

**MUTUELLE AKWABA**



# Histoire du Robinet d'eau et du Vase

## *Pourquoi et Comment fidéliser les clients dans une entreprise (SFD)?*



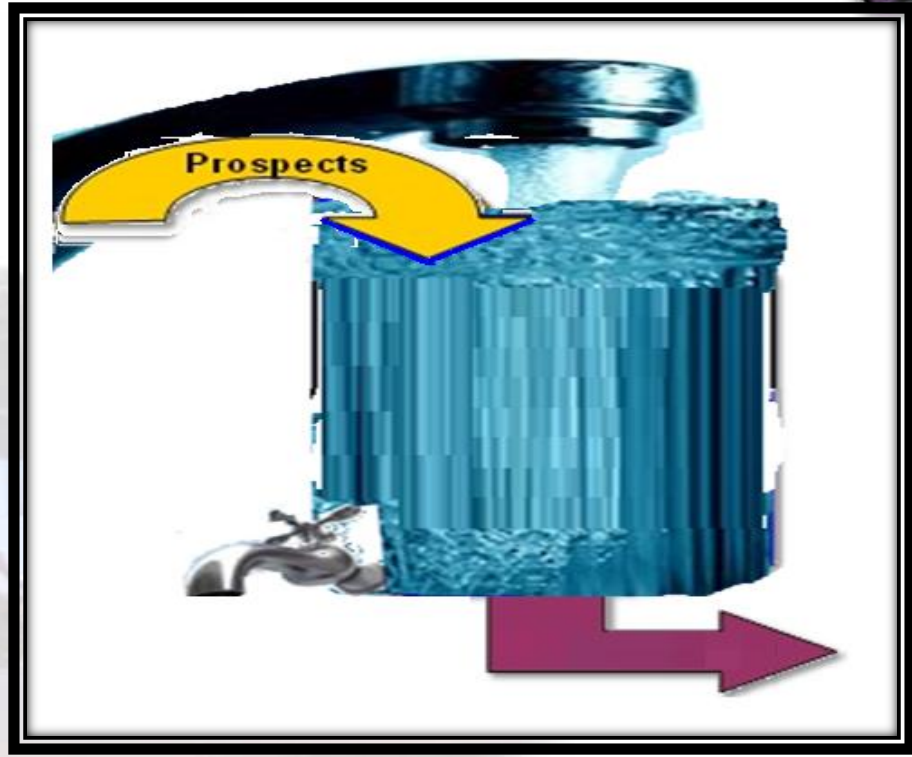
# MUTUELLE AKWABA



- Vase troué



- Vase bien entretenu







# MUTUELLE AKWABA



WESTERN  
UNION

yes

MoneyGram  
International Money Transfer

Ria



**Pourquoi fidéliser les Clients? : Pour  
bouster le Chiffre d'Affaires de l'en/se  
(sociétariat, mobilisation de l'épargne,  
distribution du crédit, consolidation des  
Fonds Propres, amélioration de la condition  
de travail des salariés, amélioration de la  
qualité des services à la clientèle, participer  
au développement de sa communauté).**





**Comment fidéliser les clients?** En veillant au respect des droits et devoirs des clients regroupés en 7 principes à observer par les parties. *Mais méfiance car le client est à la fois source de bonheur et de malheur d'où l'histoire du robinet.* Aussi retenons que fidéliser coûte 2 fois moins cher que prospecter. Alors le client est roi.

- Vase troué et ses Conséquences sur la vie de l'entreprise

- Vase en bon état et ses conséquences sur la vie de l'entreprise



# MUTUELLE AKWABA



WESTERN UNION

MoneyGram  
International Money Transfer

Ria



## Pourquoi Prospecter ou fidéliser ?

Avant de commencer, il faut déjà rappeler pourquoi il est intéressant de prospecter et de fidéliser... Le but est simple : **chaque année les entreprises perdent quasi-systématiquement un certain pourcentage de leurs clients**, et donc il faut soit faire consommer plus à ses clients actuels ou en trouver de nouveaux.

- Parmi ces clients, un certain nombre ont pu faire faillite, travailler avec un autre fournisseur ou tout simplement ne plus vouloir travailler avec vous. Une étude du Harvard Business Review a calculé que les **entreprises perdaient en moyenne 50% de leurs clients tous les 5 ans (soit près de 10% chaque année !)**.





**MUTUELLE AKWABA**



**WESTERN UNION**

**MoneyGram**  
International Money Transfer

**Ria**



# CAUSERIE EDUCATIVE

**Principes de protection des  
clients membres des SFD:  
Droits et Devoirs des clients**

**AGO 2012: 08 juin 2013**

**MUTUELLE AKWABA**



**WESTERN  
UNION**

yes

**MoneyGram**  
International Money Transfer

**Ria**



# 1. Développement des produits et distribution appropriés





# MUTUELLE AKWABA



WESTERN  
UNION

yes

MoneyGram  
International Money Transfer

Ria

DAV

DAT

Part  
Privilégiée

MUTUELLE AKWABA

SYSTEME FINANCIER DECENTRALISE  
EPARGNE - CREDIT - TONTINE

Agreement N° T11Z/TV/2005/125A

Les SFD doivent:

- S'assurer que les produits, services et canaux de distribution conçus ne portent pas préjudice aux clients (produits et canaux adaptés aux clients, ne pas financer les activités prohibées).

**Ex: WU, MN, Ria, Tontine, DAV, DAT, Part Privilégiée, les Crédits divers, la formation, le Conseil en gestion, les Prises de fonds, Education Financière des clients**

# MUTUELLE AKWABA



WESTERN  
UNION

yes

MoneyGram  
International Money Transfer

Ria

Western Union

MoneyGram

Ria



• S'assurer que les produits et canaux de distribution conçus, tiennent compte des caractéristiques des clients (d'où la nécessité de segmenter le marché ou la cible).

- Ex: - Part privilégiée (8%/an et sur 3ans) et DAT (6,5% / an ou 3%/6mois) pour les clients à forte capacité d'épargne.**
- Crédit GIE pour les femmes(sans compte, AGR, sans sureté réelle) du milieu urbain ou rural par groupe de 5 à 10 personnes.**
- Crédit Tsonadezon pour les clients sans compte et menant une AGR et adhérant à la tontine (rural/urbain)**



# MUTUELLE AKWABA



WESTERN  
UNION

yes  
MoneyGram  
International Money Transfer

Ria



MUTUELLE AKWABA  
SYSTEME FINANCIER DECENTRALISE  
EPARGNE - CREDIT - TONTINE  
Agrément N° T11Z/TV/2005/125A



## 2. Prévention du surendettement





# MUTUELLE AKWABA



Les SFD doivent:

- **s'assurer que les clients et cautions aient une capacité d'emprunt, sans risque de surendettement**, durant toutes les phases du processus de crédit (**AKWABA: Tableur de collecte de détermination de 4 ratios pertinents chez le demandeur et ses cautions**)
- **mettre en place et surveiller des systèmes** interne **pour prévenir le surendettement** et améliorer la gestion des risques de crédit du marché (comme le partage d'information de crédit entre SFD et CEI).
- **Valider les infos collectées avant tout avis de l'AdC.**

**Problématique: Comment procéder pour mieux faire?**

**MUTUELLE AKWABA**



**WESTERN  
UNION**

**MoneyGram**  
International Money Transfer

**Ria**



# **Conseils aux Demandeurs et Cautions**

**« Un crédit vous engage et doit être  
remboursé. Vérifiez vos capacités  
d'endettement et de remboursement  
avant de vous engager ».**

**Soyez toujours soucieux de la viabilité  
de votre institution**



**MUTUELLE AKWABA**



**WESTERN  
UNION**

**MoneyGram**  
International Money Transfer

**Ria**



***Comment un demandeur et ses  
cautions peuvent savoir s'ils  
remplissent à cette condition?***







# MUTUELLE AKWABA



**Pour le savoir, obligatoirement, chacun doit:**

- Évaluer ses biens (ce que je possède globalement)
- Evaluer ses dettes (ce que je dois aux autres)
- Evaluer ses charges personnelles et professionnelles
- Evaluer ses revenus propres et d'activités secondaires.
- **Simuler la mensualité exigible ou à payer à l'échéance mensuelle.**
- Evaluer le coût total du projet à financer →  
***Déterminer le besoin réel à financer***
- ***Enfin, Vérifier si la quotité cessible est respectée.***



# MUTUELLE AKWABA



WESTERN  
UNION

yes  
MoneyGram  
International Money Transfer

Ria



MUTUELLE AKWABA  
SYSTEME FINANCIER DECENTRALISE  
EPARGNE - CREDIT - TONTINE  
Agrément N° T11Z/TV/2005/125A

## 3. Transparence financière





# MUTUELLE AKWABA



WESTERN UNION

MoneyGram  
International Money Transfer

Ria



Les SFD doivent:

- fournir des **renseignements à la fois clairs, suffisants et en temps opportun** d'une façon qui permette aux clients de comprendre et de prendre une décision en connaissance de cause.
- avoir des **informations transparentes sur la tarification, les conditions et les modalités des produits.**
- **Afficher les taux** dans l'institution.

***Que recommandent les membres pour AKWABA?***



# MUTUELLE AKWABA



WESTERN  
UNION

yes  
MoneyGram  
International Money Transfer

Ria



MUTUELLE AKWABA  
SYSTEME FINANCIER DECENTRALISE  
EPARGNE - CREDIT - TONTINE  
Agrément N° T11Z/TV/2005/125A



## 4. Tarification responsable





WESTERN  
UNION

yes  
MoneyGram  
International Money Transfer

Ria



Les SFD doivent:

déterminer les conditions et les modalités de tarification qui soit abordable pour les clients, tout en permettant aux institutions financières d'être viables. (Problème posé: A quel taux acheter la ressource et à quel taux vendre le crédit pour être rentable ou viable → Pérennité du SFD)

- fournir de réels rendements positifs sur les fonds déposés (rémunérer les dépôts à leur juste coût). **AKWABA:  $3 < \text{Taux sur les DAV} < 4$**

**MUTUELLE AKWABA**



# 5. Traitement respectueux et équitable des clients





# MUTUELLE AKWABA



WESTERN  
UNION

yes

MoneyGram  
International Money Transfer

Ria



Les SFD et leurs agents doivent:

- Traiter les clients de manière équitable (les membres sont égaux en droits et devoirs) et respectueuse (les clients font notre chiffre d'affaires et sans eux clients le SFD n'existera pas).

- Ne pratiquer aucune discrimination (**chaque client est important pour la viabilité du SFD**).

- Mettre en place des mesures de protection adéquates pour repérer et corriger les cas de corruption, de traitement agressif ou abusif des agents et personnels pendant les phases de vente du prêt et de recouvrement de la dette. (Se plaindre par écrit en cas de manquement à la **CDP qui sera mise en place après l'AGO par le CA.**)

# MUTUELLE AKWABA



## 6. Confidentialité des données des clients



# MUTUELLE AKWABA



WESTERN  
UNION

yes

MoneyGram  
International Money Transfer

Ria



Les SFD doivent:

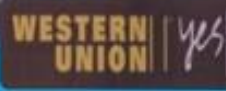
- **Respecter la confidentialité des données personnelles du client** conformément aux lois et règlements des pouvoirs juridictionnels individuels.

**NB: Ces données ne seront utilisées qu'aux fins précisées au moment où les renseignements ont été recueillis ou dans la mesure permise par la loi, à moins qu'il n'en soit convenu autrement avec les clients.**

- **AKWABA**: Autorisation de communiquer ces données à la CEI de l'APIM suivant l'article 13 du nouveau contrat de prêt.



**MUTUELLE AKWABA**



# 7. Mécanismes de résolution des plaintes





# MUTUELLE AKWABA



WESTERN  
UNION

MoneyGram  
International Money Transfer

Ria



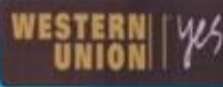
Les SFD doivent:

- **Elaborer des mécanismes permettant d'intervenir et de réagir en temps opportun dans le cadre du règlement de plaintes et de problèmes posés par les clients,**
- Utiliser ces mécanismes pour **régler les problèmes individuels des clients et des salariés**
- Utiliser ces mécanismes pour **améliorer les produits et services.**

**AKWABA: le code de déontologie existe déjà pour les salariés et les administrateurs. Il faut l'élargir aux clients et membres après l'AGO et le diffuser .**



**MUTUELLE AKWABA**



**Je vous  
remercie.**

**Bonne AGO 2012 à tous**

**Directeur Exécutif  
ADOKOU Koffi Ametowoyona**