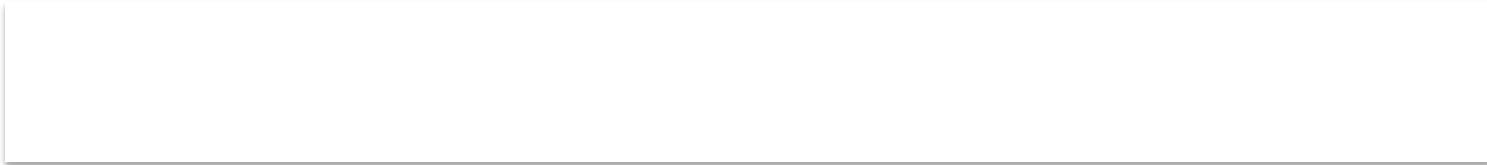




# **Suivi et soutien du réseau d'agents**

**Accélérateur de Réseaux d'Agents - Fondamentaux**



## Objectif de la session

**À la fin de cette session, les participants seront en mesure de comprendre les facteurs entrant en ligne de compte dans le suivi et le soutien efficace du réseau d'agents.**



## Aperçu de la session

**1. Importance d'un suivi régulier des agents**

**2. Considérations opérationnelles en matière de suivi des agents**

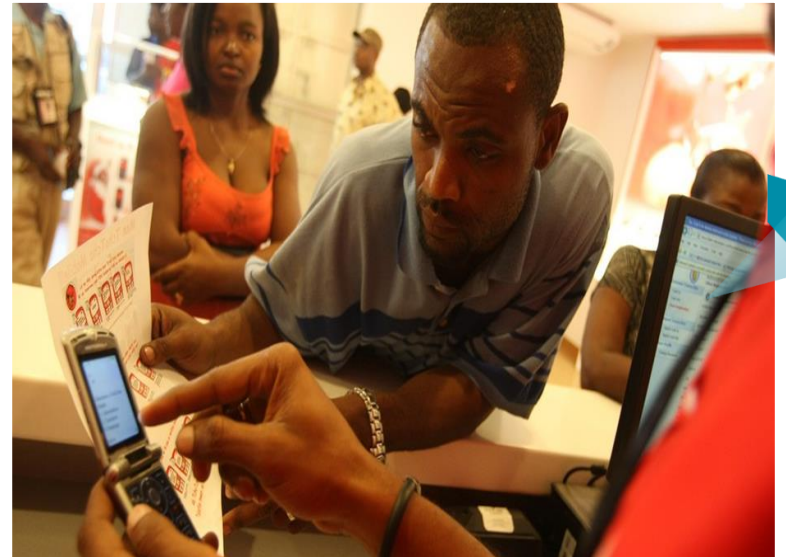
**3. Quels mécanismes de soutien sont mis à disposition des agents ?**

# Importance d'un suivi régulier des agents



# Dialogue :

Pourquoi accorder un suivi aux agents ?



## Pourquoi les contrôler ?

- ▶ Assurer un service de qualité constant lorsque l'on dispose d'un grand nombre d'agents indépendants est un véritable défi pour tout fournisseur de services.
- ▶ Le suivi continu des agents est important pour :



- Assurer une uniformité opérationnelle entre les agents.
- Minimiser les risques opérationnels et trouver des moyens de renforcer davantage les processus.
- Compléter le système de contrôle interne, et ainsi minimiser les erreurs, les problèmes de service clientèle et toute fraude potentielle.

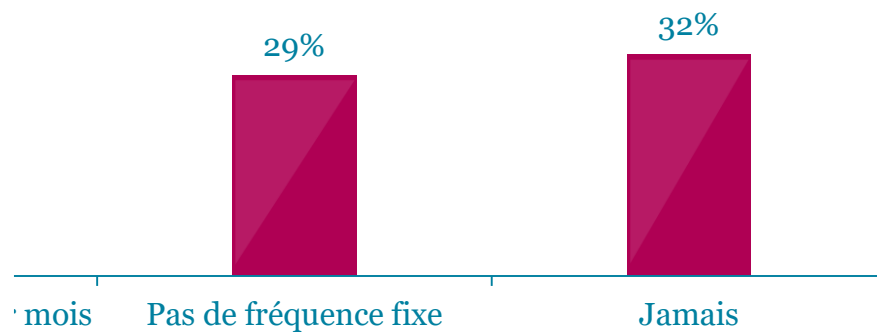
## Les visites de suivi comptent...

- ▶ **Les agents formés sont davantage conformes. ils sont plus susceptibles d'afficher leur numéro d'immatriculation (34%), les grilles tarifaires (72%) et le numéro de contact pour adresser une plainte (24%) que les agents non formés.**
- ▶ **Les agents qui affichent les tarifs et/ou leur numéro d'immatriculation conduisent en moyenne trois transactions de plus que les autres agents.**
- ▶ **les agents qui reçoivent des visites régulières sont moins susceptibles d'avoir vécu un cas de vol et de fraude au cours de l'année passée (12% et 11% respectivement).**

**Seuls 37% des agents sénégalais reçoivent des visites régulières de suivi.**

# Fréquences de visites des agents au Sénégal

Fréquence des Visites de Suivi\*



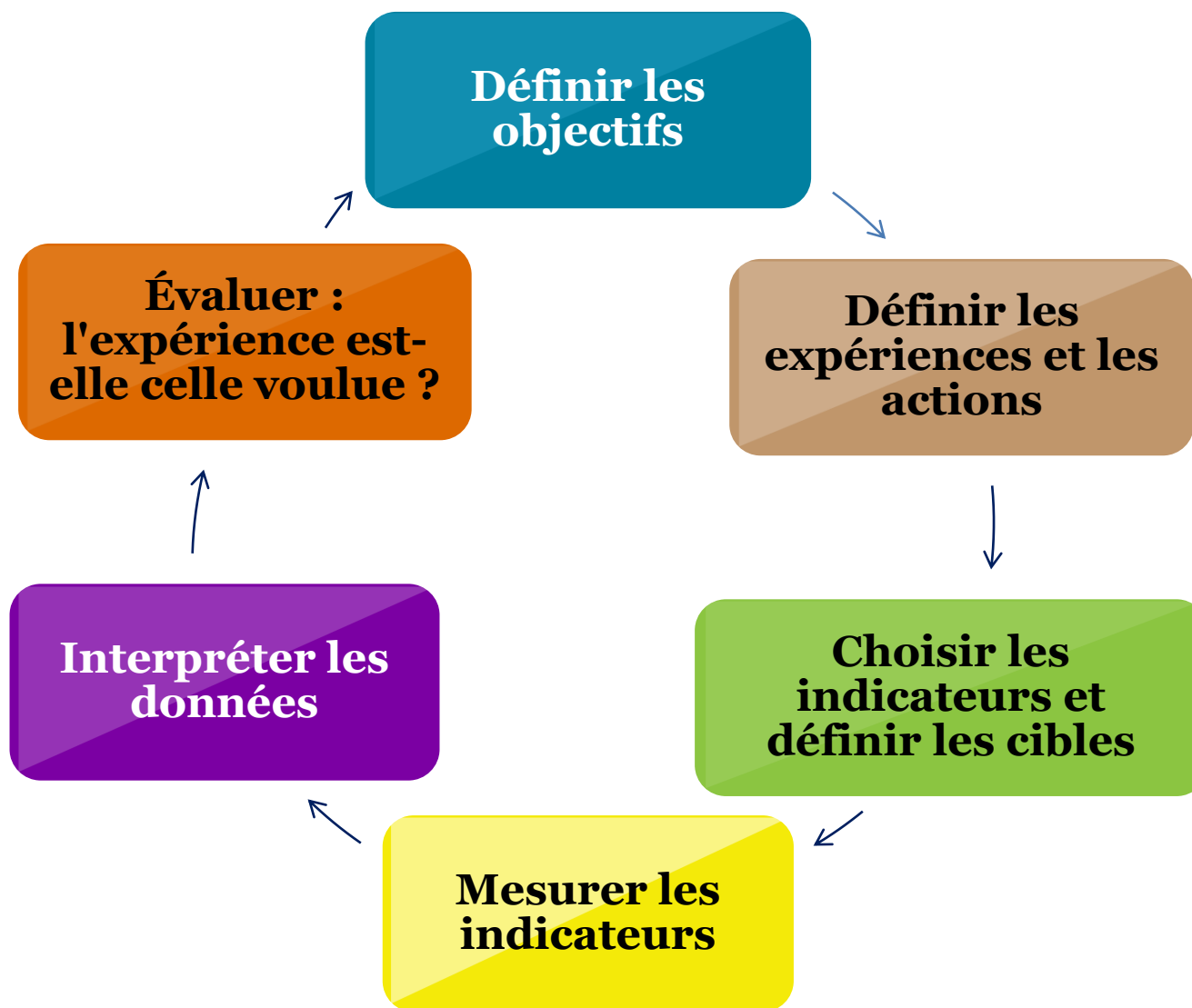


## Un suivi réussi...

Les 5 aspects clés d'un **bon suivi** :

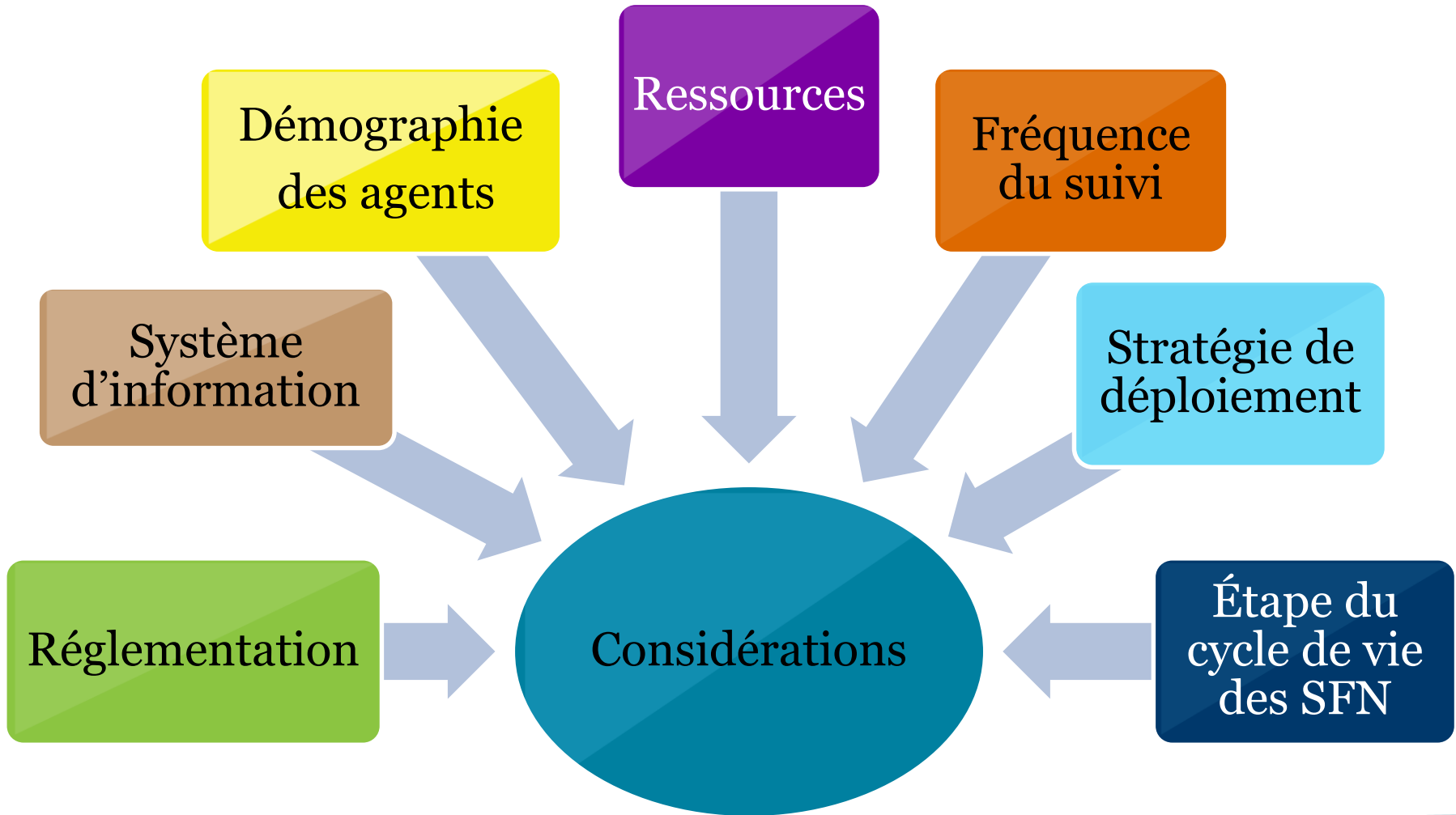
	<b>Intérêt</b>	<b>Comment</b>
<b>1</b>	<b>Que voulez-vous atteindre ?</b>	Objectifs clairs
<b>2</b>	<b>Quand voulez-vous l'atteindre ?</b>	Délai pour indicateur
<b>3</b>	<b>Comment allez-vous le mesurer ?</b>	Données, outils, processus
<b>4</b>	<b>Comment allez-vous l'interpréter ?</b>	Analyse, traitement, graphiques
<b>5</b>	<b>En quoi est-ce un avantage pour l'organisation ?</b>	Données de gestion : prise de décisions Reconnaissance des réussites : satisfaction du personnel Données de marketing : information clients

## Le suivi est un cycle continu



# Considérations opérationnelles en matière de suivi des agents

## Considérations clés pour le suivi des agents



## Exercice : Que contrôler ?

En groupes

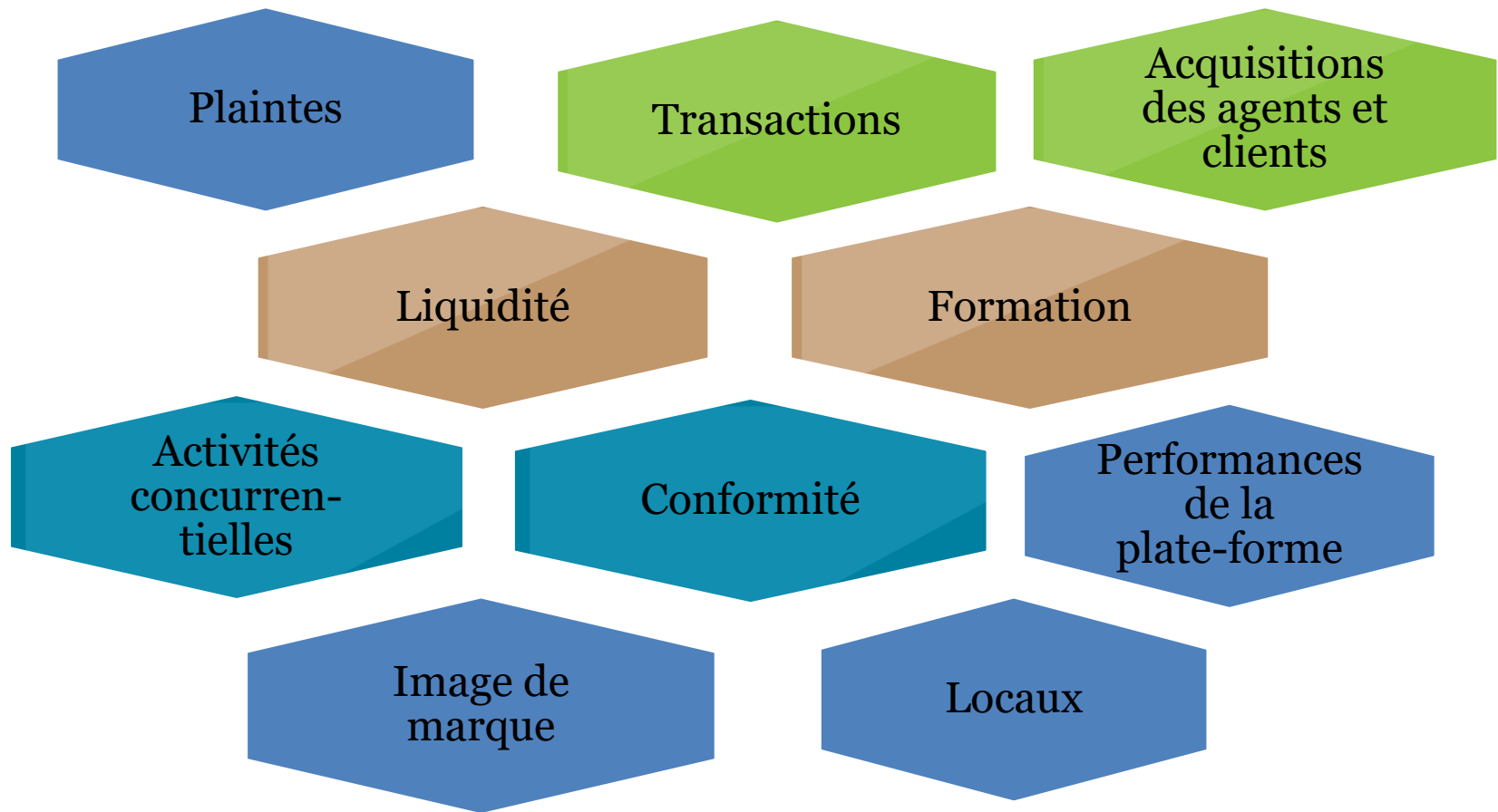
1. Quels sont les aspects clés qu'un fournisseur devrait surveiller ?
2. Comment ces aspects peuvent-ils être le mieux surveillés ?
3. À quelle fréquence devriez-vous les surveiller ?
4. Pourquoi surveiller chaque indicateur ? Que ferez-vous des informations recueillies ?



Aspect clé	Comment le surveiller ?	À quelle fréquence ?	Et pourquoi ?
Inscription des clients	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informatique de gestion</li><li>2. Chez l'agent (pour assurer la conformité aux données KYC/de lutte contre le blanchiment d'argent)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Quotidiennement</li><li>2. Deux fois par mois</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pour suivre la croissance et rémunérer les agents</li><li>2. Pour assurer la conformité aux réglementations</li></ol>

**Durée : 15 minutes**

# Que doit surveiller un fournisseur ?



# Mécanisme de soutien au agents

## Commentaires sur la qualité du support aux agents

**Nous avons besoin d'une ligne d'appel téléphonique dédiée pour les agents, distincte de celle des clients.**

**Les boutiques principales ne sont ouvertes que de 9h à 17h, et ne sont jamais ouvertes les week-ends ou en soirée lorsqu'elles seraient les plus utiles.**

**Les zones géographiques sont trop larges pour que les équipes de ventes puissent assurer le suivi de la liquidité.**

**Les Master Agents n'offrent pas leur soutien, ils prennent simplement nos commissions.**

**Les fraudes sont fréquentes, mais si nous savions comment faire preuve de plus de prudence, nous pourrions mieux gérer cela.**

**Les équipes de vente n'ont pas les outils pour nous aider assister en cas d'erreur, et je dois donc appeler le service clientèle pour cela, parfois sans succès.**



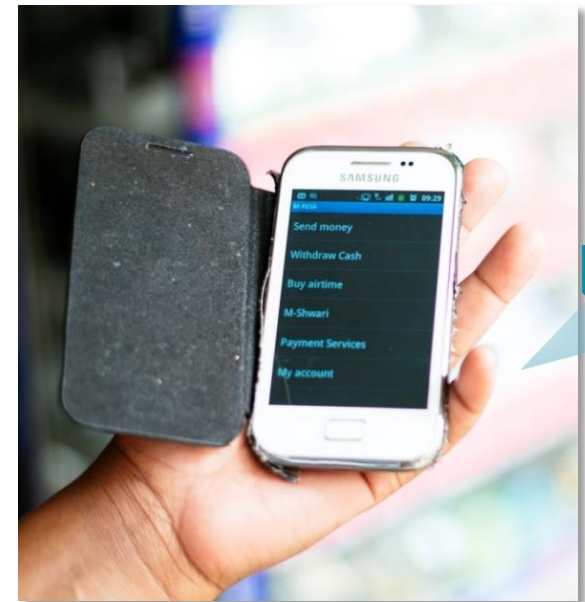
# Éléments clés pour le suivi des agents

Service clientèle

Equipe opérationnelle/Formation

Marketing et image de marque

Risque et conformité



## Mise en place du suivi - Exemples (1/2)

Orange Sénégal a fait appel à un prestataire Top Image, pour effectuer des visites de suivi périodiques (au moins une fois toutes les deux semaines pour chaque agent). Chez Orange, les agents sont évalués en fonction de plusieurs critères :



- Visibilité de l'image de marque, des tarifs et du numéro de l'agent ;
- Disponibilité d'espèces et de monnaie électronique pour effectuer les transactions des clients ;
- Remplacement des cartes SIM pour les nouveaux clients ; et
- Qualité de la tenue des registres et des processus suivis.

Les agents reçoivent un score de zéro (mauvais) ou de un (acceptable) pour chacun de ces éléments. Aucune mesure punitive n'est entreprise sur la base de ces notes. L'intention est plutôt d'attirer l'attention de l'agent sur certains points et de le motiver à s'améliorer.

## Mise en place du suivi - Exemples (2/2)

### Exemple : suivi des mesures chez EKO

EKO envoie des SMS à ses agents pour les informer de leurs performances quotidiennes en termes de valeur et de volume de transactions et du nombre nouveaux comptes ouverts. EKO a également accès aux données des transactions des agents en temps réel, et toute anomalie est donc immédiatement remarquée.



- Les visites périodiques effectuées par les Master Agents aux emplacements des agents pour le rééquilibrage du fonds de caisse et les visites régulières effectuées par les employés d'EKO aident à assurer le suivi des agents. Les problèmes et manquements sont ainsi identifiés, traités et rectifiés.
- EKO effectue une étude de gestion et de mesure de la satisfaction des clients et des canaux avec l'aide de *MicroSave* afin d'évaluer les perceptions qu'ont les agents et les clients de la qualité des services fournis.

## Outil de mesure de satisfaction de la clientèle et des canaux – *MicroSave*

Les outils de mesure de satisfaction de la clientèle permettent de qualitativement mesurer le niveau de satisfaction des clients et des agents vis-à-vis des services fournis.

### Cadre

Produits

Processus

Technologie

Marketing et  
image de  
marque

Service  
clientèle

Soutien de la  
banque

### Prise de température

**Module via le centre d'appels** : la recherche est effectuée tous les mois via le centre d'appels. Cette méthode permet d'évaluer la santé globale du système mais n'illustre pas les problèmes spécifiques.

### Évaluation rapide

**Module sur le terrain** : recherche sur le terrain (à la fois qualitative et quantitative) chaque trimestre durant la première année et deux fois par an ensuite, afin de recueillir un échantillon d'informations représentatif. Cette méthode permet de recueillir des informations concrètes et spécifiques sur des problèmes et de suggérer des actions correctives.

### Évaluation annuelle

**Module de mise à jour** : effectuer une recherche sur le terrain une fois par an pour s'assurer de la bonne conception des modules et y apporter les ajustements nécessaires en fonction de l'évolution des affaires.

## Comment assurer un bon suivi ?



- Avoir une équipe dédiée au suivi des agents
- Dédier une équipe l'analyse des transactions sur la plate-forme.
- Assurer des visites de suivi périodiques par le service de contrôle et d'audit interne.
- Prévoir des rapports de suivi informatisés réguliers.
- Utiliser le centre d'appel pour recueillir l'opinion des clients.
- Effectuer des sondages périodiques auprès des clients, sur base trimestrielle ou annuelle. Ex : études de satisfaction de la clientèle
- Assurer le suivi des indicateurs de performance en temps réel.
- Visiter régulièrement les agents afin de les former et de vérifier la conformité aux règles.

## Centres de contact

- Identifier les procédures pratiques pour la gestion des plaintes clients
- Définir la structure de votre centre d'appels
- Choisir de bons opérateurs pour votre centre de contact
- Mettre sur pied une matrice pour la résolution des problèmes
- Configurer des lignes d'appels téléphoniques E1 (gratuites) pour les clients et les agents
- Communiquer les heures auxquelles le centre d'appels peut être contacté (de préférence 24h/24)



95 % des agents savaient qu'il existait un centre d'appels, le contactaient en moyenne trois fois par mois (par rapport à quatre fois en 2013) et 60 % d'entre eux l'ont trouvé « très utile » pour les aider à résoudre leurs problèmes.  
(Rapport pays Kenya 2014)



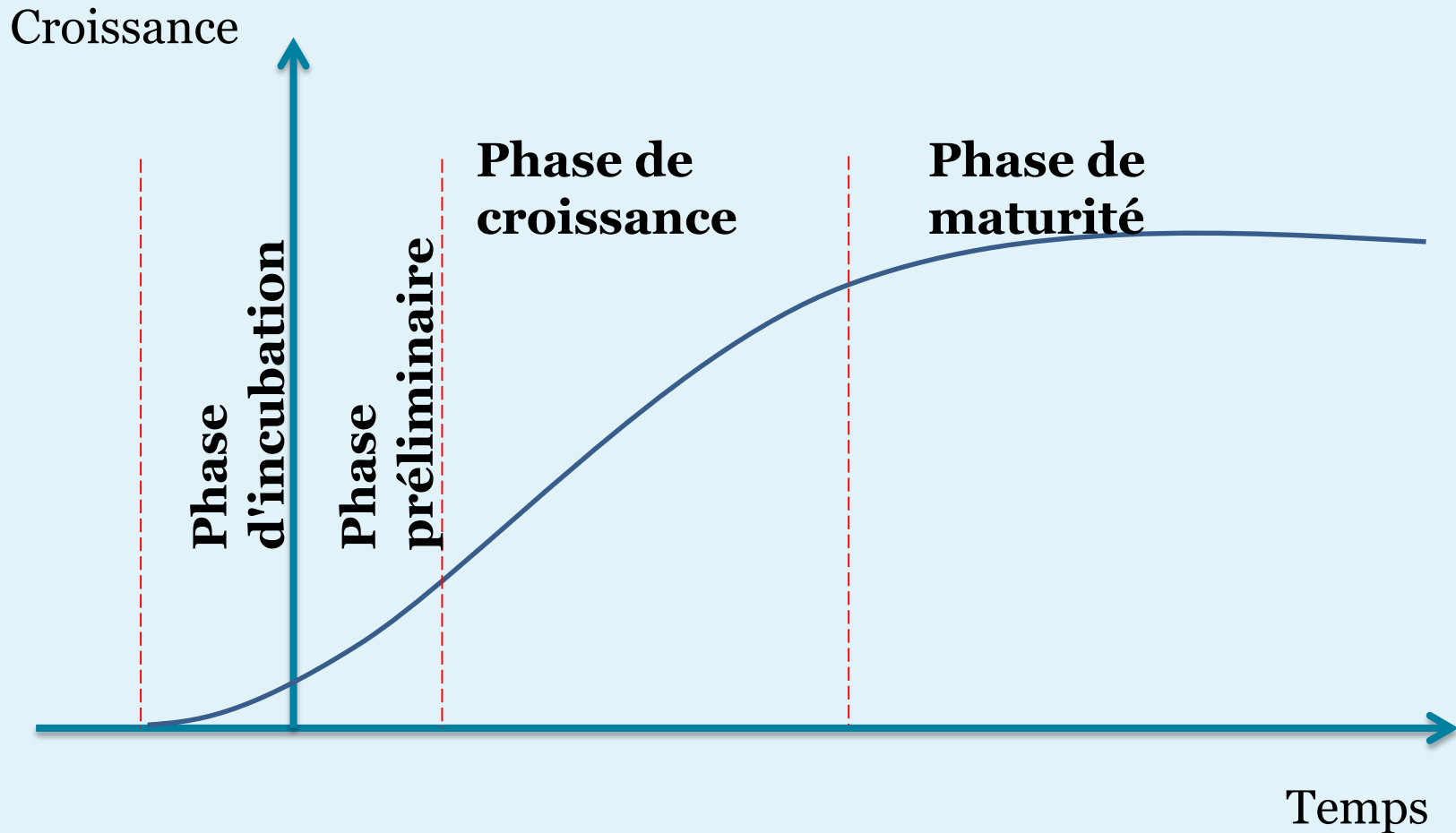


## Dialogue : Qui assurera le suivi ?

Quels aspects de votre réseau d'agents chacune de ces entités peut-elle contrôler ?



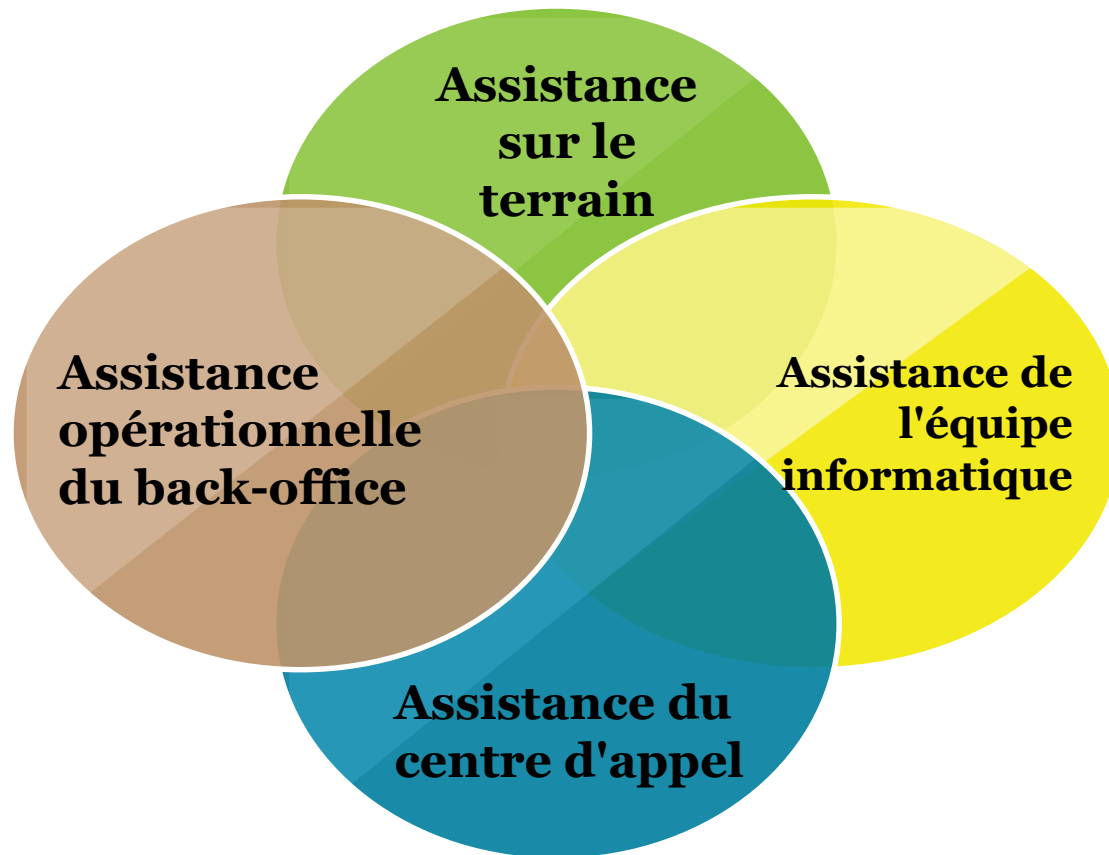
# Cycle de vie du développement d'un réseau d'agents





## En conclusion.....

Le mécanisme de suivi et le support aux agents consiste en un agrégat d'éléments matériel et de ressources humaines qu'il convient aux fournisseurs de services financiers digitaux de dédier et de maintenir en alerte.



# Ressources

## Documents

- [S](#)
- [MMU Managing a Network of Mobile Money Agents](#)
- [Three Keys to M-PESA's Success: Branding, Channel Management and Pricing](#)
- [MicroSave BN # 110 Managing Channel Satisfaction in Agent Banking](#)
- [MicroSave BN # 111 Managing Customer Satisfaction in Agent Banking](#)
- [MicroSave BN # 129 Customer Support for E/M-Banking Users](#)
- [MicroSave BN # 130 Customer Service Through Call Centres](#)

## Vidéos

- [The Channel & Customer Satisfaction Measurement & Management Tool](#)
- [Webinaire : MMT/MicroSave](#)
- [Webinaire: Improving the Efficiency of Agent Networks](#)
- [MMU Video on Ensuring Quality Customer Experiences at Agents – Part 1](#)
- [MMU Video on Ensuring Quality Customer Experiences at Agents – Part 2](#)