

# ATELIER RÉGIONAL SUR LA DIGITALISATION DES PAIEMENTS DANS L'UEMOA

## DIGITALISATION DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES DES SYSTÈMES FINANCIERS DÉCENTRALISÉS DANS L'UEMOA

DIRECTION DE L'INCLUSION FINANCIÈRE  
(13 avril 2023)



**BCEAO**  
BANQUE CENTRALE DES ÉTATS  
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

# PLAN

Introduction

I - Objectifs et défis

II - Comprendre la digitalisation des opérations financières au sein des SFD

III - Facteurs clés de réussite

IV - Modèles de transformation digitale des SFD

V - Démarche méthodologique pour la digitalisation des opérations financières des SFD



### *5 raisons de digitaliser*



## *Quels objectifs pour la digitalisation ?*



Doter les institutions de microfinance de solutions sécurisées et accessibles par le biais de différents canaux, permettant de prendre en charge et traiter leurs opérations avec la clientèle

- ☑ Améliorer la gestion des prêts et des services connexes, grâce à une utilisation plus efficace de la technologie
- ☑ Optimiser l'expérience-client, à travers la commodité d'utilisation des produits et services financiers
- ☑ Créer des modèles de paiements alternatifs, réduisant les investissements et les coûts opérationnels
- ☑ Centraliser et simplifier l'historique des données pour des besoins d'analyse et de développement de l'offre de services

# I - OBJECTIFS ET DÉFIS

## Quels défis?



**Organisationnels**

Conduite du Projet

Techniques

Réglementaires

Séquençage inadéquat des activités du processus de digitalisation

Mauvaise analyse de la situation réelle du SFD, en termes de prérequis au lancement de services digitaux

**Défis organisationnels**

Manque de connaissances des différents modèles d'investissement adaptés à l'institution

Expression incomplète ou approximative des besoins

# I - OBJECTIFS ET DÉFIS



Organisationnels

Conduite du Projet

Techniques

Réglementaires

1

2

3

4

5

Gap à combler en renforcement de capacités du personnel

Changements organisationnels internes à entreprendre et mobilisation de l'ensemble du personnel

Budget et support nécessaires pour gérer le projet

Qualité du partenaire technique devant accompagner l'institution

Temps nécessaire pour enregistrer un retour sur investissement



# I - OBJECTIFS ET DÉFIS



Organisationnels

Conduite du Projet

Techniques

Réglementaires

Disponibilité d'un réseau de connexion internet stable

Interconnexion du système d'information de la faïtière avec les caisses de base

Interconnexion des technologies mobiles utilisées avec le système d'information central

Acquisition de matériels informatiques performants et de logiciels adaptés

Automatisation du reporting

Centralisation des bases de données



# I - OBJECTIFS ET DÉFIS

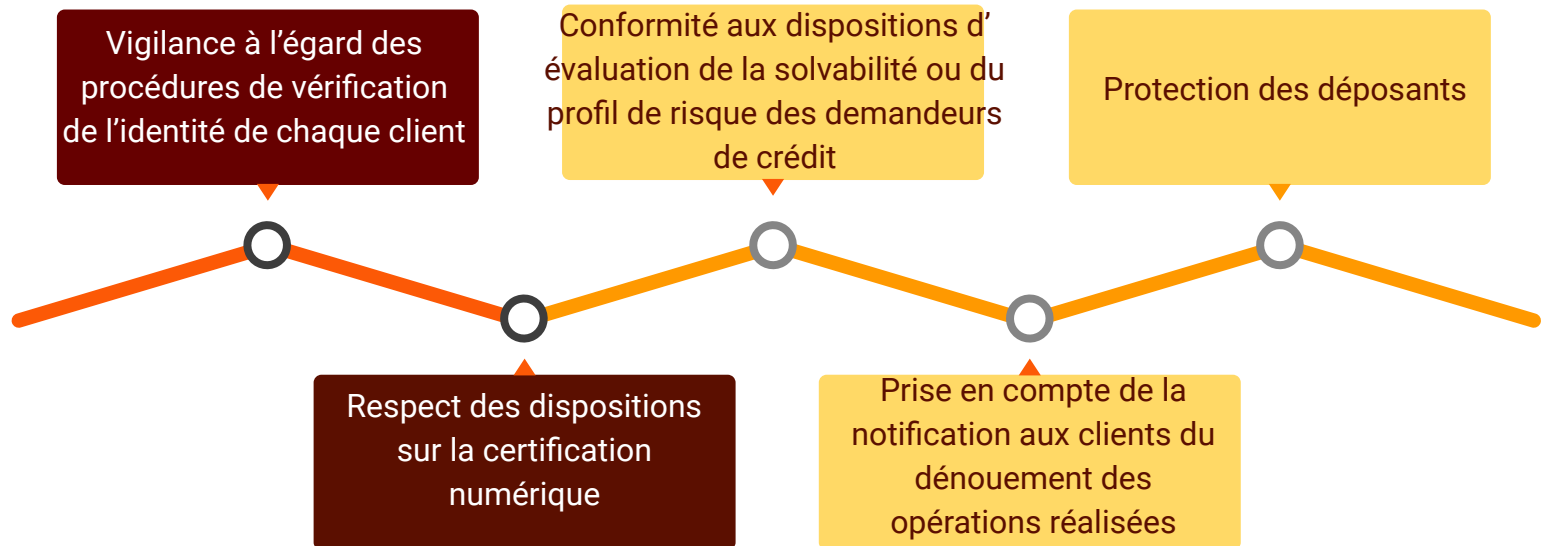


Organisationnels

Conduite du Projet

Techniques

Réglementaires





## II - COMPRENDRE LA DIGITALISATION DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES AU SEIN DES SFD

*La digitalisation des opérations financières au sein des SFD ?*



Numérisation de bout-en-bout des processus métiers et de certaines tâches généralement réalisées en agence, de manière à les rendre accessibles en ligne et en temps réel



Elle s'inscrit dans une démarche globale de transformation digitale

## II - COMPRENDRE LA DIGITALISATION DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES AU SEIN DES SFD

### 2.1 - Enjeux de la digitalisation des opérations financières au sein des SFD

#### *Enjeux pour les institutions de microfinance*

1

Renforcement du rôle de finance de proximité et extension de la portée du SFD aux populations mal desservies

2

Meilleur ciblage de l'offre et amélioration de la productivité

3

Augmentation des revenus tirés des nouveaux produits numériques

4

Modernisation des systèmes d'information et de gestion

5

Réduction des tâches administratives et manuelles

6

Amélioration de la conformité réglementaire et réduction de fraudes

## II - COMPRENDRE LA DIGITALISATION DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES AU SEIN DES SFD

### 2.1 - Enjeux de la digitalisation des opérations financières au sein des SFD

#### *Enjeux pour les populations*

Amélioration de l'expérience client et célérité dans les requêtes

Réduction des coûts de sortie des services financiers

Disponibilité du service à toute heure, favorisant un gain de temps

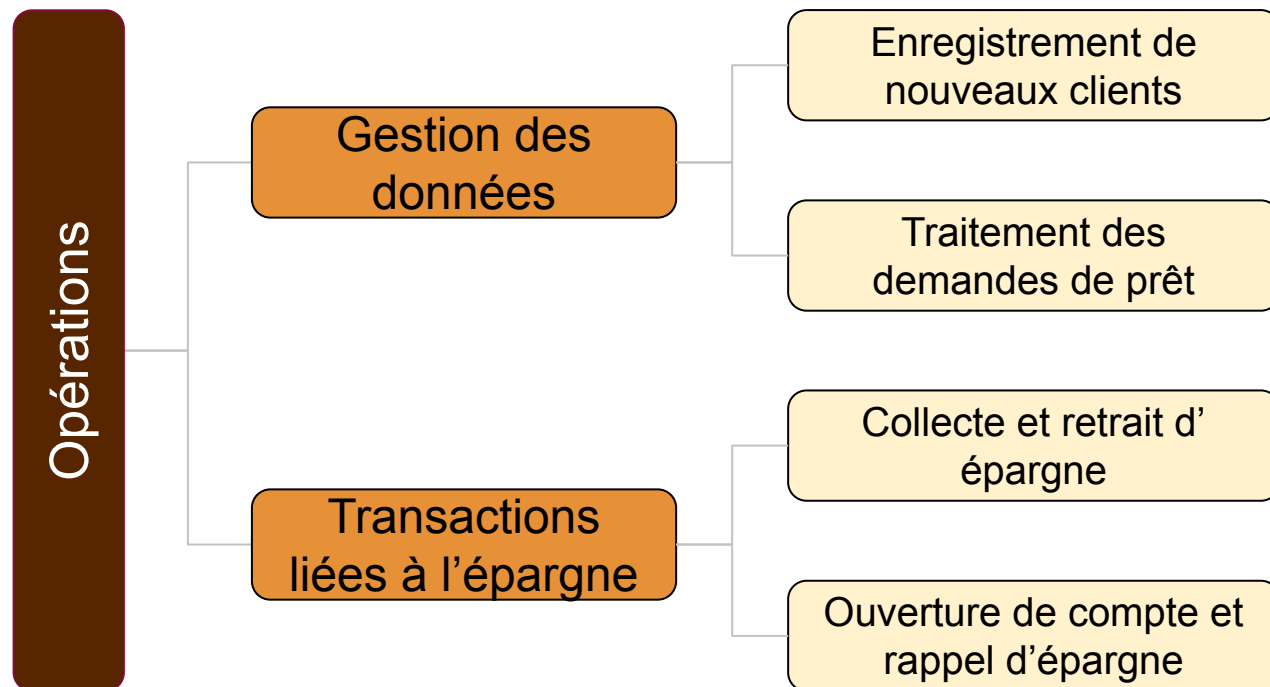
Construction et maintien d'une relation de confiance avec leurs institutions de microfinance

Facilitation de l'accès aux services financiers

## II - COMPRENDRE LA DIGITALISATION DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES AU SEIN DES SFD

### 2.2 - Panorama des opérations financières à digitaliser (1)

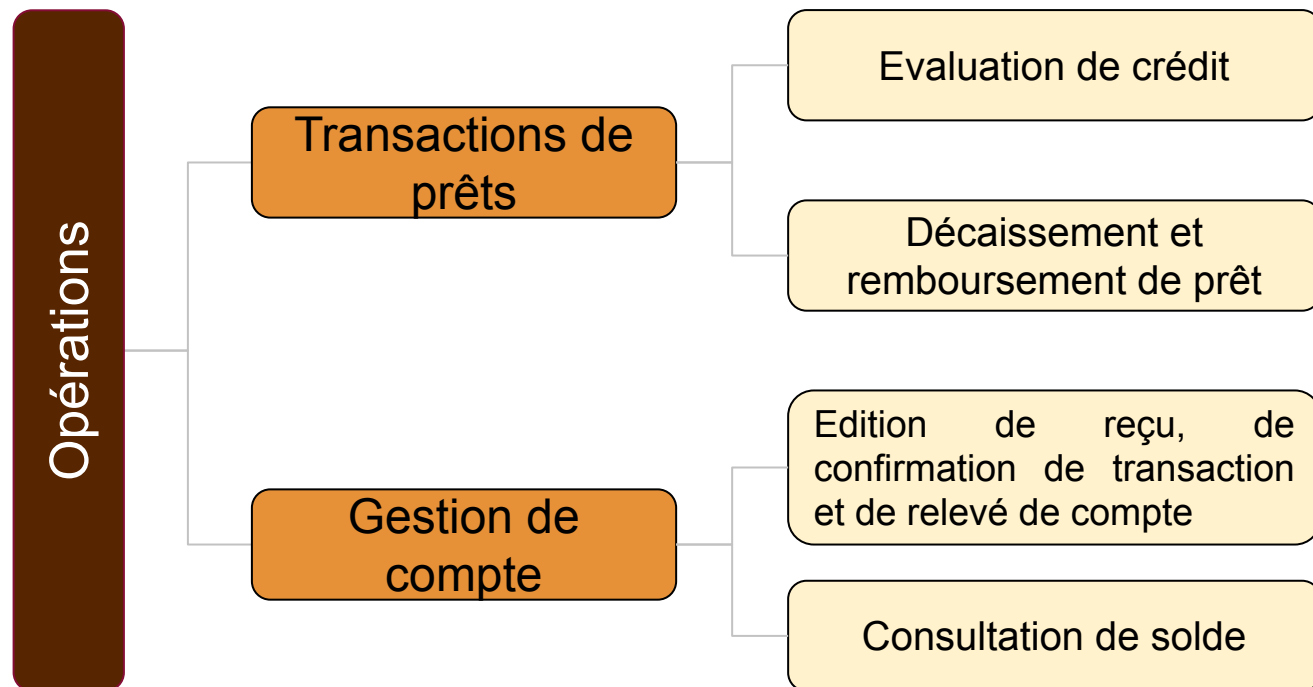
*Quelles opérations financières digitaliser ?*



## II - COMPRENDRE LA DIGITALISATION DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES AU SEIN DES SFD

### 2.2 - Panorama des opérations financières à digitaliser (2)

*Quelles autres opérations digitaliser ?*

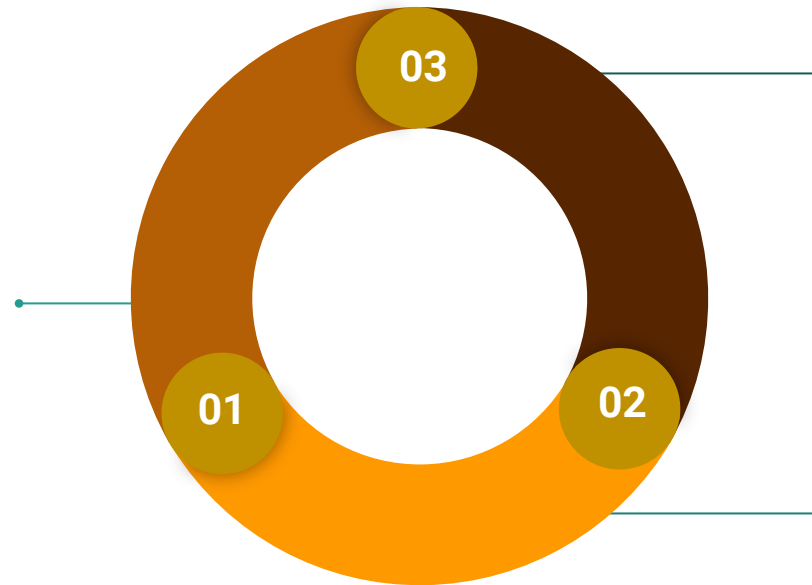


# III - FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE

## 3.1 - Facteurs de réussite au plan stratégique

### *Au plan stratégique*

Définition d'une stratégie de digitalisation claire et en cohérence avec les objectifs de l'institution



Partage d'expériences avec les pairs qui ont réussi leur digitalisation

Engagement des Dirigeants et mise sur pied d'une équipe projet pluridisciplinaire, inclusive et représentative de toute l'entreprise ainsi qu'une communication claire sur les enjeux et bénéfices de la digitalisation

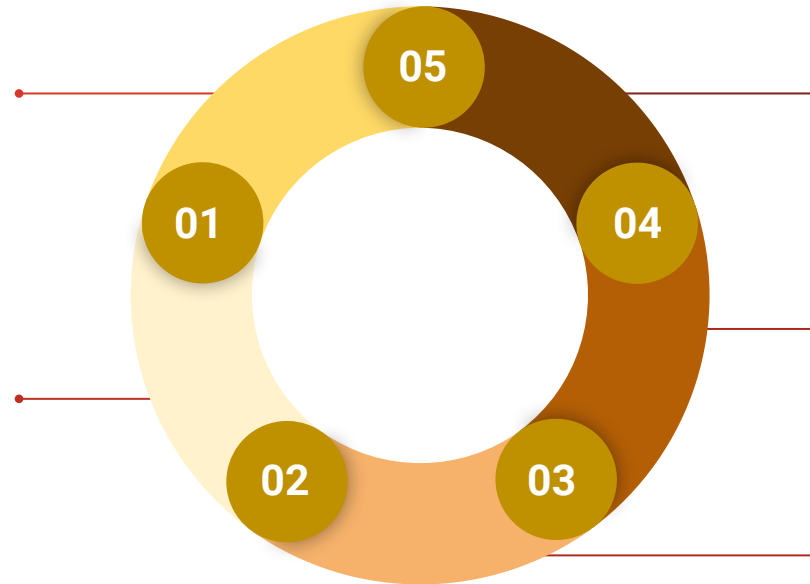
# III - FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE

## 3.2 - Facteurs de réussite au plan technique

### *Au plan technique*

Acquisition de solutions adaptées au contexte de l'institution et de ses clients

Mise à niveau du système d'information de gestion de l'institution



Conformité de l'infrastructure technique à la réglementation

Partenariats avec les opérateurs de téléphonie mobile, les EME et les Fintechs

Phasage adéquat du projet

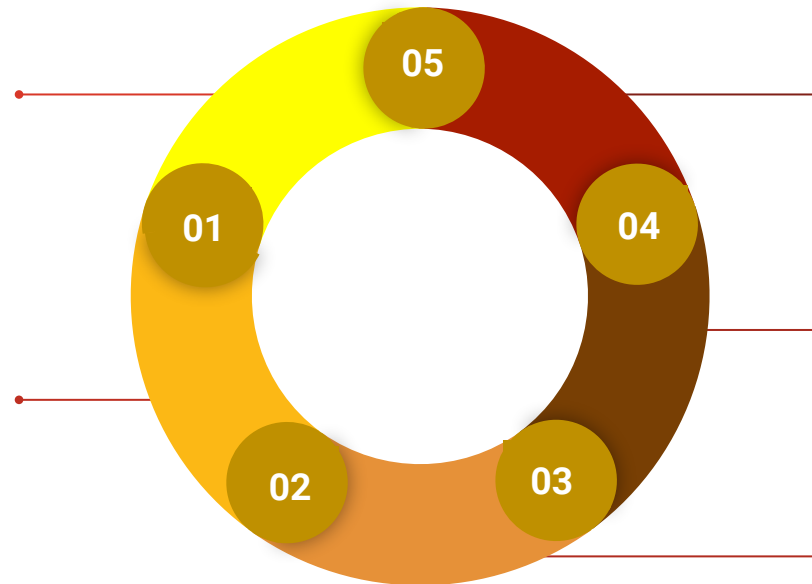
# III - FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE

## 3.3 - Facteurs de réussite au plan opérationnel

### *Au plan opérationnel*

Formation et renforcement des capacités des équipes

Actions de sensibilisation et d'éducation financière



Recours aux procédures de gestion des risques liés à l'utilisation du numérique

Mise en place de procédures de recueil du consentement des clients ainsi que de gestion des réclamations

Mise en place d'un dispositif d'identification formelle des clients



# IV - MODÈLES DE TRANSFORMATION DIGITALE DES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE

Utilisation de divers supports comme outils pour effectuer les opérations financières

- appareils technologiques
- téléphonie mobile
- réseau de distribution

Développement de partenariat

- prestataire de solution informatique
- établissement de monnaie électronique (EME), filiale d'un opérateur de téléphonie mobile
- FinTech

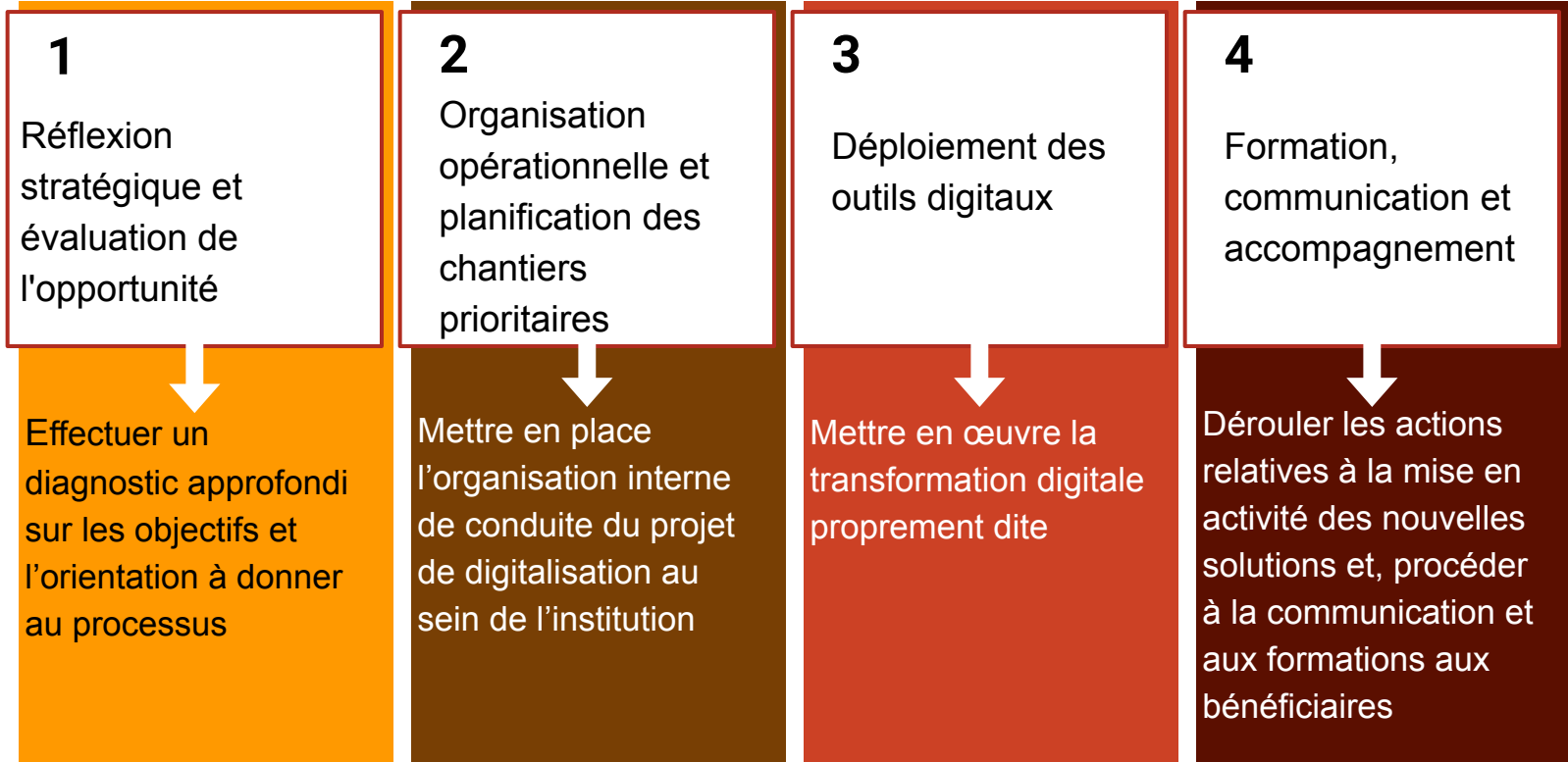
Emission de la monnaie électronique par l'institution de microfinance

- demande d'autorisation à la BCEAO pour l'émission de la monnaie électronique

# V - DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE POUR LA DIGITALISATION DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES DES SFD

Démarche proposée par la BCEAO

*4 étapes*



**MERCI DE VOTRE AIMABLE ATTENTION**





**BCEAO**

BANQUE CENTRALE DES ETATS  
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST