

DEVELOPPEMENT DE PRODUITS FLEXIBLES



**Série de Mise en oeuvre des Normes Universelles de
Gestion des Performances Sociales.**

**Intervenants du jour : Sylvestre Fonton HONVOU
Latif AMADOU, Directeur SIA N'SON MICROFINANCE, IMF du
Bénin**

07 avril 2016

Programme

- Etude de Normes de Protection des Clients des Normes Universelles de GPS: Développement de Produits Flexibles
- Présentée par
 - Sylvestre Fonton HONVOU
 - Latif AMADOU, Directeur SIA N' SON MICROFINANCE
- Discussion avec les participants

Il y a 19
normes,
organisées
selon six
dimensions.



Intégration des normes de certification de protection des clients de Smart Campaign dans les Normes Universelles



Dimension 1: aucune norme



Dimension 2: 3 normes



Dimension 3: 3 normes



Dimension 4: 21 normes



Dimension 5: aucune norme



Dimension 6: 3 normes



Développement de produit flexible

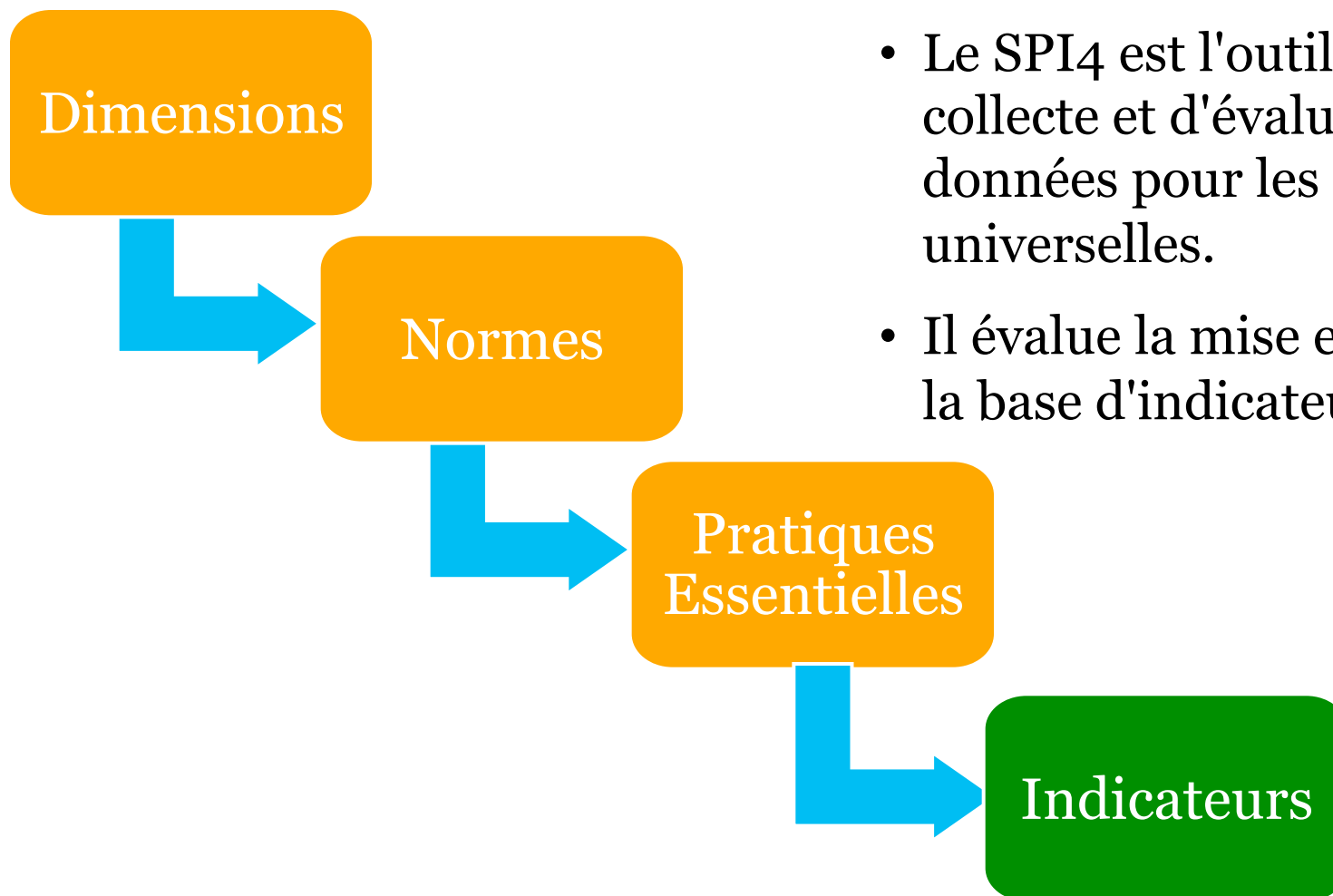
- **Trois (03) pratiques essentielles :**
 - 1 pratique au niveau de la norme 3a de la dimension 3
 - 2 pratiques au niveau de la norme 3b de la dimension 3

Développement de produits flexibles

Pratiques Essentielles

1. L'IF développe des produits adaptés aux besoins des clients et qui ne portent pas préjudice. (3b.1)
2. L'IF sollicite l'avis des clients pour le développement des produits et la distribution. (3a.1)
3. L'IF a des pratiques de ventes adéquates. (3b.5)

Rappel ! Utilisez l'outil SPI4 pour évaluer vos pratiques de GPS



- Le SPI4 est l'outil habituel de collecte et d'évaluation de données pour les normes universelles.
- Il évalue la mise en œuvre sur la base d'indicateurs.

Indicateurs SPI4 correspondant aux indicateurs des pratiques essentielles de Développement de produits flexibles.

Standard	3 a	L'institution comprend les besoins et préférences des différents types de clients.
EP	3 a 1	L'institution sollicite l'avis des clients pour le développement des produits et la distribution. (Norme de protection des clients 1.2)
Indicator	3 a 1 1	L'institution conduit des études de marché au moins une fois par an, ou en continu, concernant:
Detail	3 a 1 1 1	Les caractéristiques de la clientèle cible
Detail	3 a 1 1 2	Les besoins / préférences pour les produits
Detail	3 a 1 1 3	Les besoins / préférences pour les canaux de distribution
Detail	3 a 1 1 4	Les obstacles potentiels à l'accès aux produits
Indicator	3 a 1 2	L'institution analyse les résultats d'études de marché en fonction des caractéristiques des clients.
Indicator	3 a 1 3	Pour les institutions avec des produits d'assurance, l'institution suit non seulement la couverture mais aussi les réclamations des clients, en fonction des caractéristiques des clients.
Indicator	3 a 1 4	L'institution tient compte de l'avis des clients pour développer et améliorer ses produits (l'avis des clients peut être collecté de façon informelle).

Une feuille de route vers de meilleures pratiques



- **Apprendre** — Lire le manuel des normes universelles
- **Évaluer** — Utiliser le SPI4 pour réaliser un audit social
- **Planifier** — Créer un plan d'action
- **Mettre en œuvre** — Améliorer les pratiques prioritaires du plan d'action
- **Rapporter** — Montrer vos résultats aux parties prenantes internes ou externes.

Programme

- Etude de Normes de Protection des Clients des Normes Universelles de GPS: Mécanismes de Résolution des Plaintes
- Entretien avec Monsieur Latif AMADOU, Directeur de SIA N' SON MICROFINANCE, une IMF du Bénin
- Discussion avec les participants

Rencontrez votre animateur !



Nom: Latif AMADOU

Titre: Directeur

Organisation : SIA N' SON MICROFINANCE

Courriel: latifamadou@hotmail.fr



Vision, Mission, Clientèle Cible et Produits

Vision

Voir émerger une société dans laquelle les différentes couches sociales ont un accès équitable aux services financiers sociaux.

Mission

Faciliter aux couches défavorisées, l'accès aux services financiers et sociaux de qualité en vue d'améliorer de façon durable leurs conditions de vie.

Valeurs

L'honnêteté, La transparence, La responsabilité sociale, Le professionnalisme, L'innovation.

Cibles:

Elle est essentiellement constituée de ménages pauvres en général et ceux des femmes en particulier vivant surtout en milieu rural, mais aussi en milieu péri urbain. Il s'agit aussi de bénéficiaires souvent organisées en groupements féminins (15 à 50 pers) ou en groupes de solidarité (3 à 5 pers).

Produits et Services

Epargne, Crédit, appui-conseil

Quelques indicateurs de performance

ELEMENTS	31/12/2015
Emprunteurs actifs	55 651
Epargnants	78 855
Productivité par agent	572
Nombre de crédit	55 651
Nombre de crédit en cours	55 651
PAR 90 jours	10,8%
Autosuffisance opérationnelle	131%
Autosuffisance financière	-
Nombre d'agence	09
Effectif du personnel	129
Nombre de clients femmes	41 255

Engagement à la GPS

- Fournir de façon durable des services à un nombre croissant de personnes défavorisées et exclues de sa zone d'intervention ;
- Améliorer la qualité et la pertinence des services financiers en évaluant les besoins des clients ;
- Augmenter le capital social, le patrimoine, le revenu des clients et leur accès aux services ;
- Réduire la vulnérabilité des clients ;
- Améliorer la responsabilité sociale de SIA N'SON MF envers les clients, les employés et les communautés.

Expériences de SIANSON Microfinance dans la mise en pratiques de Développement de Produits Flexibles

1. L'IF développe des produits adaptés aux besoins des clients et qui ne portent pas préjudice (4b.1).

- Offre de produits basée sur les principales caractéristiques: exercice en groupe ou en groupement d'activités génératrices de revenus, absence de garanties matérielles et financières
- Offre de produits de crédits basés sur la méthodologie de caution solidaires pour les femmes
- Offre de produits spécifiques aux agriculteurs, aux artisans, aux PME, aux néo entrepreneurs etc grâce à des partenariats avec différentes structures privées comme publiques.

Expériences de SIANSON Microfinance dans la mise en pratiques de Développement de Produits Flexibles

1. L'IF développe des produits adaptés aux besoins des clients et qui ne portent pas préjudice (3b.1).

- Quelques exemples:

- ✓ Dans le domaine agricole par exemple, en partenariat avec une compagnie d'assurance agricole dénommée « AMAB », certains producteurs de maïs ayant bénéficié de crédit in fine sur 08 mois, ont souhaité à l'occasion de l'évaluation de la campagne écoulée, que la durée de remboursement du crédit de la campagne suivante soit de 10 mois. Ce que avons étudié au sein de l'institution et une décision a été prise de leur accorder désormais le crédit sur cette nouvelle durée de 10 mois.
- ✓ Par rapport au recouvrement des impayés, certains clients en difficulté avérée, bénéficient souvent de la révision de leur échéancier pour tenir compte de leur nouvelle capacité de remboursement, et ce, conformément aux politiques et procédures de crédit en vigueur.

Expériences de SIANSON Microfinance dans la mise en pratiques de Développement de Produits Flexibles

1. L'IF développe des produits adaptés aux besoins des clients et qui ne portent pas préjudice (3b.1).

- Dans le domaine de l'épargne, des agents collecteurs de tontine sont recrutés et déployés sur le terrain. Ils collectent la tontine auprès des clients là où ils se trouvent (marchés, domiciles, ateliers, etc.).
- Cette collecte de tontine journalière permet à beaucoup de ne plus trop se gêner (plus de déplacement vers SIANSON) avant d'épargner et aussi pour ceux qui le désirent de payer à temps leur échéance sans grande difficulté.
- Pour les garanties financières, en cas de difficultés avérées, nous les aidons à solder leur crédit par l'épargne.

Expériences de SIANSON Microfinance dans la mise en pratiques de Développement de Produits Flexibles

2. L'IF sollicite l'avis des clients pour le développement des produits et la distribution. (3a.1)

- Etudes de marché obligatoire avant développement des offres de services aux clients
- Diversification des produits et distribution de ces produits à travers une stratégie de proximité sont basées sur les résultats des études de marché
- Résultats d'enquête de satisfaction : « **97% des clients affirment que les produits de SIA N'SON Microfinance satisfont leurs attentes** ».

Expériences de SIANSON Microfinance dans la mise en pratiques de Développement de Produits Flexibles

3. L'IF a des pratiques de ventes adéquates (3b.5)

- Existence de code de déontologie qui proscrit et punit le harcèlement, les ventes forcées, les pratiques de recouvrement inappropriées.
- Procédures claires sur le processus de sélection des clients avec des outils de communication en langues locales comprises par les clients.

Effets de la flexibilité sur le SIG

- SIG offre des possibilités de prendre en compte les changements intervenus dans les conditions et termes des contrats avec les clients.
- Rapports de performances produits à temps et couvre de manière exhaustive toutes les activités.
- Aucune information n'est omise ou dissimulée

Effets sur la réalisation des prévisions de revenus et d'activités

- Les objectifs du Plan d'Affaires sont globalement atteints ;
- Des ressources financières sont mobilisées et permettent d'impacter un grand nombre de clients;
- Le portefeuille s'est diversifié considérablement avec une large gamme de produits de crédits et d'épargne à la disposition des clients

Avantages et bénéfices pour SIANSON MICROFINANCE

- Résultats sont excédentaires sur plus de cinq ans successivement;
- Les fonds propres se consolident;
- L'effectif du personnel s'est accru;
- Le professionnalisme des agents s'accroît;

Avantages et bénéfices pour les Clients

- Augmentation du niveau de revenus
- Contribution aux charges du ménage
- Facilité à saisir des opportunités économiques et gérer efficacement les imprévus.



Conseils aux IMF:

Toujours viser un plus grand
professionnalisme dans le secteur

Programme

- Etude de Normes de Protection des Clients des Normes Universelles de GPS: Mécanismes de Résolution des Plaintes
 - Entretien avec Monsieur Latif AMADOU, Directeur de SIANSON MICROFINANCE, une IMF du Bénin
- Discussion avec les participants



Passer à l'Action : utilisez le Guide de mise en œuvre !

Les Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale

Un Guide de Mise en Oeuvre

Auteure principale: Leah Wardle

- Téléchargez le guide ici :
[http://sptf.info/images/usspm%20impl%20guide french dec%202014.docx](http://sptf.info/images/usspm%20impl%20guide%20french%20dec%202014.docx)

Passez à l'Action : utilisez le centre de ressources!

Ressources ***en français***

- Consultez le centre de ressources ici notamment les ressources en français
<http://sptf.info/ressources/resource-center/?view=resourcecentercategory&id=7>

Où trouver plus d'informations :

- Le guide des Normes Universelles de GPS:
[http://sptf.info/images/usspm%20impl%20guide french dec%202014.docx](http://sptf.info/images/usspm%20impl%20guide%20french%20dec%202014.docx)
- L'outil d'audit social SPI4 :
<http://cerise-spi4.squarespace.com>
- La présentation et l'enregistrement de la séance d'aujourd'hui :
<http://sptf.info/online-trainings/la-mise-en-oeuvre-des-nugps>
- Le centre de ressources SPTF :
<http://www.sptf.info/spmstandards/standards-resource-library>

Je vous remercie pour votre
participation !



Rejoignez-nous le mois prochain

Mai 2016, pour une discussion sur
Tarification transparente