

Echange des Meilleures Pratiques d'Afrique et d'Asie

Une excellente planification stratégique, une nette orientation client et une formation continue du personnel font parties des meilleures pratiques observées au sein des Institutions Financières (IF) les mieux notées par MicroRate en Afrique et en Asie.

Planification stratégique

Une planification optimale et en temps opportun débute par l'identification d'indicateurs financiers et / ou sociaux matérialisant la mission. L'intégration de ces indicateurs, ainsi que leur suivi grâce des rapports réguliers, mettent à la disposition de la haute direction un outil clé dans le cadre de l'atteinte des objectifs. Et ce d'autant plus, lorsque chaque département de l'organisation se voit impliqué et assigné des objectifs en ligne avec ces indicateurs.

Bien que cela soit comparativement plus coûteux dans le cadre de la planification financière, le coût de l'affectation, par exemple, de personnel de contrôle dans chaque branche, dont certains en tant que responsables financiers, et d'autres en tant que responsables risques et audit, est largement compensé par les avantages apportés par ces nominations. En effet, cet investissement, se traduisant en apparence par un nombre d'employés plus important, permet à l'IF une bonne application de la méthodologie de crédit et, par conséquent, des résultats exceptionnels en termes de qualité du portefeuille. Ceci permet en outre de réduire la probabilité d'occurrence de cas de fraude.



Orientation client



Les meilleures institutions financières partagent et font preuve d'une orientation client bien définie et cohérente. Les études de marché et de satisfaction récurrentes permettent le renforcement de leur offre de services financiers et, si tel est le cas, de services non-financiers. En règle générale, c'est le département Marketing qui conduit cet effort, procurant de multiples avantages non seulement pour le client mais pour l'entité financière elle-même.

Le suivi constant du développement produit grâce aux études de marché et de satisfaction et à la visite des clients sur le terrain s'est révélé être un élément clé dans la collecte de données objectives et de qualité. Le résultat de ces études est soigneusement analysé pour permettre de détecter de nouveaux besoins et faiblesses dans l'offre de services de l'IF.

L'adaptation aux besoins du marché est devenue un atout, permettant la différenciation de ces IF par rapport à la concurrence. L'offre de produits et de canaux de distribution adaptés aux emprunteurs ruraux, jeunes et seniors s'est révélée être véritablement productive. De même, l'offre de services non-financiers a favorisé une certaine fidélisation de la clientèle. Des alliances stratégiques et des fonds de garantie compensent le risque additionnel représenté par ces populations vulnérables.

L'acquisition de la confiance des clients est fondamentale. La promotion d'une relation de bien-être mutuel est essentielle pour permettre, par exemple, le maintien d'une excellente qualité de portefeuille.

Formation du personnel

Un engagement inhabituellement fort et profond de la part du personnel envers la mission, favorisé par un sentiment prononcé d'appartenance à l'institution, a été observé au sein des meilleures IF notées. Un système de formation en continu à tous les niveaux et une évaluation régulière du personnel basée sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs alignés à la mission permettent d'assurer efficacement la réalisation des objectifs.

Un système de communication fluide entre la haute direction et le reste du personnel favorise le suivi rapproché des activités de l'IF, en facilitant une connaissance profonde des problèmes sur le terrain, qu'ils soient liés à la gestion des risques, à l'audit, aux plaintes ou bien encore à la gestion des ressources humaines. Cette bonne connaissance de la performance opérationnelle a également pour conséquence le renforcement du processus de prise de décision et de la gouvernance.



SAM
African Microfinance Week
Addis Ababa, ETHIOPIA

Vous souhaitez en savoir davantage sur les avantages présentés par les notations de MicroRate ?

Nous serons enchantés d'en discuter avec vous lors de cet événement.

Ecrivez-nous à info@microrate.com

AFRICAN MICROFINANCE WEEK | 9-13 Oct. 2017