

Développement d'études de cas en Afrique de l'Ouest

Bénin, Togo et Mali

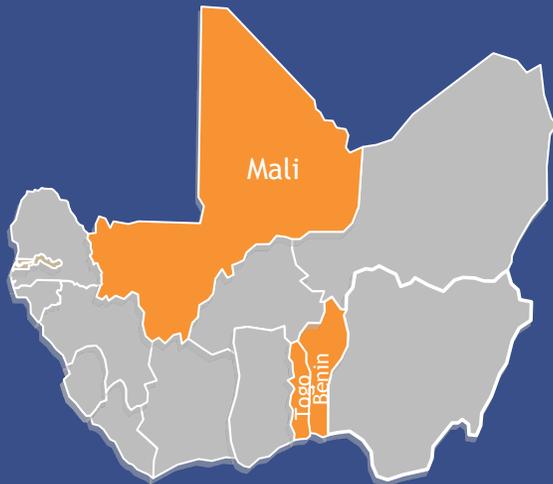
Synthèse globale - 2023



Acronymes

AS	Assilassime Solidarité
Assilassime	Main dans la main (en langue éwé)
B2W / W2B	Banque à portefeuille électronique/ portefeuille électronique à banque
CAMIDE	Centre d'Appui à la Microfinance et au Développement
CIF	Confédération des Institutions Financières en Afrique de l'Ouest
EPD	Epargne Planifiée Digitale
FECECAM-BENIN	Faitière des Caisses d'Epargne et de Crédit Agricole du Bénin
FSP	Prestataires de services financiers
GYD	Groupe <i>Yeredeme</i> (groupe d'entraide en Bambara)
IMF	Institution de microfinance
MSC	MicroSave Consulting
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
ODD	Objectifs de Développement Durable
ONG	Organisation non gouvernementale
PAR	Portefeuille à risque
PASECA	Programme d'Appui aux Systèmes d'Épargne et de Crédit Autogérés (P.A.S.C.A.)
SCBF	Swiss Capacity Building Facility
SHG	Groupe d'entraide
VO	Organisation du village
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine

Tableau de contenu



- 1 Résumé Exécutif
- 2 Etude de cas FECECAM-BENIN
- 3 Etude de cas CAMIDE au Mali
- 4 Etude de cas Assilassime Solidarité au Togo



Résumé Exécutif

Le contexte, les objectifs et l'impact du projet

Swiss Capacity Building Facility (SCBF)

La SCBF est une plateforme collaborant à la fois avec des acteurs du secteur public et du secteur privé. Elle favorise l'inclusion financière des clients à faibles revenus dans les marchés émergents, avec un accent particulier sur les femmes, les petits exploitants agricoles et les MPME. Elle aide les partenaires du secteur financier à développer, adapter et mettre à l'échelle des solutions innovantes pour relever leurs défis. Elle fournit une assistance technique aux prestataires de services financiers (PSF) afin de développer et d'étendre les produits financiers centrés sur le client, tels que l'épargne, les prêts, l'assurance, les services financiers digitaux et l'éducation financière. La SCBF a effectué 12 projets d'assistance technique en Afrique de l'Ouest, et MSC a élaboré des études de cas pour trois projets présélectionnés. L'objectif principal est de comprendre les résultats clés, les défis, les impacts et les leçons tirées de chaque mise en œuvre.

Nom du projet	Pays	Bénéficiaire - Facilitateur de l'inclusion financière	Institution financière - Facilitateur financier	Chiffres d'impact
Digitalisation de l'épargne planifiée, mise à l'échelle de l'activité d'octroi des crédits soutenue par l'éducation financière	Bénin	La CIF (Confédération des Institutions Financières d'Afrique de l'Ouest) est une fédération d'institutions financières qui favorise l'inclusion financière dans la région de l'UEMOA. Fondée en 2007, elle vise à fournir des services financiers responsables. La CIF regroupe six coopératives et caisses d'épargne et de crédit, quatre compagnies d'assurance et un établissement de crédit en Afrique de l'Ouest.	La FECECAM-BENIN est une fédération de caisses de crédit et de coopératives. Sa mission est de fournir des services financiers et non financiers accessibles aux populations rurales et urbaines afin d'améliorer leurs conditions de vie. Son offre comprend des prêts pour les femmes rurales, les commerçants, l'agriculture, l'élevage, la pêche, les entreprises, les microentreprises et les employés. Elle propose également des services d'épargne, d'assurance et d'éducation financière digitale.	<ul style="list-style-type: none"> Acquisition de plus de 45 000 nouveaux clients actifs Formation de plus de 25 000 nouveaux clients à l'éducation financière Formation de plus de 220 agents en tant que formateurs Octroi de 10 238 crédits par l'intermédiaire d'agents mobiles (à l'aide de tablettes numériques) Octroi de 4 676 milliards XOF (7 715+ millions USD) sous forme de crédits
Mise à l'échelle de la méthodologie de groupe <i>Yeredeme</i>	Mali	CAMIDE, ONG malienne basée à Kayes dans l'ouest du Mali, a été officiellement enregistrée en 2002. Elle a été créée suite au programme de microfinance PASECA initié en 1998. CAMIDE a fusionné avec le PASECA OSK (Ouelessebougou-Siby-Kangaba) pour former la CAMIDE Développement et le réseau de microfinance Benso Jamanu. En tant qu'acteur majeur de l'inclusion financière, l'ONG organise des groupes visant à améliorer l'accès aux services financiers.	Benso Jamanu dessert plus de 80 000 clients ruraux dans 125 villages. CAMIDE a investi dans le développement d'une méthodologie pour l'autonomisation économique des femmes qui fonctionne localement et qui pourrait être étendue à l'ensemble du réseau Benso Jamanu et au pays.	<ul style="list-style-type: none"> Financement de 5 270 femmes Création de deux fédérations, de 30 organisations villageoises et de 355 groupes d'entraide Crédits octroyés de plus de 190 millions XOF (315 582+ USD) aux agriculteurs dont le PAR est <1%. Investissement de près de 13 millions XOF (21 450+ USD) pour soutenir les activités de subsistance
Digitalisation des produits et services financiers des populations à faible revenu au Togo	Togo	ASSILASSIME SOLIDARITE, une institution de microfinance sociale basée au Togo, soutient les populations à faible revenu, notamment les personnes vivant avec le VIH, les personnes handicapées et les veuves, en leur permettant de devenir autonomes. Elle propose des services de crédit et d'épargne pour aider à lancer ou à développer des activités génératrices de revenus. Avec plus de 10 agences réparties dans les zones urbaines et rurales, les clients bénéficient de formations et de sessions de conseil afin de gérer leur entreprise de manière efficace.		<ul style="list-style-type: none"> 10 agences interconnectées Plus de 11 500 transactions interconnectées réalisées Plus de 37 000 utilisateurs actifs de B2W/W2B Plus de 70 700 personnes ayant participé à des séances d'éducation financière.



Étude de cas FECECAM-BENIN

Rendre les services financiers
accessibles aux personnes à faibles
revenus grâce à des solutions
numériques

Raisons de l'étude sur les projets numériques de FECECAM-BENIN

L'Épargne Planifiée favorise la culture de l'épargne, facilite l'accès aux services financiers et permet aux personnes à faibles revenus d'atteindre leurs objectifs financiers tout en améliorant leur bien-être général.

La FECECAM-BENIN souhaitait accroître la sécurité de l'épargne et la culture financière par le biais de la technologie. Le projet s'est concentré sur quatre problèmes clés :

Service d'épargne planifiée

Automatisation des processus

Plusieurs raisons ont motivé le désir de numériser les transactions et les processus opérationnels. 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

Conformément à sa mission, la FECECAM-BENIN devait accroître de manière significative l'inclusion financière en fournissant des comptes accessibles aux populations rurales et à faibles revenus.

Éducation 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. Il s'agissait uniquement d'apprendre les obligations liées au crédit, telles que le calendrier de remboursement et le 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 aux personnes issues du segment à faibles et moyens revenus une formation adéquate et bien conçue en matière d'éducation financière afin de les aider à accroître leurs compétences financières, à accéder plus facilement aux services financiers et à se protéger.

MSC a conduit une étude qualitative sur l'impact de l'éducation financière et des services d'épargne numérique sur l'accès aux prêts pour les personnes à faibles revenus.

L'étude qualitative a rassemblé 33 personnes dans des discussions de groupe dont 61% étaient des femmes et 45% des ruraux. Des entretiens avec des informateurs clés ont aussi été effectués.

L'étude a adopté une approche non statistique et l'échantillon a permis de mieux comprendre les services numériques lancés dans le cadre du projet et d'explorer les expériences et les perspectives des parties prenantes.

Principaux résultats et impact du projet

Le projet visait à fournir des services financiers et non financiers aux femmes, aux jeunes, aux micro-entrepreneurs et aux agriculteurs par l'intermédiaire d'agents mobiles.

45 000

nouveaux clients actifs
(90% de l'objectif de 50 000 clients)

Dont

- 56% sont des femmes
- 51% sont originaires de zones rurales

+25 000

nouveaux clients ont reçu une formation en éducation financière
(192% de l'objectif de 13 200 clients)

Dont

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

+220

des agents ont été formés en tant que formateurs
(106% de l'objectif de 210 agents formateurs)

495

employés formés
(115% de l'objectif de 430 employés)

Dont

33% sont des femmes

Impact sur les clients

Autonomisation financière

Leurs entreprises se sont développées grâce aux compétences qu'ils ont acquises en matière de gestion financière.

Accès facile à davantage de services financiers

Ils peuvent obtenir des prêts sans garantie matérielle.

Amélioration des connaissances et de la discipline financière

Ils peuvent développer des habitudes d'épargne régulières, faire des plans et prendre des décisions financières, gérer séparément leurs revenus professionnels et personnels, et organiser le remboursement de leurs emprunts en toute confiance.

Amélioration de la sécurité et de la confiance, et de la gestion du temps

La confiance accrue des clients envers l'institution, grâce aux opérations numériques fiables, a réduit les risques de perte d'argent. Cela a également éliminé les longues files d'attente en agence, leur permettant ainsi de se concentrer sereinement sur leurs activités.

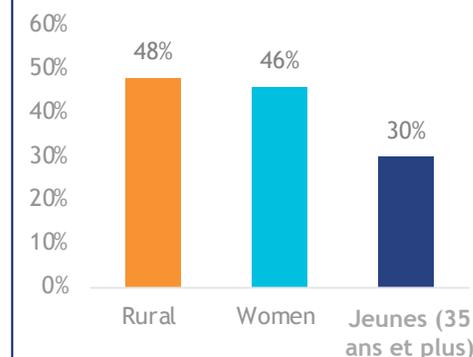
Impact sur la FECECAM-BENIN

10 238 crédits octroyés via les promoteurs EPD

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

PAR-30: 1,32%

Pourcentage du total des prêts accordés



Leçons apprises et recommandations

Gestion du changement et communication

Leçon : Une communication efficace et l'implication des parties prenantes sont essentielles à la réussite du projet.

Recommandation : Engager régulièrement toutes les parties prenantes dès la mise en œuvre du projet afin d'éliminer rapidement les malentendus et les résistances.

Discipline financière grâce au service d'épargne planifiée

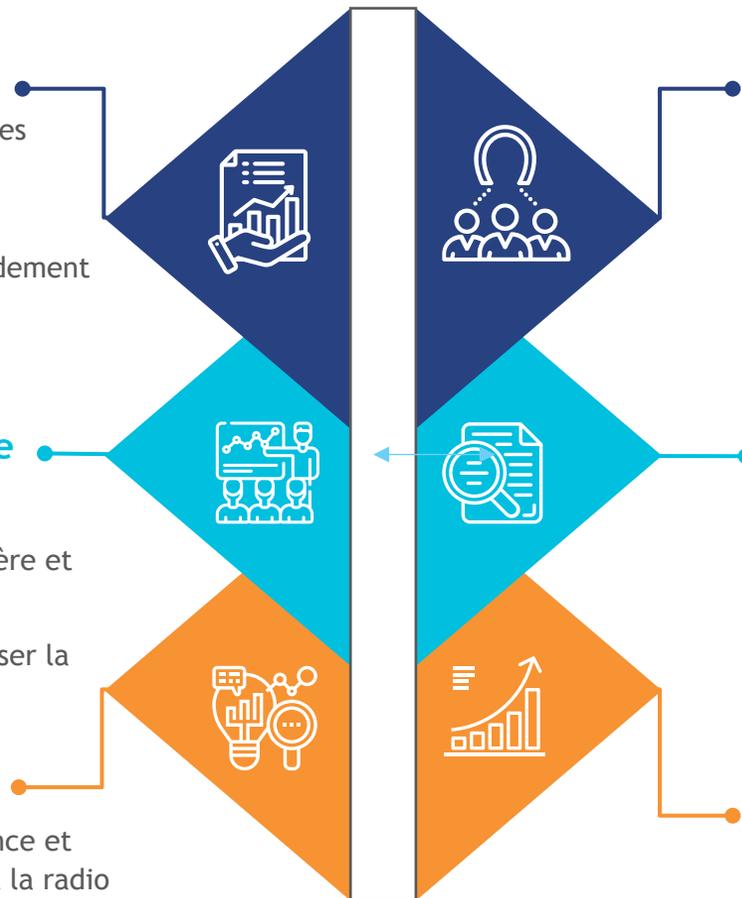
Leçon : Les dépôts quotidiens améliorent la discipline financière et aident les clients à fixer et atteindre des objectifs financiers.

Recommandation : Encourager l'épargne planifiée pour favoriser la discipline financière et améliorer l'éligibilité aux prêts.

Des canaux de communication efficaces

Leçon : WhatsApp est un canal fiable pour instaurer la confiance et dispenser une éducation financière, tandis que la télévision et la radio nécessitent une planification minutieuse en fonction des préférences de l'audience.

Recommandation : Utiliser WhatsApp pour des mises à jour régulières et l'éducation financière ; effectuer des recherches approfondies lors de l'utilisation de la télévision et de la radio pour la communication afin de s'assurer de l'adéquation avec les habitudes du public cible.



Suivi et transformation numérique

Leçon : L'absence d'agents mobiles et la longueur des procédures de prêt nuisent à la qualité du service et à la confiance des clients.

Recommandation : Mettre au point un système permettant d'informer les clients des absences des agents mobiles et d'automatiser le processus de prêt afin de réduire le temps de validation et d'améliorer la satisfaction des clients.

Éducation et formation financières

Leçon : L'éducation financière par le biais de canaux à forte intensité de données peut s'avérer inefficace dans les zones reculées.

Recommandation : Développer des supports de formation alternatifs, moins consommateurs de données, et conseiller les clients sur l'optimisation de l'utilisation des données, comme l'utilisation des paramètres médias de WhatsApp.

Accès aux services financiers

Leçon : Les clients rencontrent des difficultés lorsqu'ils retirent de l'argent et accèdent à des services dans des zones reculées.

Recommandation : Établir des partenariats avec les opérateurs de téléphonie mobile pour développer des services de banque à portefeuille et de portefeuille à banque permettant ainsi aux clients de gérer leurs transactions à distance, sans avoir à se rendre en agence physique.



Étude de cas **CAMIDE MALI**

**Groupes d'entraide : comment
autonomiser les femmes rurales et
leur rendre les services financiers
accessibles ?**

Raisons de l'étude sur la méthodologie *Yeredeme* ?

La méthodologie *Yeredeme* s'est révélée être un puissant outil d'autonomisation des femmes et de réduction de la pauvreté, facilitant l'accès aux services financiers dans la municipalité de Logo au Mali. Son succès a renforcé l'inclusion financière et confirmé son efficacité pour l'inclusion économique, sociale et financière, utilisable dans d'autres régions du pays.

CAMIDE et son partenaire financier ont cherché à fournir des services financiers aux femmes rurales qui n'ont pas les connaissances nécessaires pour utiliser des services financiers efficaces et des activités durables pour construire une vie meilleure.

Le projet a principalement abordé les questions clés suivantes :

Accès aux prêts

De nombreux facteurs empêchent les femmes de bénéficier de prêts, tels qu'un faible niveau d'éducation, une connaissance financière limitée, une capacité de remboursement et des ressources inadéquates, ainsi que l'absence de garanties pour leurs demandes de prêt.

Développement des activités de subsistance

La discrimination systémique des femmes liée aux normes sociales limite leur accès aux ressources et leur participation économique. Elles n'ont généralement qu'un pouvoir et une capacité de décision limités pour gérer et améliorer leurs finances. Même lorsqu'elles possèdent une entreprise, elles ne disposent pas des compétences nécessaires pour développer leurs activités.

MSC a conduit une étude qualitative pour comprendre comment la méthodologie *Yeredeme* peut faciliter l'accès des femmes au crédit et leur permettre d'avoir un impact positif sur leur vie.

La recherche qualitative incluait : des discussions de groupe, auxquelles ont participé 44 femmes rurales, et des entretiens avec des informateurs clés.

L'étude a adopté une approche non statistique et l'échantillon a permis de mieux comprendre les services lancés au cours du projet et d'explorer les expériences et les perspectives des parties prenantes.

La méthodologie *Yeredeme*

La méthodologie *Yeredeme* est un modèle autosuffisant de groupes d'entraide (SHG). Elle repose sur six piliers utiles pour inclure financièrement et autonomiser les femmes rurales au Mali. Elle s'appuie sur l'entraide, l'auto-développement et l'amélioration financière des membres.

Expansion par replication par les pairs

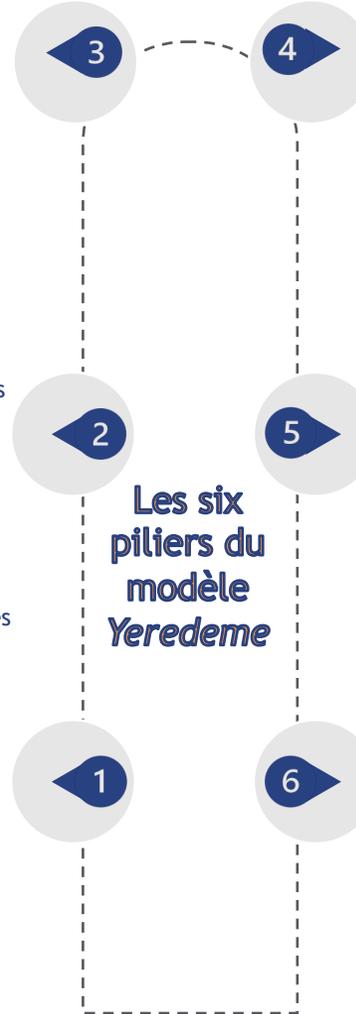
La croissance des groupes Yeredeme est stimulée par la reproduction interne par les pairs. Le projet Yeredeme est mis en œuvre village par village. Lorsque la plupart des villages d'une communauté peuvent participer, l'effort se concentre sur la création d'une fédération. La Fédération déploie alors des femmes dans une nouvelle communauté pour faciliter la création de groupes d'entraide et d'organisations locales.

Structure organisationnelle ascendante

Avec la méthodologie Yeredeme, les organisations sont construites à partir de zéro par les femmes elles-mêmes. CAMIDE assiste les femmes dans la création et la gestion de leurs groupes d'entraide. Après six mois, lorsque les groupes d'entraide montrent leur capacité à s'autogérer, CAMIDE rassemble alors des membres d'un même village mais appartenant à des groupes d'entraide différents pour former le deuxième niveau de la structure, l'organisation villageoise (VO). Les OV d'une commune sont ensuite regroupées au sein d'une Fédération. Seule la Fédération devient une organisation formelle dont les OV sont les subdivisions opérationnelles. Cela réduit considérablement les formalités juridiques et administratives tout en limitant le risque de contrôle du pouvoir par un petit groupe de femmes puisque la direction de la Fédération est ouverte à tous les membres des groupes d'entraide et pas seulement aux femmes dirigeantes des organisations villageoises.

Groupes autonomes

L'objectif du groupe est fondé sur les besoins réels des membres, de sorte qu'ils puissent bénéficier pleinement du groupe dès le départ. Le modèle est fermement ancré dans les intérêts économiques de ses membres. Les microcrédits accordés aux membres constituent le premier outil pratique pour renforcer les capacités autonomes des femmes. Chaque groupe compte au maximum 15 membres actives dans les activités de subsistances. Dans chaque groupe, les membres rassemblent leurs cotisations (économies) et les réaffectent ensuite sous forme de microcrédits à celles qui en ont besoin, afin de les aider à maintenir et à développer leurs activités. Cela permet aux femmes de contrôler l'utilisation de leur argent et les encourage à apprendre et à acquérir des compétences en matière de gestion financière et de gestion des risques afin de prendre des décisions judicieuses.



L'apprentissage par les pairs et la modélisation du rôle des pairs

Le modèle de groupe Yeredeme adopte une méthodologie d'apprentissage par les pairs tout à fait unique au Mali, ce qui explique sa capacité à inspirer et à enseigner aux femmes rurales à diriger et à gérer leurs organisations et leurs activités de subsistance. L'apprentissage par les pairs et la méthodologie de modélisation renforcent l'autogestion

Relations financières

Le modèle Yeredeme crée des liens entre le SFD et les organisations villageoises (VO). Une fois qu'une des membres a emprunté de l'argent au groupe d'entraide (SHG), elle peut demander des microcrédits au SFD Benso par l'intermédiaire de son organisation villageoise. Ces dernières obtiennent un financement de Benso Jamanu, le service de microfinance partenaire de CAMIDE. Un pourcentage de l'intérêt total payé par une membre est reversé à la Fédération, à l'organisation villageoise et au groupe d'entraide concerné. Les intérêts retenus constituent une source de revenus durable à chaque niveau de l'organisation (SHG, VO et Fédération).

Activités génératrices de revenus

Le modèle de groupe Yeredeme aide les femmes rurales à améliorer leur productivité et la rentabilité des activités agricoles de subsistance ancrées dans la tradition locale par le biais d'expériences contrôlées et d'un prototypage rapide. Les femmes essaient de nouvelles techniques, dites "expérimentales", en même temps que des méthodes traditionnelles, dites "de contrôle", comme l'utilisation d'engrais organiques par rapport à des engrais chimiques pour la culture d'oignons. Les femmes collectent des données et analysent les résultats des deux groupes, en les comparant. Le prototypage rapide est omniprésent dans le modèle Yeredeme afin d'établir un processus continu d'amélioration centré sur les souhaits et les besoins des femmes. Les femmes testent la méthode, recueillent des données, analysent les résultats, apportent des modifications et testent à nouveau. Les expériences contrôlées et les essais de prototypes renforcent l'esprit critique des femmes, encouragent la transparence et la collaboration et les incitent à prendre des décisions fondées sur des données probantes. CAMIDE structure les activités de subsistance parallèlement à la formation des groupes d'entraide.

Principaux résultats et impact du projet

Le projet visait à mettre en œuvre le modèle *Yeredeme* dans les municipalités de Séro Diamanou et Liberté Dembaya afin d'améliorer l'accès au crédit et aux activités de subsistance. Il a démarré en novembre 2020 et a duré deux ans.

Résultats du projet

5 270

femmes ont eu accès aux microcrédits des SHG. Cela représente 105 % de l'objectif fixé.



Des femmes inscrites ont reçu un prêt de Benso

355

Création de SHG

3 393

Les femmes membres des groupes d'entraide ont été refinancées par Benso avec des montants de prêts plus élevés.

30 VO

créées (75 % de l'objectif)

02

Fédérations créées

+190 millions de francs CFA (315 582 USD) prêtés à des agriculteurs dont le PAR est inférieur à 1%.

Impact sur les clientes

Amélioration de la confiance en soi

Amélioration du statut social

Accroissement du pouvoir financier accru

Amélioration de la compréhension du crédit

Amélioration de la capacité de prise d'initiatives commerciales

Apprentissage et soutien des pairs

84 % de femmes additionnelles ont pu accéder au crédit

Apports de CAMIDE

CAMIDE a financé la réhabilitation de deux barrages dans les régions de Séro et Sirela. L'objectif était de permettre aux agricultrices d'accéder à l'eau et d'irriguer leurs exploitations pendant les longues périodes de sécheresse.



- Le barrage de Séro a coûté 3 150 000 francs CFA (plus de 5 100 USD). Il dessert la municipalité de Séro et a un impact sur 54 groupes d'entraide et 809 femmes.

- Le barrage de Sirela a coûté 1 947 500 XOF (plus de 3 200 USD). Il a permis d'organiser 61 femmes en cinq groupes d'entraide sociale.



Un kit solaire d'une valeur de 1 617 500 XOF (plus de 2 650 USD) a été installé pour répondre aux besoins en électricité du système d'irrigation dans la région de Séro.



CAMIDE a utilisé 4 500 250 XOF (plus de 8 900 USD) pour construire et équiper 20 poulaillers pour les femmes dans les communes de Séro et Liberté.



CAMIDE a utilisé 1 623 000 XOF (+2 670 USD) pour construire un entrepôt d'oignons dans la région de Séro. Les femmes utilisent cet entrepôt pour garder leurs produits en sécurité pendant qu'elles surveillent le marché et attendent le bon moment pour vendre leurs produits.

Leçons apprises et recommandations

Accès et autonomisation

Leçon : les interactions avec les femmes dans les groupes communautaires, ainsi que la mise en place de réseaux de soutien, d'éducation et de formation, leur permettent de devenir autonomes et d'améliorer leur compréhension des questions financières.

Recommandation : CAMIDE devrait promouvoir les groupes *Yeredeme* pour atteindre un plus large public et renforcer la mobilisation. Elle pourrait également créer des centres d'information ou des bureaux de conseil pour soutenir ces initiatives

Utilisation des prêts

Leçon : les prêts obligatoires dans les groupes d'entraide peuvent entraîner une mauvaise gestion des fonds si tous les membres n'en ont pas besoin.

Recommandation : CAMIDE devrait mettre en place un processus d'évaluation des besoins en crédits et s'assurer de leur bonne utilisation, ce qui permettrait aux femmes d'acquérir l'expérience nécessaire à la gestion de crédit.

Accès aux ressources

Leçon : les femmes peinent à obtenir des terres productives et des équipements appropriés.

Recommandation : CAMIDE devrait rechercher des mécanismes et des solutions pour soutenir les femmes en détresse, pour leur garantir l'accès aux bonnes semences et aux marchés.

Gestion financière et diversification des risques

Leçon : accompagner les femmes dans la diversification des risques et encourager la solidarité au sein des groupes d'entraide permet de réduire la vulnérabilité et de renforcer la résilience.

Recommandation : CAMIDE devrait définir un plan de suivi et numériser le processus de collecte d'informations sur l'impact des prêts afin d'assurer une communication efficace avec les partenaires et une meilleure gestion des prêts.

Développement des entreprises

Leçon : les femmes bénéficient de la création de divers types d'entreprises afin de minimiser les risques.

Recommandation : CAMIDE devrait encourager la diversification des activités commerciales et plaider en faveur de l'infrastructure et des services de base pour soutenir les membres des groupes d'entraide.

Impact des prêts et analyse des données

Leçon : le suivi systématique des prêts et l'analyse des données ventilées par sexe améliorent les services financiers pour les femmes.

Recommandation : CAMIDE et Benso devraient intégrer le suivi des prêts, lancer des campagnes de sensibilisation sur les opportunités de crédit et développer des communications pour encourager l'épargne. La numérisation des processus permettra d'optimiser les interactions avec les groupes d'entraide et d'améliorer la performance des services.



Etude de cas Assilassime Solidarité TOGO

Rendre les services financiers
accessibles aux personnes à faible
revenu par l'éducation financière et
l'autonomisation sociale

Raisons de l'étude sur le projet numérique d'Assilassime

La digitalisation des produits et services financiers en faveur des populations à faible revenu peut offrir un accès sûr et flexible aux services financiers. Toutefois, le manque d'éducation financière demeure un obstacle majeur.

Conformément à sa mission, Assilassime a cherché à se transformer numériquement et à réajuster son approche globale pour faciliter l'accès et l'utilisation des services financiers pour ses clients.

Les principaux défis ayant conduit au déploiement du projet sont les suivants :

Défis liés à l'expansion des activités

La croissance et la diversification du portefeuille ont fait naître le besoin d'optimiser les méthodes de travail de l'institution. Des canaux différents semblaient être la meilleure solution pour servir les clients avec des solutions diverses. La transformation digitale de l'institution semblait la solution adaptée.

Services pour les clients à distance

La crise du COVID-19 a empêché les clients d'accéder aux services financiers et de les utiliser correctement en raison d'instructions sanitaires et a entraîné de multiples difficultés, telles que la baisse des revenus au niveau de l'institution. En outre, les demandes fréquentes et croissantes des clients concernant l'utilisation et l'accès à distance aux services financiers ont poussé l'institution à rechercher des solutions flexibles.

Besoins liés à la concurrence

L'institution devait moderniser son approche et son offre en proposant ses services à distance pour rester compétitive et répondre aux demandes de flexibilité de ses clients.

MSC a conduit une étude qualitative pour comprendre comment la digitalisation des processus peut améliorer l'efficacité, la flexibilité, la commodité, la sécurité et l'accès aux services pour les personnes à faible revenu.

L'étude incluait des entretiens avec des informateurs clés et des discussions en groupes ayant rassemblé 31 personnes, dont 71 % de femmes parmi lesquelles 42 % vivaient dans des zones rurales.

L'étude a été menée selon une approche non statistique. L'échantillon nous a permis de mieux comprendre les services numériques lancés dans le cadre du projet et d'explorer les expériences et les perspectives des parties prenantes.

La méthodologie Amenovi d'Assilassime

La méthodologie Amenovi est une approche qui permet aux personnes à faibles revenus d'accéder aux services financiers formels grâce à quatre grands principes.



Composition du groupe

Les groupes font partie des fondements de la mission d'Assilassime. Ainsi, l'adhésion à un groupe est obligatoire pour tout nouveau client.

Au sein des groupes, les membres sont formés aux cinq piliers de la méthodologie. Chaque membre est tenu de respecter les piliers suivants :

1. **Respect mutuel** : Les membres doivent être respectueux les uns envers les autres ;
2. **Ponctualité** : Les membres doivent se présenter à l'heure aux réunions du groupe ;
3. **Soutien des pairs** : Les membres doivent partager leur expérience, leurs meilleures pratiques commerciales et leurs conseils pour s'entraider ;
4. **Remboursement régulier du crédit** : Le groupe n'accepte pas de défauts de paiement ;
5. **Constitution d'une garantie financière** : Les membres doivent progressivement constituer une garantie financière pour les futurs prêts.



Épargne progressive pour les garanties futures

Constituer progressivement des provisions pour des prêts futurs

Les clients sont invités à mettre de côté une petite partie de leurs revenus pour garantir leurs futures demandes de prêt. Ils doivent commencer à le faire dès le premier prêt reçu.



Renforcement continu des capacités par le biais d'ateliers réguliers

Tous les membres du groupe s'engagent à maîtriser chaque jour les cinq piliers de la méthodologie Amenovi. Cela les aide à acquérir les compétences nécessaires pour gérer leurs prêts et éviter le surendettement. Ils apprennent également à répondre aux exigences en matière de garanties financières pour accéder au crédit sans emprunter d'argent supplémentaire auprès de sources informelles. Ils peuvent ainsi gérer leurs prêts de manière plus responsable et plus sûre.



Responsabilité individuelle en cas de défaillance

Le prêt Amenovi est accordé à une personne par l'intermédiaire d'un groupe et engage sa responsabilité. Le prêt est mis à disposition individuellement pour un montant et une durée propres à chaque membre et adaptés aux besoins de son activité et à sa capacité de remboursement.

Seul le bénéficiaire du prêt est financièrement responsable de la défaillance du prêt. Toutefois, les autres membres sont encouragés à faire pression sur le membre défaillant et à le surveiller jusqu'à ce qu'il remédie à la situation.

Principaux résultats et impact du projet

Le projet, d'une durée de deux ans, avait pour objectif de numériser les processus de crédit et d'épargne, de déployer des services de mobile money et de permettre aux agents mobiles de gérer les profils des clients sur le terrain. Cependant, le niveau d'activité attendu sur la plateforme GASSI-ASSI n'a pas été atteint.

10

agences interconnectées
(**110%** de l'objectif de neuf agences)

+37 000

Les utilisateurs B2W/W2B sont inscrits et actifs sur la plateforme GASSI-ASSI
(**37,7 %** des 10 000 utilisateurs visés)

11 500

transactions interconnectées
(**533%** de l'objectif de 2 200 transactions interconnectées)

+39 000

Envoi de SMS aux abonnés des services bancaires par l'intermédiaire d'agents mobiles
(**195%** de l'objectif de 20 000 abonnés)

70 765

clients formés à l'éducation financière numérique
(**146%** de l'objectif de 48 360 clients formés)

Impact pour les clients

Des transactions plus rapides

La confidentialité garantie

Du gain de temps et d'argent

Des processus plus faciles

Une amélioration du niveau de vie

Une amélioration de la culture financière et de la discipline financière

Impact pour Assilassime

Augmentation du portefeuille de clients à plus de 91 000 clients (+183,5 % par rapport à 2020)

443 715 participants aux sessions d'éducation financière, dont 70 765 participants aux sessions sur les modules numériques

Amélioration de l'expérience client

Amélioration de l'efficacité opérationnelle

Augmentation de la portée et de l'offre avec des risques réduits

Leçons tirées et recommandations

01 Collaboration et capacité d'évolution

Leçon : Les partenariats avec d'autres entreprises peuvent améliorer le développement de B2W et W2B grâce au partage des ressources et de l'expertise.

Recommandation : Assilassime devrait définir clairement les responsabilités et les avantages de chaque partenaire. Elle devrait planifier l'évolutivité et s'assurer que son infrastructure et ses systèmes peuvent supporter la croissance et s'adapter aux changements du marché.

02 Une communication efficace

Leçon : Un manque de communication sur les nouveaux services, en particulier dans les zones rurales, entraîne l'insatisfaction des clients.

Recommandation : Assilassime devrait promouvoir les services dans les groupes communautaires et utiliser des supports imagés pour plus de clarté. Elle devrait s'assurer de l'efficacité des agents mobiles par le biais d'évaluations mystères et de contrôles sur le terrain.

03 Améliorations des produits

Leçon : Les études de marché, le retour d'information des clients et le fait de se tenir au courant des changements technologiques et de l'évolution du secteur sont essentiels à la réussite des services numériques.

Recommandation : Assilassime devrait recueillir et analyser en permanence les réactions de ses clients afin d'affiner et d'actualiser ses stratégies pour garantir la pertinence et la croissance durable à long terme.

04 Efficacité opérationnelle

Leçon : Le processus de double vérification prolonge le temps passé par les agents mobiles sur le terrain.

Recommandation : Assilassime devrait supprimer les contrôles physiques des livres et ajouter une étape d'impression afin de rationaliser le processus de vérification et d'améliorer l'efficacité.

05 Efficacité de la collecte des fonds

Leçon : La vérification manuelle lors des réunions de groupe prend beaucoup de temps.

Recommandation : Assilassime devrait utiliser des cartes NFC pour une identification rapide et mettre en œuvre des plans de gestion des liquidités pour les agents mobiles afin d'améliorer la sécurité et la productivité.

06 Transparence des coûts

Leçon : Les clients trouvent les services B2W ou W2B coûteux et peu clairs.

Recommandation : Assilassime devrait expliquer clairement les frais de service aux clients afin d'éviter toute frustration et de favoriser la compréhension.

Les membres et partenaires de la SCBF

La SCBF a cofinancé 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.

211
Projets financés

22 Millions CHF
Subventions investies dans des projets par la SCBF et des partenaires stratégiques

150
Partenaires du secteur financier soutenus

71
Prestataires d'assistance technique

Partenaires stratégiques

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC

ARAB GULF PROGRAMME FOR DEVELOPMENT - AGEUD
برنامج الخليج العربي للتنمية - أاجفند

Swiss Re
Foundation

Habitat
for Humanity®

CREDIT SUISSE

Membres (2011 - 2023)

Swiss Re

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC

Habitat for Humanity®

Allianz

AXA

ZURICH®

Roche

Blue Marble

CelsiusPro

bfc
Business & Finance Consulting

BlueOrchard
Impact Investment Managers

iGRAVITY

OPPORTUNITY
International
SCHWEIZ

Kiwi™

* seedstars

symbiotics

responsAbility

Stonestep

swisscontact

BASE

swiss microfinance holding s.a.
capital • client orientation • commitment

Yakiba

BCP | BAMBOO
CAPITAL PARTNERS

POWER

VENTURE SOUTH
financing the missing middle

syngenta foundation
for sustainable
agriculture

CLARMONDIAL

ARAB GULF PROGRAMME FOR DEVELOPMENT - AGEUD
برنامج الخليج العربي للتنمية - أاجفند

CREDIT SUISSE

1to4
TALENT-BASED
ECONOMY

Source : SCBF

