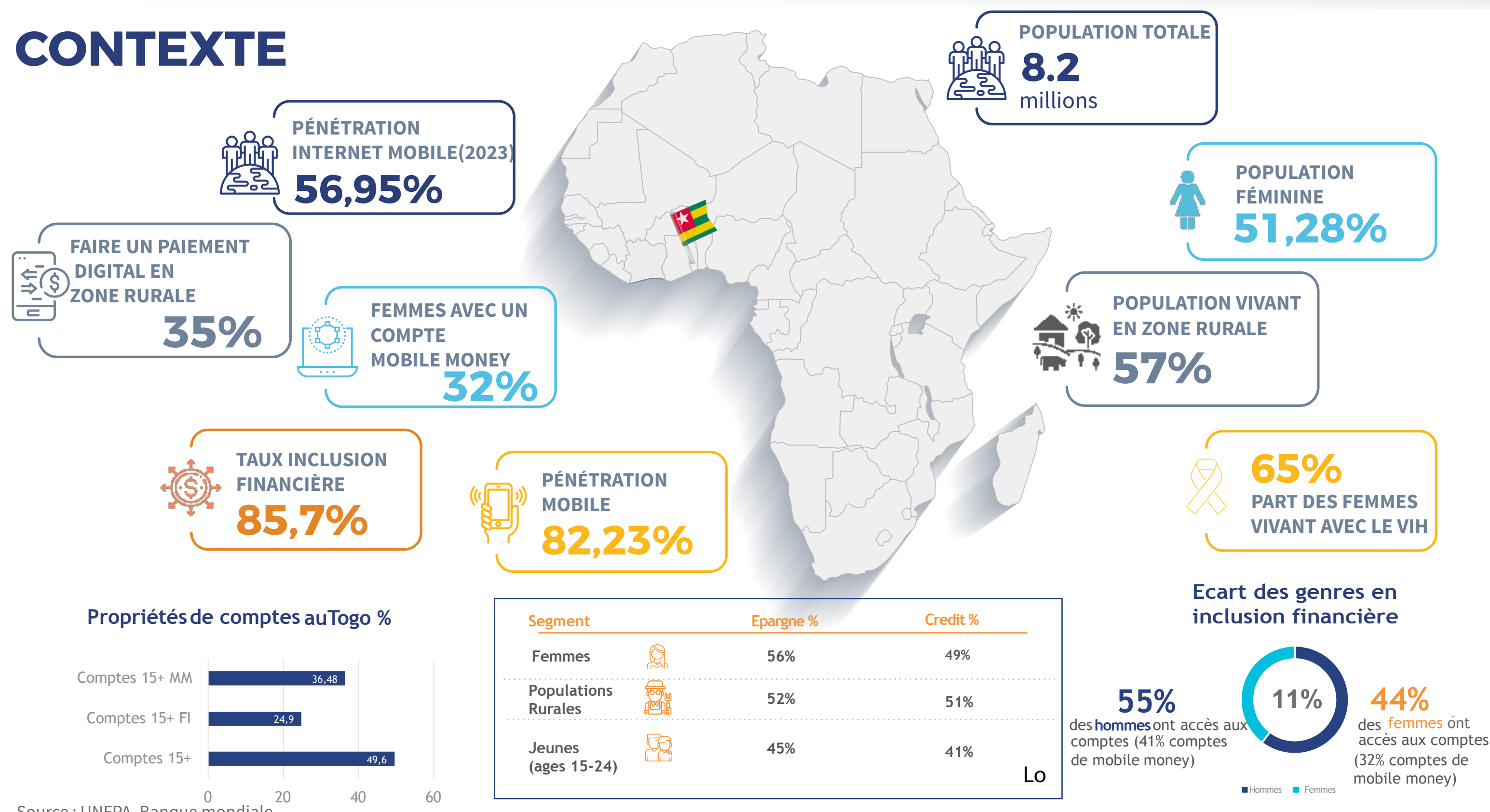


CONTEXTE



PROBLÈMES À RÉSOUDRE



Expansion des activités

La croissance et la diversification du portefeuille ont fait naître le besoin d'optimiser les méthodes de travail de l'institution.



Services pour les clients à distance

Les demandes croissantes des clients concernant l'utilisation et l'accès à distance aux services financiers ont poussé l'institution à rechercher des solutions flexibles.



Renforcement de la compétitivité

L'institution devait moderniser son approche commerciale en proposant ses services à distance pour rester compétitive.

SOLUTIONS MISES EN OEUVRE



Solution 1 : Interconnexion des agences et points de service pour centraliser les bases de données afin de faciliter les transactions en temps réel et permettre les dépôts et retraits de fonds par les clients indépendamment de l'agence.



Solution 2 : Développement des services financiers digitaux notamment de mobile money (B2W/W2B), de SMS Banking et des agents mobiles pour faciliter les transactions et l'accès aux comptes par les clients à distance.



Solution 3 : Développement d'activités de formation en éducation financière via des canaux numériques et sur le terrain pour encourager l'utilisation de services financiers digitaux développés.

RÉSULTATS ET IMPACT



11

agences et points de service interconnectés dont 3 en milieu rural



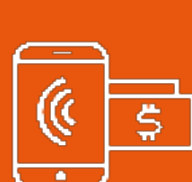
+16 500

transactions enregistrées par les succursales et les points de service interconnectés



9,8

millions de FCFA de prêts demandés via l'application mobile



110

millions de dépôts effectués via l'application mobile



+70 500

participants ont bénéficié de la formation à l'éducation financière



3 700

utilisateurs actifs de B2W/W2B



Amélioration de la culture et de la discipline financière personnelle



Augmentation de la confidentialité et de la rapidité des transactions



Amélioration du niveau de vie



Amélioration de l'expérience client et réduction des risques



Services accessibles à de nouvelles cibles



Renforcement de la disponibilité des services



Meilleure efficacité opérationnelle

PROBLÈMES RENCONTRÉS DANS L'EXECUTION DU PROJET



Difficulté à faire adhérer des utilisateurs aux services digitaux implémentés



Risque accru d'insécurité et de fraude pour les agents mobiles



Culture numérique faible



Acceptation des coûts des services mobiles par les clients



Perte de confiance des clients dans les services numériques en raison de problèmes de réseau réguliers

LEÇONS APPRIS



Leçon 1 : Les études de marché, les retours clients et la personnalisation des produits sont des étapes essentielles avant le lancement de tout projet de numérisation ou d'innovation. Ils contribuent à créer des expériences personnalisées et un excellent service à la clientèle, facteurs clés de réussite du développement des services financiers.



Leçon 2 : La planification de l'évolutivité des services est importante pour le développement de services financiers numériques tels que le B2W/W2B, les services bancaires par SMS et les processus de prêt et d'épargne numérisés. Cela permet d'anticiper l'infrastructure, les systèmes et les processus nécessaires pour soutenir la croissance sans problèmes majeurs.



Leçon 3 : L'alphabetisation et les compétences numériques sont essentielles à l'utilisation des services financiers.



Leçon 4 : Les prêts de groupe contribuent à réduire le risque de défaut de remboursement, car les membres se motivent mutuellement et encouragent la discipline et le respect des échéances.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Exploiter l'historique des données de ses clients et développer des prêts digitalisés accessibles en libre-service.
- ✓ Renforcer la promotion de ses services dans les groupes communautaires (à travers les radios locales, des vidéos, des réunions de groupe...), et fournir des explications détaillées aux clients pour augmenter l'activité sur la plateforme.
- ✓ Développer un plan de gestion des liquidités pour les agents mobiles sur le terrain, afin d'accroître leur sécurité et d'améliorer leur productivité.
- ✓ Engager des discussions avec les opérateurs mobiles sur la connectivité dans les zones couvertes et encourager les clients à anticiper les remboursements de crédit pour éviter les impayés.

