VOTRE MICROLEAD

1966 2016

UNCDF

MICROLEAD

BIENVENUE À L'ATELIER MICROLEAD, 2016 !

Dans 2015, les partenaires du MicroLead ont élargi de façon spectaculaire l'accès au financement a la population non-bancarisée. Nous avons tous tiré des leçons importantes à partager avec nos collègues.

Le but de ce bulletin est à lancer les discussions et pour favoriser l'échange d'information.

Nous vous remercions pour l'incroyable travail que vous avez accompli. À 2016 !

Crédit photo : Buusaa Gonofaa

CONSORTIUM ALAFIA ET CPEC – BENIN

Les Jeunes épargnent-ils ? Oui !

En travaillant avec PST CPILD / Consortium ALAFIA, La CPEC a élargi son champ d'action de l'épargne grâce à une nouvelle application mobile pour la collecte de l'épargne, appelé KEBO. Il a également recruté les « tontines » (les coopératives merry-go-round ou SUSU) pour travailler comme agents. Plus de 300 membres des tontines ont été recrutés et formés, et parmi ceux contacté, 98% étaient intéressés à devenir partenaires du CPEC. Rien d'étonnant.

Ils peuvent fixer leurs propres horaires, et ils reçoivent une commission.

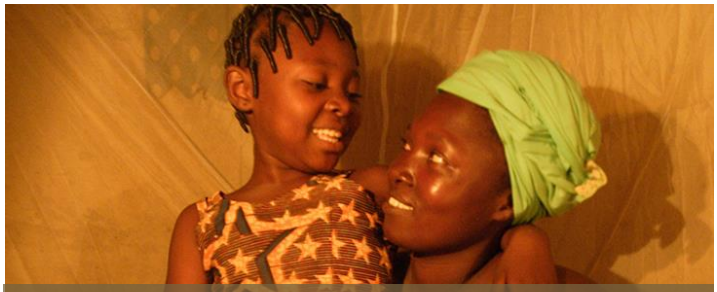
À la surprise du CPEC, l'institution a également réussi à attirer les jeunes épargnants. Comment ? Le CPEC a mis des annonces dans la presse, à la fois pour les jeunes et les membres de la tontine. Suite à ces annonces, l'institution a organisé des activités de sensibilisation dans le sud, le centre et le nord du Bénin.

Mais la CPEC crédite tout d'abord sa nouvelle application mobile pour son augmentation dans le volume d'épargne sous MicroLead. L'application permet à l'institution d'atteindre des clients que la CPEC n'a jamais été en mesure d'atteindre. Libérés des contraintes de temps et de Voyage, les clients épargnent plus à l'aide de l'application mobile. Parce que, quand il s'agit d'épargne, la commodité est souvent la clé.

Cependant, l'introduction du nouveau canal de distribution mobile n'était pas sans défis. Comment intégrer cette méthode de collecte de l'épargne dans les procédures et la structure internes existantes de la CPEC ? Comment créer un nouveau lien (connexion) entre nos outils de collecte mobiles et notre système SIG ?

Pour cette raison, les gestionnaires de la CPEC recommandent à toute institution envisageant l'épargne mobile de tenir compte de leurs propres procédures internes et système SIG existant dès la phase pilote, ainsi que les rôles des parties prenantes du projet.

Crédit photo : MEDA



FREEDOM FROM HUNGER – BENIN ET BURKINA FASO

Un PST contribue à tirer parti des groupes d'épargne

Au cours des vingt dernières années, Freedom from Hunger a fourni un appui technique à plusieurs institutions au Burkina Faso, y compris les IMF et les ONG. L'objectif du projet du Burkina Faso, en partenariat avec deux institutions financières locales (RCPB et SOFIPE), est de démontrer que les institutions financières peuvent tirer le meilleur parti des groupes d'épargne et de les utiliser dans le cadre de leur stratégie de collecte de petites épargnes des femmes rurales pauvres au Burkina. Le projet vise également à montrer que les institutions financières peuvent investir dans la formation de groupes d'épargne de bonne qualité en tant que futurs clients mieux financièrement instruits à qui l'institution peut promouvoir ses produits.

Crédit photo : Freedom from Hunger

ALIDE – BENIN

Conformément a sa mission, ALIDE a réalisé qu'il existait un vaste marché non exploité des groupes d'épargne à maturité. Avec l'assistance de Freedom from Hunger, ALIDE propose de relier avec ces groupes en utilisant des moyens de distribution alternatifs, afin de combler l'écart entre les pauvres des zones rurales et l'accès aux services financiers formels.

Freedom from Hunger renforcera la capacité d'ALIDE à créer 100 groupes d'épargne de maturité et les reliera a l'IMF en utilisant une solution d'argent mobile et un moyen de distribution alternatif. Les groupes ciblés se trouvent dans la communauté Ouinhi, dans le Département Zou au sud-ouest du Benin, ou ALIDE opère déjà. ALIDE va explorer deux stratégies pour engager avec les groupes existants : 1) collaborer avec des ONGs qui font la promotion des groupes, et 2) élaborer une campagne de sensibilisation afin d'atteindre des groupes par les chaines locales de radio et autres médias traditionnels, tels que les crieurs publics.

RCPB – BURKINA FASO

Un réseau d'agents et une technologie exclusive

RCPB est le plus ancien réseau de coopératives d'épargne et de crédit au Burkina Faso et un des plus anciens réseaux en Afrique. Il est également la plus grande institution de microfinance au Burkina Faso. Les avancements récents du pays en technologie des communications ont offert des perspectives extraordinaires pour l'institution.

Dans le cadre du projet MicroLead et avec le soutien de Freedom from Hunger, RCPB est en train de développer un réseau d'agents pour fournir des services de dépôt et de retrait à des groupes d'épargne dans les régions rurales du Burkina Faso. Il utilise sa propre technologie, Intercaisse. Des tests techniques réussis de la technologie ont été menées dans les zones du projet.

En utilisant des banques villageoises (BV) avec sa méthodologie Crédit avec Education, plusieurs de ses membres de BV ont signé pour devenir membres du groupe d'épargne géré par des agents communautaires dans le domaine. L'institution a plus de 90.000 nouveaux déposants depuis sa base de référence du projet, en Décembre 2014.

SOFIPE – BURKINA FASO

L'utilisation d'Airtel pour atteindre les épargnants ruraux

La mission de SOFIPE est de promouvoir le financement des micro- et petites entreprises au Burkina Faso à travers une gamme de produits et services financiers et non-financiers innovants. Grâce à MicroLead et avec l'appui de Freedom from Hunger, SOFIPE a créé des groupes d'épargne en vue de collecter l'épargne directement auprès des membres des groupes d'épargne. Le modèle de SOFIPE consiste à utiliser la plate-forme Airtel Money pour atteindre les groupes d'épargne ruraux et offrir des services d'épargne formels (dépôts et retraits).

Comme c'est souvent le cas quand il s'agit de la mobilisation de l'épargne, le plus grand défi de l'institution était le logiciel : trouver le bon logiciel et harmoniser leur SIG avec la plateforme Airtel Money. En outre, SOFIPE envisage d'utiliser des agents Airtel Money existants et recruter de nouveaux agents selon le besoin en utilisant leur statut de distributeur Airtel Money.

CRDB BANQUE BURUNDI

L'activité bancaire pendant une crise politique

Lorsque CRDB Bank a lancé un produit de microfinance du groupe par la banque Burundi, elle n'a pas prévu que les troubles politiques obligeront ses clients (et le portefeuille de prêts) à s'enfuir. Certains clients ont depuis rentré au Burundi et redémarré leurs petites entreprises. La CRDB Bank travaille pour les aider en fournissant davantage de prêts afin qu'ils puissent relancer leurs revenus. "Même ceux qui ont fui le pays et reviennent sans rien, ils peuvent payer uniquement ce qu'ils ont », explique Arnaud Rugema, responsable du développement commercial chez CRDB Bank. "Voilà ce qui est surprenant. Certaines personnes disparaissent, et vous ne les reverrez jamais. Mais si vous demandez à ceux qui reviennent de payer 10.000 par mois, et ils ne peuvent payer que 1000, Nous disons apportez-les. Et si vous voulez que nous restructurons le prêt et ajoutons un nouveau prêt, ils apprécient vraiment. Ils ne disparaissent pas. Ils viennent chez nous et disent : « J'ai ce problème. Mais peu importe ce que je ferai, je vais essayer de récupérer votre argent. " Cela nous donne le courage de continuer ". Cependant, Arnaud dit, qu'il est important de communiquer avec les clients sur une base quotidienne pour assurer le remboursement.

Maintenant, les groupes obtiennent de bons résultats, et la CRDB Bank est en train de poursuivre et d'étendre son activité vers d'autres marchés. À ce jour, le programme compte environ 150 clients et il est en pleine expansion sur d'autres marchés.

La CRDB Bank a initié la première tentative d'ouverture des services de microfinance à travers une banque commerciale au Burundi. Son principal objectif était d'attirer la population non bancarisée, principalement des femmes et des jeunes, en dépit de la conviction locale stipulant que seuls les hommes peuvent avoir des comptes bancaires. « Nous avons changé cela", explique Arnaud, « et à travers l'éducation financière que nous offrons, les gens ont compris que les femmes peuvent aussi avoir des comptes et les gérer comme les hommes (et même d'épargner plus que les hommes). » Environ les deux tiers de ses clients de la microfinance sont des femmes, ce que la banque considère l'une de ses plus grandes réalisations.

Crédit photo (au dessous) : CRDB

BASIX & PAMIGA – CAMEROUN (TSPS)

Deux PSTs coordonnent plusieurs institutions

L'équipe du PSTs, comprenant *BASIX Consulting and Training Services Ltd.* (Basix) et le *Participatory Microfinance Group for Africa* (Pamiga), fournit une assistance technique aux PSF partenaires au Cameroun.

BASIX, en collaboration avec PAMIGA, fournit des services de consultation à plusieurs FSF de MicroLead au Cameroun. Ses efforts l'an dernier, en dehors de fournir une assistance technique aux partenaires dans divers domaines thématiques, ont porté sur l'amélioration de la communication entre les membres de l'équipe et les partenaires, l'amélioration de la qualité de la documentation, et l'amélioration de la responsabilité des partenaires PSF.

Au début du projet, BASIX et PAMIGA se sont rendus compte que des visites fréquentes des consultants à court terme auraient un impact limité sur les PSF. Les consultants ont besoin d'une connaissance approfondie sur la singularité de chaque institution, et cela est difficile à acquérir dans une courte période, ce qui le rend difficile pour les partenaires d'assimiler l'assistance technique (AT). Les PST ont changé leur approche, et les membres de l'équipe PST de MLE passent maintenant plus de temps avec les institutions et fournissent une assistance technique (AT) continue. Les conseillers de l'association de microfinance, MIFED, sont impliqués dans la planification, la préparation et la fourniture de l'AT, en leur permettant de prendre le relais et continuer le support technique après le retrait de BASIX et PAMIGA. En prime, MIFED conservera l'expertise nécessaire pour soutenir d'autres membres de l'association qui ne font pas partie du projet MicroLead.

UCCGN – CAMEROUN

La microfinance dans l'adversité

Fondée en 2006, et autorisé en 2007 par le Ministère des finances, UCCGN opère dans deux régions du nord du Cameroun par 78 banques villageoises, avec plus de 633 groupes. En Décembre 2015, l'UCCGN a 39,478 membres actifs, qui reçoivent des services financiers tels que les prêts solidaires et individuels et l'épargne. Le réseau des banques villageoises est organisé en quatre regroupements. Grâce MicroLead, UCCGN a élaboré un plan d'épargne spécial pour les femmes, et elle a informatisé le SIG de leurs banques villageoises membres en Décembre 2014.

Malheureusement, la plupart des banques villageoises ont cessé de fonctionner, à cause des actions de Boko Haram dans le Cameroun "zone rouge". Malgré cela, l'UCCGN a atteint un taux de croissance annuel composé parmi ses épargnants volontaires de 26%.

(Crédit photo : UCCGN).

A3C – CAMEROUN

Amélioration des produits d'épargne

Au Cameroun, l'A3C a reçu sa licence du ministère des Finances (MINFI) en 2007 pour entreprendre l'intermédiation financière. En Octobre 2015, 86 banques villageoises étaient membres de l'A3C, avec un total de portée combiné de 51,636 membres actifs. Ces membres reçoivent des services financiers tels que les prêts solidaires et individuels, l'épargne et la micro-assurance. La plupart des membres des banque villageoises sont impliqués dans l'agriculture, en particulier dans le secteur du cacao.

Sous MicroLead, l'objectif du projet était la mise en place des systèmes financiers décentralisés dans les zones rurales pour faciliter durablement l'accès aux services financiers pour les populations mal desservies. À l'époque, la plupart de cette population été exclue des services financiers formels.

Avec l'aide de BASIX et PAMIGA, l'A3C a amélioré son produit d'épargne existant. Un des plus grands succès du projet a été l'augmentation de 34% dans le taux de croissance annuel composé d'épargnants volontaires. Le projet a également permis à l'A3C de moderniser son SIG, et d'informatiser les données des membres. En Décembre 2014, l'installation du logiciel, la validation des données, et la migration ont été achevés, et l'institution a été en mesure de générer des rapports automatisés, réduisant les erreurs humaines.

Cependant, A3C cite ses deux plus grands succès comme la promotion d'un produit d'épargne quotidienne et la création de son système SIG, bien que ce dernier reste un travail en cours. Comme c'est souvent le cas pour de nombreuses installations SIG, celle de l'A3C comporte toutefois sa part de défis, en particulier l'adoption du nouveau SIG par tout le personnel. Le renforcement des capacités techniques demeure une grande priorité.

CEC – CAMEROUN

La banque à distance par le biais de coopératives membres

Au Cameroun, la CEC est organisée comme une coopérative membre avec dix branches et 56,821 membres actifs. Grâce au programme MicroLead et au soutien de BASIX / PAMIGA, la CEC a commencé le déploiement de la banque à distance dans cinq branches après un essai pilote de six mois à sa branche Kribi en Avril 2015.

La CEC avait déjà une grande expérience dans l'utilisation des réseaux d'agents pour les collectes. La nouvelle banque à distance de l'institution pourrait atténuer un grand nombre des défis auxquels elle a été confrontée. Toutefois, pour mettre en œuvre cette solution front-office, leur technologie de back-office devrait changer. Avec le conseil de BASIX / PAMIGA, l'établissement a choisi un nouveau logiciel de SIG, qui leur a permis de mettre en place une application de la banque à distance pour une utilisation sur Smartphone et appareils POS. La CEC a recruté des agents mobiles pour ouvrir des comptes et recueillir des dépôts en utilisant ces appareils aux domiciles des clients. La gestion du réseau d'agent n'a pas toujours été facile, ainsi que l'acquisition de ressources matérielles pour leurs agents fixes et mobiles.

Toutefois, la CEC a persévéré. La phase pilote de la banque à distance a pris fin avec succès en Septembre 2015, et le déploiement du réseau a commencé en Décembre 2015. Le taux de croissance composé annuel d'épargnants de l'institution a été de 111%.

(Crédit photos: BASIX)

MIFED – CAMEROUN

Un PST nationale assiste des banques villageoises

La mission de MIFED consiste à initier, promouvoir et réaliser des activités de développement directes et indirectes, principalement dans le domaine de la microfinance au Cameroun et en Afrique, en mettant en place un réseau de banques villageoises au Cameroun.

MIFED travaille en tant que PST. Au sein du projet MicroLead, elle a réussi à développer sa capacité à assister le réseau des banques villageoises ainsi que d'autres catégories d'IMF. En Travaillant avec Basix et Pamiga, elle a participé à la mise en œuvre du projet MicroLead, en assistant les partenaires PSF dans l'accomplissement de leurs objectifs.

En raison de sa connaissance large du secteur de la microfinance dans le pays et son implication dans tous les domaines de l'assistance technique dans le cadre du projet MicroLead, MIFED est engagée dans la diffusion et le soutien des connaissances aux IMF, en capitalisant sur les acquis du projet de MicroLead au Cameroun.

Credit photo : BASIX

BUUSAA GONOFAA – ETHIOPIE

« Vous ne pouvez pas tout simplement vendre à ce segment de la même manière par laquelle les banques vendent. » Teshome Yohannes

Lorsque Buusaa Gonofaa a commencé à travailler avec MicroLead, l'IMF ne mobilisait pas l'épargne. Mais, « Les clients avaient besoin de ce service ... Pour nous, c'est aussi une source importante de financement » explique le PDG Teshome Yohannes.

Pour atteindre efficacement les clients d'épargne, Buusaa Gonofaa a introduit des collectes d'épargne à domicile orientées client en utilisant un système POS, et a mis à jour son SIG. Grâce à la technologie, l'épargne à domicile est abordable à l'IMF et permet aux clients d'économiser le coût de devoir quitter leur entreprise pour effectuer des dépôts.

Un Succès ? Vers Décembre 2015, 28% du portefeuille de prêts de BG a été financé par l'épargne. Dans environ trois ans, l'IMF a 67.000 épargnants, dont plus de 20.000 sont servis par des services quotidiens de collecte à domicile. Et à la surprise de la direction, l'IMF n'attire pas seulement les personnes non bancarisées avec ses services d'épargne. « Certaines personnes bancarisables choisissent maintenant d'épargner leur argent dans notre IMF en raison de leur intérêt pour notre mission sociale, » explique Tadesse Getachew.

Buusaa Gonofaa a appris que la compréhension du comportement d'épargne de son segment de marché à faible revenu est cruciale. Les motivations des clients pour épargner sont souvent déterminées plus par leurs objectifs d'épargne que leurs niveaux de revenu. Les clients d'épargne s'engagent à épargner régulièrement s'ils ont un objectif à atteindre avec leur épargne. Par conséquent, aider les clients à développer de tels objectifs est donc essentiel pour réussir la mobilisation de l'épargne.

WASASA – ETHIOPIE

Des Solutions de Back-end pour Fournir des Capacités de Front-end

Dans le cadre du projet MicroLead, Wasasa est devenu une institution de microfinance entièrement automatisée. La solution bancaire centrale de l'IMF est opérationnelle. Presque toutes ses branches sont en mesure de mettre à jour des données en temps réel - un défi critique avec plus de 85% du portefeuille de Wasasa dans les zones rurales où les infrastructures laissent à désirer. Wasasa est la première IMF éthiopienne à avoir ce type de centre de données. Pour l'instant, cette mise à niveau demeure une solution de back-office, mais c'est la première étape pour l'approfondissement du champ d'action à travers la banque mobile et / ou un système POS.

Lorsqu'une nouvelle technologie est introduite, cela peut souvent être plus difficile que prévu. Pour Wasasa, cela a nécessité des investissements secondaires imprévus sur le réseau et les infrastructures, ainsi que la formation du personnel sans connaissance préalable sur les ordinateurs personnels. Cependant, Wasasa a pu réussir ses défis, et elle a maintenant un système informatique stable et sophistiqué qui lui permettra de tirer parti de la technologie axée sur la clientèle future.

CARE GHANA – GHANA

Renforcer l'accès aux AVEC

Le projet MicroLead est un accord tripartite de trois ans entre le FENU, CARE et Fidelity Bank, qui vise à créer un accès aux 72.500 membres des AVEC totalement exclus basés dans la région nord du Ghana, et lier au moins 30.000 à des services financiers formels. CARE, en tant que prestataire de service technique, travaille avec six ONG locales pour former de nouveaux groupes ainsi qu'identifier, évaluer et retenir les groupes existants dans le projet. La prise en charge d'argent mobile de Fidelity et MTN avec les liaisons des AVEC grâce à l'utilisation de la technologie. En introduisant des procédures et des conditions d'ouverture de compte simplifiées, le programme a réduit considérablement les obstacles à l'inclusion financière, créant ainsi l'accès aux services financiers formels à autant d'AVEC que possible.

Mais il y avait une leçon retenue : Certains aspects de la liaison qui ont été déjà testé et qui ont fait leurs preuves dans certaines parties du pays ont échoué dans d'autres régions du pays.

Crédit photos : Fidelity Bank.

FIDELITY BANK – GHANA

Un modèle de convergence

Fidelity Bank, en partenariat avec Care International, travaille à étendre les services financiers aux pauvres des zones rurales du Ghana et surtout aux femmes. Sa stratégie ? La convergence des groupes d'AVEC et des membres. La banque a ciblé 1.200 groupes et 15.000 membres à converger vers la fin du projet MicroLead. À ce jour, la banque a étendu les services financiers modernes pour 300 groupes d'AVEC et 4.500 membres, avec un montant total de 80.000 GHS (20.000 USD) . Il s'agissait de clients initialement exclus des services financiers modernes.

« La plus grande surprise a été le fait que certains groupes avaient plus de 10.000 GHS (2.500 USD) dans leur compte », explique Eric Morttey, Directeur du soutien des opérations. « Et le niveau élevé d'engagement de la part des groupes de signer nos comptes nous a étonné parce que dès le début, nous craignions qu'ils soient hostiles au changement ? »

Leçons apprises ? Premièrement, il faut concevoir des produits sur mesure pour répondre aux besoins de la clientèle cible. Fidelity a initialement ouvert ses comptes bancaires standards pour les membres des AVEC, mais les caractéristiques de ces comptes n'étaient pas bien adaptées aux clients. Donc, Fidelity a dû créer des Comptes spéciales AVEC qui imitaient quelques-unes des caractéristiques du modèle de l'AVEC pour favoriser l'acceptation du produit. Deuxièmement, il faut utiliser des partenaires opérationnels comme agents bancaires. La banque a initialement mis en place des agents bancaires standard pour servir les groupes d'AVEC, mais parce que les comptes des AVEC n'ont entraîné aucun frais, les agents ne recevaient pas suffisamment de commission pour rester engagés dans les groupes d'AVEC mais les partenaires opérationnels ne confèrent pas une grande importance aux commissions perçues en tant qu'agents. Enfin, Fidelity a créé un lien entre sa plate-forme et MTN, ainsi, dans des endroits où il n'y a pas d'agents bancaires, les membres d'AVEC peuvent facilement envoyer de l'argent, via les agents d'argent mobile de MTN, à la banque et vice versa.

OPPORTUNITY INTERNATIONAL – GHANA

Un PST contribue à la transition d'une institution

Opportunity International a fourni une assistance technique aux Sinapi Aba au Ghana dans sa transition vers une institution d'épargne et de crédit. Le projet porte sur la transition de Sinapi Aba pour devenir une institution de dépôts, avec le financement et l'assistance technique fournie pour soutenir le déploiement réussi des produits d'épargnes. Le projet se penche également sur les changements institutionnels qui se déroulent à travers le processus de transition alors que Sinapi Aba se rebaptise elle-même en tant que leader du marché dans le secteur bancaire au Ghana, tout en gardant l'accent sur les femmes, en particulier les pauvres économiquement actives. Couplé avec un réseau d'agents, le projet a développé un compte d'épargne qui élimine les obstacles auxquels les femmes rurales sont confrontées lors de l'accès aux services financiers formels. Au cours de quatre ans, le projet était axé sur les besoins de Sinapi Aba concernant la technologie, la sécurité, les conversions des branches, et le renforcement des capacités du personnel. Mais la plus grande réussite du projet était probablement la nouvelle gamme de produits d'épargne développée spécifiquement pour répondre aux besoins liés à l'épargne des clients et de leurs familles. Cela n'a pas seulement élargie le champ d'action financier pour les produits de crédit existants, mais il a également apporté de nouveaux clients d'épargne.

Cependant, Sinapi Aba avait un objectif secondaire consistant à stimuler ses canaux de distribution du produit. En collaborant avec un entrepreneur, Sinapi Aba a développé un simple module d'SMS bancaire pour les téléphones mobiles. Ce module améliore l'aptitude des clients à visualiser leurs soldes et à effectuer des paiements, activer les e-alertes et notifications, les e-relevés, les alertes SMS, les mini relevés, les opérations de transfert de compte, la consultation du solde et les dépôts en espèces. Aujourd'hui, environ 100 clients utilisent le système, et tous les clients reçoivent au minimum des reçus électroniques pour leurs transactions. Introduire la banque mobile a été un processus lent, mais cette technologie va changer le paysage financier. Le prochain défi du projet sera la mise en place d'un réseau d'agents. Heureusement, la Banque centrale du Ghana a récemment adopté de nouvelles réglementations pour l'agence bancaire, ce qui rend la banque d'agent plus réalisable.

L'affectations des agents de crédit dans les travaux d'épargne est souvent un défi institutionnel. Toutefois, le processus se déroule bien à Sinapi Aba. "Ce fut une surprise et une leçon sur la façon dont l'institution a changé. En termes de mise au point, de RH et de renforcement des structures d'incitation autour de l'épargne, la transformation a été remarquable », explique Dana Lunberry de Opportunity International.

SINAPI ABA – GHANA

Atteindre le bas de la pyramide

En tant qu'ONG, Sinapi Aba avait toujours mis l'accent sur un service fourni à la base de la pyramide économique. Alors, quand elle a fait la transition vers une institution d'épargne et de crédit, elle a dû trouver une façon de continuer avec succès son expansion dans ce marché du côté de l'épargne.

La technologie a été la clé.

Avec l'aide de Opportunity International et MicroLead, l'institution a mis en place un système POS au service de leur équipe de la banque mobile pour fournir des services bancaires à domiciles. Sinapi Aba peut maintenant fournir des dépôts quotidiens, parfois aussi faibles que 1-2 Ghana Cedis, (l'équivalent de 25-50 USD). Le POS a éliminé l'élément de la fraude et la plupart des risques transactionnels. Maintenant, la clientèle totale servie par leurs services bancaires à domicile soutenues par POS est de plus de 120.000 à l'échelle nationale. Ces clients ont accumulé plus de 16 millions de Ghana Cedis (environ 4 millions de dollars USD). « Ce sont des épargnants qui épargnent moins d'un dollar par jour en moyenne, » dit Kwaku Acheampong de Sinapi Aba.

« Ainsi, vous pouvez imaginer l'impact. »

Cependant, pour que ce projet soit un succès, Sinapi Aba a également besoin de quelques solutions logicielles de «back office». Sinapia dispose de 47 branches, 25 situées dans les communautés rurales où l'infrastructure d'Internet est faible. Donc, en collaboration avec MicroLead, ils mettent en œuvre la solution NextBook, qui permet à ces branches hors ligne de mettre à jour leur statut de client et les détails des comptes au début de la journée, puis synchroniser avec le serveur principal à la fermeture des bureaux. Indirectement, cela a apporté ces communautés rurales en ligne, même si c'est pas en temps réel.

Grâce à la même initiative, Sinapi Aba a mis en place les services bancaires par téléphone cellulaire. Maintenant, leurs clients peuvent recevoir des alertes SMS et des mises à jour et vérifier leurs soldes. En plus, Sinapi Aba a récemment commencé à déployer la dernière pièce de leur puzzle de champ d'action bancaire rural - l'agence bancaire.

Crédit photo : Opportunity International

WOCCU LIBERIA

La revitalisation du système des coopératives de crédit

Le *World Council of Credit Unions* Le Conseil mondial des oopératives de crédit met en œuvre un programme MicroLead qui consiste à l'élargissement de l'accès à l'épargne et au financement, et l'amélioration des moyens de subsistance des ménages pauvre et à revenu faible. En Travaillant en partenariat avec le Liberia Credit Union National Association (LCUNA), Le Conseil Mondial modernise le système des coopératives de crédit du Libéria.

Dans le cadre du projet, le Conseil mondial a établi quatre coopératives régionales, il a achevé la construction de quatre sièges régionaux et il a rénové les sièges de la LCUNA qui ont été détruits pendant la guerre. Toutes les quatre coopératives de crédit sont des agents d'argent mobile et ont au moins deux points de services, qui sont capables d'enregistrer des utilisateurs et de recevoir et de distribuer de l'argent. Comme l'informatisation stabilise, WOCCU prévoit d'intégrer l'argent mobile dans le système bancaire central, permettant aux membres de sauvegarder et / ou retirer des fonds directement à partir de leurs téléphones. La configuration actuelle permet la demande de solde et des mini-relevés par le biais de messages texte.

En dépit de ses succès, le projet n'a pas été sans difficultés. L'équipe qui a conçu le projet a été contraint de démissionner juste avant le début du projet, et une fois sur le terrain au Libéria, WOCCU avait été amené à tout recommencer. En outre, il était prévu que les participants seraient payés pour assister à la formation - une chose qui n'a pas été incluse au budget. Par conséquent, pour réduire les coûts de formation et maximiser l'impact, WOCCU a formé les leaders d'opinion en premier. Ils ont à leur tour tendu la main aux membres de la Communauté, pour promouvoir le programme et sa capacité à permettre aux gens d'améliorer leur qualité de vie.

Crédit photo : WOCCU Liberia

WOMEN'S WORLD BANKING ET NBS BANK - MALAWI

L'épargne mobile destinée à la femme rurale

Avec l'assistance technique de Women's World Banking, NBS Bank, a introduit un produit d'épargne - Pafupi Savings - élargissant ainsi l'accès pour les personnes à faible revenu dans les zones rurales, en particulier les femmes précédemment non bancarisées. Pafupi Savings est un compte d'épargne mobile qui élimine les obstacles auxquels les femmes rurales sont confrontées lors de l'accès aux services financiers formels en utilisant les agences bancaires, la technologie mobile et le marketing communautaire. Maintenant, un agent de vente mobile (Bwenzi La Pafupi ou Pafupi Friend) va directement aux clients pour ouvrir le compte, en utilisant un processus d'ouverture de compte de sept minutes. Les clients peuvent effectuer des transactions grâce à des agents fixes - Bank Pafupi - situés là où ils vivent, ils peuvent épargner n'importe quel montant, et l'argent croît avec l'intérêt sans être réduit par des frais mensuels.

Ce fut un succès ? Après un essai pilote de huit mois, la banque décide de généraliser le produit d'épargne sur tout son réseau de branches en atteignant plus de 37.000 clients, dont 31% sont des femmes. La banque travaille également sur l'élargissement de son réseau d'agents et compte actuellement plus de 202 agents.

L'équipe attribue son succès à l'élaboration d'un argumentaire solide en faveur de l'utilisation du produit. Le Faite d'avoir des agents proches aux clients, un compte à prix abordable, et la facilité avec laquelle les clients peuvent déposer le montant qu'ils ont, a élargi le champ d'action dans leur marché cible.

Mais les nouveaux processus technologiques nécessitent des efforts considérables de la part de la NBS Bank. WWB dit : « En introduisant un tel produit avec de nouveaux processus technologiques, plusieurs parties prenantes de la NBS Bank sont alors impliqués. Le processus de gestion du changement a été long, et nous avions besoin d'engager les gens à différents niveaux. Nous avons engagé des gens à tous les niveaux - des agents de vente à la haute direction, en les formant et en les engageant pour la mise en œuvre des changements requis dans le produit. »

ACCU – MYANMAR

Introduisant l'épargne à un peuple méfiant

Dans les années 1970, les coopératives de crédit au Myanmar ont fait faillite et les membres ont perdu leur capital. Le souvenir de cette faillite a créé un manque de confiance dans le système coopératif. En dépit de cela, à travers le programme MicroLead, ACCU a réussi à établir 24 coopératives fondées sur l'épargne contrôlées par leurs membres.

Traditionnellement au Myanmar, les coopératives ciblaient les emprunteurs agricoles et se concentraient sur les prêts plutôt que s'entraider par le biais de l'épargne. Aujourd'hui, les coopératives d'épargne et de crédit (CCE) de l'ACCU offrent quatre types de programmes d'épargne et deux programmes de prêts adaptés aux besoins de leurs membres. Les prêts accordés aux membres proviennent de fonds générés par les programmes d'épargne.

ACCU fournit le seul programme de coopération au Myanmar qui offre des programmes d'éducation financière à ses membres. Ces programmes d'éducation financière ont inculqué des habitudes d'épargne à ses 9,746 membres de la coopérative, regroupant un total de 204 000 USD au 31 Décembre 2015.

Le recrutement des membres féminins dans les CCE s'est avérée assez facile. Toutefois, les membres féminins hésitent souvent à prendre des positions de leadership dans le conseil d'administration, ou même d'être membres du comité. Pour y remédier, l'ACCU a mis en place des politiques de genre et de développement, tels que la représentation des femmes au sein du conseil. Il a également fourni des modules de leadership féminin. À ce jour, sur les 24 CCE, 34% des membres du conseil d'administration et 70% des cadres sont des femmes.

Les leçons ? Une approche fondée sur l'épargne pour la réduction de la pauvreté à travers les coopératives d'épargne et de crédit peut être reproduite même dans les villages les plus reculés au Myanmar. Mais l'ACCU devait promouvoir l'épargne en tant que discipline en se concentrant sur ses avantages, non seulement pour les familles mais aussi pour les communautés. Il a également travaillé pour renforcer la capacité des CCE par la formation des dirigeants de coopératives et le personnel de gestion, et en mettant en place des politiques sur la gouvernance et l'organisation, la gestion financière, la gestion du crédit et de la gestion des ressources humaines.

ALLIANCE – MYANMAR (AMFIM/BASIX)

L'épargne dans un environnement en cour de démarrage

Fondée en 2014, Alliance est rapidement devenu un acteur éminent dans le secteur de la microfinance au Myanmar. Dans le cadre du projet MicroLead, l'IMF construire un système informatique robuste et explore d'autres canaux de distribution divers, en utilisant la technologie pour réduire les coûts de transaction et accroître la portée. À l'heure actuelle, Alliance sert 11.000 clients à travers 117 sites.

L'environnement réglementaire a eu un impact sur les opérations d'Alliance. La nouvelle directive du Myanmar sur le montant maximum de prêt est envisagée tout en écartant les prêts aux entreprises individuelles. En outre, un changement dans les règlements d'épargne a limité la capacité d'Alliance de fournir ce service financier critique.

Leçons apprises ? Dans un environnement en cour de démarrage, la formation et le perfectionnement du personnel est la clé. Cela est particulièrement vrai dans un pays comme le Myanmar, où le secteur de la microfinance est à ses débuts. Attirer des personnes expérimentées dans l'encadrement intermédiaire est donc un défi. Pour lutter contre cela, Alliance a accordé une grande priorité au renforcement des capacités et la rétention du personnel. De même, la sensibilisation des clients est également nécessaire. Pour cette raison, Alliance se concentre sur les programmes d'éducation financière pour ses clients.

Crédit photo (au-dessus): AMFIM/BASIX.

ASA – MYANMAR

Lorsque la microfinance est une idée neuve

Au Myanmar, ASA a pu atteindre tous ses objectifs avec MicroLead, en dépit d'un retard dans l'obtention d'une licence de microfinance pour démarrer les opérations des IFM. Le souci principal de l'IMF était de développer les capacités du personnel local. Dix-huit directeurs de branche ont reçu une formation, un coaching et un encadrement au cours des 15 derniers mois, dans un pays où le secteur de la microfinance est à ses balbutiements. À ce jour, il n'y a eu aucun défaut.

L'IMF a fait face à des défis importants dans ce marché nouvellement ouvert. Son marché cible est peu familier avec la microfinance, ce qui nécessite des campagnes de sensibilisation à la fois pour la microfinance et pour l'éducation financière. Pour la même raison, les nouveaux employés ont besoin de "formation de base" dans la microfinance. En outre, les politiques et les règlements de microfinance du Myanmar peuvent être exigeants. Par exemple, le gouvernement a récemment publié une circulaire stipulant que les IMF ne peuvent pas accepter plus de 10% d'épargne (à la fois obligatoires et volontaires) des emprunteurs au moment de déboursement du prêt. Et puisque ASA est une IMF de dépôts et une organisation d'épargne, cela représente un défi qui devra être abordée.

Crédit photo (dessous) : ASA

WOCCU RWANDA

Travailler avec les Coopératives d'Epargne et de Crédit (SACCO)

Au Rwanda, WOCCU travaille avec 90 des 416 Coopératives d'Épargne et de Crédit d'Umurenge (SACCO). La plus grande réussite de WOCCU avec le projet MicroLead a été de faciliter un accord entre le Gouvernement du Rwanda et FINTECH pour informatiser toute les 416 U-SACCO. Cela transformera la prestation de services financiers basée dans une branche en prestation de multi-branche, services bancaires mobiles (épargne, prêt, transfert), et services de paiement électronique. En outre, WOCCU a créé une base de données en ligne pour y abriter les données validées d'U-SACCO pour la migration dans le logiciel bancaire central ainsi que pour l'audit des SACCO. La base de données SQL en ligne est capable de: 1) gérer les détails des clients pour plus de 500.000 comptes et de partager des informations de compte en toute sécurité; 2) exécuter des scripts pour détecter des erreurs dans le numéro d'identification, les soldes, et la cohérence entre les comptes; 3) créer l'ouverture des bilans pour chaque SACCO basé sur un plan comptable créé par WOCCU; et 4) faciliter la migration des données d'une base à l'autre.

Au cours de la dernière année, le projet a augmenté l'accès financier aux 55,395 membres supplémentaires, et il a augmenté les dépôts d'épargne de 31% et a permis une augmentation du portefeuille de prêts de 16%. Le succès du projet peut être fondée sur son orientation centrée sur le client. Une enquête auprès de la clientèle des SACCO a conduit à la préparation de plans d'affaires qui comprenait de nouveaux produits pour répondre aux besoins des pauvres, ainsi que d'un programme d'éducation financière qui permet d'enrichir la sensibilisation sur les services financiers et les avantages qui en découlent pour 90 SACCO.

CARE TANZANIE/MWANGA COMMUNITY BANK

Alphabétisation et liaison

Dans le cadre du projet MicroLead, CARE Tanzanie travaille en partenariat avec Mwanga Community Bank Ltd (MCBL) pour accroître l'inclusion financière dans la région du Kilimandjaro. Elle soutient la MCBL pour offrir des nouveaux produits d'épargne à travers les AVEC. Du côté de la demande, CARE travaille sur l'augmentation du champ d'action des AVEC utilisant son réseau existant de formateurs communautaires (FC) et en nommant de nouveaux franchisés dans le cadre du projet. CARE renforce également la capacité de ces FC et ces franchisés de fournir des formations d'éducation financière et des formations de liaison financières aux AVEC et, finalement, de lier les AVEC matures à la MCBL.

Au cours de la dernière année, les plus grands succès du projet inclus la création de trois centres de services de la MCBL à Moshi, Hedaru et Same pour étendre le champ d'action, réduire les coûts de voyage du client, et réduire les risques de sécurité liés au transport d'argent. Le nombre de clients dans le programme est passé de 11.000 au début du programme en 2011 à 58.000 clients en Décembre 2015. Cette expansion de l'épargne a fait plus que d'augmenter la liquidité bancaire. Elle a également renforcé le savoir des IFF dans les communautés pauvres, et les groupes et les particuliers utilisent désormais leur porte-monnaie mobile pour envoyer de l'argent à la MCBL. Afin d'atteindre plus de clients en peu de temps, MLEP a mené des campagnes de liaison par lesquelles, de Juillet 2015 à Décembre 2015, MLEP a réussi à lier 309 AVEC à Mwanga Community Bank par rapport au Programme des années précédentes « Août 2013 - Juin 2015 » qui a réussi à lier 317 AVEC.

Crédit photo (au dessous) : CARE Tanzanie

EQUITY BANK - TANZANIE

Education financière pour les femmes

Equity Bank est la première banque inclusive en Afrique, coté en bourse à Nairobi et en Ouganda. Il est la plus grande banque dans la région en termes de clients, avec plus de 8 million de comptes. Près de 50 % de ces comptes se trouvent au Kenya, et Equity est aussi présente en Ouganda, l'RDC, le Sud Soudan, Rwanda et Tanzanie. La vision d'Equity est de promouvoir l'enrichissement socio-économique du peuple de l'Afrique et d'améliorer leurs vies et moyens de subsistance. Equity s'efforce de faciliter le développement social et économique en fournissant les services financiers modernes et inclusifs.

Equity Bank Tanzanie a récemment mis l'accent sur la formation pour les femmes micro-entrepreneurs, afin qu'elles puissent améliorer leurs activités quotidiennes et devenir plus innovatrices et plus rentables.

Ainsi que de faire en sorte que le programme soit stable et durable, les femmes formées par le partenaire de la banque, Trestle Group Foundation, sont chargées de conseiller et d'entrainer les futures femmes stagiaires soutenues par la banque. Par leur travail comme formatrices et « mentors », elles ont vu un élargissement du nombre des employés dans ce microentreprises.

Collins Mukangu, le chef des opérations chez Equity Bank Tanzanie, dit, « Apres avoir formé deux groupes à Mwanza, les femmes ont réussi à créer leur propre groupe. Elles ont commencé leur propre investissement avec l'établissement des étangs de pèche. Nous sommes entrées en scène seulement a le moment quand elles avaient besoin d'un crédit pour l'expansion de leur entreprise. »

« Nous pouvons donner du pouvoir à un grand pourcentage de notre société en les éduquant d'abord » dit Mukangu. « Cela simplifie la prestation de nos autres produits et services. »

Crédit photo : Equity Bank, Tanzania

MEDA – UGANDA

Relier les épargnants ruraux

Dans le cadre du projet MicroLead, MEDA, le PST pour UGAFODE, a mis l'accent sur la liaison des épargnants ruraux à l'institution financière. Leur travaux dans le projet et leur plus grands succès comprennent: (1) Le soutien d'UGAFODE dans sa transformation d'un établissement de crédit uniquement à une institution acceptant des micro-dépôts, (2) aider dans la recherche et le développement à la fois, d'un nouveau produit d'épargne, GroupSave, qui cibles des groupes d'épargne informels, et un nouveau canal de distribution, AirSave, qui permet aux clients de vérifier leur solde via leurs téléphones mobiles et de faire des dépôts et des retraits chez les agent d'argent mobile, (3) la formation du personnel sur les principes clés de la segmentation de la clientèle, l'engagement des clients, les programmes de motivation, la gestion de la performance et le marketing.

Leçons apprises ? Sur le plan institutionnel, l'expansion de l'épargne exige un changement dans les systèmes organisationnels et dans la culture. Par exemple, le personnel de la branche doit comprendre comment le marketing de l'épargne diffère du marketing du crédit, et l'importance de l'épargne pour l'institution. Et les stratégies de segmentation de la clientèle sont souvent aussi des nouveaux concepts pour le personnel du PSF. Les institutions peuvent avoir besoin d'un niveau élevé de soutien pour faire ces transformations.

Pour les clients, le pas vers la connaissance en mobile et l'utilisation du mobile peut aussi être un énorme pas, nécessitant une formation et des efforts supplémentaires.

Il y avait aussi des leçons concernant la technologie. Tout type de projet de convergence mobile doit absolument inclure une stratégie d'engagement d'agent si le réseau d'agents est exploité par un autre partenaire. Si les menus ne sont pas dans la langue locale, il doit y avoir un plan d'éducation robuste à fin que les membres du groupe d'épargne arrivent à comprendre comment effectuer des transactions et peuvent ainsi faire confiance au projet. Un accord sur le niveau de service, bien défini, avec l'agrégateur de réseau est un élément clé pour maintenir le déroulement du projet à temps et assurer que tous les éléments sont connectés. Enfin, il peut être préférable d'attendre jusqu'à ce que les mises à jour du SIG sont complètes avant d'introduire des mesures de performance, même si cela peut retarder le pilote.

UGAFODE - OUGANDA

La combinaison de la banque mobile et de l'épargne colléctive

En Ouganda, le projet MicroLead de UGAFODE combine l'introduction de la banque mobile et de l'épargne collective. UGAFODE a adopté une approche de partenariat pour l'épargne collective, qui consiste à trouver les Organisations Communautaires (OC) existantes et faciliter les convergences avec les agents de terrain (AT) ou avec les Prestataires de Services Privés (PSP).

UGAFODE a tiré profit de sa nouvelle chaîne de services bancaires mobiles pour atténuer l'un des plus grands défis auquel ces groupes font face: la caisse; Maintenant, des groupes ouvrent un compte, et les signataires peuvent gérer l'épargne au nom du groupe à travers UGAFODE. Les membres peuvent également ouvrir des comptes d'épargne individuels afin d'atteindre leurs objectifs personnels. Et lorsque le cycle de groupe se termine, dans les cas où tous les membres ont des comptes, tout dont UGAFODE a besoin est une instruction permanente de créditer les comptes individuels, de sorte que chaque membre peut accéder à son argent sur le canal mobile. Cela réduit le risque à la fois de stocker de l'argent dans une caisse et le risque au moment du déboursement, lorsque de grandes sommes d'argent peuvent être dans la salle.

La transformation d'une institution de crédit uniquement à une institution de dépôts a été un changement institutionnel majeur, et celui qui a influencé la révision de l'ensemble des descriptions de postes du personnel en mettant l'accent sur la mobilisation de l'épargne, explique Nathan Barigye, Directeur du Développement. « Le projet nous a mis également à un niveau où nous avons apprécié la nécessité de l'engagement des clients, pour établir une relation durable avec les clients dans le but de construire le portefeuille de dépôts. »

VOTRE MICROLEAD – LA TRANSITION DU 2015 A 2016

Donner la priorité à l'épargne

Dans le cadre du MicroLead, les partenaires PSF ont développé au total 25 nouveaux produits financiers, et sont en voie d'atteindre l'ensemble des objectifs MicroLead d'une augmentation de 450.000 déposants de bas revenus, dont au moins 50 % sont des femmes et 50 % habitent dans les zones rurales.

Dans le cas des PSF qui ciblent déjà les clients de bas revenus et dans les zones rurales, l'accent sur les services inclusifs a été renforcé, tandis que dans le cas des PSF traditionnels, les comptes d'épargne à faible solde maintenant occupent une place plus en vue dans des opérations stratégiques. Le degré d'avancement du projet et l'impact visible sur les PSF avait une corrélation directe avec des changements des visions stratégiques de ces PSF.

Les tendances actuelles :

- Relier les groupes d'épargne aux services digitaux c'est une option que les PSF continuent à rechercher. Ces PSF sont en train d'expérimenter avec des modelés divers pour mieux comprendre ce qui marche de manière plus efficace et plus effective.
- Les options pour le déploiement des réseaux d'agents sont toujours diverses. Trois possibilités poursuivis pas les PSF comprennent : 1) un réseau exclusif du PSF, mise en œuvre par le PSF, ou il n'y a pas d'agrégateur ou quand le PSF a la capacité interne de gérer son propre système (NBS) ; 2) la dépendance sur un réseau d'agents chez un ORM ou quand il y'a un operateur tiers / agrégateur (UGAFODE, MCB) ; 3) un modelé hybride, ou le PSF s'agisse de ses propres systèmes et les agents d'un ORM, comme dans le cas de Fidelity Bank.
- L'argent mobile reste toujours une tendance émergente, à la fois comme service à valeur ajoutée et comme une source de revenu.
- La question de l'inactivité des comptes est une problématique récurrente à mesure que les PSF apprennent l'importance du suivi et évaluation des taux d'activité des comptes, et comment encourager les clients à effectuer des transactions régulièrement.
- La gestion des agents est la prochaine frontière pour les PSF qui s'efforcent actuellement à utiliser les agences de services bancaires. Ces PSF doivent comprendre comment recruter, former, et suivre les agents. Ils doivent également soutenir, motiver, et intégrer ces agents dans leurs activités quotidiennes.
- L'amélioration des capacités financières des clients au travers l'éducation financière peut être un travail intensif et cher, sur tout pour les PSF qui ciblent les groupes d'épargne. Les PSF sont en train d'explorer des stratégies diverses pour fournir éducation financière et mobile.

NOTES: