteur bancaire ou des services financiers
- **Curriculum Vitae des formateurs :**
 - Incluez les CV des formateurs, mettant en avant leur expertise et leurs qualifications en intelligence émotionnelle, ainsi que leur expérience de formation dans le secteur des services financiers.
- **Certifications et accreditations**
 - Documents administratifs : Le certificat d'enregistrement légal du cabinet, son statut fiscal et tout autre document administratif attestant de sa légitimité et de son bon fonctionnement.
 - Certifications: Toute certification ou accréditation pertinente pour la réalisation de la mission

10.2. Format de soumission

Les documents doivent être soumis sous forme électronique et physique, selon les modalités suivantes :

- **Soumission électronique :**
 - Format des fichiers : Tous les documents doivent être soumis en format PDF pour garantir leur lisibilité.
 - Structure des documents : Chaque document doit être clairement nommé (par exemple : "Proposition Technique", "Proposition Financière", "Références et expérience", etc.).
 - E-mail de soumission : L'ensemble des documents doit être envoyé par e-mail à l'adresse officielle de la Banque EquityBCDC..... L'objet de l'e-mail doit clairement indiquer le titre de l'appel d'offres: "Soumission pour l'appel d'offres – Formation en intelligence émotionnelle".
 - Taille des fichiers : Assurez-vous que la taille totale des fichiers joints ne dépasse pas 20 Mo. Si nécessaire, veuillez compresser les fichiers.
- **Soumission physique :**
 - Format papier : Une version papier des documents doit être remise en trois exemplaires (un original et deux copies), bien reliée et clairement présentée.
 - Enveloppe de soumission : L'enveloppe doit être scellée et marquée de manière à indiquer le titre de l'appel d'offres et la mention « Soumission pour l'appel d'offres – Formation en intelligence émotionnelle ». L'enveloppe doit être adressée à la Banque EquityBCDC, au département du service à la clientèle et la Direction des Investissements Sociaux.
 - Adresse : Les documents physiques doivent être envoyés ou déposés à l'adresse suivante : Banque EquityBCDC ; 15, Boulevard du 30 Juin , Commune de la Gombe, Kinshasa, RDC



10.3. Délai de soumission

- Date limite de soumission : Les propositions doivent être soumises au plus tard le 10 février 2025 à 23h59 (heure de Kinshasa).
- Prolongation : Si la Banque EquityBCDC décide d'accorder une prolongation, cela sera communiqué par écrit à tous les soumissionnaires intéressés avant la date limite initiale.
- Retard de soumission : Aucune proposition reçue après la date et l'heure limites ne sera prise en compte. Il est donc conseillé de soumettre les documents bien avant la date limite pour éviter tout retard.

10.4. Éventuelles questions

1. Les soumissionnaires doivent soumettre la version électronique des documents en premier, suivie de la version papier dans les délais impartis.
2. En cas de questions ou de clarifications nécessaires concernant l'appel d'offres, les soumissionnaires peuvent contacter le département de service à la clientèle ou la Direction des Investissements Sociaux de la Banque EquityBCDC avant la date limite, par e-mail ou téléphone, en précisant l'objet de la demande.

10.5. Conseils de Soumission

- Complétude des documents: Assurez-vous que toutes les sections demandées sont dûment remplies. Toute soumission incomplète ou manquante sera considérée comme non conforme.
- Clarté et concision: Présentez les informations de manière claire et concise. La Banque privilégiera des propositions structurées et bien détaillées.
- Respect des formats et délais: Le respect des formats et des délais est essentiel pour garantir une soumission valide.

Fait à Kinshasa, le 11 / 12 / 2024

