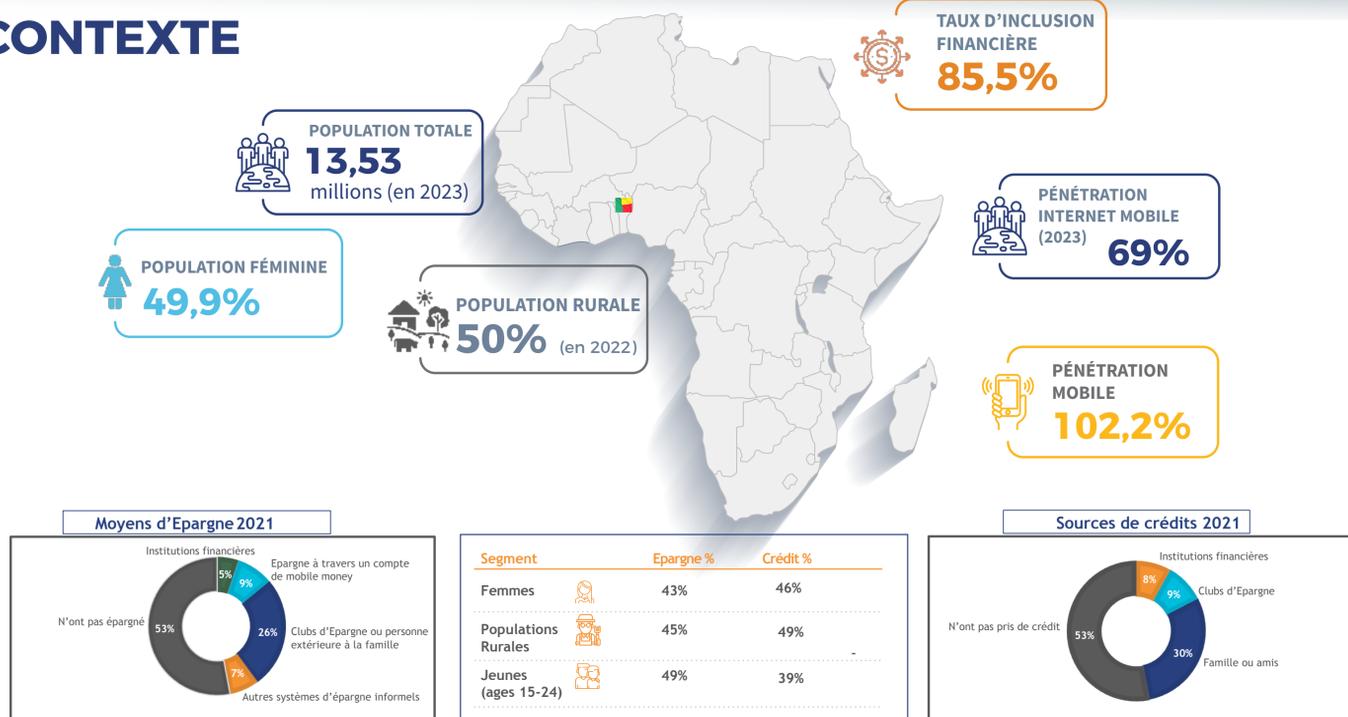


# FACILITER L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS AU BÉNIN, GRÂCE À LA TECHNOLOGIE - EXEMPLE DE FECECAM-BÉNIN



## CONTEXTE



## PROBLÈMES À RÉSOUDRE



### Automatiser les processus

Le niveau de concurrence, la nécessité d'accroître la portée des services ainsi que les restrictions post-Covid, 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, l'institution devait contribuer de manière significative à l'augmentation de l'inclusion financière en offrant des comptes accessibles aux populations rurales et à faibles revenus.



### 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. Pour permettre à un plus grand nombre de personnes de bénéficier de ces connaissances, une stratégie était nécessaire.



### Palier l'absence de programme structuré d'éducation financière

Il était urgent d'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.

## SOLUTION MISE EN OEUVRE PAR FECECAM-BENIN

**Services d'épargne planifiée:** offrir des services d'épargne et de crédit numérisés sur le terrain par l'intermédiaire d'agents mobiles.

**Éducation financière digitale :** fournir une éducation financière à un public plus large de femmes, de jeunes, de micro-entrepreneurs et d'agriculteurs en utilisant les radios locales et les médias sociaux.

## RÉSULTATS ET IMPACT

### Épargnes planifiées



496

Employés ont été formés et mis au travail.



44 898

Nouveaux clients ont été recrutés par le biais des services d'épargne planifiée, dont 51 % dans les zones rurales et 50 % parmi les jeunes.



3

modules financiers basiques ont été développés en français et dans 5 langues locales (Yoruba, Dendi, Fond, Bariba et Mina.)

### Éducation Financière



+250

formateurs (42% de femmes) ont reçu les qualifications nécessaires pour dispenser des modules d'éducation financière aux clients.



25 378

Nouveaux clients uniques formés à l'éducation financière via des groupes whatsapp et les radios locales.



Renforcement de l'autonomie et de la stabilité financière



Amélioration des connaissances et de la discipline financière



Amélioration de la sécurité des fonds et de la confiance des clients



Accès plus facile au crédit



Réduction des interactions fastidieuses dans les agences et les points de vente



Meilleure mobilisation de l'épargne



Amélioration des services et de la sensibilisation des clients en zones rurales



Amélioration du portefeuille à risque grâce à la discipline financière des clients

## PROBLÈMES RENCONTRÉS DANS L'EXECUTION DU PROJET



Adoption difficile du projet par le personnel interne



Irrégularité des visites des agents mobiles pouvant entraîner des défauts de paiement



Faible audience pour les radios locales dans les zones rurales qui privilégient les chaînes internationales



Besoins en matière de confidentialité et de respect de la vie privée des clients embarqués dans les groupes Whatsapp



Rareté de l'électricité dans certaines régions et coût élevé des données mobiles

## LEÇONS APPRIS

**Lesson 1 :** 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 traiter les malentendus et les résistances en temps voulu peut avoir un impact positif sur le résultat du projet.

**Lesson 2 :** 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 la gestion de l'argent. Ils se sont sentis plus motivés pour respecter leur emploi du temps, ont constaté les avantages dans leur vie. Ils ont pu se fixer des objectifs financiers et les atteindre sans effort (épargner pour les urgences, investir ou développer leur entreprise, etc.).

**Lesson 3 :** 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. Cependant, elle doit être planifiée avec soin : il est important de demander la permission avant d'inclure un nouveau membre dans le groupe et de protéger la vie privée des membres.

## RECOMMANDATIONS

Développer un système amélioré de suivi du travail des agents mobiles, ainsi qu'un système de tournées, 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.

Bien comprendre les préférences et habitudes des clients cibles avant d'inclure les radios et les télévisions dans la stratégie d'éducation financière numérique, et investir dans des campagnes de promotion des formations planifiées à l'avance, afin d'y orienter les clients.

Développer des supports de formation alternatifs, avec un contenu moins consommateur de données que les vidéos, et conseiller les clients sur la manière d'activer les options dans WhatsApp afin que seuls les médias nécessaires soient téléchargés, pour aider à relever les défis auxquels sont confrontés les habitants des zones reculées qui se plaignent du coût des données mobiles.

✓ Poursuivre la modernisation de l'offre, y compris la numérisation de l'ensemble du processus de prêt et retraits à distance par l'intermédiaire des agents des opérateurs d'argent mobile.

