



# Faciliter l'accès aux services financiers aux populations à faibles revenus grâce à la technologie

Bénin

Juillet 2023

**SCBF**   
Innovating Financial Inclusion

**MSC** 

# Acronymes

|                |  |
|----------------|--|
| AFD            | Agence Française de Développement                                |
| CAEP           | Crédit à l'Agriculture, à l'Élevage et à la Pêche                |
| CAFER          | Crédit Agricole aux Femmes Rurales                               |
| CEE            | Crédit Epargne avec Education                                    |
| CFC            | Crédit aux Femmes Commerçantes                                   |
| CIF            | Centre d'Innovation Financière                                   |
| CIF            | Confédération des Institutions Financières en Afrique de l'Ouest |
| CLCAM          | Caisse Locale de Crédit Agricole Mutuel                          |
| CME            | Crédit Micro-Entrepreneurs                                       |
| CNCA           | Caisse Nationale de Crédit Agricole                              |
| CPM            | Crédit de Préfinancement de Marché                               |
| CRCAM          | Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel                       |
| EPD            | Epargne Planifiée Digitale                                       |
| FECECAM-BENIN  | Faitière des Caisses d'Epargne et de Crédit Agricole du Bénin    |
| FFH            | Freedom From Hunger  |
| MPMEs          | Micro, Petites et Moyennes Entreprises                           |
| PAR            | Portefeuille A Risque  |
| Promoteurs EPD | Agents terrain en charge de l'Epargne Planifiée Digitale         |
| UEMOA          | Union Economique et Monétaire Ouest Africaine                    |

# Résumé Exécutif (1)



SCBF, (Swiss Capacity Building Facility) fournit une assistance technique aux partenaires du secteur financier pour leur permettre d'acquérir l'expertise nécessaire au développement de produits financiers centrés sur le client.

Avec le soutien de la SCBF, l'institution de microfinance FECECAM-BENIN a développé son projet de mise à l'échelle de l'épargne planifiée digitalisée et de son programme d'éducation financière digitale.

Le projet visait à étendre les services de FECECAM-BENIN dans le pays et à faciliter l'accès de ses clients aux crédits et à l'éducation financière. L'étude souligne comment l'épargne planifiée digitale (EPD) peut accroître la portée et fournir des services financiers sûrs et accessibles, en particulier aux femmes et aux jeunes, en leur donnant une autonomie économique et en améliorant leurs conditions de vie. L'étude de cas souligne la pertinence de l'éducation financière et la façon dont elle pourrait promouvoir l'expansion des produits financiers et construire une culture de discipline financière. Elle présente également des exemples de résultats obtenus et des témoignages sur l'inclusion financière et économique des femmes.

SCBF a financé cette étude pour comprendre l'impact du projet sur l'accès et l'utilisation des services par ses clients cibles, leurs conditions de vie et la manière dont les objectifs institutionnels ont été atteints.

L'étude montre comment la digitalisation peut améliorer l'inclusion financière, l'expérience client et l'efficacité opérationnelle pour les populations à faibles revenus et les institutions financières. Elle révèle également les défis et les impacts de la digitalisation des processus d'épargne, de crédit et de l'éducation financière numérique. L'étude présente des résultats, des témoignages de femmes bénéficiaires, et des leçons tirées de ce projet.

# Résumé Exécutif (2)



## Indicateurs de performance

En juin 2023, à la fin du projet, les principales réalisations étaient les suivantes :

- **496 employés formés** incluant des chefs de caisse, des superviseurs, des promoteurs EPD et des inspecteurs.
- **44 898 nouveaux clients recrutés** grâce à l'épargne planifiée digitale.
- **56,42 milliards de FCFA d'épargne collectée** avec un taux de croissance de 487,74 %, dont 48,8 % de femmes, 44,13 % de personnes rurales et 28,88 % de jeunes (18-35 ans).
- **4,68 milliards de FCFA de crédits accordés**, dont 48 % aux populations rurales, 46 % aux femmes et 30 % aux jeunes.
- **168 groupes WhatsApp** avec 21147 clients participant à l'éducation financière à travers WhatsApp.



## Principales leçons tirées

- La gestion du changement est un élément clé de la mise en œuvre d'un projet. Trouver des moyens d'impliquer toutes les parties prenantes, en interne et en externe, dès le début et traiter régulièrement les malentendus et les résistances en temps voulu peut avoir un impact positif sur le résultat du projet.
- L'épargne planifiée favorise la discipline financière. Elle incite à respecter les calendriers de remboursement et à fixer des objectifs financiers réalistes.
- Les réseaux sociaux (principalement WhatsApp) pourraient être un moyen de communication efficace avec les populations à faibles revenus et pour atteindre davantage de personnes dans les zones exclues. Mais ils doivent être utilisés avec prudence en ce qui concerne la protection de la vie privée.
- L'utilisation des chaînes de télévision et des stations radios pour communiquer doit être planifiée avec soin et adaptée aux préférences et aux habitudes des populations cibles.
- L'épargne planifiée facilite l'accès aux crédits pour les populations à faibles revenus qui n'ont pas d'historique financier.

# Résumé Exécutif (3)



## Défis

Les principaux défis identifiés sont les suivants :

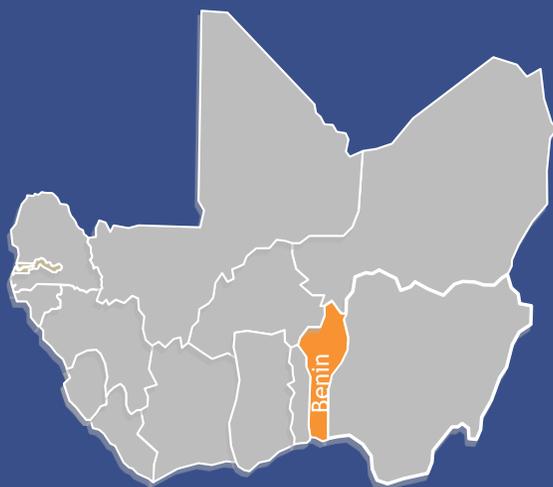
- Difficulté dans l'adoption du projet par le personnel interne
- Problèmes de rentabilité de certaines zones
- Manque d'électricité dans certaines régions et coût élevé des données mobiles qui limitent l'usage des smartphone et outils numériques
- Absence des documents d'identification nécessaires pour l'accès au crédit de certaine populations
- Irrégularité des visites des promoteurs EPD pouvant entraîner des défauts de paiement
- Faible audience des radios locales dans les zones rurales
- Nécessité d'utiliser davantage les langues locales pour l'éducation financière
- Besoins de confidentialité



## Recommandations

- La FECECAM-BENIN devrait développer un système amélioré de suivi du travail des promoteurs EPD, afin que les clients puissent être informés à l'avance de leur éventuelle absence. Cela garantirait aux clients, une prestation de services de haute qualité et maintiendrait leur confiance dans l'institution.
- Le processus de crédit peut prendre beaucoup de temps (deux semaines à plusieurs mois parfois). La FECECAM-BENIN devrait poursuivre la modernisation de son offre et digitaliser l'ensemble du processus de crédit (y compris le comité de crédit), afin de réduire le temps de validation et satisfaire les clients.
- Fournir une éducation financière par le biais de la radio et de la télévision peut s'avérer inefficace, car de nombreux paramètres doivent être pris en compte. Pour garantir le succès, l'institution pourrait organiser en amont des campagnes de communication sur la formation, afin d'orienter les clients vers celle-ci. En outre, des recherches approfondies doivent être menées pour mieux comprendre les préférences et les habitudes des clients cibles, et soigneusement planifier en conséquence.
- Pour compenser l'absence des promoteurs EPD pendant les week-ends, l'institution pourrait développer des services en ce sens et s'engager avec les opérateurs d'argent mobile pour convenir d'un partenariat et réduire certains coûts.
- Pour répondre aux difficultés rencontrées par les habitants des zones reculées qui se plaignent du coût des données mobiles, la FECECAM-BENIN pourrait développer des supports de formation alternatifs dont le contenu serait moins consommateur de données que les vidéos. Ils pourraient également conseiller leurs clients sur la manière d'activer les options dans WhatsApp afin que seuls les médias nécessaires soient téléchargés.
- Les clients doivent toujours se rendre dans une agence ou un point de vente pour retirer de l'argent de leurs comptes. La FECECAM-BENIN pourrait chercher à établir des partenariats avec des opérateurs d'argent mobile pour développer des services B2W/W2B.

# Table des matières



- 01 Introduction
- 02 Contexte Institutionnel
- 03 Objectifs du projet
- 04 Solution implémentée
- 05 Résultats
- 06 Défis
- 07 Leçons apprises
- 08 Conclusion

# Introduction

## L'épargne planifiée et l'éducation financière contribuent à l'autonomisation financière des populations à faibles revenus

En 2007, FECECAM-BENIN a développé l'Épargne planifiée suite à une crise de défaut de remboursement dans le nord du Bénin. Le produit était initialement destiné aux personnes ayant des activités génératrices de revenus dans les zones urbaines, afin de collecter des fonds (leur épargne) et d'aider (par l'octroi de crédits) les populations à faibles revenus des régions agricoles du Nord du Bénin.

L'excès de liquidité généré par cette méthode a permis aux agences concernées par la crise de se refinancer et de résoudre le problème.

La nécessité d'innover et de rendre les services financiers abordables, sûrs et accessibles a conduit FECECAM-BENIN à mettre à l'échelle l'épargne planifiée au niveau national, ce qui a conduit à une plus grande discipline en matière d'épargne et à plus de sécurité financière (les urgences et les dépenses imprévues sont mieux gérées) pour les populations ciblées.

Avec l'évolution de l'écosystème financier et les opportunités numériques existantes, FECECAM-BENIN Bénin se devait d'explorer ces opportunités pour atteindre plus de personnes dans les zones reculées.

### SCBF - Swiss Capacity Building Facility

La SCBF est une structure publique-privée innovante qui améliore la finance inclusive pour les clients à faibles revenus dans les contextes émergents, en particulier les femmes, les petits exploitants agricoles et les MPME. Elle aide les prestataires de services financiers à accéder à l'expertise nécessaire pour développer, adapter et mettre à jour des solutions innovantes qui répondent à leurs défis.

Pour atteindre cet objectif, la SCBF fournit une assistance technique aux fournisseurs de services financiers afin qu'ils puissent accéder à l'expertise nécessaire pour développer des produits financiers orientés client. Ce projet visait à améliorer les conditions de vie des populations à faibles revenus en leur fournissant une éducation financière et en leur permettant d'accéder facilement au financement par le biais de l'épargne planifiée.

### CIF et FECECAM-BENIN - Partenaires opérationnels

FECECAM-BENIN est une fédération de caisses de crédit et de coopératives avec une couverture nationale au Bénin. Sa mission est d'offrir des services financiers et non financiers accessibles aux populations rurales et urbaines afin de les aider à améliorer leurs conditions de vie.

La CIF (Confédération des institutions financières d'Afrique de l'Ouest) est une fédération d'institutions financières qui s'est engagée à accroître l'inclusion financière dans la région de l'UEMOA. Fondée en 2007, elle a pour objectif d'aider les populations de l'UEMOA à accéder à des services financiers adaptés et responsables.

# Pourquoi une étude sur les projets numériques de FECECAM-BENIN ?

Le service d'épargne planifiée encourage une culture de l'épargne, facilite l'accès aux services financiers, permet potentiellement aux populations à faibles revenus d'atteindre leurs objectifs financiers et d'améliorer leur bien-être général.

Comment l'éducation financière numérique et l'épargne planifiée digitalisée peuvent-elles améliorer l'accès aux crédits pour les populations à faibles revenus ?

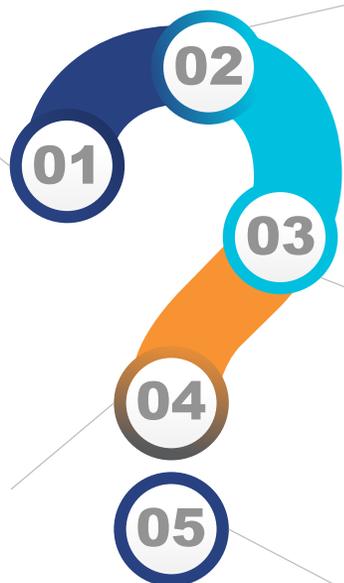
Pour répondre à la question générale des avantages de la numérisation des processus, nous formulons d'autres questions intermédiaires :

## Problème

- Quel était le problème qu'ils cherchaient à résoudre ou à aborder ?
- L'IMF a-t-elle été en mesure de développer avec succès l'épargne planifiée digitalisée et de mettre en œuvre l'éducation financière numérique ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
- Qu'est-ce qui a été mis en œuvre, qui en a bénéficié et comment les projets se sont-ils déroulés ?

## Défis

- Quelles considérations ont influencé et façonné le comportement des clients ?
- Quels ont été les principaux défis rencontrés ?



## Résultats et impact

- En quoi l'impact a-t-il été différent pour les clients cibles ? Quels ont été les résultats du projet ?
- Les objectifs ont-ils été atteints ? Pourquoi (facteurs de réussite) ou pourquoi pas (raisons pour lesquelles les indicateurs clés de performance n'ont pas été atteints) ?

## Satisfaction client

- Dans quelle mesure l'information et le processus étaient-ils accessibles aux clients cibles ?
- Quelle était/est la perception des clients à l'égard de ces services ?

## Les leçons tirées

- Qu'est-ce qui est ressorti du projet ?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ? Pourquoi ?

Pour ce faire, MSC a eu recours à des études qualitatives, notamment :

Quatre groupes de discussion d'un total de 33 personnes, dont 61% de femmes et 45% de personnes issues de zones rurales.

- Quatre entretiens avec des informateurs-clés
- Un groupe de discussion avec cinq collaborateurs de FECECAM-BENIN

Cette étude est basée sur une recherche qualitative et a donc une approche non statistique. Par conséquent, l'échantillon ci-dessus permet uniquement de mieux comprendre les services numériques déployés au cours du projet et d'explorer les expériences et les perspectives des parties prenantes de ce projet.

# Les premiers bailleurs de la FECECAM-BENIN

Ont contribué à la réhabilitation de la CNCA qui n'a pas réussi à s'imposer

## AGENCE FRANCAISE DE DEVELOPPEMENT (AFD)

L'Agence Française de Développement (AFD) est une institution qui œuvre pour un monde plus juste et plus durable. Présente dans les territoires d'Outre-mer et dans 150 pays, elle soutient plus de 4 200 projets qui visent à atteindre les Objectifs de Développement Durable (ODD). Ainsi, l'AFD contribue à l'engagement de la France et des Français pour protéger le climat, la biodiversité, la paix, l'éducation, l'urbanisme, la santé et la gouvernance, notamment en Afrique de l'Ouest.

## LA COOPERATION SUISSE

La Direction du développement et de la coopération (DDC) est l'institution du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) qui gère la coopération internationale de la Suisse depuis 1961. Elle assure la coordination de la coopération au développement et de l'aide humanitaire suisse. Elle appuie l'autonomie économique et politique des Etats, favorise l'amélioration des conditions de production et apporte des solutions aux problèmes environnementaux ainsi qu'à l'accès à la formation et aux soins médicaux de base.

Sa stratégie 2021-2024 se concentre sur quatre domaines prioritaires : paix et sécurité, migration et protection, environnement et climat, emploi et développement économique. Elle travaille avec de multiples partenaires, comme les organisations internationales, les ONG, le secteur privé et la société civile.

## LA BANQUE MONDIALE

La Banque mondiale est une institution mondiale qui représente l'une des principales sources de financement et de connaissances pour les pays en développement en partageant la volonté de lutter contre la pauvreté, d'accroître la prospérité partagée et de promouvoir le développement durable. Le Groupe de la Banque mondiale est composé de cinq institutions qui travaillent ensemble pour trouver des solutions durables afin de réduire la pauvreté et de partager la prospérité. Elle compte 189 États membres et des employés de plus de 170 pays, avec plus de 130 succursales dans le monde.

# L'histoire de la FECECAM-BENIN

## Relever des défis de gouvernance pour développer une institution financière moderne

En 1977, la première coopérative d'épargne et de crédit du Bénin a été créée, englobant une banque d'État, la Caisse Nationale de Crédit Agricole (CNCA), et un réseau mutuel de Caisses Locales de Crédit Agricole Mutuel (CLCAM) et de Caisses Régionales de Crédit Agricole Mutuel (CRCAM), sous la direction des ministères de l'Agriculture et des Finances. Les objectifs étaient de collecter des dépôts et d'accorder des crédits aux agriculteurs et aux initiatives agricoles du gouvernement.

La Fédération a été créée après le premier programme de réhabilitation en 1993. La première stratégie quinquennale pour la période 1997-2001 a été adoptée en 1996. Elle comprenait le renforcement de l'offre de crédit et d'épargne avec l'éducation financière, et deux objectifs principaux : (1) consolider la position de leader du réseau dans le financement des populations rurales en améliorant sa portée et la qualité de ses services, (2) augmenter le portefeuille d'épargne pour renforcer sa capacité de crédit.

En 2017, la Fédération a commencé à mettre en œuvre des services numériques tels que l'épargne planifiée digitale, le processus de crédit numérisé, l'éducation financière numérisée.

Le démarrage

La réhabilitation

Le plan quinquennal

Le nouveau départ

La transformation digitale

En 1987, le réseau s'est effondré suite à une mauvaise gestion, mais a été réhabilité grâce à l'espoir et à la confiance que les populations avaient en lui. La réhabilitation s'est déroulée en deux phases (1990-1992 et 1993-1997) et a bénéficié de l'appui financier d'un consortium de bailleurs de fonds (AFD/France, Banque mondiale, Coopération Suisse) pour un budget total d'environ 10 milliards de FCFA. L'institution a également reçu l'appui du CIF (Centre d'Innovation Financière) dont l'objectif était d'appuyer les institutions de microfinance qui rencontraient des difficultés dans l'espace UEMOA.

Bien que la stratégie définie ait été couronnée de succès, les défis de gestion se sont poursuivis et le ministère de la microfinance a commandé un plan de redressement qui visait à résoudre la crise de gouvernance au niveau du réseau, à résoudre les problèmes entravant sa durabilité et à lui permettre de redevenir rentable. La mise en œuvre du plan de redressement depuis novembre 2007 a permis à la fin de l'année 2008, d'améliorer les indicateurs du réseau en termes d'adhésion, de dépôts, de crédit et de résultats financiers. En 2008, les Unions régionales (niveau intermédiaire du réseau, au niveau régional) ont été fusionnées avec la Fédération pour créer l'organisation faîtière, réduisant le nombre de niveaux de trois à deux. De nouveaux statuts et procédures ont été adoptés. 36 des 100 banques locales du réseau ont fusionné, ce qui a porté le nombre total de banques locales à 64. La CIF (Confédération des Institutions Financières) améliorée a contribué à la conception de cette stratégie.

# Confédération des Institutions Financières (CIF)

Au 31 Mai 2023



Confédération des  
Institutions Financières  
Afrique de l'Ouest

## PROFIL DE L'INSTITUTION

Créée et licenciée en 2007

Clients: 4.5 millions

Réseau: 6 Coopératives de crédit,

4 compagnies d'assurance et 1 établissement de crédit dans la région de l'UEMOA

Agences: 160

Points de vente: 798 dans 5 pays de l'UEMOA

Fonds propres: 161 461 milliards de FCFA

Encours de dépôts : 399 603 milliards de FCFA

Encours de crédit : 327 840 milliards de FCFA

Produits et services: Epargne, crédit, Assurance



**Mission** : Promouvoir l'inclusion financière, assurer la conformité réglementaire, garantir la coopération et les synergies pour la durabilité et la rentabilité des réseaux financiers coopératifs et mutualistes, en particulier de leurs membres.



**Vision**: Devenir un acteur de référence de l'inclusion financière et de l'innovation en Afrique, centré sur le financement de l'économie du partage et de l'expérience client, et s'adapter en permanence aux évolutions technologiques.

## Réseau

### Coopératives de crédit

- **Burkina Faso**: Faîtière Des Caisses Populaires Du Burkina (FCPB)
- **Bénin**: Faîtière Des Caisses D'Epargne Et De Crédit Agricole Mutuel (FECECAM-BENIN)
- **Togo**: Faîtière Des Unités Coopératives D'Epargne Et De Crédit Du Togo (FUCEC)
- **Mali**: Réseau Des Caisses D'Epargne Et De Crédit Du Mali - Nyèsigiso
- **Mali**: Union des Caisses Mutuelles d'Epargne et de Credit du Mali - KAFO JIGINEW
- **Sénégal**: Union Des Mutuelles Du Partenariat Pour La Mobilisation De L'Epargne Et Du Crédit

### Compagnies d'assurance

- CIF Assurance Vie **Burkina Faso**
- CIF Assurance Vie **Benin**
- CIF Assurance Vie **Togo**
- CIF Assurance Vie **Mali**

### Etablissement de crédit

- FINAO

# FECECAM-BENIN

Au 31 Mai 2023



## PROFIL

Créée et licenciée en 1977

**Clients:** 1.3 million dont 1.1 million d'individus (51% de femmes)

**agences:** 33

**Points de vente:** 135

**Couverture réseau:** 77 municipalités au Bénin avec le siège à Cotonou

**Encours de dépôts :** 83,92 milliards de FCFA

**Encours de crédit :** 79,23 milliards de FCFA

**PAR - 30:** 1.32%

**Produits et services:** Épargne, crédits, assurances, paiements de salaires et de pensions et services mobiles



**Siège de la FECECAM-BENIN:** Situé à Abomey-Calavi. La FECECAM-BENIN est une Fédération de coopératives de crédit composée de deux entités : la Fédération FECECAM-BENIN opérant au niveau national et la coopérative d'épargne et de crédit CLCAM au niveau local.



La FECECAM-BENIN a pour objet de collecter l'épargne de ses membres et d'octroyer des crédits aux personnes démunies.



L'offre de crédit de FECECAM-BENIN est basée sur la norme de bonne gestion du crédit par une institution financière. Le processus commence par l'évaluation de la demande de crédit, suivie d'une analyse financière. Une fois le crédit débloqué, le suivi commence jusqu'à ce que le crédit soit remboursé. Globalement, la politique de crédit de la FECECAM-BENIN définit les étapes, les conditions et les critères d'une bonne gestion des crédits, notamment agricoles, au sein du réseau. Toutefois, un certain nombre de points méritent d'être clarifiés afin de mieux encadrer certains secteurs atypiques.



La FECECAM-BENIN a également développé un service d'Épargne planifiée impliquant des dépôts quotidiens de la part des clients sur le terrain. Le service d'épargne planifiée est digitalisé et donne lieu à un financement par l'intermédiaire de promoteurs EPD.

# Offre principale de FECECAM-BENIN

Composée de services financiers et de services non financiers



## Produits d'épargne

- **Comptes d'épargne ordinaires :** taux d'intérêt entre 0% et 2% sur un solde trimestriel de 100 000 FCFA.
- **Compte courant:** sans taux d'intérêt.
- **Epargne planifiée :** 0% fin de mois, retrait autorisé pour les cotisations en cours. Ce service est réservé aux particuliers. Les cotisations journalières commencent à 200 FCFA. Les dépôts sont effectués par l'intermédiaire d'un agent mobile à domicile ou sur le lieu de travail.



## Produits de crédit

- **Crédit Epargne Planifiée:** 1,5% d'intérêt mensuel dégressif (18% annuel). Montant minimum 50 000 FCFA, et maximum 1 000 000 FCFA, en fonction du plan d'épargne journalier. Des frais de gestion mensuels correspondants à un jour de cotisation sont retenus à la fin de chaque mois. Aucune garantie n'est exigée.
- **Crédit basé sur l'épargne et l'éducation financière (CEE) :** 1,583 % d'intérêt par mois, méthode forfaitaire. Il est destiné aux entrepreneures pauvres des zones rurales et urbaines. Il peut être accordé à un groupe (association de 16 à 36 membres), et rattaché à un programme d'éducation financière pour aider les bénéficiaires à améliorer leurs compétences financières. 2 types de crédits peuvent être accordés: un minimum de 100.000 FCFA pour une durée de 3 à 9 mois, ou un maximum de 300.000 FCFA pour une durée de 3 à 12 mois. Ces crédits sont garantis par la caution solidaire du groupe et sont remboursables par semaine, par mois ou par trimestre en fonction du cycle économique.
- **Crédit agricole pour les femmes rurales (CAFER) et Crédit pour les femmes commerçantes (CFC) :** 1,583 % d'intérêt par mois, méthode de l'amortissement dégressif.
- **Crédit pour l'agriculture, l'élevage et la pêche (CAEP) :** 1,583 % d'intérêt par mois, méthode du solde dégressif, pour une durée maximale de 12 mois.
- **Crédit de préfinancement pour les entreprises (CPM) :** 19 % d'intérêts par an, méthode de l'amortissement dégressif.
- **Crédit Micro Entrepreneurs(CME) :** 19 % d'intérêts par an, méthode de l'amortissement dégressif.
- **Crédit aux salariés :** 10% pour les comptes domiciliés et 12 % pour les comptes non-domiciliés d'intérêts par an, méthode de l'amortissement dégressif.



## Services d'assurance

- Plans d'assurance retraite
- Assurance vie et assurance décès par l'intermédiaire de sa filiale CIF ASSURANCE VIE BENIN



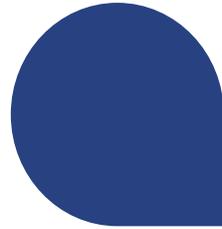
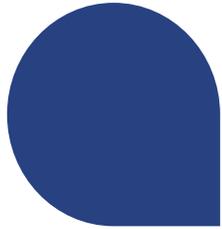
## Services non financiers

Éducation financière digitale.

# Quels problèmes le projet devait-il résoudre ?

La FECECAM-BENIN vise à accroître la sécurité de l'épargne et la culture financière à l'aide de la technologie

## Service d'épargne planifiée



### Automatisation des processus

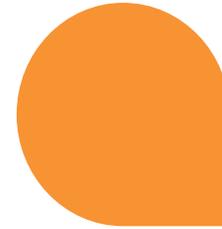
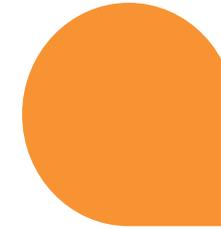
Le niveau de concurrence, la nécessité d'accroître la portée des services (en particulier pour les personnes vivant dans des zones rurales et éloignées) ainsi que les restrictions post-Covid (difficulté de rendre visite aux clients) ont suscité le désir de numériser les transactions et les processus opérationnels afin de rendre les services facilement et rapidement accessibles.

### Faciliter l'accès aux comptes

Fidèle à sa mission, la FECECAM-BENIN devait contribuer de manière significative à l'amélioration de l'inclusion financière en offrant des comptes accessibles aux populations rurales et à faibles revenus.



## Education Financière



### Accroître le nombre de clients formés

Avant le projet, la formation à l'éducation financière n'était dispensée que dans les agences ou les points de vente et ne concernait que l'apprentissage des obligations liées au crédit (calendrier de remboursement et respect de l'objet du crédit). Pour permettre à un plus grand nombre de personnes de bénéficier de ces connaissances, une stratégie était nécessaire.

### Absence de programme structuré d'éducation financière

La FECECAM-BENIN souhaitait offrir à la population une formation adéquate et bien conçue en matière d'éducation financière, afin de l'aider à accroître ses compétences financières, à accéder plus facilement aux services financiers et à se protéger.

# Les objectifs clés du projet

Le projet visait à fournir des services financiers et non financiers sur le terrain aux femmes, aux jeunes, aux micro-entrepreneurs, aux agriculteurs par l'intermédiaire de promoteurs EPD



## Service d'épargne planifiée

### Objectif 1

Conception de la stratégie technique de renforcement de la mise à l'échelle nationale de l'épargne planifiée

### Objectif 2

Formation d'au moins 430 agents de la FECECAM-BENIN pour fournir des services mobiles de collecte d'épargne numérique et de crédit numérique

### Objectif 3

Recrutement de 50 000 nouveaux clients avec des comptes actifs via l'épargne planifiée digitalisée dans 59 points de vente FECECAM-BENIN, dont 60 % de femmes.



## Education financière digitale

### Objectif 1

Conception et production du programme d'éducation financière pour les clients dans le cadre de la mise à l'échelle

### Objectif 2

Formation de 210 formateurs pour assurer la formation et la sensibilisation à l'éducation financière des clients du réseau FECECAM-BENIN

### Objectif 3

Formation et sensibilisation de 13 200 nouveaux clients à l'éducation financière dans 59 points de vente FECECAM-BENIN, dont 60 % de femmes

Le projet s'est déroulé sur deux ans avec les objectifs suivants :

**50 000**

Nouveaux clients actifs

dont:

- 60% de femmes
- 100% proviennent de 59 points de vente

**430**

Employés formés à l'EPD

**210**

employés formés en tant que formateurs

**13 200**

nouveaux clients formés à l'éducation financière

dont

- 60% de femmes
- 100% proviennent de 59 points de vente
- 75% viennent de zones rurales
- 50% sont des jeunes

# Expérience clients avec les processus numérisés et les promoteurs EPD

Début



Un client s'intéresse à FECECAM-BENIN

## SENSIBILISATION - INTÉRÊT

- Les nouveaux clients peuvent découvrir FECECAM-BENIN par les radios locales, par une connaissance, lors d'une interaction avec un promoteur EPD ou lors d'une visite dans une succursale ou un point de vente.
- Ils seront aidés différemment selon la personne avec laquelle ils interagissent (promoteur EPD sur le terrain ou le chargé de clientèle au point de vente ou à l'agence).



## PREMIER CONTACT

- Si le client se présente dans une agence ou un point de vente, le chargé de clientèle l'oriente vers un agent mobile, et il est invité à attendre que ce dernier le contacte pour l'intégrer.
- Si le client rencontre directement l'agent mobile ou si l'agent mobile l'appelle, le processus d'intégration peut commencer.



## INSCRIPTION & SOUSCRIPTION AU SERVICE D'ÉPARGNE PLANIFIÉE

- L'agent mobile recueille les documents requis auprès du client, l'enregistre dans le système et lui remet une preuve d'enregistrement ainsi qu'une carte NFC (qui aide à l'authentification).
- Le client choisit son plan (à partir de 200 FCFA) et peut commencer à épargner via le promoteur EPD.
- Le promoteur apporte ensuite les documents collectés au superviseur de l'agence ou du point de vente, afin de confirmer l'enregistrement du client.



## DÉCISION D'ADHÉSION

- L'agent mobile rencontre le prospect sur le terrain et lui explique une nouvelle fois les services et le fonctionnement de l'institution, ainsi que les avantages qu'il y a à devenir client.
- Si le client accepte de poursuivre la procédure, il est invité à fournir les documents nécessaires, notamment une pièce d'identité, une preuve de travail (justifier dans quelles agences ou quel type d'activité le client est impliqué), une preuve de résidence (certificat de résidence, factures d'électricité, de gaz et d'eau).

## ORIENTATION SUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE



- Si le client possède un smartphone, le promoteur EPD l'intègre au groupe WhatsApp correspondant et lui en explique le fonctionnement, ainsi que la manière d'accéder à la formation.
- Si le client a un téléphone ordinaire, le téléphone d'un proche parent est mis à contribution pour lui permettre de suivre les formations, ou encore l'agent mobile l'oriente vers les radios locales qui diffusent la formation.



## LA GESTION DES CLIENTS ET L'ACCÈS À D'AUTRES SERVICES FINANCIERS ET NON FINANCIERS

- Une fois l'inscription réussie, le client peut accéder aux autres produits ou services offerts par FECECAM-BENIN. Le crédit peut être accordé après 3 mois minimum d'épargne planifiée. Les demandes de crédit se font sur le terrain sauf si le montant atteint ou dépasse 1 million de FCFA.
- Le client devra également se rendre dans une agence ou un point de vente pour effectuer des retraits.
- Le promoteur EPD reste le principal point de contact du client.

## IMPACT PRÉVU POUR LE CLIENT

- Meilleure gestion financière
- Confiance accrue dans la prise de décision en matière financière
- Augmentation des investissements dans l'entreprise
- Accès facile au crédit

# Les résultats du projet

90%

Nouveaux clients actifs

dont

- 56% De femmes
- 51% en zones rurales

La FECECAM-BENIN a pu recruter 44 898 nouveaux clients pour le service d'épargne planifiée dans ses 83 points de vente et agences, dont 51 % dans les zones rurales et 50 % parmi les jeunes (âgés de 18 à 35 ans).

L'objectif de nouveaux clients n'a pas été atteint pour deux raisons principales : (1) les efforts d'acquisition de clients ont été concentrés sur quelques régions jugées rentables, alors que les objectifs étaient destinés à une couverture nationale, (2) un incident avec un partenaire clé qui a conduit à la révision de la stratégie d'éducation financière.

Elle a également formé 496 employés capables de fournir des services mobiles de collecte d'épargne numérique et de crédit numérique incluant des chefs de caisse, des superviseurs, des promoteurs EPD et des inspecteurs. 33% des personnes formées étaient des femmes.

115%

Employés formés à l'EPD

dont

33% de femmes

192%

nouveaux clients formés à l'éducation financière

dont

- 53% de femmes
- 100% proviennent de 83 points de vente
- 67% sont en zones rurales
- 51% sont des jeunes

FECECAM-BENIN a développé trois modules traduits du français vers cinq langues locales (Yoruba, Dendi, Fond, Bariba et Mina) sur les thèmes suivants : gestion de l'épargne, gestion des crédits et des remboursements, budget et planification financière. Un manuel de suivi et d'évaluation de l'éducation financière et un système de gestion des performances sociales (GPS) ont également été développés.

41 employés ont reçu une formation de formateur et 224 autres ont été formés pour assurer la sensibilisation et la formation à l'éducation financière des clients dans le réseau FECECAM, dont 42% de femmes.

25 378 nouveaux clients uniques ont été formés aux modules d'éducation financière numérique, principalement par l'intermédiaire de groupes WhatsApp et des radios locales :

- 168 groupes WhatsApp ont été créés pour diffuser des supports de formation tels que des vidéos, des audios et des images. 21 312 clients ont été formés par l'intermédiaire de WhatsApp, dont 21 147 ont reçu une formation à l'éducation financière.
- 14 radios locales ont permis de toucher 7 992 000 clients.

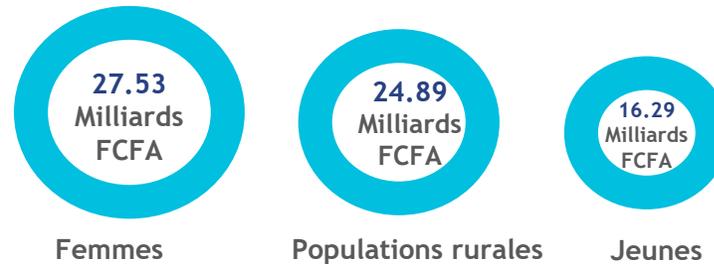
106%

employés formés comme formateurs

# Impact du projet sur l'institution

## FECECAM-BENIN a connu une croissance importante en deux ans

- Au cours du projet, la FECECAM-BENIN a réussi à mobiliser 56,42 milliards de FCFA en mai 2023, sur les 7,8 milliards de FCFA dont elle disposait au début du projet (44,13% en milieu rural et 28,88% auprès des jeunes).



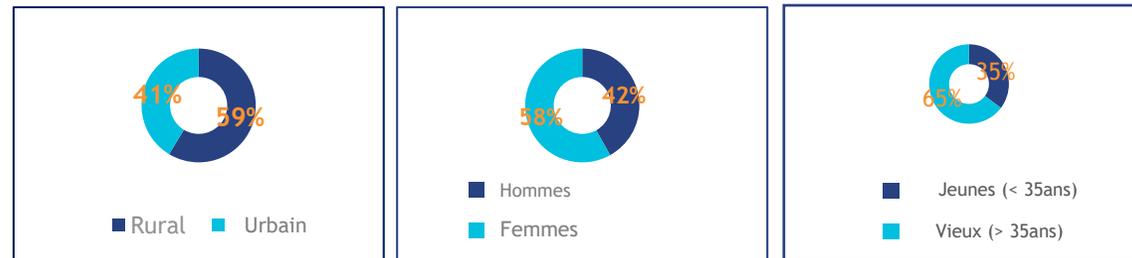
- En mai 2023, 10 238 crédits numériques ont été demandés par l'intermédiaire des promoteurs EPD. 42% des demandes provenaient de personnes vivant dans des zones rurales et représentaient 46% du montant total accordé pendant la période du projet.

10 238 crédits octroyés via les promoteurs EPD

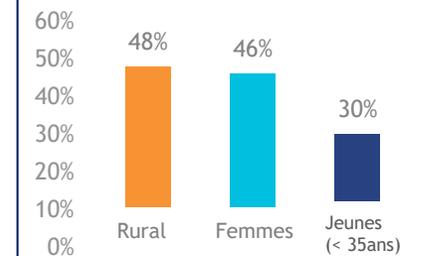
4 676 milliards de FCFA au total accordé sous forme de crédits

PAR-30: 1,32%

### Répartition du crédit demandé



### Répartition des crédits accordés



- Le PAR-30 est passé de 7,27% (mai 2020) à 1,32% (mai 2023). Ce résultat a été atteint grâce à l'amélioration du suivi des clients par les promoteurs EPD sur le terrain, et à la discipline financière des clients utilisant les services d'épargne planifiée.
- Entre 2019 et 2023, le nombre de clients est passé de 1,14 à 1,31 million (croissance de 13,14 %). Le portefeuille de crédit a augmenté de 11,6 % et le portefeuille d'épargne de 30,58 %.

# Bénéfices du projet pour les clients

1

## Amélioration des connaissances et de la discipline financières

Plus de 90 % des personnes interrogées ont indiqué que le service d'épargne planifiée les avait aidées à prendre l'habitude d'épargner tous les jours. Même lorsque le promoteur EPD ne leur rend pas visite, ils sont en mesure de séparer la partie à épargner du reste des revenus. En outre, ils sont désormais capables de faire des plans financiers et d'épargner dans un objectif précis, de séparer les revenus de leur activité et leurs fonds personnels, d'organiser le remboursement de leurs crédits en toute confiance.

“ La FECECAM-BENIN m'a appris à m'occuper de mon entreprise et à faire des plans pour l'avenir.

Akiba à Abomey Calavi ”

2

## Accès facile à davantage de services financiers

Les clients qui utilisent le service d'épargne planifiée peuvent plus facilement obtenir un crédit que les autres. Le service leur donne la possibilité de recevoir un crédit sans garantie matérielle. Le crédit obtenu est assorti d'un calendrier de remboursement flexible. Les femmes impliquées dans des activités lucratives ont mentionné qu'elles ont également souscrit à l'assurance pour leur retraite.

“ Certaines institutions de microfinance m'ont refusé des crédits à plusieurs reprises. Avec la FECECAM-BENIN, après seulement 3 mois d'épargne de 500 FCFA par jour, j'ai pu obtenir un crédit.

Maxime à Abomey Calavi ”

3

## Autonomisation financière

De nombreux clients ont révélé que le fait de pouvoir discipliner leur gestion financière les a aidés à se développer et à étendre leurs activités (grâce aux crédits reçus). Ils ont pu bénéficier d'une stabilité financière, d'une capacité croissante à rembourser leurs emprunts et à améliorer leur niveau de vie.

5

## Amélioration de la sécurité et de la confiance

Les femmes interrogées ont mentionné que le fait que les transactions soient effectuées à l'aide d'une tablette a renforcé leur confiance à l'institution. Elles sont sûres que leurs dépôts sont directement versés sur leurs comptes. Elles peuvent facilement vérifier l'état de leur épargne et recevoir un reçu pour chaque transaction. Elles apprécient la carte NFC qu'elles ont reçue lors de la souscription car elles peuvent l'utiliser dans n'importe quelle agence FECECAM-BENIN.

4

## Meilleure gestion du temps

Les clients trouvent utile de pouvoir demander des crédits et effectuer des dépôts sans quitter leur domicile ou leur activité. Ils évitent les longues files d'attente dans les agences et les points de service et peuvent ainsi se concentrer sur leurs activités en toute tranquillité.

# Appréciation des services développés par les clients



Aiment



N'aiment pas



## Épargne planifiée digitalisée

- Possibilité d'épargner au quotidien
- Gain de temps

01



## Groupes WhatsApp

- Proximité avec les promoteurs EPD
- Possibilité d'accéder sans problème au matériel de formation chaque fois que cela est nécessaire

02



## Education Financière

Sujets développés et type de matériel utilisé pour dispenser la formation.

03



01

## Épargne planifiée digitalisée

- Les promoteurs EPD ne sont pas toujours réguliers dans la collecte
- Ils sont indisponibles le week-end



02

## Crédit

- Réduction des montants demandés après analyse
- Durée accordée et taux d'intérêt (plus élevé que les concurrents)
- Perte de confidentialité dans la procédure de demande de crédit lorsqu'il faut rajouter des garants



03

## Groupes WhatsApp

Absence de notification avant l'ajout dans le groupe

“ Avec ce service, je n'ai même pas besoin de me rendre dans une agence. Tout se fait sur mon lieu de travail et je peux vérifier toutes les opérations sur mon compte sans quitter mon entreprise.  
Client de Cotonou. ”

“ Je n'aimais pas le fait d'être ajouté à un groupe où les gens pouvaient me reconnaître sans ma permission. J'ai donc quitté le groupe.  
Client de Cotonou. ”

# Godonou, la vendeuse de crédit motivée



Godonou est revendeuse de crédit mobile à Bohicon. Bien qu'elle ait souvent eu besoin d'argent pour développer son activité, elle a toujours évité de contacter les institutions de microfinance car elle pensait qu'elles n'étaient pas dignes de confiance. Elle n'aimait pas leur approche "d'épargne préalable au crédit". Elle pensait qu'ils pratiquaient des frais de gestion de compte élevés et qu'ils pouvaient lui bloquer l'accès à son épargne pour n'importe quelle raison.

Il y a deux ans, en raison d'un besoin important de financement, sa voisine lui a conseillé d'adhérer à la FECECAM-BENIN. Elle a alors été présentée à un promoteur EPD de la FECECAM-BENIN qui gérait déjà le compte de ladite voisine. Au début, elle était sceptique, mais elle a été convaincue de souscrire au service d'épargne planifiée et de commencer avec un petit montant. Elle a finalement décidé d'épargner 2 000 FCFA par jour. Après 3 renouvellements de son plan d'épargne, elle a obtenu un crédit de 90 000 FCFA à rembourser en 6 mois.

*"J'ai tout investi dans mon commerce. Il ne m'a fallu que quatre mois pour rembourser la totalité de la somme."*

Depuis lors, elle s'est engagée à respecter ses cotisations et n'a jamais manqué un seul jour d'épargne.

*"En fait, la méthodologie de l'épargne planifiée m'a aidée à prendre le contrôle de mes finances et à être capable de développer mon activité. Épargner avec FECECAM-BENIN m'a offert de nombreuses opportunités".*

Après son adhésion, le promoteur EPD l'a intégrée dans un groupe WhatsApp où elle pouvait accéder à des informations sur la bonne gestion de son activité et les bonnes pratiques de crédit.

*"Aujourd'hui, je peux facilement gérer mes recettes journalières et séparer mes revenus personnels de ceux de mes activités professionnelles."*

Cependant, elle est confrontée à certaines difficultés : elle n'a jamais obtenu le montant du crédit demandé et, parfois, ses garants veulent recevoir une partie du crédit.

Dans l'ensemble, elle est satisfaite de sa décision de rejoindre la FECECAM-BENIN, car elle a constaté de réels changements dans sa vie et planifier l'avenir avec confiance.

*"La FECECAM-BENIN m'a aidé à retrouver la confiance aux institutions de microfinance."*

# Dada, le fidèle



Dada est un grossiste qui rencontrait des difficultés importantes dans son activité avant d'être introduit à la FECECAM-BENIN par son voisin il y a sept ans.

Il a commencé son plan d'épargne avec 500 FCFA. Après deux cycles d'épargne, il a obtenu un crédit de 90 000 FCFA à rembourser en six mois.

*"J'ai remboursé la totalité du montant en seulement trois mois et j'ai augmenté mon dépôt quotidien à 2 000 FCFA."*

Pendant un an, il a décidé d'épargner sans demander de crédit. Lorsqu'il a demandé un crédit après cette période, il a reçu 2 000 000 FCFA qu'il a remboursés en 6 mois. Le résultat de ce crédit a été si important qu'il a pu augmenter à nouveau son épargne quotidienne à 10 000 FCFA, et même convaincre sa femme de s'abonner au service.

*"La FECECAM-BENIN a complètement changé ma vie. Je suis plus confiant lorsqu'il faut prendre un crédit car j'ai acquis la discipline nécessaire pour les gérer. De plus, les promoteurs EPD viennent à nous pour les dépôts et les demandes de crédit. Plus besoin de se rendre à l'agence."*

Après avoir rejoint la FECECAM-BENIN, il a intégré un groupe WhatsApp où il a pu accéder à des informations utiles sur les meilleures pratiques en matière de gestion d'entreprise. Il a particulièrement apprécié la documentation relative à la différenciation des dépenses/recettes professionnelles et personnelles. Il apprécie particulièrement la flexibilité d'accès aux documents partagés: il peut regarder les vidéos à sa convenance et sans limite.

*"FECECAM-BENIN est le pilier dont j'avais besoin dans ma vie pour me relever quand j'étais au plus bas. Aujourd'hui, je construis un véritable empire. Tout cela a été rendu possible parce que j'avais FECECAM-BENIN".*

# Principaux Défis (1/2)

## Adoption difficile du projet par le personnel interne

Les employés de la FECECAM-BENIN ont eu du mal à comprendre et à adhérer aux projets.

## Problèmes de rentabilité des agences

La FECECAM-BENIN prévoyait d'étendre les services d'épargne planifiée et d'éducation financière numérique au niveau national. Cependant, de nombreux sites ont été jugés peu rentables, mettant en péril la viabilité des services.

## Faible audience des radios et télévisions locales dans les zones rurales

Les populations rurales semblent suivre plus de médias étrangers (comme la télévision nigériane Yoruba) que de médias béninois.

## Nécessité d'utiliser davantage de langues locales pour l'éducation financière

Le Bénin compte plus de 56 langues locales, et les populations préfèrent apprendre dans ces langues. Certains clients ne s'intéressent pas aux messages s'ils ne sont pas dans leur langue. Il était donc impératif de développer les vidéos dans de nombreuses langues locales.

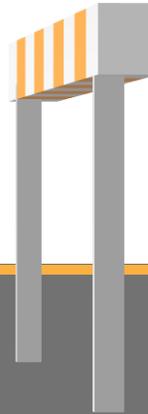
Défis

Solutions

1



2



3



4



La FECECAM-BENIN a développé une stratégie de communication pour le personnel des agences. Tous les directeurs ont été informés de l'importance des projets et des avantages qui en résulteraient tant pour l'institution que pour les clients.

La FECECAM-BENIN a décidé de concentrer ses actions uniquement dans les zones rentables pour atteindre les objectifs des projets.

La FECECAM-BENIN s'est davantage concentrée sur l'utilisation des groupes WhatsApp que sur les radios et télévisions locales.

La FECECAM-BENIN a développé une série de vidéos d'éducation financière dans 5 langues locales. Elle prévoit une traduction progressive dans d'autres langues locales afin d'atteindre un plus grand nombre de personnes.

# Principaux Défis (2/2)

## Manque d'électricité dans certaines régions et coût élevé des données mobiles

Dans certaines zones périurbaines et rurales, les infrastructures de télécommunication et électriques sont faibles. Les populations doivent parfois éteindre leurs smartphones pendant plusieurs jours. Elles ne peuvent donc pas accéder aux supports de formation sur WhatsApp. Le coût élevé des données mobiles les empêche aussi de consulter régulièrement les vidéos de formation.

## Absence des documents d'identité nécessaires

Les clients des zones rurales ont exprimé leur inquiétude de ne pas pouvoir disposer de tous les documents requis pour l'abonnement aux services d'épargne planifiée en particulier le certificat de résidence.

## Irrégularité des visites des promoteurs EPD pouvant entraîner des défauts de paiement

Les promoteurs EPD devraient rendre visite à tous les clients inscrits tous les jours, mais il arrive qu'ils ne respectent pas ce calendrier. Les clients ont donc peur de devenir involontairement de mauvais payeurs.

## Besoins en matière de confidentialité

Les clients ont déclaré que parfois ils ne souhaitent pas que d'autres personnes sachent qu'ils reçoivent un crédit de FECECAM-BENIN. Si la FECECAM-BENIN les ajoute au groupe WhatsApp, certains de leurs compagnons de groupe pourraient savoir qu'ils bénéficient d'un crédit. C'est la raison principale pour laquelle ils sortent parfois du groupe WhatsApp sur l'éducation financière.

5

6

7

8

Une communication a été faite régulièrement pour répondre à ces personnes, leur expliquant qu'il s'agit de problèmes nationaux et en leur conseillant de partager les supports de formation avec leurs amis et voisins après les avoir téléchargés.

Des promoteurs EPD sont allés à la rencontre des clients confrontés à ces problèmes et les ont aidés à comprendre le processus d'obtention de ces documents, ainsi que leur importance.

Les promoteurs EPD ont expliqué aux clients qu'ils ne travaillaient pas le week-end et les ont encouragés à déposer leur argent en avance le cas échéant, pour éviter les mauvaises surprises. Ils sont aussi encouragés à appeler les promoteurs EPD en cas de besoin, ou leur superviseur en cas d'irrégularité importante, afin que des mesures immédiates soient prises.

Les promoteurs EPD expliquent toujours l'importance de faire partie des groupes WhatsApp.

# Leçons apprises



## La gestion du changement est un élément clé de la mise en œuvre d'un projet

La communication est toujours un facteur de réussite important dans la mise en œuvre d'un projet. Trouver des moyens d'impliquer toutes les parties prenantes en interne et en externe dès le début (et régulièrement), et traiter les malentendus et les résistances en temps voulu peut avoir un impact positif sur le résultat du projet.

## L'épargne planifiée permet une discipline financière

Les clients ont révélé que le fait de devoir s'engager à déposer de l'argent tous les jours a façonné leur approche de gestion de l'argent. Ils se sont sentis plus motivés à respecter leur calendrier de cotisations et ont constaté des avantages dans leur vie. Ils ont pu se fixer des objectifs financiers et les atteindre sans gros efforts (épargner pour les urgences, investir ou développer leur entreprise, etc.)

## Les réseaux sociaux, un moyen de communication efficace avec les personnes à faibles revenus

WhatsApp s'est révélé être un canal fiable pour instaurer la confiance et la crédibilité par le biais de vidéos d'éducation financière. Il permet de gérer avec souplesse les mises à jour régulières d'informations précises et fiables, de répondre aux demandes et aux plaintes des membres et d'atteindre plus de personnes. Toutefois, Il est important de demander l'autorisation d'inclure un nouveau membre et de protéger la vie privée.

## L'utilisation de chaînes de télévision et de stations radios pour communiquer doit être planifiée avec soin

Avant de choisir ces médias comme canaux de formation, il convient d'évaluer en profondeur les préférences des populations cibles. Les thèmes et les heures de diffusion doivent être choisis en fonction d'un ensemble de critères comprenant les heures d'écoute préférées du public, les langues comprises et leur statut.

## L'épargne planifiée permet de bénéficier de crédits

L'accès aux crédits est généralement difficile pour les populations à faibles revenus en raison du manque d'historique financier et de la difficulté à prouver une capacité de remboursement durable. Le fait d'épargner régulièrement auprès de l'institution permet à celle-ci de disposer de données utiles sur les clients, mais aussi de mieux évaluer le risque de crédit, ce qui facilite l'accès au financement de ces cibles.

# Principaux enseignements

Le manque d'infrastructures technologiques et électriques solides pourrait être un obstacle à l'expansion des services financiers numériques dans les zones rurales et périurbaines du Bénin.

L'utilisation des canaux numériques pour l'éducation financière - tels que les groupes WhatsApp - est un moyen efficace de diffuser les compétences financières au sein des communautés et de les sensibiliser à la gestion des liquidités.

Les services d'épargne planifiée permettent aux populations à faibles revenus d'accéder facilement au crédit.

Les services d'épargne planifiée pourraient contribuer à réduire le risque de crédit, car les clients peuvent anticiper et épargner en vue du remboursement de leurs échéances.

4

3

2

1



# Recommandations de MSC

| Composantes   | Détails   |
|---|---|
| <b>Contrôler le travail des promoteurs EPD</b>        | La FECECAM-BENIN devrait développer un système amélioré de suivi du travail des promoteurs, afin que les clients puissent être informés à l'avance de l'absence de l'agent mobile. Cela garantirait une prestation de services de haute qualité aux clients et maintiendrait leur confiance dans l'institution.   |
| <b>Numériser la procédure de crédit</b>               | Le processus de crédit peut prendre beaucoup de temps (de deux semaines au minimum à plusieurs mois parfois). La FECECAM-BENIN devrait poursuivre la modernisation de son offre et digitaliser l'ensemble du processus de crédit (y compris le comité de crédit), afin de réduire le temps de validation et de satisfaire les clients.  |
| <b>Choisir des médias pour l'éducation financière</b> | Fournir une éducation financière par le biais de la radio et de la télévision peut s'avérer inefficace, car de nombreux paramètres doivent être pris en compte. Pour garantir le succès, l'institution pourrait organiser des campagnes de promotion et de publicité de la formation à l'avance, afin d'orienter les clients vers celle-ci. En outre, des recherches approfondies doivent être menées pour mieux comprendre les préférences et les habitudes des clients cibles, et planifier soigneusement en conséquence. |
| <b>Augmenter la disponibilité des services</b>        | Pour remédier à l'absence des promoteurs EPD pendant les week-ends, l'institution pourrait développer des services numériques à distances et s'engager avec les opérateurs d'argent mobile pour convenir d'un partenariat et réduire certains coûts.  |
| <b>Alléger les supports de formation</b>              | Pour répondre aux difficultés rencontrées par les habitants des zones reculées qui se plaignent du coût des données mobiles, la FECECAM-BENIN pourrait développer des supports de formation alternatifs dont le contenu serait limité en consommation de données. Ils pourraient également conseiller leurs clients sur la manière d'activer les options dans WhatsApp afin que seuls les médias nécessaires soient téléchargés.  |
| <b>Autoriser les retraits en dehors des agences</b>   | Les clients doivent toujours se rendre dans une agence ou un point de vente pour retirer de l'argent de leurs comptes. La FECECAM-BENIN pourrait chercher à établir des partenariats avec des opérateurs d'argent mobile pour développer des services B2W/W2B.  |

# Membres et partenaires de la SCBF

## La SCBF a co-financé des projets dans 50 pays

L'inclusion financière conduit à une plus grande autonomisation économique et a un impact direct sur de nombreux Objectifs de Développement Durable (ODD), tels que l'égalité des sexes, la bonne santé et l'action climatique. Depuis le lancement des ODD en 2016, les projets d'inclusion financière de la SCBF ont contribué à 12 des 17 ODD.

|   |  |
|---|--|
| <b>188</b><br>Projets financés                          | <b>19.8 Millions CHF</b><br>Subventions investies dans des projets par la SCBF et des partenaires stratégiques |
| <b>132</b><br>Partenaires du secteur financier soutenus | <b>60</b><br>Prestataires d'assistance technique   |

Partenaires stratégiques



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC



برنامج الخليج العربي للتنمية - أجفند



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC

### Members

























































Source: SCBF

