

ÉDUCATION DES CLIENTS

AUX SERVICES BANQUE À DISTANCE

LIVRET DE BIENVENUE



BIENVENUE

Nous vous souhaitons la bienvenue au Programme de perfectionnement professionnel en éducation des clients aux services bancaires à distance (ECSBD)!

Combiné au kit d'éducation des clients aux services bancaires à distance (ECSBD), le Programme de perfectionnement professionnel en ECSBD:

- Démontrera l'importance d'une approche d'éducation financière en matière de services bancaires à distance (BD) centrée sur les clients;
- Fournira des informations permettant aux institutions d'évaluer les solutions, les opportunités et les défis éventuels que l'éducation financière des clients pourrait présenter dans le cadre de leur modèle de prestation de services bancaires à distance (BD); et
- Proposera une feuille de route et des outils portant sur la manière d'élaborer un programme d'ECSBD.

Chaque module vous donne l'occasion de faire part de vos commentaires ou mieux encore des « idées phares » ayant attiré votre attention.

Et pourtant, rappelez-vous...l'apprentissage ne peut se faire sans l'engagement!

Comment pourrez-vous mettre en pratique des informations, des outils et des idées que l'on trouve dans chaque module ?

Nous sommes impatients d'être informés comment le Programme de perfectionnement professionnel en ECSBD appuie vos efforts dans le déploiement des services BD!

Visitez notre site Web:

www.microfinanceopportunities.org

ÉQUIPE DE MFO



REMERCIEMENTS

Le cours d'éducation des clients aux services bancaires à distance a été élaboré par Maria Jaramillo, Julie Lee et Robyn Robertson.

MFO tient à remercier Guy Stuart pour ses précieuses suggestions dans la conceptualisation initiale du cours. MFO souhaite également exprimer son appréciation à Dina Yunus et Conor Gallagher pour leur soutien indispensable dans les derniers préparatifs du cours et dans sa mise en ligne. MFO aimerait également remercier Samantha Lara et Suyog Pradhan pour leur assistance.



L'HISTOIRE A CE JOUR... EXPERIENCE DE MFO EN MATIERE DE SERVICES BD

En 2010, Microfinance Opportunities (MFO) a, en partenariat avec la Fondation MasterCard, collaboré avec des prestataires de services BD en Inde, en Zambie et aux Philippines en vue de comprendre l'expérience de leurs clients en matière de services BD et de cerner les défis qui empêchent ces mêmes clients d'adopter ces services.

MFO s'est servie de ces informations pour concevoir, mettre en œuvre et évaluer des initiatives d'éducation des clients (EC) visant à appuyer l'adoption et l'utilisation durable des services BD. Les enseignements et les résultats tirés de ce programme ont été utilisés pour développer un cours d'ECSBD en ligne et un kit d'ECSBD.

L'expérience de MFO en matière de services BD comprend également la mise en œuvre en 2008 d'une étude qualitative approfondie avec l'appui de Fondation Omidyar dans le cadre de la recherche au Kenya, aux Philippines et en République dominicaine. Cette étude a permis d'identifier l'expérience des clients en matière de services BD et les contraintes qui limitent l'adoption de ces services par des clients.

MFO a, en 2012, réalisé une étude mondiale pour le compte de Triple Jump Advisory Services (TJAS) avec pour objectif de recueillir des expériences et des points de vue ses partenaires de portefeuille de ses institutions de microfinance (IMF) en matière d'offre de services bancaires mobiles, de partager ces expériences avec d'autres praticiens et de permettre à Triple Jump Advisory Services (TJAS) d'identifier les actions qui l'aideraient à appuyer ses partenaires dans ces efforts.

En 2013, MFO a collaboré avec le Sommet du Microcrédit pour découvrir l'expérience de leurs membres dans la mise en œuvre des solutions d'argent mobile au profit de leurs clients, les défis qu'ils avaient rencontrés, et, le cas échéant, les solutions qu'ils avaient trouvées.

Microfinance Opportunities (MFO)

Microfinance Opportunities est un organisme mondial à but non lucratif qui s'est engagé à comprendre les réalités financières des ménages à faible revenu. Nous collaborons avec des prestataires de services financiers, des décideurs politiques, des fournisseurs de services de télécommunications, des fournisseurs de cartes, des opérateurs des services d'argent mobile et d'autres organisations du secteur privé en vue d'adapter l'offre de produits et services aux réalités des populations non bancarisées ou mal desservies.

MFO cherche à assurer la transformation des études des consommateurs, des analyses de marché, et des idées de pratique en stratégies d'inclusion financière pertinentes, engageantes, et habilitantes axées sur les consommateurs, en programmes du développement des capacités financières, et en matériels et outils de formation en éducation financière.

La Fondation MasterCard

La Fondation MasterCard appuie des initiatives visant à fournir des services financiers responsables y compris des services rendus possibles par de nouvelles technologies aux populations vivant dans la pauvreté en Afrique subsaharienne. La technologie a le potentiel de rendre les services bancaires plus accessibles aux pauvres. Pour exploiter ce potentiel, Fondation MasterCard s'intéresse essentiellement à la création des connaissances qui influent sur la façon dont les prestataires comprennent les besoins des clients pauvres et y répondent, dispensent une éducation financière et offrent des services.

Partenaires avec lesquels MFO a collaboré dans le cadre du programme ECSBD

FINO PayTech, Inde (ci-après dénommé « FINO »): Il s'agit d'une entreprise intégrée qui livre la technologie de services financiers tout en donnant accès aux services et produits financiers classiques au nom des banques locales.

<http://www.finopaytech.com/>

La technologie de services bancaires à distance utilisée: Compte électronique lié à la carte à puce biométrique + terminaux points de vente exploités par des correspondants commerciaux. Produit financier dont la promotion est assurée grâce à cette technologie: Compte d'épargne.

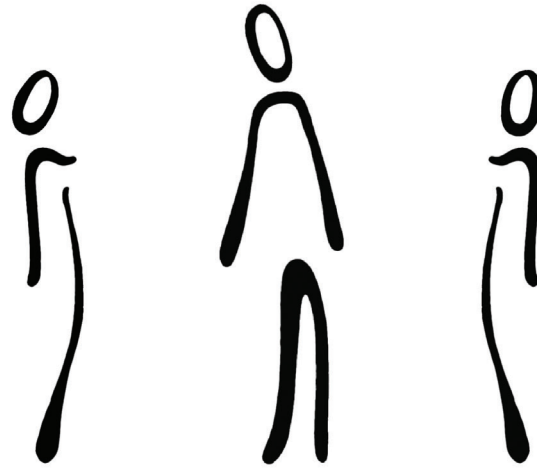
MABS/RBAP, Philippines: Le programme financé par USAID/Philippines sur l'accès des micro-entreprises aux services bancaires (MABS) en collaboration avec l'Association des banquiers des régions rurales des Philippines (RBAP) offre une assistance technique et une formation aux banques rurales. www.mobilephonebanking.rbap.org

La technologie de services BD utilisée: Les services de monnaie électronique utilisés par des banques pour faciliter les opérations bancaires. Produit financier dont la promotion est assurée grâce à cette technologie: Compte d'épargne et prêts de microcrédit

Zoona, Zambie: Effectue des paiements en temps réel en faveur des fournisseurs des entreprises à l'aide des canaux de distribution en espèces. <http://www.zoona.co.za/>

La technologie de services bancaires à distance utilisée: Transfert électronique de fonds par le canal des agents. Produit financier dont la promotion est assurée grâce à cette technologie: décaissements et remboursements des prêts de microcrédit.

UNE DEFINITION OPERATIONNELLE...



Regard vers le passé
Où est passé mon argent ?

Regrets
Rétrospectif
Fatalisme

Regard vers l'avenir
Comment pourrai-je dépenser
mon argent ?

Motivationnel
Proactif
Optimiste



L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

...permet aux gens d'acquérir des
CONNAISSANCES et des **COMPETENCES**
et renforce leurs **ATTITUDES**
et leur **CONFIANCE EN EUX-MÊMES**
en vue de prendre et de mettre en pratique des
DÉCISIONS ÉCLAIRÉES, SURES, et
OPPORTUNES en matière de gestion de
l'argent.

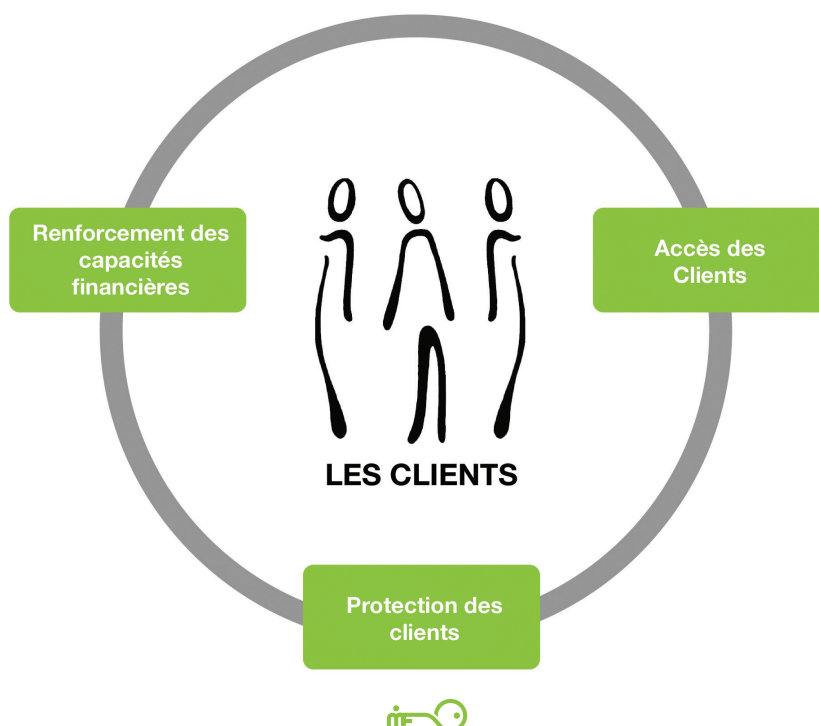


CAPACITÉ FINANCIÈRE

... est le résultat d'une combinaison
d'**ATTITUDES**, de **CONNAISSANCES**, de
COMPÉTENCES, et d'**AUTO-EFFICACITÉ**
nécessaire pour **PRENDRE** et **METTRE EN**
PRATIQUE des décisions en matière
de gestion financière **LES MIEUX ADAPTÉES**
aux conditions de **VIE DE SOI**
dans un **ENVIRONNEMENT**
FAVORABLE qui inclut
entre autres l'**ACCÈS** à
des services financiers **APPROPRIÉS**.



METTRE LES CLIENTS AU CENTRE



A QUI EST DESTINÉE L'ECSBD ?

Le portail de perfectionnement professionnel en ligne mis en place par MFO est une stratégie rentable et efficace en termes de temps visant le perfectionnement professionnel continu propre au secteur.

Le Programme de perfectionnement professionnel en ECSBD et le kit d'ECSBD consistent à appuyer des organisations comme les IMF, les banques, les ONG et les fournisseurs de services de télécommunications ayant un accès direct aux clients qui mettent en œuvre ou prévoient de mettre en œuvre les services BD.

Le Programme de perfectionnement professionnel en ECSBD est un outil idéal pour des membres du personnel de rang intermédiaire des prestataires de services d'argent mobile chargés de la gestion des clients et des programmes de formation du personnel de première ligne, d'éducation et de protection des clients ou des initiatives de marketing en matière de services BD.

Chaque apprenant a accès à une trousse de matériels de cours, d'outils d'élaboration des stratégies, de documents de référence, d'échantillon de ressources pour comprendre de manière approfondie et élargie chacune des huit étapes suivies dans la conception et le développement d'une éducation des clients dans le cadre de leurs stratégies d'adoption des services BD.

Le Programme d'ECSBD est offert **sous la forme d'une formation à progression auto-contrôlée**, ce qui signifie que chacun peut le suivre à son propre rythme sans l'assistance d'un membre de l'équipe de MFO. Une telle méthode de suivre la formation permet aux apprenants de décrocher une *Attestation de réussite*, laquelle attestation confirme que le récipiendaire a participé à la formation et appris les matériels de formation intégrant les valeurs axées sur les clients et les principes de renforcement des capacités financières mis en place par MFO (voir page suivante).

Toutefois, on peut suivre la formation en bénéficiant d'une certaine assistance technique de la part d'un membre de l'équipe de MFO et ainsi décrocher un *Certificat d'accomplissement* de la formation, ce qui signifie que le récipiendaire a soumis tous les éléments permettant l'évaluation de la formation et qu'un membre de MFO les a jugés comme étant une norme professionnelle applicable au secteur. Si vous voulez suivre le cours suivant cette méthode, il vous faut vous inscrire à ce cours et suivre les **modules supplémentaires d'assistance technique qui sont certifiés**. (Pour plus d'informations sur le programme offert sous la forme d'une formation à progression auto-contrôlée et sur les modules supplémentaires d'assistance technique qui sont certifiés, veuillez lire la page 18).

RESULTATS ATTENDUS DU COURS

L'ECSBD et le Programme de perfectionnement professionnel en ECSBD et le kit d'ECSBD appuient les prestataires de services BD et de services d'argent mobile intéressés à intégrer l'EC dans leur stratégie d'adoption.

Il a été démontré que l'ECSBD:

- Dissipe les conceptions erronées des clients au sujet de la technologie et permet de mieux expliquer ce que sont les services BD et comment ils fonctionnent;
- Permet de consolider la confiance dans les services basés sur les technologies tout en expliquant la sécurité et la preuve des caractéristiques des opérations;
- Renforce la confiance des clients dans l'utilisation du service et la réalisation des opérations d'eux-mêmes;
- Renforce les capacités des clients à résoudre et à gérer les défis d'ordre opérationnel;
- Renforce la synergie potentielle entre les services BD et la gestion financière.

LA **BANQUE A**
VIENT DE
CONNAITRE UN RECUL
QU'ADVIENDRA-T-IL ?



CONTENU DU COURS

MODULE N°1: INTRODUCTION L'ECSBD

La mise en œuvre effective d'un service BD exige une compréhension approfondie de l'expérience de votre client dans l'utilisation du service. Ce module décrit la façon dont l'EC peut aider au renforcement de l'expérience d'un client et du processus d'adoption des services BD grâce au renforcement de ses capacités financières.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Mieux compris en quoi consiste l'EC
- Identifié la manière dont l'EC favorise l'adoption des services BD

MODULE N°2: ELABORATION D'UNE STRATEGIE D'EDUCATION INTEGREE DES CLIENTS

Ce module initie les participants au processus d'élaboration d'une stratégie claire, bien ciblée et durable d'ECSBD. Les participants pourront examiner les moyens d'intégrer l'EC dans leur institution en commençant par une évaluation interne des besoins et l'engagement des parties prenantes.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Identifié les défis communs que les institutions peuvent rencontrer lors de la mise en œuvre de l'EC
- Déterminé la façon dont un modèle intégré en matière d'ECSBD peut accroître l'efficacité

MODULE N°3: RENDRE POSSIBLE LE CHANGEMENT DE COMPORTEMENTS

Le changement de comportements n'est possible qu'avec le renforcement des capacités financières! Ce module examine le processus d'adoption des services BD par des clients tout en fournissant des suggestions sur la façon de mettre en pratique les connaissances acquises pour améliorer la conception et les phases de mise en œuvre de votre stratégie d'ECSBD. Les participants pourront mieux comprendre comment se servir de l'EC pour créer un environnement favorable permettant de passer d'un comportement « inactif » au comportement « actif » en matière de services BD.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Examiné les catalyseurs et les obstacles potentiels pour chaque étape du processus d'adoption des services BD par des clients
- Déterminé la façon de mettre en œuvre les services BD de manière efficace en vue de promouvoir le changement de comportements sur base des principes d'apprentissage des adultes

MODULE N°4: IDENTIFICATION DES BESOINS DES CLIENTS

Ce module identifie et donne la réponse à ceux qui se posent la question suivante « Pourquoi l'étude de marché est-elle nécessaire à l'ECSBD ? »

Déterminer quel type d'informations et de sources sont nécessaires à la réussite dans la conception et la mise en œuvre d'un programme d'ECSBD.

Les participants seront guidés à travers les étapes importantes et les points à considérer dans le processus de réaliser leur propre étude de marché axée sur les clients dans le cadre de l'ECSBD.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Identifié la valeur d'investir dans une étude de marché en vue de l'ECSBD
- Déterminé comment une étude de marché personnalisée en vue de l'ECSBD peut aider à identifier les principaux facteurs qui influent sur le comportement du client vis-à-vis des services BD

- Commencé à planifier la mise en œuvre de leur propre étude de marché en vue de l'ECSBD

MODULE N°5: DÉTERMINATION DES MESSAGES CLÉS ET CRÉATION DU CONTENU

Ne connaissez-vous pas le processus de détermination des messages clés ou de sélection du séquençage du contenu de l'ECSBD? Vous avez de la chance! Ce module explore précisément le type de connaissances, de compétences et le niveau d'auto-efficacité dont les clients ont besoin pour pouvoir changer leur comportement en matière de services BD.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Analysé les résultats de leurs études de marché afin de déterminer les comportements existants de leurs clients vis-à-vis des services BD
- Identifié le contenu clé de l'EC nécessaire à la promotion des avantages des services BD

MODULE N°6: RÉALISATION DE LA CARTOGRAPHIE DES POINTS DE CONTACT AVEC LE CLIENT

Une stratégie d'EC efficace se veut une stratégie intégrée d'EC. Ce module étudie l'importance de comprendre et d'analyser les points de contact avec les clients en vue d'élaborer une stratégie d'ECSBD « intégrée » qui est efficace.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Examiné la valeur de l'utilisation d'une approche « intégrée » en matière d'ECSBD
- Identifié les moyens d'intégration de l'EC au niveau des points de contact avec les clients
- Évalué les avantages et les inconvénients de la prestation de l'EC au niveau de différents points de contact

MODULE N°7: CHOIX DE BONS OUTILS POUR LA TÂCHE À ACCOMPLIR

« Le choix de bons outils pour la tâche à accomplir » met l'accent sur les facteurs clés à considérer lors du choix des outils de l'EC. Ce module présente une série d'exemples d'outils d'EC et guide les participants dans le choix de meilleurs outils pour leur programme d'ECSBD.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Acquis une meilleure compréhension des facteurs clés à considérer lors du choix des outils d'EC
- Été sensibilisés davantage sur les différents outils d'EC qui peuvent être utilisés dans un programme d'ECSBD
- Identifié les meilleurs outils leur permettant d'atteindre leur objectif en matière d'ECSBD

MODULE N°8: FINALISATION DE VOTRE STRATÉGIE D'ECSBD

Félicitations! Vous avez beaucoup travaillé sur les éléments clés nécessaires à l'EC. Dans ce module, vous pourrez intégrer tous les éléments de l'ensemble du cours d'ECSBD qui font partie de votre stratégie d'ECSBD pour vous assurer qu'il fonctionne comme un plan cohérent.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Fini de travailler sur tous les éléments de leur stratégie d'ECSBD
- Présenté un aperçu de haut niveau pour leur stratégie d'ECSBD et évalué la stratégie dans son ensemble
- Révisé leur stratégie d'éducation des clients aux services BD à en collaboration avec les parties prenantes pour assurer l'alignement.

UTILISATION DE CE MANUEL

Ce manuel vous appartient en propre et vous pouvez y écrire quelque chose et il est personnalisé. Les coins de ses pages sont pliés et vous ne devez pas le partager avec les autres. C'est pourquoi nous vous prions d'inscrire votre nom sur sa couverture pour que vous puissiez le récupérer une fois perdu!

Chaque nouveau module vous donnera le « prochain épisode » du manuel que vous pouvez télécharger et ajouter aux pages du module du manuel que vous avez déjà consultées.

Le cours d'ECSBD vous permettra de découvrir des lectures préparatoires spécifiques, des questions de réflexion, les étapes de révision et des exercices écrits. Le Manuel d'ECSBD vous offre des espaces vides agréables et propres dans lesquels vous pouvez écrire et des diagrammes clés à remplir.

À la fin de chaque module, vous avez un formulaire de rétroaction en ligne que vous trouverez également dans ce Manuel d'ECSBD pour que vous puissiez y mettre vos réponses.

La rétroaction devient plus efficace quand elle est spécifique plutôt que générale et quand elle aborde un aspect de votre travail ou une pratique dans laquelle vous êtes engagés. Cet exemple montre les types de questions posées dans le formulaire de rétroaction en ligne.



- ☐ Quelle est la leçon la plus importante que vous avez apprise dans ce module ?
- ☐ Comment allez-vous mettre en pratique ce contenu ? (au niveau personnel, au sein de votre institution ?)
- ☐ Avez-vous rencontré des problèmes techniques ? (quant aux diaporamas ? aux téléchargements ?)

Quoique ce cours soit un cours en ligne, nous espérons sincèrement que vous pourrez mettre vos réflexions et vos idées sur le papier, parce que comme la plupart des gens, il vous sera difficile de vous en souvenir après un certain temps.

ICONES UTILISEES EN LIGNE ET DANS LE MANUEL

Lecture préparatoire

La lecture préparatoire et les outils de sélection fournis en ligne ont pour but de vous amener dans un environnement d'une exploration plus approfondie, de vous aider à découvrir de nouveaux concepts ou de servir de catalyseur pour susciter une réflexion critique qui peut permettre d'aboutir à de nouvelles révélations, idées ou conduire au défi lié aux nouvelles attitudes.

Réfléchissez

L'apprentissage efficace nécessite plus qu'une simple analyse des idées et un simple partage d'informations. Il s'agit également de la façon dont nous réagissons aux idées et aux concepts que nous apprenons et de ce que nous pouvons faire de ces idées.

Révisez

Le renforcement est un principe fondamental de l'apprentissage. L'apprenant a besoin non seulement d'avoir du temps pour maîtriser de nouvelles connaissances, compétences ou attitudes mais aussi de renforcer cet apprentissage chaque fois que l'occasion se présente.

Employez les aide-mémoire de « révision » pour pouvoir renouer avec les idées ou les concepts que vous avez déjà couverts dans la séance ou dans les modules précédents.

Vous essayez

L'apprentissage ne peut se faire sans l'engagement!

Pour tirer le maximum de tout environnement d'apprentissage, mais surtout de l'apprentissage en ligne, il importe de faire quelque chose avec les informations (questions pratiques, étapes de mise en pratique, exercices de mise en œuvre, études de cas).

Comment pourrez-vous mettre en pratique les informations et les idées tirées de chaque module de manière professionnelle et dans votre institution?





TERMES CLÉS UTILISÉS DANS LE COURS

Adoption	Le fait que un client d'utiliser activement un produit ou un service.
Agent	Une personne ou une entreprise engagée pour faciliter les opérations des utilisateurs de services BD.
Auto-efficacité	Confiance et assurance en soi pour être en mesure de mener à bien un changement de comportement ou confiance en sa propre capacité.
Client actif	Client enregistré qui, indépendamment du lieu où il se trouve, effectue des transactions allant d'une opération par mois à une opération une fois tous les trois mois. La définition varie d'une institution à l'autre.
Client inactif	Client enregistré mais qui n'est pas actif dans l'utilisation d'un service.
Clients non bancarisés	Clients qui n'ont ni compte bancaire ni compte d'opération dans une institution financière formelle.
Commerçants	Détaillant ou boutique.
Dépannage	Résolution de problèmes rencontrés lors de l'utilisation d'un produit ou d'un service.
Desservi	Une personne ou une partie de la société dépourvue d'assistance.
Développement des capacités financières	Il est le résultat d'une combinaison d'attitudes, de connaissances, de compétences et d'auto-efficacité nécessaires pour prendre et mettre en pratique des décisions en matière de gestion financière les mieux adaptées aux conditions de vie de soi dans un environnement favorable qui inclut entre autres l'accès à des services financiers appropriés.
Dosage	Durée et fréquence de l'éducation des clients devant être dispensée.

Échantillonnage	Petit groupe de personnes ou de choses tirées d'un groupe plus important et utilisées pour représenter l'ensemble de ce groupe.
Éducation financière	Elle permet aux gens d'acquérir des connaissances et des compétences et renforce leur attitude et leur confiance en eux-mêmes pour qu'ils puissent prendre et mettre en pratique des décisions éclairées, sûres et opportunes en matière de gestion financière.
Éducation intégrée des clients	Programme qui fait partie intégrante des activités principales, de la culture et de la méthodologie d'une organisation. Elle se sert des points de contact avec les clients pour fournir et renforcer l'EC et renforcer les capacités financières et la confiance des clients pour qu'ils changent le comportement.
Étude de terrain	Collecte de données primaires à l'aide des méthodes telles que l'entrevue en personne, les sondages par téléphone et par voie postale et l'observation directe.
Folioscope (Flip book)	Petit livre servant d'outil de formation ou de référence pour le personnel ou les agents de terrain.
Formation directe	Fournir aux clients des connaissances, des compétences et l'auto-efficacité nécessaires pour adopter le service BD. La formation peut varier en fonction de sa durée et de la personne qui la dispense.
Inclusion financière	Une situation dans laquelle toutes les personnes qui peuvent utiliser les services financiers ont accès à une gamme complète de services financiers de qualité fournis à des prix abordables, de manière pratique et dans le respect de la dignité des clients. Les services financiers sont fournis par divers fournisseurs majoritairement privés et sont accessibles à tous ceux qui peuvent les utiliser y compris les personnes handicapées, les pauvres, la population rurale et d'autres populations marginalisées.
Initiatives de sensibilisation	Un processus qui crée des opportunités d'échange d'informations afin d'améliorer la compréhension et de renforcer des compétences et des aptitudes nécessaires pour permettre les changements d'attitude et de comportement.
La mise en oeuvre	Le processus de mettre une décision ou un plan en pratique.





Marché cible	Un groupe spécifique de clients qu'une entreprise ou une organisation vise dans ses produits et services.
Méthodologie de la recherche qualitative	Les méthodes de recherche (notamment les entrevues individuelles approfondies ou les discussions de groupe, les études de cas, les exercices participatifs d'évaluation rapide ou les observations de participants) qui aident à comprendre les caractéristiques, les motifs, les perspectives, les comportements et le contexte d'un marché cible.
Méthodologie de la recherche quantitative	Méthodes de recherche qui incluent des enquêtes, les données relatives aux transactions, le centre d'appel ou les journaux des agents, les données d'inscription ou d'autres documents relatifs aux clients mis à disposition par l'institution. Elle exige des hypothèses qui peuvent être généralisées à l'ensemble des populations plus importantes ou exige que le groupe soit suffisamment important et assez représentatif si l'échantillon porte sur un groupe spécifique de personnes.
Microfinance	Services financiers destinés aux clients à faible revenu et offerts par différents types de prestataires de services. Au nombre de ces services financiers peuvent figurer l'épargne, le crédit, l'assurance, l'envoi de fonds, les paiements ou autres.
Moment propice à l'apprentissage	Le moment où l'apprentissage d'un sujet donné ou d'une idée quelconque devient possible ou plus facile.
Parties prenantes	Une personne, un groupe ou une organisation ayant un intérêt ou une préoccupation envers une organisation.
Passage à plus vaste échelle	Prendre une innovation prometteuse et la transposer dans un grand nombre de lieux.
Personnel de terrain	Personnel qui interagit directement avec les clients.
Points de contact avec les clients	Les moyens par lesquels une institution financière interagit ou communique avec ses clients. Il s'agit par exemple des boutiques d'agents, d'un centre d'appel au service à la clientèle, d'une succursale d'une banque ou d'une IMF, d'un téléphone mobile du client, etc.
Porte-monnaie mobiles	Un compte qui est accessible essentiellement via un téléphone mobile.

Processus d'adoption par un client	Les étapes que suit un client pour devenir un utilisateur actif d'un produit ou d'un service.
Renforcement	Il permet de s'assurer que messages clés sont assimilés durant et après la formation.
Réunion des bénéficiaires des prêts de groupe	Réunion hebdomadaire ou mensuelle tenue par les bénéficiaires des prêts de groupe pour rembourser leurs prêts collectifs et/ou recevoir une formation supplémentaire organisée par leur institution de microfinance.
Segmentation	Division d'un marché en sous-groupes en fonction de certaines caractéristiques. Les bases largement utilisées pour la segmentation comprennent: la géographie (urbaine et rurale), les données démographiques (sexe, âge, etc.), l'utilisation de produits (utilisateurs actifs et inactifs), les facteurs socio-économiques (niveau de revenu, profession).
Services bancaires à distance	Modèles bancaires et canaux de distribution qui fournissent des services financiers à des clients par le biais des agences autres que les succursales bancaires multiservices. Il s'agit entre autres des services bancaires mobiles, des services de correspondant bancaire, des services bancaires électroniques et de l'utilisation des guichets automatiques bancaires (GAB).
Services bancaires mobiles	Les clients accèdent à un compte bancaire par téléphone mobile et peuvent être en mesure d'effectuer des opérations.
Stratégie	Un plan d'action ou une politique visant à atteindre un objectif principal ou global.
Temps d'antenne	La durée de temps pendant lequel un client est autorisé à faire des appels téléphoniques ou à effectuer des opérations.
Valeurs extrêmes	Caractéristiques ou critères qui représentent des expériences « exceptionnelles » et non « courantes »





ACRONYMES UTILISÉS DANS CE COURS

CEBB – CEBB est l’acronyme qui représente le logo du projet de MFO qui a créé ce cours. En anglais, “CEBB” signifie “Consumer Education for Branchless Banking” est traduit par l’ECSBD. Si vous voyez ce logo, vous saurez que le cours est un produit de MFO.

CFI – Centre d’inclusion financière

CGAP – Groupe consultatif d’assistance aux pauvres

EC – Éducation des clients

ECSBD – Éducation des clients aux services bancaires à distance

FAQs – Questions les plus fréquemment posées

GAB – Guichet automatique bancaire

FGDs – Discussions de groupe

FINO – Fournisseur des services bancaires à distance en Inde appartenant à Fino PayTech

GSMA – Nom d’une association des opérateurs mobiles et des entreprises connexes

IDIs – Entrevues approfondies

KYC – Connais ton client

MFO – Microfinance Opportunities

MR – Étude de marché

PIN – Numéro d’identification personnel

SB – Services bancaires à distance

SEP – Profil socio-économique

SIM – Modules d’identité d’abonné

SMS – Service de messagerie courte

Zoona – Fournisseur de services de paiement en temps réel en Zambie



BIENVENUE

MODULE
UN

MODULE
DEUX

MODULE
TROIS

MODULE
QUATRE

MODULE
CINQ

MODULE
SIX

MODULE
SEPT

MODULE
HUIT



ALLEZ-Y ET COMMENCEZ L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

Le Centre de perfectionnement professionnel en ligne de MFO est un environnement de formation pratique axé sur l'objectif de mettre à la disposition des individus et des équipes professionnelles des outils et de leur permettre de:

- Étudier partout où il y a un ordinateur et une connexion Internet pour se connecter;
- Acquérir de nouvelles compétences ou s'appuyer sur les connaissances existantes par la mise en pratique;
- Explorer les innovations émergentes spécifiques du secteur et des tendances de pratiques liées à l'éducation financière des consommateurs et aux approches de développement des capacités financières;
- Continuer à assurer leur perfectionnement professionnel de manière abordable et fiable
- Obtenir un certificat sanctionnant les cours suivis attestant ainsi de leur perfectionnement professionnel.

Félicitations...

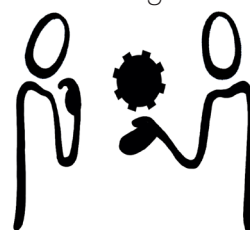
Vous êtes maintenant inscrit au cours d'ECSBD en ligne!

IL SUFFIT DE SUIVRE 5 ÉTAPES FACILES POUR COMMENCER

1. Visiter le site web **www.microfinanceopportunities.org/professional-development**
2. En haut à droite de l'écran, entrez votre adresse courriel (utilisée pour vous inscrire au cours) et votre mot de passe unique vous délivré lors de l'inscription.
3. Pour tout problème de connexion, utiliser « Express Enquiry » pour alerter l'ÉQUIPE de MFO
4. Vous êtes maintenant sur votre propre tableau de bord - Avant de vous lancer dans un quelconque module, veuillez télécharger et imprimer le Manuel d'ECSBD et des outils connexes qui vous aideront dans votre parcours d'apprentissage et dans l'élaboration de votre stratégie d'ECSBD.
5. Êtes-vous prêts à commencer à apprendre ? Cliquez sur « Go to available modules » sous l'ECSBD pour afficher les modules.
6. Cliquez sur « VIEW » sur le premier module pour commencer.

CONSEILS POUR TIRER LE MEILLEUR PARTI DE VOTRE APPRENTISSAGE EN LIGNE

- **Mettre en place une équipe d'ECSBD.** L'équipe ou « groupe restreint » peut comprendre 3-4 personnes issues de votre institution qui suivront le cours avec vous. Dans l'idéal, le groupe restreint devrait comprendre les personnes issues de différents services ou des équipes qui peuvent apporter différents points de vue pour la conception de la stratégie d'ECSBD.
- **Créer un plan d'action.** Le plan d'action sera votre guide pour terminer le cours. Fixez les dates et heures précises d'achèvement de chaque module pour vous aider à ne pas perdre le rythme dans votre cours. Décidez avec votre groupe restreint le temps de vous rencontrer pour discuter chaque module. Planifier le temps du personnel et le matériel qui sera nécessaire pour mettre en œuvre les activités prévues dans les modules. Téléchargez le modèle de plan d'action dans le module 1, sous la rubrique «Ressources et outils supplémentaires».
- **Mettre la direction au courant de vos progrès dans le cours.** À la fin du cours, vous aurez conçu un projet de stratégie d'ECSBD pour le soumettre à la direction de votre institution pour examen.
- **Prévoir suffisamment de temps pour compléter chaque module.** Le temps pour terminer chaque module peut varier, mais ne doit pas être inférieur à 1 à 1,5 heures par module. Vous devrez peut-être avoir besoin de plus de temps pour des activités, à partir du Module 5 et suivants.
- **Adapter idées contenues dans le cours à votre contexte.** Le cours porte sur le processus de conception d'une stratégie d'ECSBD. Le cours vise à inspirer de nouvelles approches et perspectives vers l'EC, susciter une réflexion sur les défis et les opportunités actuels avec vos clients, et vous inviter à expérimenter votre conception de la stratégie. Il vous appartient de déterminer ce qui fonctionne le mieux pour votre institution, pour vos clients et votre situation. Vous pouvez également trouver que le processus de conception dans ce cours d'ECSBD est utile pour l'élaboration du matériel d'EC pour d'autres services ou produits que vous proposez.
- **Communiquer avec les autres au moyen d'un forum en ligne.** Si vous avez participé à un atelier d'introduction à l'ECSBD, il faut envisager de rester en contact avec vos collègues participants à l'atelier lorsque que vous suivez le cours afin de partager des idées, obtenir des points de vue, poser des questions ou rester motivés. Former un groupe sur Facebook ou LinkedIn ou vous connecter en utilisant Google Hangouts ou Skype.



EXPLORER LA BOÎTE À OUTILS

ÉTAPES D'APPLICATION DE CET OUTIL

•

•

•

La stratégie et les outils de planification dont vous avez besoin pour la réussite de votre ECSBD!

Faites du *kit d'ECSBD* votre guide dans l'élaboration d'un programme efficace d'EC qui devient une feuille de route adaptée à votre succès en matière de services BD.

Le *kit d'ECSBD* simple et facile d'emploi vous guide à travers chaque étape du processus de conception et d'élaboration de l'EC, couvrant 12 outils « téléchargeables » expliqués en détail dans le cours en ligne d'ECSBD et dans le Manuel de cours d'ECSBD.

Chaque fois que vous serez appelés à identifier et à analyser les besoins des clients, à faire la cartographie des points de contact avec les clients ou à créer le contenu qui permet le changement de comportement, vous trouverez les outils dont vous avez besoin à chaque étape d'élaboration de la stratégie et de la planification de la mise en œuvre.

Nous avons fait en sorte que le kit soit pratique parce que nous voulions nous assurer qu'il contribue de manière véritable à donner des orientations, des précisions, à servir de référence et à vous appuyer dans votre parcours d'ECSBD!

L'Équipe de MFO espère que vous pourrez apprécier les modules, les lectures préparatoires et les outils du manuel!



•

•

EXPLICATION DE LA CERTIFICATION

FORMATION À PROGRESSION AUTO-CONTRÔLÉE

Le Programme d'ECSBD est offert sous la forme d'une formation à progression auto-contrôlée, ce qui signifie que chacun peut le suivre à son propre rythme sans l'assistance d'un membre de l'équipe de MFO. Une telle méthode de suivre la formation permet aux apprenants de décrocher une *Attestation de réussite*, laquelle attestation confirme que le récipiendaire a participé à la formation et appris les matériels de formation intégrant les valeurs axées sur les clients et les principes de renforcement des capacités financières mis en place par MFO.

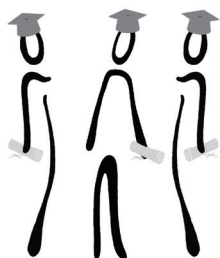
Vous êtes, à tout moment pendant la durée du cours, invités à vous inscrire aux modules supplémentaires d'assistance technique certifiés, et ce, moyennant paiement en vue de bénéficier d'une assistance supplémentaire et de pouvoir obtenir un *certificat d'accomplissement*. Lorsque vous vous inscrivez au programme d'assistance après avoir commencé le cours, il vous suffit de retourner en arrière et soumettre chaque élément requis pour la certification de manière rétrospective.

MODULES SUPPLÉMENTAIRES D'ASSISTANCE TECHNIQUE CERTIFIÉS

Le programme d'ECSBD propose également des modules supplémentaires d'assistance technique certifiés tout en vous donnant le choix de payer pour le coaching technique supplémentaire et d'examiner des outils soumis en vue de renforcer les capacités professionnelles et la confiance.

Chacun des modules que comporte le programme d'ECSBD s'accompagne de sa propre ensemble d'activités et de tâches que l'on trouve dans le manuel et un ensemble d'outils qui doivent être remplis et soumis à la certification et qui sont dénommés « l'élément de certification ».

« L'élément certifié » pour chaque module peut être téléchargé directement à partir de la page du module. Il suffit de remplir l'élément, enregistrer le document et une fois que vous êtes prêts, vous parcourez et téléchargez en amont votre travail, puis le soumettre (directement sur la page du module ou à partir de votre tableau de bord personnalisé).



CERTIFICATION

MFO délivre un certificat d'accomplissement en faveur des participants au cours qui ont soumis tous les éléments d'information pour l'évaluation du cours lorsqu'un membre de l'équipe de MFO ou un autre praticien qualifié dans le secteur a, de par l'évaluation, affirmé que les éléments soumis sont d'un niveau technique et professionnel. Ce certificat permet de prouver aux employeurs actuels ou futurs que l'individu a pu adhérer aux valeurs « *centrées sur le client* » et comprend « *l'éducation financière* » et « *le développement des capacités financières* ».

L'IDEE PHARE.....

Comment pourrez-vous mettre en pratique l'idée phare de chaque module ?



L'IDEE
PHARE