



ATELIER RÉGIONAL SUR LA DIGITALISATION DES PAIEMENTS AU SEIN DE L'UEMOA

Session 3 :

Contribution de la digitalisation des SFD au renforcement de l'inclusion financière

Par Mamadou Lamine GUEYE

Directeur Général de CAURIE MICROFINANCE, Sénégal



SOMMAIRE

1

PRÉSENTATION DE CAURIE MICROFINANCE

2

STRATÉGIE DE DIGITALISATION

3

RÉSULTATS ET IMPACTS

4

DIFFICULTÉS

5

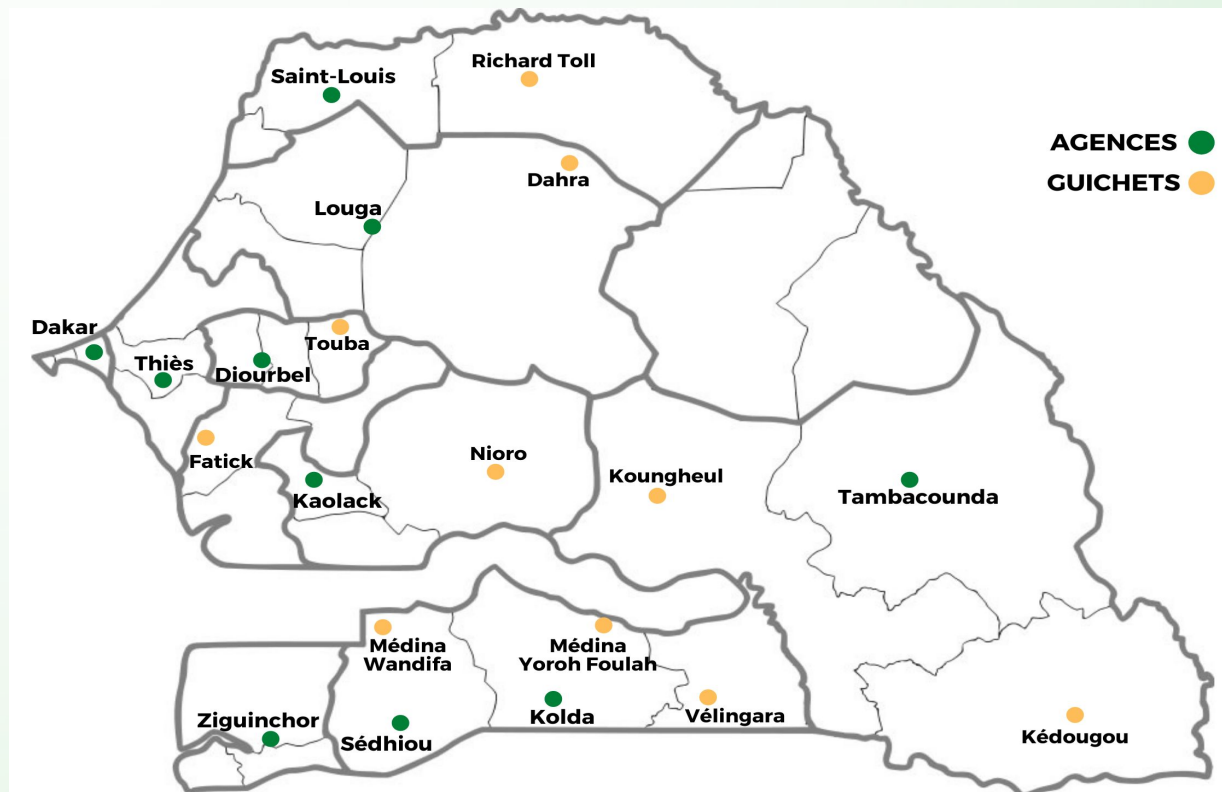
PERSPECTIVES



PRESENTATION DE CAURIE MICROFINANCE

Coopérative Autonome pour le Renforcement des Initiatives Economiques par la Micro Finance (CAURIE MF)

- **Coopérative d'Epargne et de Crédit** créée le 01 Octobre 2005
- **Clientèle** : 142 700 (dont 96% femmes, 19490 Individus, 1328 Entreprises, 7440 BV)
- **Encours Epargne** : 7,760 Milliards



10 Agences, 10 Guichets rattachés

Nombre d'Employés : 200

31 décembre 2022



Engagée pour le bien-être des populations

1. Objectifs et Pré-requis

Objectifs

- Pérenniser l'institution en réduisant les coûts opérationnels
- Mobiliser plus d'épargne
- Plus de proximité avec les clients
- Gagner en efficacité et en performance
- Diversifier et innover l'offre de produits et services
- Atteindre plus de clients et fidéliser la clientèle existante

Pré-requis

- Adaptation du SIG
- Centralisation de la base de données et mise en cloud
- Adhésion des dirigeants,
- Engagement de la direction générale et implication du personnel
- Renforcement de capacités en finance digitale des cadres
- Acquisition de solutions digitales et de matériels informatiques adaptés



STRATEGIE DE DIGITALISATION

2. Les étapes (Digitalisation des Produits et services)

La mise en œuvre du projet de finance digitale à CAURIE-MF s'est déroulée en plusieurs grandes phases qui se suivent et se complètent selon une démarche cohérente.



Digitalisation des opérations de BV

- Numérisation de la méthodologie BV
- Utilisation de tablettes pour transaction en tps réel à partir du terrain



Bank to Wallet

- Couplage de compte CAURIE avec compte Orange Money
- Dépôt (W2B)
- Retrait (B2W)
- Consultation de solde compte Epargne



Collecte Mobile d'Épargne

- Adhésion de clients
- Collecte journalière d'épargne
- Crédit express



Agency Banking

- Plateforme web banking
- Application Mobile
- Réseau d'agents (en test)



3. Les étapes (Digitalisation des processus)

La digitalisation des produits et services doit impérativement s'accompagner d'une réingénierie des processus tels que l'ouverture de comptes, la mise en place de crédit, le suivi et le recouvrement et même la gestion des ressources humaines.

Une amélioration de l'ouverture de compte

En dehors des guichets, nos agents de crédit munis de tablettes peuvent ouvrir des comptes

Une nouvelle expérience d'ouverture de comptes par l'enregistrement de prospects

Agents collecteurs avec POS
Agents Partenaires
Clients via une Application mobile et web

Numérisation du processus du crédit

Avec la tablette et une application mobile, les agents de crédit peuvent enregistrer les informations sur l'activités du client et instruire les demandes de crédit sans bcp de papiers (YAPU Mobile)
La numérisation du processus de décision est en cours

Digitalisation de la gestion RH

Gestion des performances du personnel et du système de calcul de primes du personnel
Gestion administrative par un espace numérique pour chaque employé (congrés, missions, formations, bulletins)



4. Les défis

Pour mener à bien le projet de digitalisation, plusieurs défis ont été relevés et il en reste encore beaucoup d'autres du fait que nous sommes toujours dans le processus de transformation digitale.

En phase avec la stratégie :
Inscription dans le PSD
2015-2019 et reconduit dans
celui 2020-2024

Engagement des dirigeants :
Directeur Général,
Administrateurs

**Compréhension des enjeux et
appropriation du projet par
toutes les parties prenantes**

Système d'Information à jour
et évolutif.
Centralisation des Bases de
données avec une bonne
connectivité et disponibilité

Personnel formé:
Implémentation réussie des
pilotes.

Mobilisation du budget
nécessaire avec l'appui de
partenaires.



RÉSULTATS ET IMPACTS

CAURIE MF

- Gains de temps pendant les réunions de Bancs Villageois
- Réduction du nombre d'erreurs sur les traitements de données (+95%)
- Réduction des coûts opérationnels (moins de papier et d'encre utilisés)
- Allègement des tâches des agents de crédit et caissières (Plus de temps pour d'autres tâches et la famille)
- Détection plus faciles des fraudes
- Plus de clients (+180% -> 2018 - 2022) et plus d'épargne mobilisée (+35% -> 2018 - 2022)
- Innovation / leadership / Image

CLIENTS

- Transactions plus faciles et plus rapides (B2W, Agents partenaires, Agents collecteurs)
- Gains de temps et plus d'opportunités d'affaires
- Données et transactions sécurisées (traçabilité, sms d'alerte)
- Plus large gamme de produits et services
- Proximité et accessibilité
- Confiance renforcée



Gaaw, Yomb, Jege te Woor □ **Rapide, facile, proche et sécurisé**

NOS CANAUX DE DISTRIBUTION

Agence / Guichets – A la caisse

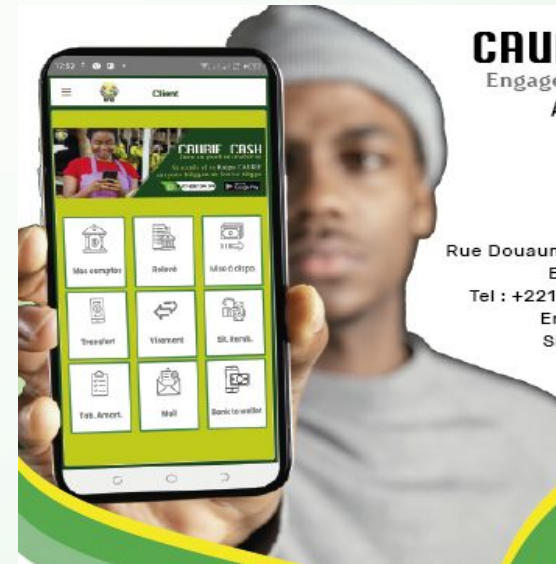
Bank to Wallet (USSD ou Application Mobile du Wallet)

Application tablette (Application CAURIE Mobile Agency)

Agent Collecteur (POS avec l'Application CAURIE Agent)

Agent Partenaire (POS et Plateforme Agency Banking Web)

Application CAURIE CASH (en test)



CAURIE MICROFINANCE

Engagé pour le bien-être des populations
AGREMENT : TH 1-10-00596



Direction Générale
Rue Douaumont x Maréchal Joffre (ex-oinéma Rex)
Esoale Nord, Thiès – BP : 3118
Tel : +221 33 952 30 86 | N° Vert : 800 800 010
Email : oontaot@caurie-mf.info
Site web : www.caurie-mf.com

NOTRE OFFRE

NOS PRODUITS ET SERVICES DIGITAUX

CAURIE CASH

Faites vos opérations de dépôt, retrait et d'ouverture de compte dans tout notre réseau d'agents partenaires ou via votre téléphone portable

Bank to Wallet

Reliez votre compte CAURIE avec votre compte Orange Money et déposez, retirez et consultez votre compte sans se déplacer.

Collecte mobile d'Épargne

Ouvrez un compte et Épargnez à CAURIE sans vous déplacer. Notre agent passe chez vous.

Réseau agents partenaires

Vos dépôts, retraits, ouvertures de compte et transfert d'argent possibles partout dans notre réseau d'agents partenaires.

Mobile banking & Web banking

Installez l'application CAURIE CASH sur votre smartphone et Consultez vos comptes, relevés, situation de crédit et transférer de l'argent à vos proches.



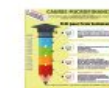
Banc villageois

Groupe de femmes entre 05 et 75 financé sur la base de la caution solidaire. Le Prêt Dolel Jigeen a été l'innovation pour mieux accompagner les femmes entrepreneuses



Crédit agricole

Avec le crédit Jappo Suxali Mbaymi de groupe ou pour individuel, nous contribuons au financement des agriculteurs et de la chaîne de valeur agricole.



Crédit à l'Éducation

Prêt destiné à l'amélioration d'infrastructures scolaires et à soutenir les parents pour la prise en charge des frais scolaires de leurs enfants.



Energie renouvelable

Financement de kits solaires pour l'éclairage dans les ménages et de production pour les microentrepreneurs. Générer de l'engrais organique pour renforcer la production agricole et produire du gaz domestique pour les ménages.

WhatsApp
77 287 34 34

Numéro vert
800 800 010

Téléphone
33 952 30 86



Contribution de la digitalisation des SFD au renforcement de l'inclusion financière

DIFFICULTES RENCONTREES

- Lourdeurs dans le processus de contractualisation avec certains OTM
- Coûts d'investissement importants (Solutions digitales, installations et équipements informatiques, formations)
- Lenteurs liées aux contraintes de la réglementation
- Qualité de la connexion internet dans certaines localité (zone rurale)
- Lente adaptation au changement de certains membres du personnel



PERSPECTIVES

- ❑ Continuer à écouter les clients afin de mieux adapter nos produits et services digitaux à leurs besoins
- ❑ Adhérer à toute stratégie nationale ou régionale visant à renforcer l'inclusion financière et à parfaire notre transformation digitale
- ❑ Parachever la numérisation de tout le processus de crédit
- ❑ Lancer en production notre Application Mobile (CAURIE CASH)
- ❑ Evaluer et faire une extension de notre pilote Réseau d'Agents Partenaires (attente retour de la BCEAO)
- ❑ Sensibiliser les clients pour une meilleure utilisation de nos produits et services digitaux (Branding, campagnes marketing, communication, mise en place d'un support client fonctionnel)
- ❑ Déployer les applicatifs de digitalisation de gestion des RH et de certains processus



ECOSYSTEME ACTUEL ET FUTUR

DU SI

- Consultation solde
- Mini Relevé
- Bank to walet
- Walet to bank

Client

WEB

Mobile

- Consultation de solde
- Relevé de compte
- Tableau d'amortissement
- Mise à disposition
- Transfert entre compte
- Ouverture de compte
- Simulation de crédit

CoreBanking
PERFECT V6

Synchronisation

CAURIE
DIGITALE
P-Mobile
(Web)

Synchronisation

Intégrations API
INTERCO,
YAPPU?

Mobile

Agent
Partenaire

Agent collecteur,
Multiservices,
Prestataire, Kiosque,
Boutique

WEB

Mobile

WEB

- Dépôt
- Retrait
- Ouverture de compte
- Mise à disposition
- Retrait d'une mise à disposition

Facturier
?

Pharmacie, restaurant,
supermarché
Ecole, commerçant

Mobile

WEB

- Paiement facture
- Règlement achat
- Paiement scolaire

Monétique
?

GIM-UEMOA



Merci !

CAURIE CASH

Gaaw, yomb, jege te wóor

Rapide, facile, proche et sûr



WhatsApp

77 287 34 34



Numéro vert

800 800 010



Téléphone

33 952 30 86

Mamadou Lamine Gueye
Directeur Général de CAURIE MICROFINANCE
Email : lgueye@caurie-mf.info