

# CAURIE MICROFINANCE

Coopérative Autonome pour le Renforcement des Initiatives Economiques par La Microfinance

Siège : Rue Douaumont, angle Maréchal Joffre – Escale – Thiès – Sénégal

Téléphone : (+221) 33 952 30 86 – Email : [contact@caurie-mf.info](mailto:contact@caurie-mf.info) – Site web : [www.caurie-mf.com](http://www.caurie-mf.com)

## SEMAINE DE L'INCLUSION FINANCIERE DANS L'UEMOA 2019

### SESSION 2 :

## Les institutions financières dans l'UEMOA à l'ère du numérique : opportunités et stratégies



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



Mamadou Lamine GUEYE  
Directeur Général de  
CAURIE MicroFinance, Sénégal  
[Igueye@caurie-mf.info](mailto:Igueye@caurie-mf.info)

# Qui sommes-nous ?

La Coopérative AUtonome pour le Renforcement des Initiatives Économiques par la Micro finance (CAURIE-MF) est créée en octobre 2005 par l'Eglise Catholique du Sénégal et a pour cible préférentielle les couches les plus vulnérables, à travers sa méthodologie et sa gamme de produits et services.

Cycle de vie de CAURIE-MF :

- ❖ 1995 – 2005 : Programme de Microfinance de l'ONG américaine Catholic Relief Services et de l'Eglise Catholique du Sénégal par l'intermédiaire de CARITAS Sénégal.
- ❖ 2005 – 2008 : Première transformation institutionnelle : le Programme est devenu une société privée de type commercial (SARL)
- ❖ Depuis janvier 2009 : Seconde transformation institutionnelle sous la forme d'une société Coopérative d'Épargne et de Crédit, agréée sous le N° TH 1-10-00596.

# Mission – Vision - Valeurs



Sa mission est de contribuer durablement à la promotion économique et sociale des micro- entrepreneurs pauvres, principalement les femmes, en leur offrant des produits et services financiers appropriés.



Être une institution de microfinance socialement responsable, financièrement viable et leader dans l'offre de services aux pauvres.



La mission de CAURIE-MF repose sur **les** les principes du « crédit aux pauvres », les principes et valeurs de « l'Enseignement Social de l'Eglise (ESE) » et sur les meilleures pratiques dans le domaine de la Microfinance.

# Statistiques

CAURIE-MF a réalisé des performances non négligeables tout en participant à l'emploi de jeunes sénégalais.

## Chiffres de CAURIE-MF au 31 octobre 2019

### Employés

Employés : 203

Femmes : 82

Hommes : 121

Agents de crédit : 126

Cadres : 17 (dont 10 femmes)

Agences : 10

Guichets : 08

### Performances

Nombres clients : 108 700

Encours Epargne : 4,8 milliards

Encours Crédit : 11,9 milliards

Nombre d'emprunteurs actifs : 80 748

Pourcentage de femmes : 96 %

# Stratégie de digitalisation : Objectifs stratégiques

CAURIE est dans une dynamique de transformation digitale qui vise à impacter les domaines stratégiques suivants :

## Compétences de base

- Renforcer l'offre de produits et services existante
- Améliorer les performances opérationnelles
- Améliorer le dispositif de suivi et de reporting

## Objectifs financiers

- Améliorer les performances financières
- Accroître le portefeuille de crédit et d'épargne
- Améliorer les ratios de rentabilité et de viabilité

## Impact social

- Renforcer la mission sociale de l'institution
- Rapprocher le service de la clientèle (inclusion financière)
- Améliorer les conditions de travail du personnel et le service au client

## Stratégie concurrentielle

- Innover technologiquement par rapport à la concurrence
- Améliorer la proximité et la continuité du service au client (B2W)
- Créer des produits et services digitaux (Mobile et SMS Banking, etc.)

# Stratégie de digitalisation : Les étapes

La mise en œuvre du projet de finance digitale à CAURIE-MF se fera en trois grandes phases qui se suivent et se complètent selon une démarche cohérente.

## Digitalisation des opérations de terrains



Lancé en 2016, cette première composante du projet consiste à digitaliser l'ensemble des opérations de terrain avec les Bacs Villageois (Adhésion, Déblocage de crédit, remboursement, dépôt, retrait) grâce à une application tournant sur tablette Android en mode online et offline. Aujourd'hui 120 tablettes sont déployées avec les agents.

**Objectifs** : Réduire la durée des réunions de BV, Réduire les charges d'exploitation, Sécuriser les données et réduire les erreurs de saisie, Favoriser les traitements en temps réel, Réduire les pertes d'opportunités pour le client.

## Bank to Wallet



Toujours dans la logique de mieux servir les populations cibles et de participer à l'inclusion financière souhaitée par les autorités, nous avons développé un « Projet de Bank to Wallet / Wallet to Bank » pour une diversification de l'offre de services et l'amélioration du service à la clientèle avec des coûts réduits.

La mise en œuvre du « Bank to Wallet » va permettre le mouvement de fonds entre un WALLET (Compte Mobile Money) et le compte bancaire d'un même client (dépôt, retrait, consultation solde).

## Réseaux d'Agents



Ce projet se traduira par le développement de points de services à travers des agents tiers à travers le Sénégal, surtout dans des localités qui sont identifiées comme défavorisées en termes de couverture en points de services financiers malgré leur potentiel économique non négligeable. Il sera lancé en 2020.

**Objectifs** : Multiplier les points de services et la visibilité de l'institution, assurer la proximité avec la clientèle, minimiser le risque sur le convoyage de cash, renforcer la collecte d'épargne.

# Stratégie de digitalisation : Les résultats

Après plus de deux exercices d'utilisation généralisée de la tablette par les agents de crédit, les résultats constatés ont permis de noter certains avantages aussi bien en agence qu'au niveau central. Ces gains vont considérablement s'améliorer avec une meilleure maîtrise de l'application mobile, la réingénierie complète des process et procédures, l'abandon complète de l'utilisation du papier dans les opérations de terrains.

Le **gain de temps** pour les agents de crédits lors des réunions BV

50%

La **réduction des erreurs** dans les traitements de données



90%

60%



Estimation de la **réduction des coûts** des papiers, encre d'impression, bics, calculatrices, etc.

1

**Travail en temps réel :**  
Traitement dans la journée les données des réunions du jour

# Stratégie de digitalisation : Les défis

Pour mener à bien le projet, plusieurs défis ont été relevés même si il en restent encore beaucoup d'autres du fait que nous sommes encore à l'entame de notre transformation digitale.

En phase avec la stratégie: Inscription dans le PSD 2015-2019

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 et une bonne connectivité

Personnel bien formé  
Implémentation réussie du pilote réussi.

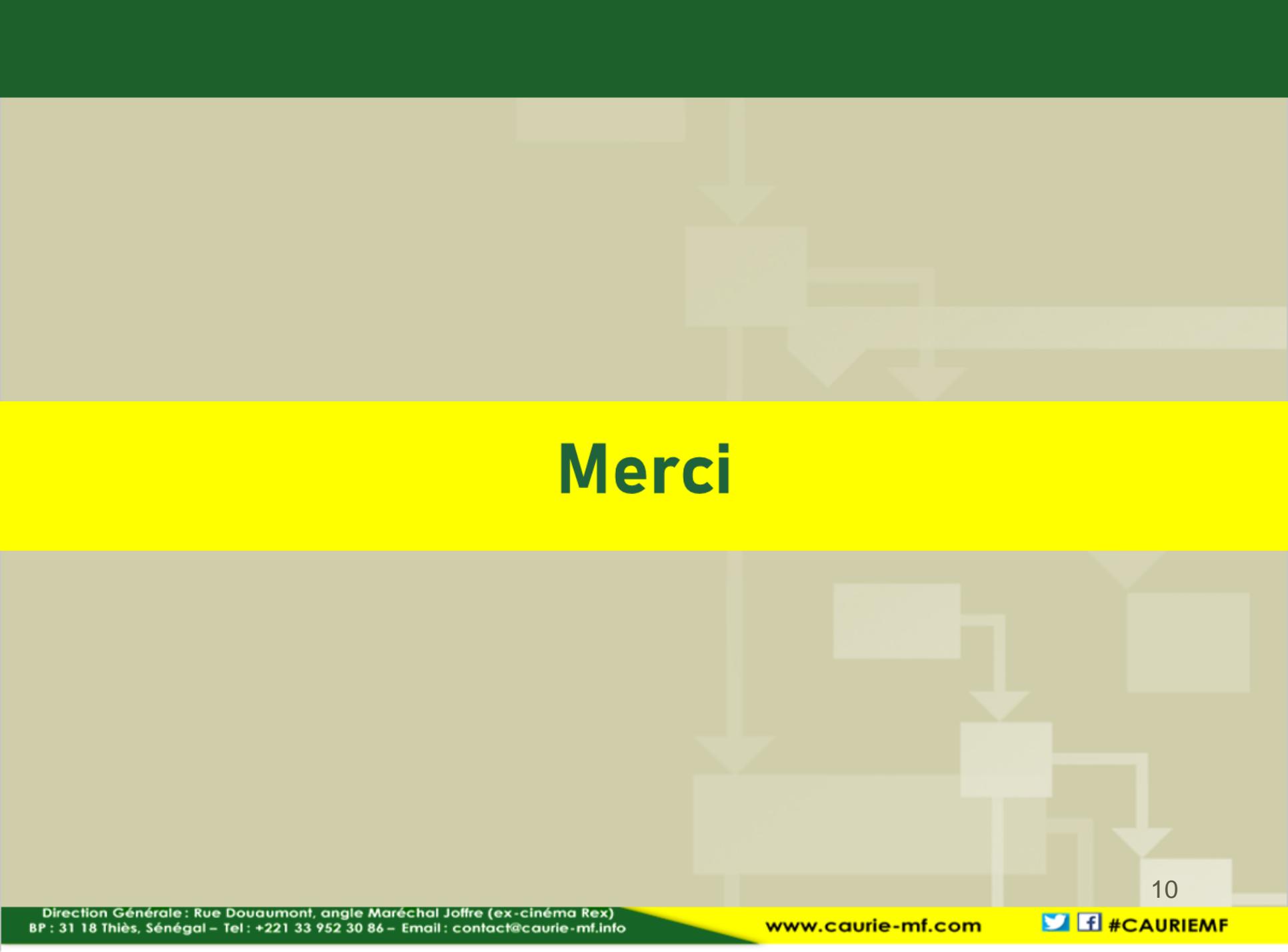
Mobilisation du budget nécessaire.

# Stratégie de digitalisation : Perspectives

A partir de 2020 CAURIE-MF entame un nouveau Plan de Développement Stratégique quinquennal. Dans la continuité, la finance digitale va occuper un pan important dans l'orientation stratégique et les projets entamés vont se poursuivre.

- ❑ Digitalisation des opérations de terrain : Réingénierie des process, abandon complète du papier, élargissement aux clients individuels, intégration de l'empreinte digitale, évaluation et leçons apprises
- ❑ Mobile Banking : Les intégrations et les tests utilisateurs sont déjà effectifs. Après le dénouement sur les aspects règlementaires et contractuel le projet reprendra son cours : Finalisation des discussions sur le plan de commissionnement avec les OTM, lancement et suivi du pilote du bank to wallet, Généralisation, développement d'une application mobile.
- ❑ Réseau d'agents : Les travaux vont se poursuivre après l'étude de faisabilité : Formation de l'équipe projet, élaboration d'un cahier de charge, développement de la solution, sélection et formation des agents partenaires, démarrage d'un pilote, généralisation, évaluation et leçons apprises.

CAURIE-MF fait partie des SFD bénéficiaires du Projet de promotion de l'accès des SFD aux moyens de paiement électronique au sein de l'UEMOA.



# Merci