



ETUDE DE CAS :

Amelioration Du Circuit De Distribution Des Services Des IMF Formelles : Partenariat Entre Les Tontiniers Ambulants Et Les SFD RAPPORT DEFINITIF

Juin 2018 - Projet Microlead « Guichets Mobiles De Microfinance Au Benin – G2MB »



Authors and Researchers:

- BOGNON Constant
- AFOUDA Telesphore
- DOGBE Afi Ehui

Table of Contents



4 Introduction



6 Bref Rappel Du Projet G2MB



9 Description De L'expérience



18 Capitalisation De L'expérience



23 Conclusion

Introduction

MicroLead est un programme de UNCDF qui a pour objectif d'accroître la capacité de fournisseurs de services financiers à piloter et lancer des produits et services durables, et plus spécifiquement des services d'épargne, qui soient accessibles et utilisés par des populations rurales à faibles revenus et tout particulièrement des femmes.

Au Bénin, les SFD qui, par leur approche d'intervention, sont relativement plus proches des populations que les banques, éprouvent des difficultés à étendre leurs activités aux populations pauvres tandis que les tontiniers ou banquiers ambulants parviennent, grâce à une approche de proximité qu'ils ont su développer, à collecter à moindre coût d'importantes sommes d'argent.

C'est fort de la réalité d'épargne béninoise que l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés (AP/SFD), en collaboration avec la Coopérative pour la Promotion de l'Épargne et du Crédit (CPEC), a initié le projet Guichets Mobiles de Microfinance au Bénin (G2MB).

Entre 2013 et 2017, le programme MicroLead de l'UNCDF, en partenariat avec la Fondation Mastercard, a soutenu le projet G2MB avec comme objectif l'amélioration du circuit de distribution des services des SFD à travers des partenariats avec des prestataires ambulants de collecte de l'épargne, afin que les services financiers offerts soient les plus proches possibles de la population.

La présente étude de cas vise à tirer, de l'expérience du projet "G2MB", des leçons qui permettront de comprendre

« comment atteindre durablement des populations rurales à faibles revenus avec des services de dépôt qui soient adaptés aux besoins des pauvres et des femmes en particulier ? »

Les leçons ainsi apprises seront diffusées aux fins d'étendre progressivement l'expérience aux autres SFD pour couvrir tout le territoire béninois.

Le rapport de l'étude de cas est structuré comme suit :

- Bref rappel du projet G2MB ;
- Description de l'expérience ;
- Capitalisation de l'expérience.

Bref Rappel Du Projet G2MB

Contexte et pertinence du projet G2MB

A côté du système financier formel qui ne concerne que les grandes organisations et les agents les plus solvables, s'est développée une finance informelle qui permet à l'ensemble de la population non bancarisée d'avoir accès aux services d'épargne et de crédit pour donc suppléer à la finance formelle dans certains milieux et pour certaines raisons. C'est ainsi qu'une grande partie de la population, aussi bien urbaine que rurale, se tourne vers le secteur financier informel car elle est exclue des réseaux institutionnels classiques.

Le secteur financier informel fournit différents services, notamment l'épargne et le crédit. La mobilisation de l'épargne informelle prend différentes formes dont les associations rotatives d'épargne et de crédit (la tontine mutuelle) et la collecte ambulante de tontine (la tontine commerciale)¹. Longtemps ignorées, ces pratiques tontinières existent pourtant depuis des décennies, et elles constituent un réservoir d'épargne important dans les pays en développement.

Les tontines permettent aux initiateurs et aux bénéficiaires de remplir différentes fonctions, notamment sociales (confiance, convivialité, proximité...), économiques (investissement, crédit...), commerciales (obtenir du crédit pour financer des AGR...), financières (placer ses revenus et gagner de bénéfices), entrepreneuriales (renforcement des capacités financières...). Elles désignent donc des pratiques d'épargne associées à l'esprit d'entraide et d'entreprise.



...presque chaque homme ou chaque femme de plus de dix-huit ans participerait à une tontine



Cette réalité tontinière béninoise ne date pas d'aujourd'hui. Pour LELART (1989), les résultats de plusieurs enquêtes des années antérieures montrent que les pratiques tontinières sont largement utilisées par la population du Bénin. Ainsi, une importante partie de l'épargne publique est largement mobilisée par le système financier informel.

Les banques ne réussissent donc pas à attirer un volume croissant de dépôts, ni même à étendre leurs activités. De même, les SFD qui sont reconnus comme institutions financières plus relativement proches des populations ont fait montre d'une faible capacité de mobilisation et de pénétration par rapport au système financier informel, notamment les tontiniers ambulants. L'efficacité du système financier informel repose sur des pratiques d'épargne associées à l'extrême proximité, la flexibilité du système, l'esprit d'entraide et d'entreprise.

¹ Pour Michel LELART (1989), les deux formes de tontines d'argent les plus répandues au Bénin sont la tontine mutuelle et la tontine commerciale

Caractère novateur du projet G2MB

Le caractère novateur du projet G2MB réside dans « l'utilisation des nouvelles technologies et de nouveaux canaux de distribution », basée sur un « partenariat informel-formel » entre deux concurrents qui conjuguent leurs moyens pour agir en synergie afin d'accroître la capacité des deux partenaires à fournir de services financiers durables et sécurisés, et plus spécifiquement des services d'épargne, qui soient accessibles et utilisés par des populations à faibles revenus des milieux ruraux et urbains et tout particulièrement par des femmes.

Objectifs du projet G2MB

De façon spécifique, il s'agit de :



ACCROÎTRE LE NIVEAU DE BANCARISATION



AMÉLIORER LA CAPACITÉ DE MOBILISATION DE L'ÉPARGNE DES SFD



ACCROÎTRE LE TAUX D'INCLUSION FINANCIÈRE

participer à l'assainissement du

SYSTÈME FINANCIER INFORMEL EN



RENFORÇANT LA SÉCURITÉ DE L'ÉPARGNE PUBLIQUE COLLECTÉE PAR LES TONTINIERS AMBULANTS



ADAPTER DE PLUS EN PLUS LES SERVICES D'ÉPARGNE DES SFD AUX BESOINS RÉELS DES POPULATIONS PAUVRES ET DES FEMMES EN PARTICULIERS



Description De L'expérience

La mise en place et la gestion du projet G2MB a été un processus à neuf (09) étapes : (i) la problématique, (ii) le choix et l'installation de la technologie adoptée, (iii) le développement d'un produit d'épargne (tontine individuelle), (iv) l'actualisation de la politique et des procédures de gestion, (v) la contractualisation du partenariat avec les tontiniers ambulants, (vi) la formation et l'équipement des tontiniers, (vii) le test du système, (viii) le déploiement des tontiniers sur le terrain et (ix) le suivi et l'évaluation du projet.

La description de l'expérience faite ici a tenu compte du processus de mise en place précisé ci-dessus, mais elle est organisée suivant les quatre (4) thématiques ci-après :

- Les moyens utilisés pour atteindre les populations rurales à faibles revenus ;
- Les services d'épargne offerts et leur pertinence ;
- La durabilité des moyens et des services développés ;
- La satisfaction des besoins des pauvres et des femmes en particulier.

Technologie et moyens utilisés

La mise en place et la gestion du projet G2MB a démarré par la clarification de la problématique avec l'analyse des besoins et la recherche des solutions. Ainsi, les difficultés rencontrées par les SFD pour accroître leur capacité de collecte d'épargne auprès des populations pauvres ainsi que celles liées à la sécurité de l'épargne collectée auprès de ces mêmes populations par les tontiniers ambulants informels ont été analysées pour proposer des approches de solutions.

Au regard des solutions retenues, le choix de technologie retenue et installée a été porté sur « CONNECTIS ». Il s'agit d'une plateforme qui permet à partir d'un téléphone portable équipé d'une application de collecte de données (KEBO) de se connecter à un serveur synchronisé au logiciel (PERFECTO). Il permet de réaliser à temps réel des opérations de collecte de fonds. Notre choix a été porté sur CONNECTIS parce que (1) le système est conçu par un béninois (accessibilité facile et à moindre coûts du service après-vente et des services techniques, de maintenance et d'extension de l'application) et (2) il est accessible sur des téléphones de basse de gamme.

Avec un téléphone mobile connecté au serveur, l'agent mobile de collecte d'épargne fait toutes les opérations qu'un guichetier fait avec un ordinateur notamment (1) l'enregistrement de client, (2) la création de compte et (3) les opérations de caisse. Les données sont téléchargées, vérifiées et importées automatiquement dans le logiciel de gestion PERFECTO. Elles sont ensuite stockées dans les propres serveurs du SFD et dans les normes requises en la matière.

La technologie choisie et les équipements utilisés sont présentés comme suit au regard de leur utilité :

Tableau 1:
Utilité de la technologie et des équipements choisis

Equipement/ technologie	Utilité
ALLIMO (kebo et m-file)	La collecte instantanément du terrain au bureau, le traitement, la diffusion électronique des données
Logiciel perfecto	La sécurité de l'épargne collectée
• Carnet de tontine • Kebo	La fourniture systématique et permanente d'informations aux clients sur les opérations effectuées sur leurs comptes
Fiche et carnet de tontine	La gestion comptable du retrait d'épargne
Formulaires	La gestion des opérations liées à d'autres produits et services offerts
Registre, fiche et carnet de tontine	Le suivi et le contrôle des opérations sur le terrain
Kebo	Le suivi et l'évaluation des tontiniers
Fiche	L'évaluation et l'appréciation de la base du paiement des rémunérations et diverses primes dues aux tontiniers
Logiciel perfecto	• La sauvegarde électronique des données • Le traitement, la mise à jour et le renvoi de • l'information sur le terrain
m-file	La consultation et l'archivage des données

Source : Projet G2MB

Figure 1:
Schéma du système de connexion



Services d'épargne offerts et leur pertinence

Les tontiniers ambulants informels collectent de l'épargne auprès des populations pauvres et doivent leur réussite à leur capacité d'adaptation qui permet de répondre aux multiples besoins réels d'épargne des populations. L'efficacité de leur approche est due notamment à (1) la proximité des services aux clients, (2) la présence du tontinier qui suscite une motivation contraignante à épargner, (3) la facilité de retrait d'épargne et d'obtention du solde, (4) la souplesse des formalités, (5) la petitesse des montants, (6) l'absence de file d'attente, (7) l'existence réelle d'importants besoins d'épargne, (8) le faible coût global relatif des opérations.

En dépit de cette efficacité, le système financier tontinier informel souffre entre autres de (i) l'absence d'autorisation d'exercice de l'activité (informalité), (ii) le risque élevé et multiple de sécurité de l'épargne, (iii) la limitation du volume d'affaires journalières.

Dans l'impossibilité de satisfaire les clients à ces conditions et face à la nécessité pour les SFD de changer de stratégie pour une forte mobilisation de l'épargne, le projet G2MB a opté pour un partenariat gagnant-gagnant avec les tontiniers ambulants.

Tenant compte des avantages et des inconvénients du système des tontiniers ambulants informels, le produit d'épargne développé est caractérisé par :

Tableau 2:
Caractéristique du produit d'épargne-tontine

Caractéristiques	Description
1. Nom du produit	Epargne-tontine
2. Cible	Les jeunes et les femmes commerçants installés dans les marchés Les jeunes et les femmes artisans installés dans des boutiques ou atelier Les jeunes et femmes exploitants agricoles de la zone d'intervention
3. Objectifs de l'épargne	Assurer la sécurité de l'épargne collectée Renforcer la capacité mobilisation de ressources
4. Conditions et pièces à fournir	Une fiche de contrat d'adhésion Un droit d'adhésion de 2.000 FCFA Une carte de membre de 2.000 FCFA Au moins une part sociale de 2.500 FCFA l'une Solde minimal d'ouverture : 100 FCFA Un numéro de téléphone personnel Une photo numérique prise à l'ouverture du compte Signature biométrique
5. Versement/ retrait d'épargne	Périodicité de versement : journalier Lieu de versement : lieu de travail et domicile de l'épargnant Lieu de retrait : domicile, lieu de travail de l'épargnant, guichet du SFD
6. Rémunération du service rendu	Première mise journalière sur 31
7. Facilités/ avantages obtenus	Economie de frais de transport, Gain du temps, Pas de perte d'épargne Information systématique au client par SMS de chaque opération et du solde actuel Avance sur tontine
8. Pénalités	Aucune pénalité n'est prévue

Source : Projet G2MB

Les manuels des procédures et autres outils de gestion ont été élaborés/actualisés pour la gestion du produit et l'utilisation de la technologie. Tous les formulaires d'opération clientèle de notre logiciel de gestion ont été reproduits dans l'application mobile. Les procédures de gestion du nouveau produit d'épargne ont été élaborées et celles de gestion de caisses ont été modifiées pour tenir compte de l'introduction de la nouvelle technologie.

Les documents élaborés/ actualisé comprennent le manuel de gestion de CONNECTIS, manuel de présentation du dispositif, manuel de formation des tontiniers et le document de traitement des données.

Durabilité des moyens et des services développés

L'approche adoptée celle du "faire-faire" qui a consisté à recruter sensibiliser et recruter les tontiniers ambulants informels pour travailler pour le compte d'un SFD à travers un partenariat gagnant-gagnant.

Pour aboutir à la contractualisation du partenariat avec les tontiniers ambulants, un processus de recrutement d'agents d'épargne a été lancé et a abouti à la sélection de dix-sept (17) agents répartis sur douze (12) points de service. Plusieurs séances de sensibilisation ont été tenues pour amener les tontiniers à comprendre le bien fondé et les enjeux du projet, les défis à relever et les avantages des parties prenantes. Ce processus de recrutement a été réalisé à travers une annonce invitation spontanée et une enquête.

Deux types de contrats ont été proposés : le contrat de stage et le contrat d'objectif. Ils se caractérisent comme suit :

Tableau 3:
Types de contrats de partenariat avec les tontiniers

Modalités du contrat	Type de contrats	
	Contrat de stage	Contrat d'objectif
Durée	3 mois renouvelable 1 fois	1 an renouvelable
Objectif	480.000 de commission sur 6 mois	160.000 de commission par mois
Rémunération mensuelle	• Salaire de base : 30 000 F.CFA • Prime de dépassement d'objectif: 0%	• Salaire de base : 60 025 F.CFA • Prime de dépassement d'objectif: 20% du salaire de base
Autres avantages mensuels	• Frais de connexion : 1 000 F.CFA • Frais de déplacement : 15 000 F.CFA • Entretien moto : 2 500 F.CFA • Prestation sociale non prévue	• Frais de connexion : 1 000 F.CFA • Frais de déplacement : 15 000 F.CFA • Entretien moto : 2 500 F.CFA • Prestation sociale garantie
Kit de matériel de travail	• 1 Sac • 1 Moto • 1 Registre et • 1 téléphone portable	• 1 Sac • 1 Moto • 1 Registre et • 1 téléphone portable

Source : Projet G2MB

Les deux types de contrats sont présentés aux tontiniers intéressés et sont ensuite invités à choisir le contrat qui l'intéresse. Le contrat le plus intéressant de la plupart des tontiniers est le contrat d'objectif qu'ils trouvent assez responsable et valorisant. Pour eux, ce contrat donne l'avantage spécifique d'un emploi sécurisé en plus de la possibilité d'acquisition de compétence offerte par les deux types de contrats. Après la signature du contrat, les tontiniers reçoivent une formation et l'équipement (1 Sac, 1 Moto, 1 Registre et 1 téléphone portable) nécessaire pour un travail efficace.

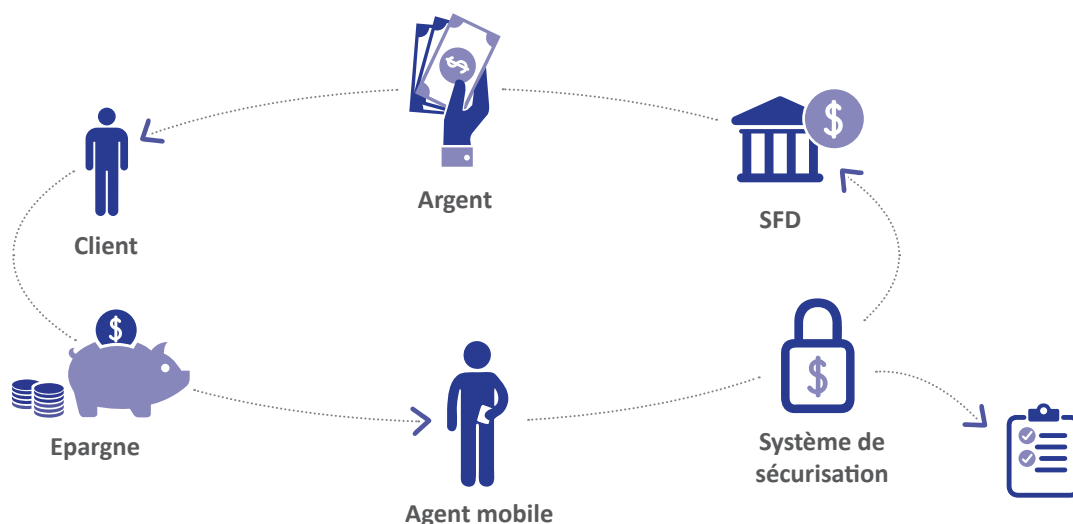
Une série de sessions de formation a été organisée au profit des tontiniers. Les sessions sont dirigées par les animateurs dans les locaux du SFD et sur site. Les modules développés sont : la présentation du SFD et de ses produits, l'éducation financière des clients, l'utilisation de l'application et la technique de collecte de la tontine.

Pour s'assurer la maîtrise de tous les contours de la technologie et des équipements choisis, le projet G2MB a opté pour le test du système avant son lancement à grande échelle. Le test a été concluant et les tontiniers ont été déployés sur le terrain pour collecter la tontine. L'opération doit sa réussite au fait que les tontiniers choisis sont ceux qui sont habitués à l'opération qu'ils réalisaient pour leur propre compte.

Un système de suivi et évaluation a été mis en place. Il consiste à suivre systématiquement les opérations et la position instantanée (via GPS) des tontiniers sur le terrain tout moment. Ce suivi systématique à distance est rendu possible par l'introduction de la technologie. Un réseau social est aussi créé pour susciter et faciliter des échanges entre les tontiniers et leurs superviseurs. Une fois par jour, une séance débriefing est organisée en vue de prendre les dispositions correctives qui s'imposent.

Le système se présente schématiquement comme suit :

Figure 2:
Fonctionnement général du système



Source : documentation du projet G2MB

Satisfaction des besoins des pauvres et des femmes en particulier

Les jeunes et en particulier les femmes qui sollicitent les services des tontiniers ambulants sont exposés au risque inhérent de perte de leur épargne.

L'expérience de collecte de tontine par un partenariat entre les SFD et les tontiniers ambulants a permis d'offrir aux populations pauvres la satisfaction de leurs besoins d'épargne tout en assurant la proximité des services et la sécurité tant recherchées.

L'évolution croissante de la clientèle et des dépôts témoigne de la satisfaction des clients :

Tableau 4:
Evolution de la clientèle et des dépôts collectés

	2014 TRIM2	2014 TRIM3	2014 TRIM4	2015 TRIM1	2015 TRIM2	2015 TRIM3	2015 TRIM4	2016 TRIM1	2016 TRIM2
PRODUIT	1				2				3
AGENT	2	4	10	10	10	20	25	50	50
CLIENT	217	150	74	649	1 284	2 547	5 051	10 017	19 867
COMPTE	349	365	715	1 118	2 558	4 385	7 516	12 883	22 082
REVENU MOY / AGENT	30 380	10 500	2 072	18 172	35 952	35 652	56 568	56 096	111 256
MONTANT COLLECTE	9 114 000	6 300 000	3 108 000	27 258 000	53 928 000	106 956 430	212 128 724	420 718 940	834 419 887
ENCOUR DES DEPOTS	2 931 600	3 066 000	6 006 000	9 391 200	21 487 200	36 831 210	63 132 377	108 215 209	185 491 691

Figure 3 :
Evolution du nombre d'agent et du revenu moyen par agents

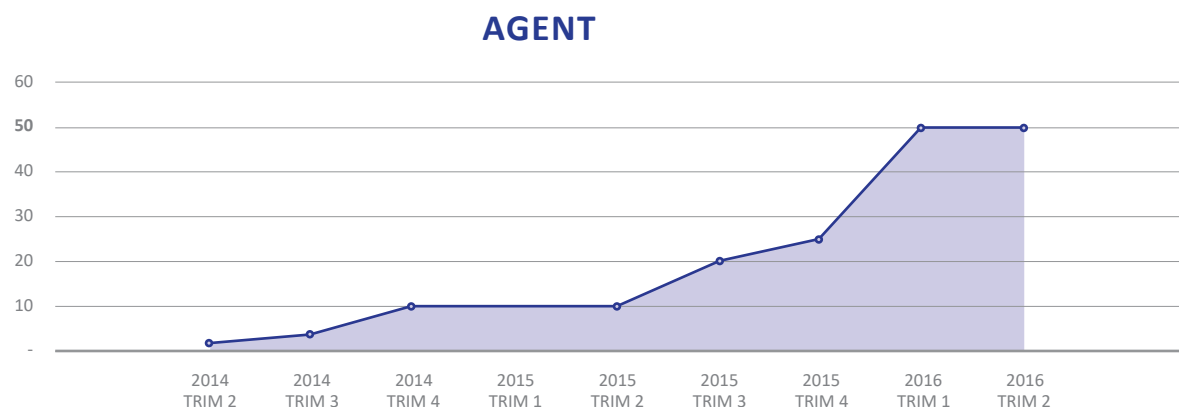


Figure 4:
Evolution du nombre d'agent et du revenu moyen par agents

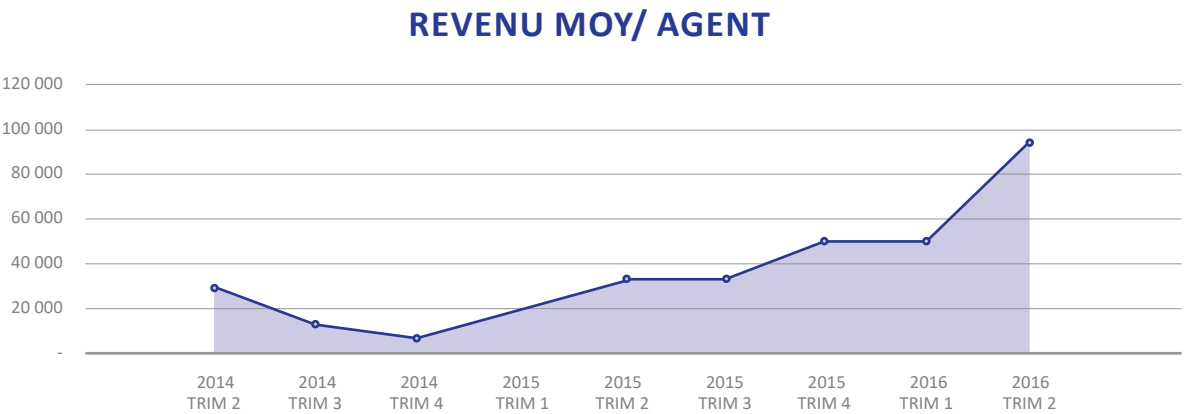


Figure 5:
Evolution du nombre de clients par le biais de Connectis

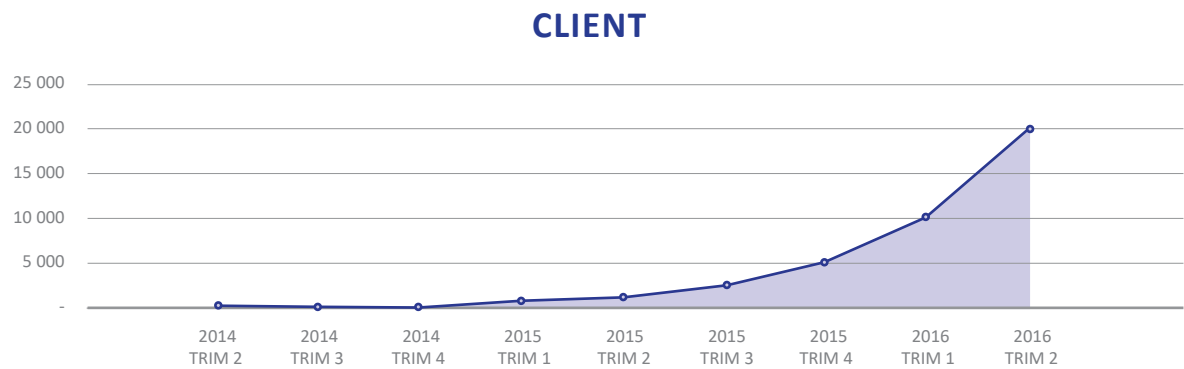
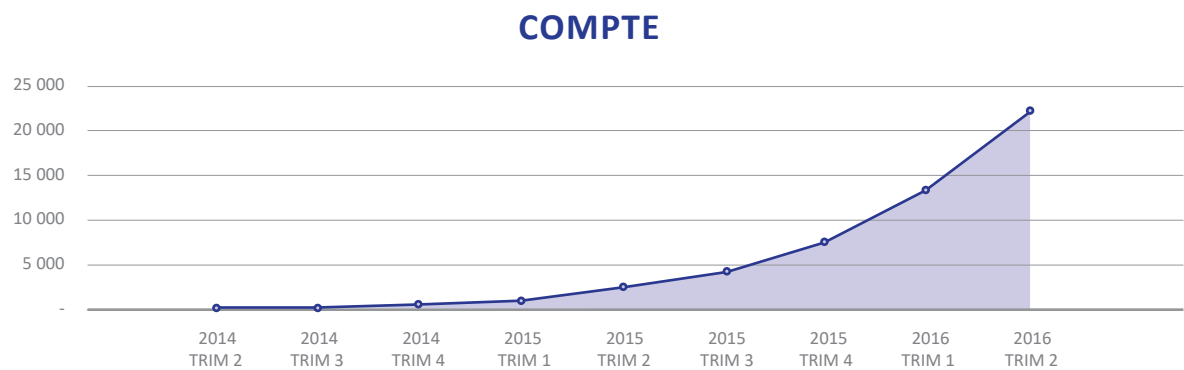


Figure 6:
Evolution du nombre de compte ouvert par le biais de Connectis



CAPITALISATION DE L'EXPERIENCE

Les importantes leçons à tirées du projet G2MB sont classées par principaux thèmes au nombre de quatre : (1) l'utilité et l'efficacité de la technologie utilisée, (2) la pérennité du système élaboré ou des services de dépôt offerts, (3) la satisfaction des bénéficiaires et (4) l'impact sur la vie des parties prenantes.

Utilité et efficacité de la technologie utilisée

Certains SFD au Bénin et au Togo ont expérimenté la collecte de tontine par la méthode manuelle traditionnelle (sans l'utilisation de la technologie numérique) en recrutant des tontiniers ambulants. Cet essai a été soldé par des détournements de fonds de la part des tontiniers recrutés par diverses manières dont :

- l'inscription de montants différents sur les cartes de tontine et les registres ;
- la non inscription des montants dans le registre et/ou sur la carte au cas où le client confie la garde de la carte au tontinier (ce qui est courant par ignorance) ;
- l'émission de carte fictive au nom d'un client en complicité avec ce dernier pour réclamer de retraits plus tard.

Sans l'utilisation de la nouvelle technologie numérique le risque de détournement de l'épargne collectée par les tontiniers ambulants informels est très élevé et inévitable.

L'utilité et l'efficacité de la technologie numérique (finance digitale) pour la collecte de l'épargne-tontine sont prouvées en ce sens que l'introduction de la technologie numérique permet d'assurer :

- la sécurité de l'épargne collectée ;
- la minimisation du risque de perte de l'épargne constatée fréquemment avec les banquiers ambulants indépendants par le décès, la fuite ou la faillite du tontinier ;
- l'accès à d'autres produits et services du SFD, en l'occurrence le crédit ;
- la réduction des coûts de transaction ;
- le renforcement de la capacité de mobilisation de l'épargne des SFD ;
- la mobilisation des ressources financières à moindre coût.

Cependant, une attention particulière est requise sur certains aspects pour renforcer la fiabilité de l'utilisation de la technologie numérique pour la réalisation des opérations. Il s'agit de s'assurer :

- d'une couverture de réseau internet de qualité (éviter une connexion peu ou pas fiable) pour une utilisation efficiente du téléphone portable ou des tablettes ;
- d'une parfaite synchronisation entre les différents composants (les applications et/ou le SIG) de la plateforme technologique utilisée ;
- du ciblage des zones de concentration des clients pour réduire les coûts de transactions en l'occurrence ceux liés au déplacement des collecteurs sur le terrain ;
- l'éducation de la clientèle à ce nouveau canal de distribution.

Pérennité du système élaboré ou des services de dépôt offerts

La finance digitale est l'avenir du secteur financier. C'est plus simple de se déplacer sans se charger d'argent avec les risques de perte et de vol sans oublier la contrainte de la limitation de la quantité d'argent transportable. Avec la finance digitale, toutes les opérations seront rendues possibles partout et même à des heures indues.

Le projet G2MB a réglé la contrainte de proximité relative qui se posait aux SFD par rapport aux tontiniers ambulants tout en apportant plus d'assurance pour la sécurité de l'épargne en comparaison au système informel.

L'évolution technologique améliore la couverture des réseaux GSM et la connexion à l'internet dans les milieux ruraux. De ce fait, l'accès aux services financiers digitaux sera possible grâce à des partenariats entre acteurs de l'économie des milieux urbains, périurbains et ruraux.

Satisfaction des bénéficiaires

Quelques propos tenus par les bénéficiaires pour exprimer leur satisfaction des services consommés.

Les cinq témoignages qui suivent illustrent la diversité des témoignages que nous avons recueillis auprès des bénéficiaires du projet G2MB.



J'apprécie beaucoup les tontiniers ambulants individuels parce qu'ils se déplacent vers nous et ce faisant ils nous incitent à la régularité pour le versement de la tontine. Mais, la seule difficulté réside dans la perte d'épargne quand ils disparaissent du jour au lendemain. Avec les SFD, nous avons l'assurance que notre épargne est sécurisée. Même en cas de perte de carte de tontine, la récupération de ses avoirs exactes est assurée

(Paulette AïNON, vendeuse de divers)



Avant, avec les tontiniers ambulants indépendants, il peut arriver par exemple que ton enfant, à qui tu confies tes affaires et au nom de qui tu cotises, prenne la carte de tontine pour retirer la cagnotte à ton insu ou ne cotise pas pendant quelques jours sans que tu ne saches, si tu ne fais pas un contrôle régulier. Ce que j'ai le plus apprécié ici est l'information automatique qui nous parvient suite à chaque opération réalisée pour nous confirmer le montant de l'opération et le solde de l'épargne. Donc, si tu es en voyage, tu peux contrôler systématiquement et régulièrement les opérations tontinières à ton absence

(Dovomè KOUDOUKPO, vendeuse de fruits)



La possibilité offerte d'accéder à d'autres services, en l'occurrence l'avance sur tontine et le crédit me soulage. C'est les principaux avantages qui me maintenaient avec les tontiniers ambulants indépendants, avantages qu'ils offrent à leurs anciens clients pour récompenser leur régularité et leur fidélité

(Justine Dossou, maîtresse coiffeuse).





Voyez-vous, tous les doigts de la main n'ont pas la même taille. Avec les tontiniers ambulants, les petits et les grands sont tous les bienvenus. Avec les montants de 100F, 150F, 200F voire 500F, les élèves, les apprentis, les gagne-petit (par exemple les servantes dans les buvettes et les domestiques) apprennent déjà à épargner.

S'assurer de la récupération de son épargne est capital. Avec un SFD, c'est plus sûr qu'avec les tontiniers individuels informels

(Odette DEGNINO, maître couturier brodeur).



Je suis client de l'institution depuis plus de 10 ans. J'épargne ce qui est nécessaire pour avoir un crédit. La partie d'épargne potentielle est conservée en nature (achat de biens patrimoniaux) ou déposée auprès des tontiniers ambulants indépendants car il est difficile, long et coûteux pour moi de me rendre à la caisse pour les retraits et dépôts d'épargne. Je préfère placer mes avoirs à proximité de mon lieu d'habitation malgré les risques au lieu de dépenser pour aller les déposer plus loin, en sécurité. Avec la possibilité d'épargner à proximité et en sécurité, j'ai pris trois cartes de tontine à la fois

(Sébastien ZOSSOU, maître menuisier).



Impact sur la vie des parties prenantes

L'impact du projet sur les parties prenantes est présenté ainsi qu'il suit :

L'impact sur l'institution de microfinance :

- Le développement/ amélioration de nouveaux produits ;
- L'accroissement du portefeuille de la clientèle par les nouveaux clients qui ont fait leur adhésion grâce au projet G2MB ;
- L'amélioration de la capacité financière du SFD par la mobilisation des ressources à moindre coût et l'accroissement du chiffre d'affaire ;
- La réalisation de l'inclusion financière ;
- Le renforcement de la confiance des populations pauvres déjà éprouvées par des prestataires financiers informels installés à dessein pour escroquer ces populations déjà pauvres ;
- Le renforcement du SIG offrant plus de la sécurité et de la lisibilité des opérations ;
- L'amélioration de la qualité du portefeuille de crédit par la facilité pour le client d'utiliser l'épargne pour le remboursement du crédit.
- Meilleure Visibilité dans les zones rurales
- Stabilité de trésorerie et accroissement de la trésorerie de 25%

L'impact sur les tontiniers recrutés :

- L'accès au nouveau métier ;
- L'emploi garanti ;
- Le renforcement des capacités de gestion comptable et financière par l'accès à la formation ;
- Une approche de gestion de la force de vente orientée sur l'objectif.
- Satisfaction des Agents

L'impact sur les clients :

- L'accès des populations aux services financiers grâce à la proximité et à l'introduction de la technologie numérique ;
- L'accroissement du niveau de vie des populations pauvres grâce à la réduction des coûts de transactions et la maîtrise du risque de perte d'épargne ;
- La sécurisation de l'épargne publique.
- Réduction des coûts indirects de transaction de l'ordre de 40%
- Accroissement de l'épargne moyenne de +10% par individu
- Taux de respect des échéances de prêt de 100%

Défis à relever

La plateforme et le modèle de CPEC est une phase expérimentale qui a fait ses preuves et qui a aussi montré ses faiblesses

Après la prise en compte des limites dans la réécriture du modèle technologique et méthodologique, il serait adéquat de développer une plateforme conjointe qui sera à la disposition de tous les SFD ceci

- Réduira la cavalerie des clients
- Accroîtra le taux d'inclusion financière
- Facilitera la production des données sur le secteur

Cette nouvelle plateforme sera conçue et mise régulièrement à jour de manière à assurer l'intégrité et l'identité commerciale des SFD et sera doté d'un système de production systématique des statistiques avec les derniers outils disponibles.

Conclusion

D'une façon générale, les populations pauvres ont des parents dans les grands centres urbains de leur pays ou à l'extérieur du pays. Ces personnes ont l'habitude de soutenir leurs parents restés aux villages en leur envoyant de l'argent.

Le transport d'espèces par un voyageur est le système le plus rudimentaire. D'autres systèmes plus élaborés donnent lieu uniquement à un mouvement virtuel de fonds dans la mesure où les acteurs (un dans le pays d'origine et l'autre à l'étranger) collectent et distribuent de l'argent dans leurs communautés respectives, et effectuent leur compensation, bien après, par différents circuits : c'est la finance digitale.

En effet, la finance digitale est l'avenir du secteur financier. Elle contribuera à une inclusion financière forte et efficiente et à l'atteinte des ODD. C'est ce qui justifie d'ailleurs la volonté du gouvernement béninois à œuvrer pour l'épanouissement du secteur et son alignement aux directives régionales en matière de finance inclusive.

La proximité tant recherchée des services financiers des SFD en œuvrant à leur installation dans des zones d'accès difficile peut trouver désormais une solution à moindre coût par l'externalisation des services et le transfert des risques sur le tiers par un partenariat gagnant-gagnant entre les institutions financières (banques et SFD) et des acteurs prestataires locaux.



ANNEXES

Guide d'entretien

1. L'étude de cas

- 1.1. Pourquoi avez-vous choisi ce thème pour l'étude de cas ?
- 1.2. Quels sont les aspects novateurs du projet que vous souhaitez valoriser par cette étude (innovation par rapport au secteur de la finance formelle, informelle et de la microfinance, au Bénin)?

2. La mise en place et gestion du projet

- 2.1. Quelles sont les motivations du projet ?
- 2.2. Quelles sont les différentes étapes du projet ?
- 2.3. Quelles sont les étapes que vous avez déjà franchi depuis le démarrage du projet jusqu'au 25 mars 2016 ?
- 2.4. Quelles sont les principales activités exécutées par étape franchie ?
- 2.5. Quelles sont les étapes suivantes et les activités prévues pour chacune de ces étapes ?
- 2.6. Quels sont les jalons (repères, empreintes) de chacune des étapes ?
- 2.7. Quels sont les nouveaux produits et services développés ou améliorés et offerts dans le cadre du projet ?
- 2.8. Quelles sont les activités réalisées dans le cadre du développement et du lancement des nouveaux produits et services du projet (étude de marché, étude de satisfaction, développement/amélioration de produits centrés sur les clients, canaux de distribution, test des produits et services...) ?

3. Le partenariat entre les tontiniers et la CPEC

- 3.1. Quels sont les stratégies et les moyens utilisés pour le recensement des tontiniers ?
- 3.2. Quels sont les stratégies et les moyens utilisés pour la sensibilisation des populations, d'une part, et des tontiniers d'autre part ?
- 3.3. Quelles sont les différentes formes de partenariats proposés aux tontiniers et les modalités de chacune d'elles ?
- 3.4. Quelles formes de partenariats ont-ils préférées et quelles sont les raisons de leur choix ?
- 3.5. Quelles leçons peut-on tirer de l'argumentaire utilisé par la CPEC/ALAFIA pour les convaincre ?
- 3.6. Quel est le contenu du contrat signé avec les tontiniers, contrats relatifs à chaque forme de partenariat retenu ?
- 3.7. Quelles sont les implications du partenariat choisi aussi bien pour la CPEC que pour les tontiniers (avantages, inconvénients, risques de conflits, risques financiers encourus, par rapports à la réglementation des SFD, juridiques...) ?
- 3.8. Quelles sont les thèmes des formations données dans le cadre du projet aux tontiniers, d'une part et aux clients d'autre part ?

4. La technologie et les équipements

- 4.1. Quelle est la technologie choisie et les équipements utilisés pour :
 - ✓ la collecte, le traitement, la diffusion électronique des données ;
 - ✓ la sauvegarde et l'archivage électronique des données ;
 - ✓ la sécurité de l'épargne collectée ;
 - ✓ la fourniture systématique et permanente d'informations aux clients sur les opérations effectuées sur leurs comptes ;
 - ✓ la gestion comptable du retrait d'épargne ;
 - ✓ la gestion des opérations liées à d'autres produits et services offerts (crédit par exemple...) ?

- ✓ le suivi et le contrôle des opérations sur le terrain ;
- ✓ le suivi et l'évaluation des tontiniers ;
- ✓ l'évaluation et l'appréciation de la base du paiement des rémunérations et diverses primes dues aux tontiniers.

- 4.2. Quelles sont les raisons du choix de la technologie et des équipements utilisés ?
- 4.3. Quel est le niveau d'intégration de la technologie choisie et des équipements utilisés avec le SIG existant ?
- 4.4. Comment assurez-vous la passerelle entre l'outil technologique choisie et les équipements utilisés avec les logiciels de gestion ou le SIG existant ?
- 4.5. Quelles sont les implications du projet sur la politique, les procédures, les méthodologies, le SIG, les outils de gestion existantes de la CPEC ?
- 4.6. Comment avez-vous procédé pour assurer l'harmonisation ou l'actualisation de ces différents documents et outils de gestion ?
- 4.7. Quels sont les rapports de sortie générés par la technologie et les outils utilisés ?
- 4.8. Lesquels de ces rapports sont édités par le tontinier ? Par la CPEC ?
- 4.9. Quel est le kit d'un tontinier pour la réalisation efficace de son travail ?

5. Les intérêts des parties prenantes

- 5.1. Quels sont les intérêts du CPEC dans le projet ?
- 5.2. Quels sont les intérêts des clients dans le projet ?
- 5.3. Quels sont les intérêts de l'AP/SFD dans le projet ?
- 5.4. Quels sont les intérêts du partenaire financier dans le projet ?

6. L'impact du projet (positif et négatif)

- 6.1. Quel est l'impact (positif et négatif) du projet sur les performances financières de la CPEC ?
- 6.2. Quel est l'impact (positif et négatif) du projet sur les performances sociales de la CPEC ?
- 6.3. Quel est l'impact (positif et négatif) du projet sur l'AP/SFD ?
- 6.4. Quel est l'impact (positif et négatif) du projet sur les tontiniers ?
- 6.5. Quel est l'impact (positif et négatif) du projet sur les clients ?
- 6.6. Quel est l'impact (positif et négatif) du projet sur les jeunes en particulier ?
- 6.7. Quel est l'impact (positif et négatif) du projet sur les femmes en particulier ?
- 6.8. Quel est l'impact (positif et négatif) du projet sur le secteur de la microfinance au Bénin ?

7. La capitalisation du projet

- 7.1. Quels sont les succès de l'expérience ?
- 7.2. Quels sont les échecs de l'expérience ?
- 7.3. Quels sont les aspects qui méritent d'être valorisés pour la capitalisation et la généralisation de l'expérience ?
- 7.4. Quelles sont les leçons apprises de la gestion du partenariat entre la CPEC et les tontiniers ?
- 7.5. Quels conseils pourriez-vous donner à d'autres SFD qui souhaitent réaliser le même projet ?

A PROPOS DE L'UNCDF

L'UNCDF facilite l'accès aux capitaux publics et privés par les populations les plus démunies dans les 47 pays les moins avancés du monde.

Dans le cadre de son mandat de fourniture de capitaux et d'instruments d'investissement, l'UNCDF offre des modèles de financement "last mile" qui permettent de débloquer les ressources publiques et privées, notamment au niveau national, afin de réduire la pauvreté et d'encourager le développement économique local. L'UNCDF s'appuie sur deux modèles de financement : l'inclusion financière, qui permet aux individus, aux ménages et aux petites entreprises de participer davantage à l'économie locale, en mettant à leur disposition les outils dont ils ont besoin pour sortir de la pauvreté et gérer leur situation financière ; et en montrant comment les investissements localisés – grâce à la décentralisation fiscale, au financement municipal novateur et au financement structuré de projets – qui contribuent au financement, public et privé, sous-tendant la croissance économique locale et le développement durable. En renforçant l'accessibilité financière des personnes pauvres au niveau des ménages, des petites entreprises, et au niveau des infrastructures locales, l'UNCDF contribue à l'objectif de développement durable 1 qui vise à éradiquer la pauvreté et de l'objectif 17 qui porte sur les moyens de mise en œuvre. En identifiant les segments du marché dans lesquels les modèles de financement novateurs peuvent foncièrement faciliter le financement au "last mile" et remédier à l'exclusion et aux inégalités d'accès, l'UNCDF soutient la réalisation de plusieurs des objectifs de développement durable.

A PROPOS DE MICROLEAD

MicroLead est une initiative mondiale de l'UNCDF qui pousse les fournisseurs de services financiers à développer, expérimenter et offrir à grande échelle les services d'épargne aux personnes à faibles revenus, aux populations rurales, en particulier aux femmes. Cette initiative a été lancée en 2008 avec le soutien de la Fondation Bill & Melinda Gates et a été élargie en 2011 avec l'appui de la Fondation Mastercard et LIFT Myanmar. Elle contribue aux objectifs de développement durable de l'ONU, en particulier l'ODD1 (éradiquer la pauvreté), ODD2 (éradiquer la faim, assurer la sécurité alimentaire et promouvoir l'agriculture durable) et l'ODD5 (assurer l'égalité des sexes et l'autonomisation économique des femmes), ainsi que l'agenda Financement pour le Développement de Addis-Abeba (mobilisation des ressources nationales).

MicroLead travaille avec un certain nombre de PSF et de Fournisseurs de Services Techniques (FST) à desservir les marchés ruraux à forte demande jusqu'à présent inexploités, en produits offerts à des prix raisonnables via les canaux de distribution parallèles comme les prestataires en milieu rural, les téléphones mobiles, les agents itinérants, les appareils de point de vente et la mise en réseau de groupes informels. Les produits sont offerts avec une éducation financière, de sorte qu'en dehors de l'accès à ceux-ci, les clients utilisent également des services de qualité.

Avec un accent particulier sur l'épargne, les femmes, les marchés ruraux, et la technologie, MicroLead est un programme axé sur la performance, qui appuie les partenariats visant à renforcer la capacité des institutions financières pour le pilotage et le déploiement de services financiers durables, en particulier l'épargne. Alors que le UNCDF déploie la prochaine phase de MicroLead, celui-ci continuera de se concentrer sur la facilitation de partenariats novateurs qui encouragent les PSF à atteindre les populations rurales éloignées, de s'appuyer sur les infrastructures financières numériques existantes et de mettre l'accent sur les produits axés sur le client. Pour plus d'informations, veuillez visiter www.uncdf.org/microlead. Suivez UNCDF MicroLead sur Twitter à @UNCDFMicroLead.

A PROPOS DE LA FOUNDATION MASTERCARD

La Fondation Mastercard travaille avec des organisations visionnaires pour fournir un accès élargi à l'éducation, à la formation et aux services financiers pour les personnes démunies, principalement en Afrique. En tant qu'une des plus grandes fondations privées, son travail est guidé par sa mission de faire progresser l'apprentissage et promouvoir l'insertion financière pour créer un monde inclusif et équitable. Basée à Toronto, au Canada, son indépendance a été établie par Mastercard dès sa création en 2006. Pour plus d'informations et pour vous inscrire au bulletin de la Fondation, s'il vous plaît visitez HYPERLINK "<http://www.mastercardfdn.org>" www.mastercardfdn.org. Suivez la Fondation à @MastercardFdn sur Twitter.

A PROPOS DE CONSORTIUM ALAFIA

Le Consortium Alafia est l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés (APSPD) du Bénin. Créé le 10 mars 2000 il regroupe quarante quatre (44) institutions et réseaux de microfinance agréés. L'organisation contribue à la défense des SFD membres et faciliter leur professionnalisation et leur développement, en renforçant continuellement leurs capacités à offrir des services au regard des meilleures pratiques d'une part, et d'autre part, en œuvrant pour l'amélioration de l'environnement juridique, économique et politique dans lequel ils évoluent.

A PROPOS DE CPEC

Créée en 1992, la Coopérative pour la Promotion de l'Epargne et du Crédit (CPEC), institution de microfinance appelée aujourd'hui Système Financier Décentralisé, est l'initiative des diplômés sans emplois et de déflatés d'anciennes sociétés d'Etat dissoutes. Première initiative privée de microfinance à avoir ouvert son capital social au public béninois.

MicroLead / UN Capital Development Fund

Two United Nations Plaza
26th Floor
New York, NY 10017
United States

☎ +1 212 906 6565
📠 +1 212 906 6479

🌐 www.uncdf.org/microlead
✉ pamela.eser@uncdf.org
🐦 @UNCDF #LDCsForward
#FinancialInclusion #LocalDev
📘 @UNCDFMicroLead