



**Projet d'Education Financière et de
Protection des Clients des Systèmes
Financiers Décentralisés**

- 1-Identification**
- 1.1** Intitulé du Projet : **PROJET D'EDUCATION FINANCIÈRE ET DE PROTECTION DES CLIENTS DES SYSTÈMES FINANCIERS DÉCENTRALISÉS**
 - 1.2** Promoteur du projet : Le Ministère des Affaires sociales et de la Microfinance
 - 1.3** Type de projet : Projet à caractère social
 - 1.4** Axe stratégique du PAG : Axe stratégique 6, Pilier 3 (Poursuivre l'amélioration du bien-être social des populations)
 - 1.5** Durée et Localisation du Projet : 5 ans
 - 1.6** Localisation du projet : Tout le territoire nationale
- 2-Description du Projet**
- Contexte et justification du Projet :**
- Depuis 2016, le Gouvernement béninois continue d'œuvrer pour la promotion de l'inclusion financière des couches vulnérables exclues des systèmes financiers classiques notamment des femmes et des jeunes en proposant à ces derniers des produits financiers et non financiers adaptés à leurs besoins par le biais des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD).
- A cet effet, au niveau du MASM, les produits existants ont été renforcés et de nouveaux produits ont été mis en place pour mieux répondre aux besoins de plus en plus croissants des cibles. Il s'agit notamment du microcrédit Alafia et du crédit ARCH artisans.
- Se fondant sur les succès enregistrés du Microcrédit Alafia, il est apparu nécessaire de consolider l'existant en faisant passer le montant octroyé de 30 000 FCFA à 100.000 FCFA au maximum depuis 2022. Ainsi, le point fait à fin février 2023 affiche un montant de près de 22,5 milliards de francs CFA débloqué. Ce qui a permis d'impacter 421 588 bénéficiaires dont 87% de femmes. Ces derniers reçoivent désormais et directement leur crédit sur leur téléphone portable dans les douze départements du Bénin.
- En outre, pour pallier ces différents problèmes qui minent le secteur de la microfinance au Bénin depuis plusieurs années (fort taux d'impayés, violation des droits des clients, etc...), le MASM, au regard de sa mission, s'est engagé non seulement pour accompagner les SFD dans leur professionnalisation, mais aussi et surtout les populations afin de leur apporter l'éducation et les conseils nécessaires pour un usage optimal et bénéfique des services financiers. Ainsi, plusieurs dispositifs ont été mis en place pour assurer une meilleure éducation financière et une protection adéquate des populations. L'objectif visé est de renforcer leur niveau de confiance dans leur relation d'affaires avec les SFD.
- En effet, plusieurs études ont relevé que l'un des principaux facteurs qui expliquent des taux d'impayés aussi élevés est le faible niveau d'éducation financière des populations.
- De même, d'autres études au Bénin ont identifié l'insuffisance de capital et le faible accès au crédit adéquat comme difficultés majeures rencontrées par les femmes entrepreneures. Ainsi, la difficulté de financement est également un facteur qui freine l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes, alors que cette cible représente un grand maillon de l'économie béninoise.

C'est pour répondre à toutes ces préoccupations que le PAG 2021-2026 a prévu la mise en œuvre d'un certain nombre d'actions dans le secteur de la microfinance, dont l'objectif général est de renforcer les capacités financières des personnes vulnérables. Il s'agit plus précisément d'intensifier les actions pour l'accès des personnes à revenus limités aux microcrédits, de faciliter l'accès des porteurs de projets à coûts importants aux financements bancaires et de promouvoir l'éducation financière en mettant les Centres de Promotion Sociale au cœur du dispositif. Ainsi, la mise en œuvre des actions d'éducation financière s'est traduite, au niveau du MASM en 2022, par l'exécution d'un projet pilote d'éducation financière et de protection des clients des SFD dans 05 CPS. Les résultats de cette phase pilote ont montré toute la pertinence de la démarche d'éducation financière et de protection des clients qui devrait être généralisée et capitalisée plus tard dans le programme national d'éducation financière prévu au niveau de la stratégie nationale de l'inclusion financière 2023-2026. C'est dans cette perspective que le "**Projet d'Éducation Financière et de Protection des Clients des Services Financiers Décentralisés**" a été initié.

Le projet comporte trois 03 composantes clés qui se présentent comme suit :

Composante 1 : Renforcement des capacités du personnel des CPS et des DDASM

La phase pilote du projet a permis de développer quelques supports de formation (06 au total) et outils nécessaires à la protection des consommateurs et à leur éducation financière (après quelques études réalisées sur l'état des pratiques des droits des consommateurs de services financiers et un guide d'éducation financière). Le guide d'éducation financière a donné des orientations claires sur les thèmes, la cible et les approches de formation retenues. Lors de la phase de généralisation, il sera question de compléter les modules de formation et de renforcer les capacités de tout le personnel des CPS et DDASM du MASM.

Composante 2 : Renforcement des capacités des consommateurs actuels et potentiels des SFD

La phase pilote a permis de former 1800 usagers en éducation financière et de sensibiliser environ 3500 clients des SFD sur leurs droits dans l'usage des services financiers. Cette composante doit permettre d'élargir l'action sur toute l'étendue du territoire nationale et d'impacter ainsi un plus grand nombre de consommateurs de services financiers.

A ce titre, les consommateurs seront éduqués sur les connaissances, compétences et attitudes qu'ils doivent adopter pour mieux gérer leurs revenus, dépenses, épargne et emprunts, pour mieux connaître les produits et services d'épargne en général et pour négocier efficacement avec les prestataires de services financiers. Les actions de formation seront renforcées par des campagnes de sensibilisation radio sur l'éducation financière des consommateurs.

Les points à aborder pendant ces séances devront partir des faits (situations vécues par les clients) avant de revenir aux principales leçons. Ces différentes séances radios prendront la forme de partages d'expériences des situations quotidiennes vécues par les consommateurs et seront animées par les DDASM et les CPS préalablement formés à cet effet.

Composante 3 : Assistance aux consommateurs des SFD

Au cours de la phase pilote, les CPS ont été outillés sur un guide d'assistance aux consommateurs de services financiers. La généralisation de l'approche devrait permettre de les accompagner afin qu'ils soient en mesure d'apporter une assistance individualisée aux usagers.

3-Objectifs du Projet

3.1 Objectif Général : Renforcer le niveau de confiance de la population à travers une éducation financière et une protection des consommateurs

3.2 Objectifs Spécifiques :

- Renforcer les capacités des CPS afin que ceux-ci soient en mesure de bien assurer la protection et l'éducation financière des consommateurs actuels et potentiels des services financiers ;
- Renforcer les capacités des consommateurs actuels et potentiels des services financiers en matière de culture financière ;
- Apporter une assistance aux consommateurs actuels des services financiers qui ont la volonté de rembourser mais dont la capacité n'est pas évidente ;
- Promouvoir le respect des droits et devoirs des consommateurs de services financiers en vue de renforcer leur capital confiance dans leur relation d'affaires avec les Systèmes Financiers Décentralisés.

4-Résultats attendus

- Les capacités des 85 CPS sont renforcées et ces derniers ont des aptitudes pour assurer la protection et l'éducation financière des clients (actuels et potentiels) des SFD ;
- Au moins 1 million de personnes faiblement éduquées ou non éduquées reçoivent des formations en éducation financière
- Au moins 90% des potentiels clients des SFD ouvrent des comptes d'épargne dans des structures formelles à la suite des différentes formations.
- 100% des clients des SFD en difficultés de remboursement ou mal endettés identifiés par les CPS sont assistés et ces derniers arrivent à mieux gérer leurs dettes financières ;
- Les droits et devoirs de la population en générale et des clients des SFD en particulier sont promus et respectés dans les 77 communes du Bénin et ceux-ci sont plus confiants dans leur relation d'affaires avec les SFD.

5-Principales activités du projet

- Capitalisation de l'expérience pilote, réalisation de l'étude de faisabilité et généralisation de l'approche par les CPS ;
- Conception des modules complémentaires sur l'éducation financière et sur la protection des droits des clients des SFD ;
- Renforcement des capacités du personnel des 85 CPS ;
- Formation de la population sur leurs droits et devoirs dans l'utilisation des services financiers par les CPS ;
- Assistance aux consommateurs des Services Financiers Décentralisés ;
- Intégration de l'approche par les CPS dans le programme national d'éducation financière de la population ;

- Acquisition d'équipements (produits informatiques, bureautique et de communication) au profit des CPS et des services techniques du MASM ;
- Appui au fonctionnement des CPS ;
- Acquisition de moyens roulants au profit des CPS et des Directions Techniques du MASM.

6- Bénéficiaires directs

Population à faible revenu exclue du système financier classique en général, et celle faiblement ou pas éduquée financièrement en particulier.

7- Effets attendus

- Au moins 1 million de personnes maîtrisent les notions financières ;
- Intégration de l'éducation financière et de la protection des clients dans le mandat des CPS qui deviendront, à terme, des Guichets Uniques de Protection Sociale;
- Le taux d'accès aux services financiers des populations est amélioré ;
- La majorité de la population maîtrise ses droits et devoirs dans l'utilisation des services financiers.

8-Interactions avec d'autres projets

Projet GBESSEKE

9-Composantes concernées

Programme 3 du plan stratégique du MASM : Développement de la Microfinance

10-Coût et financement du projet

Le budget global du projet est estimé à **5,8 milliards de francs CFA** sur une période de cinq (05) ans.

11-Sources de financement

Il sera financé par le Budget National et les Partenaires Techniques et Financiers.

12-Mode d'exécution

Direct et indirect