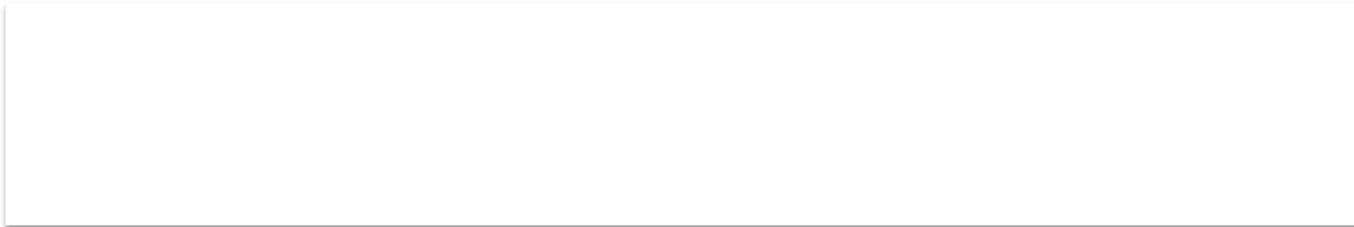




# **Recrutement des Agents**

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



## Objectif de la Session

**À la fin de ce module, les participants seront en mesure de comprendre les étapes cruciales du processus de sélection et d'intégration des agents, qui leur permettront de recruter les « bons » agents pour leurs déploiements de services financiers digitaux.**



## Aperçu de la Session

**Les préalables au recrutement des agents**

**Les étapes de recrutement des agents**

**Les considérations clés dans la sélection des agents**

**Différentes structures pour le recrutement des agents**

# Les préalables au Recrutement des Agents

# En quoi Consiste le Recrutement des Agents ?

Il s'agit pour un fournisseur de s'assurer que:

- Les **bons** agents sont établis dans leurs **fonctions** de manière **adéquate**;
- Qu'ils disposent de tous les outils commerciaux pour exercer l'activité de distribution des services financiers digitaux.



**Le processus de recrutement de vos agents déterminera la qualité de votre réseau.**

# Connaissance des Rôles de l'Agent

Il est important de comprendre les rôles et responsabilités que jouent les agents dans votre écosystème.

**Souscription  
des clients**

**Retraits et  
dépôts**

**Support de  
premier niveau**

**Éducation des  
clients**

**Rapport des  
activités  
suspicieuses**

**Faire office  
d'ambassadeur  
du fournisseur**

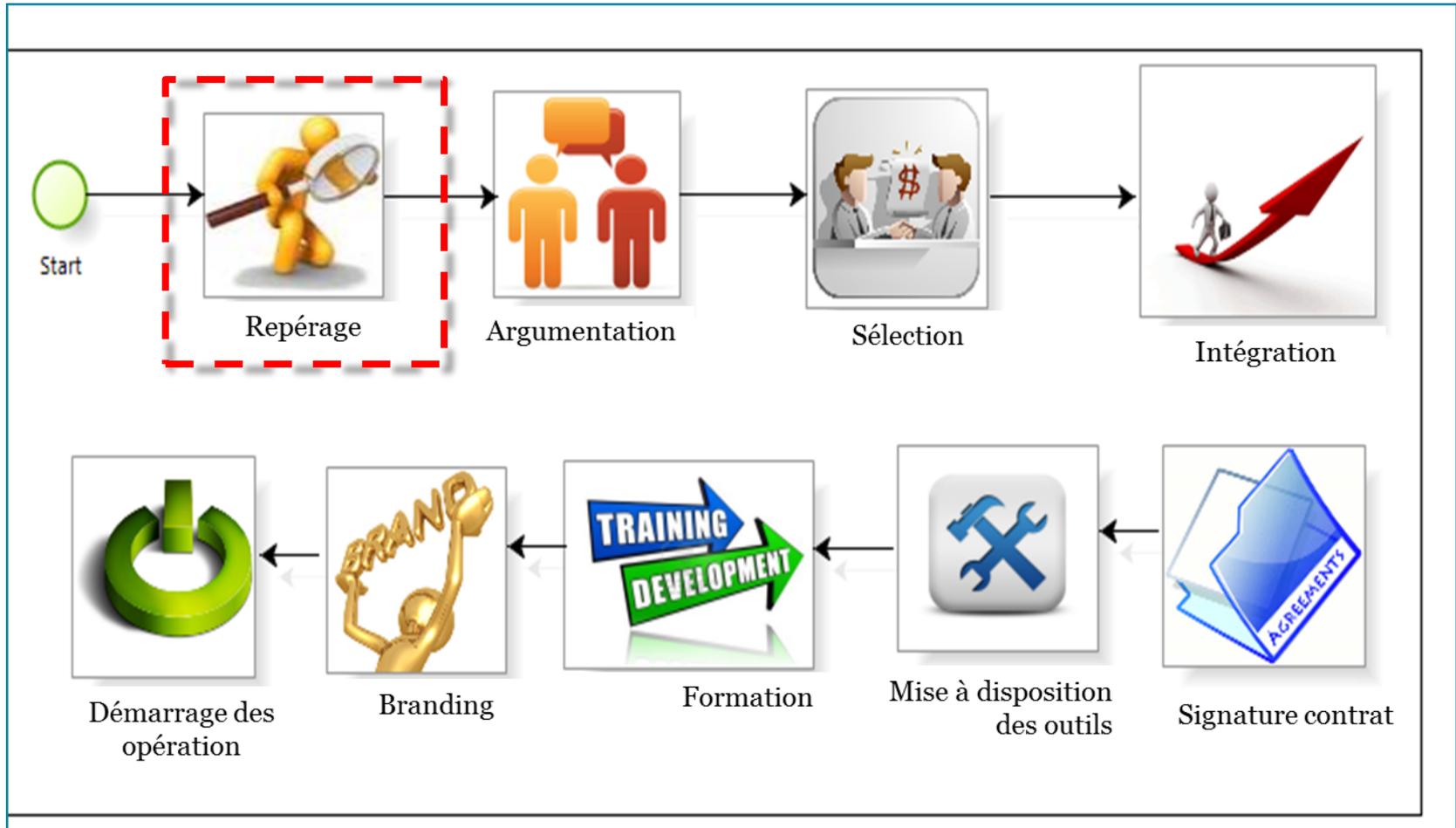
**Gestion de la  
liquidité**

**Remplacement  
de cartes SIM**

**Vente de  
produits**

# Les Étapes du Recrutement des Agents

# Processus de Recrutement des Agents



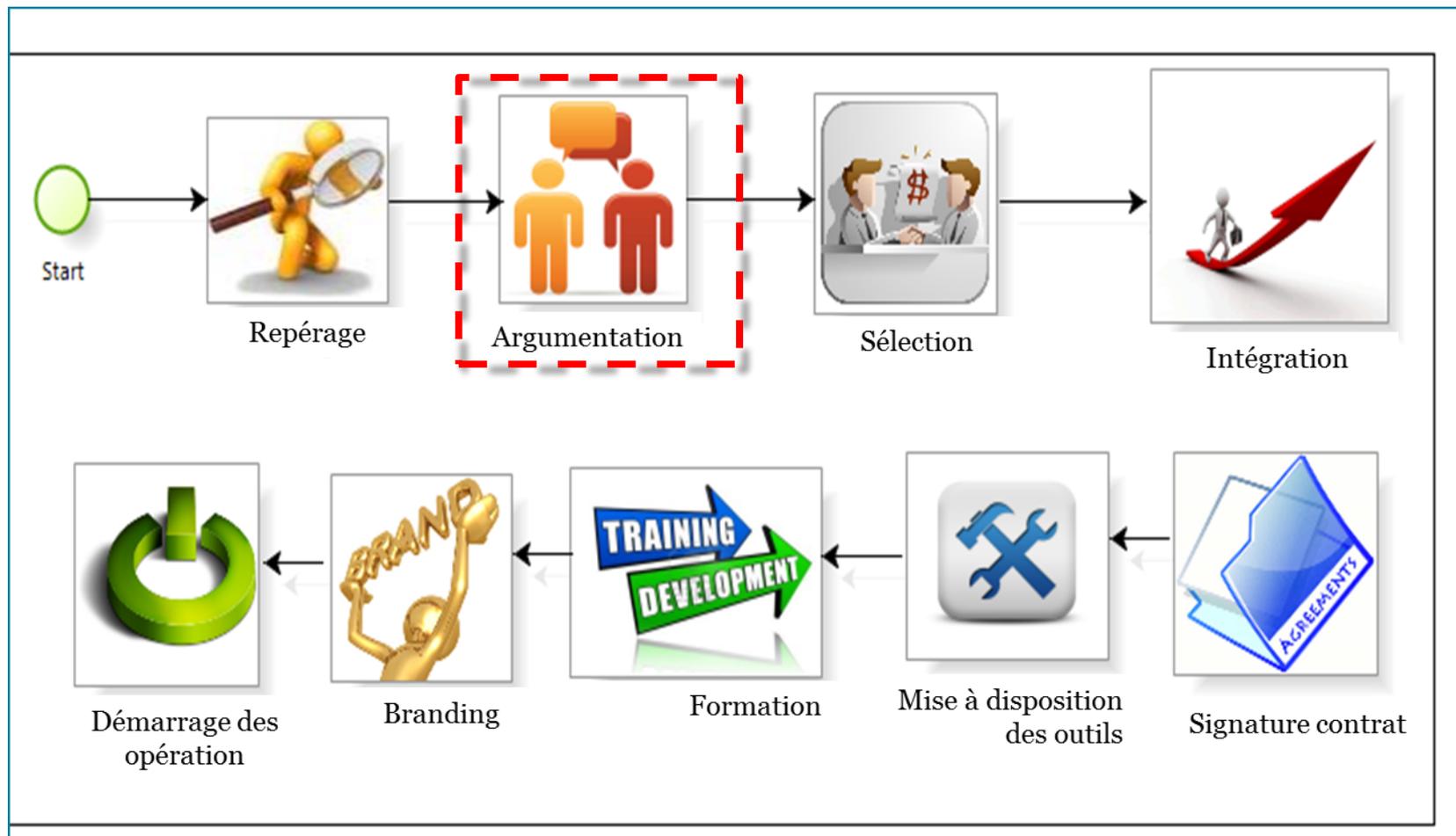
## Repérage: Zones et Prospection

Pour le repérage initial, il est important de bien examiner les localisations potentielles pour des points de vente. Les facteurs clés incluent :

- La sécurité
- Le nombre de clients
- L'accessibilité
- L'accès à des points d'approvisionnement
- La concurrence existante
- Les modèles de transactions attendus



# Processus de Recrutement des Agents





# Dialogue :

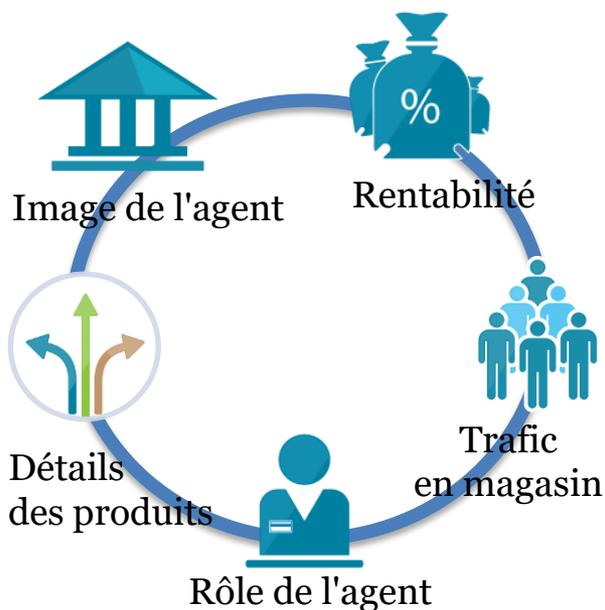
**Comment présenter la proposition de valeur à un agent potentiel?**

Quels sont les points clés à souligner ?



# La Proposition de Valeur aux Agents Potentiels

**L'argumentaire commercial est extrêmement important et devrait communiquer les principes suivants :**



## Rentabilité

- Expliquer clairement comment atteindre une certaine rentabilité.

## Trafic en magasin

- L'offre de finance digitale accroît les flux clients et donne l'occasion de réaliser des ventes croisées.

## Rôle de l'agent

- Effectuer les transactions et être l'ambassadeur de la marque sur le terrain, en plus d'être le premier point de contact client.

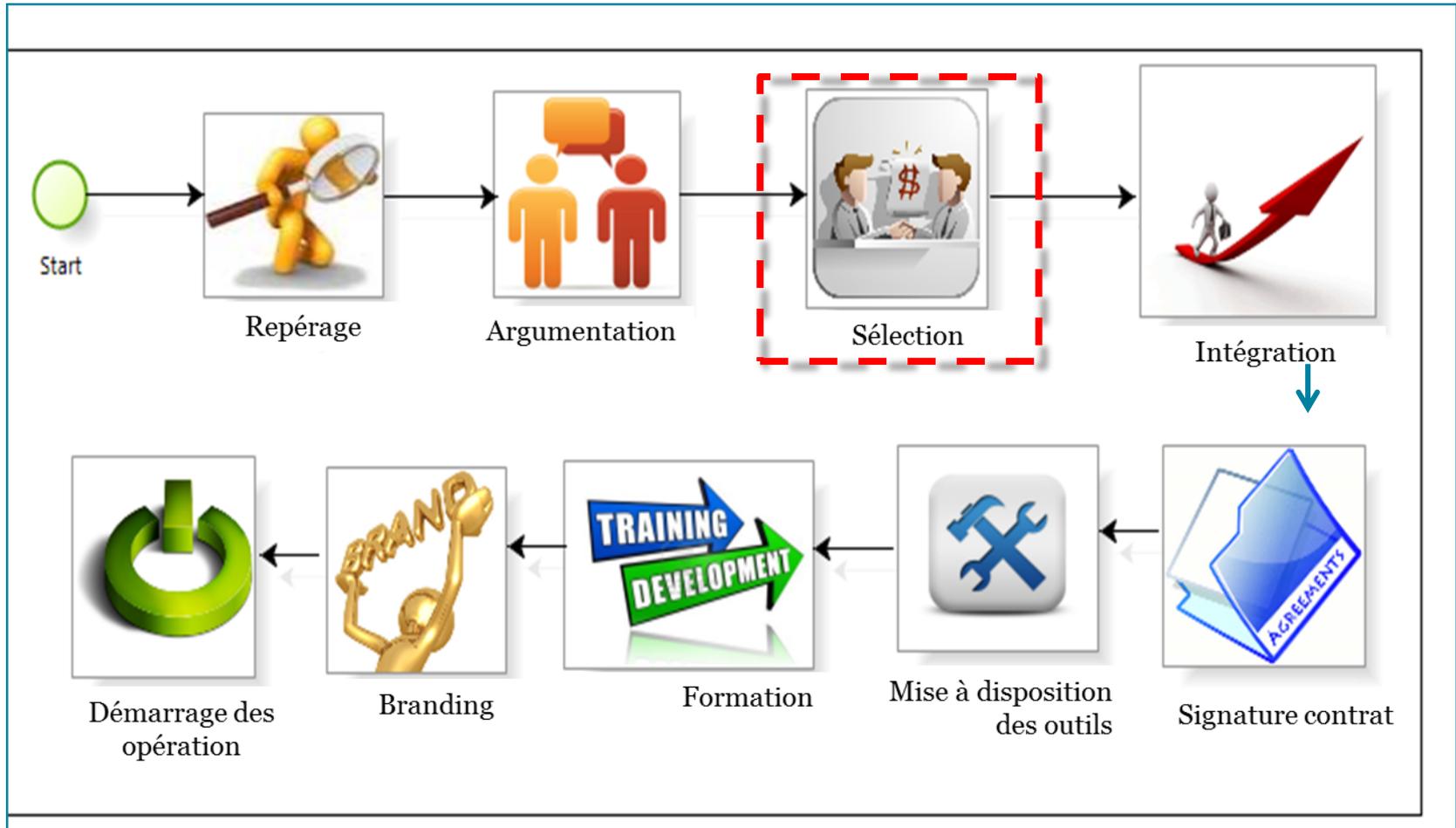
## Détails sur le produit

- Expliquer les produits proposés et la façon dont ils profitent aux clients et aux agents.

## Image de l'agent

- L'activité peut améliorer le statut de l'agent au sein d'une communauté, en plus des formations et de l'assistance qu'il reçoit.

# Processus de Recrutement des Agents



# Les Considérations Clés dans la Sélection des Agents

# Dialogue :

Sélection et intégration des agents

**En quoi la sélection est-elle une étape importante dans le processus de recrutement des agents ?**



## Pourquoi est-il important de choisir les « bons » agents ?

### **Pour préserver l'image de marque du fournisseur**

- Les agents qui interagissent avec les clients sont l'image du fournisseur.
- Une bonne relation entre clients et agents constitue un bon moteur d'acquisition, d'usage du service, et de rétention.
- Pour les clients, la confiance envers le service est liée à la confiance envers les agents.

### **Pour la stratégie d'expansion du fournisseur**

- Les qualités des agents détermineront l'adoption du service par les clients et sa croissance
- De bons agents sont importants pour garantir la mise en œuvre des normes de service, y compris en ce qui concerne la liquidité.

### **Pour la conformité avec la réglementation**

- Les gestionnaires de réseau d'agents doivent généralement respecter certaines règles dans la sélection de leurs agents.

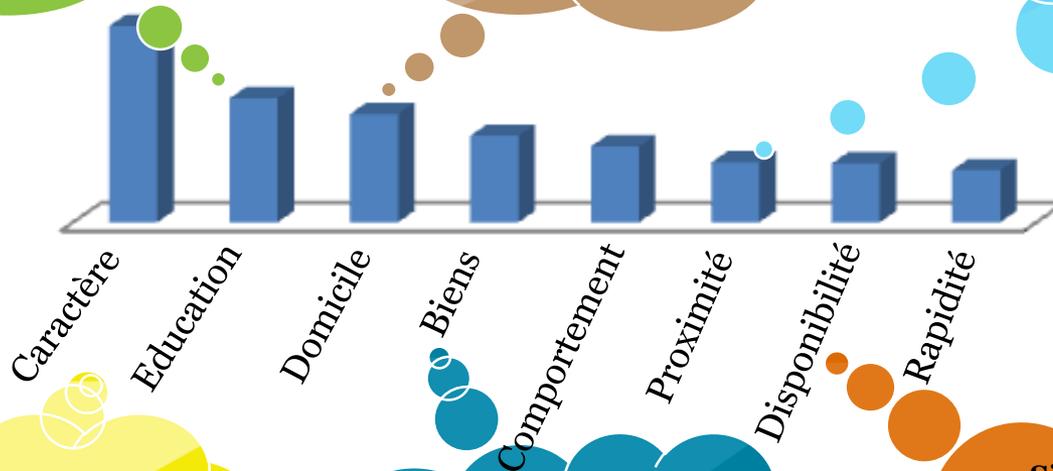
# Qu'est-ce que les Clients Recherchent chez un Agent ?

Une personne malhonnête essaiera de mieux se comporter (il est donc difficile de se faire une idée du caractère de quelqu'un).

On que connaîtra mieux une personne que si elle vit dans notre village depuis plus de 25 ans,

Un bon agent aidera les gens qui sont dans le besoin et traitera chaque personne avec courtoisie.

*Résultats d'une étude effectuée en Inde sur les caractéristiques des agents*

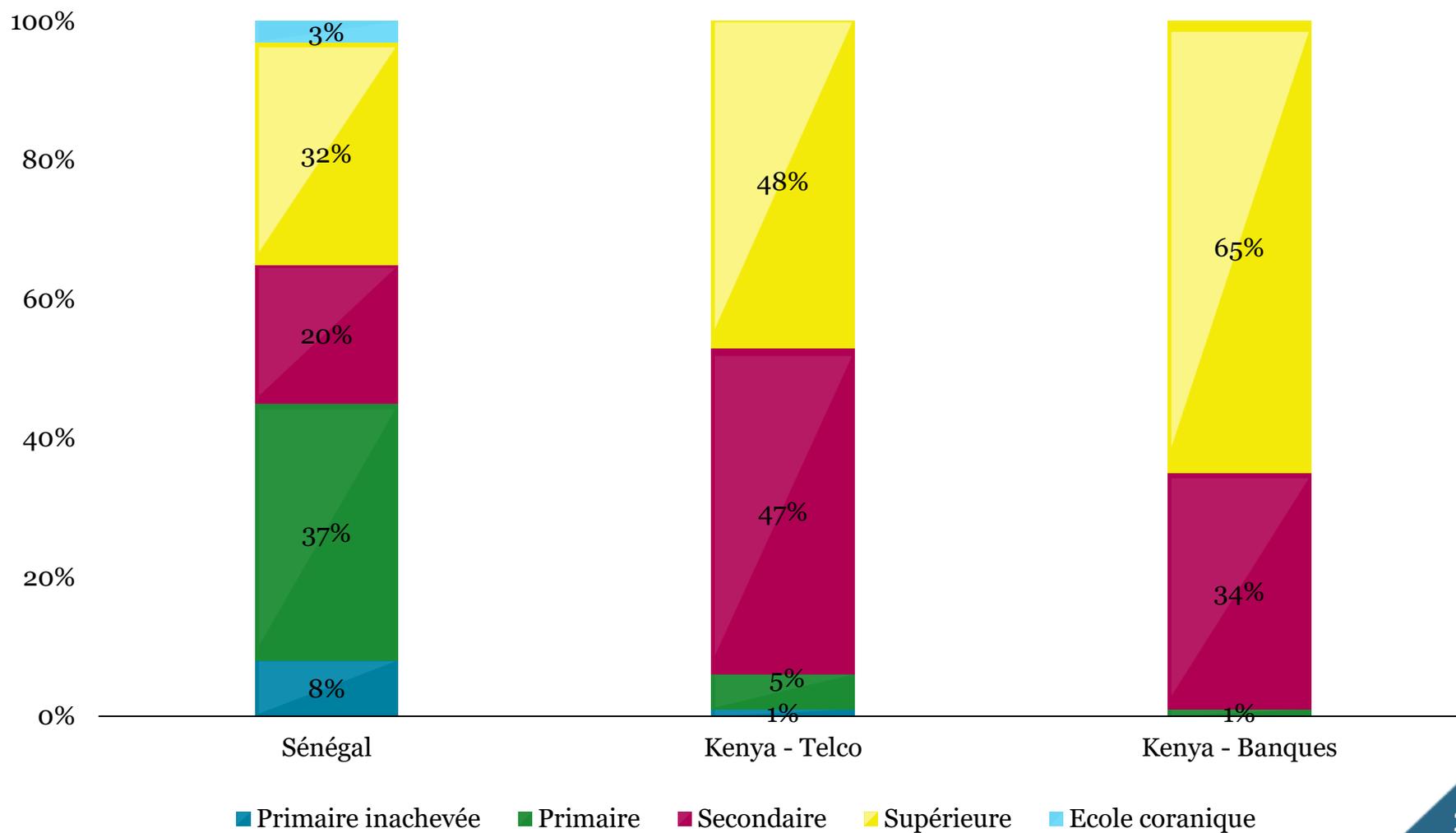


Un agent doit avoir obtenu au moins son diplôme d'études secondaires, et donc être capable de faire des calculs et de nous fournir des reçus signés.

Si une personne fraude, nous pouvons lui confisquer ses terres ou sa boutique. Cette personne ne peut pas se dérober avec sa boutique.

Si une personne n'ouvre sa boutique que pendant quelques jours, et ferme fréquemment pour rendre visite à des membres de sa famille, nous rencontrerons des problèmes.

## Niveau d'Education des Agents au Sénégal et au Kenya



# Profil des agents potentiels

## Boutiques mobiles

### Positif

1. Service rapide
2. Connaissances informatiques
3. Grand nombre de clients
4. Ordre et propreté de la boutique

### Négatif

1. Concerne essentiellement la jeune génération
2. Visites principalement masculines

## PGC (stations-service, supermarchés et épiceries)

### Positif

1. Boutiques de confiance, à forte fréquentation, fréquentées par des hommes et des femmes
2. Grande proximité et meilleures heures d'ouverture
3. Sécurité
4. Plus forte présence en milieu rural
5. Gestion facile des liquidités

### Négatif

1. La multiplicité des produits provoque des lenteurs dans les transactions de finance digitale
2. Moins d'espace

## Hôpitaux/ boutiques médicales

### Positif

1. Le propriétaire est généralement instruit
2. Ordre et bon positionnement des produits

### Négatif

1. Faible fréquentation de la part des ménages
2. Généralement bondé en milieu rural

## Agents de services financiers (assureurs, coopératives d'épargne et de crédit, gestionnaires de chit funds, etc.)

### Positif

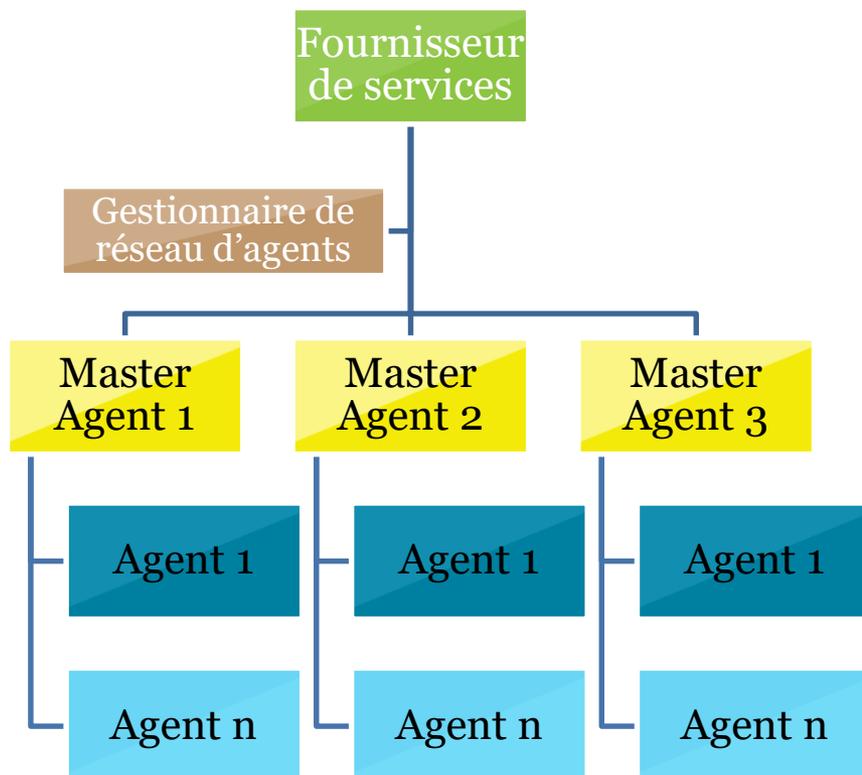
1. Instruits et capables d'effectuer des opérations bancaires
2. Comportement globalement positif ; et bénéficient de la confiance des clients
3. Expérience dans la gestion des dépôts
4. Capables de proposer des services à domicile

### Négatif

1. Ne vivent pas nécessairement dans le village, les gens ne leur font donc pas forcément confiance
2. Moins disponibles à cause de la durée de leurs trajets
3. Antécédents décourageants des agents

## Sélection d'agents de catégorie particulière - Master Agents

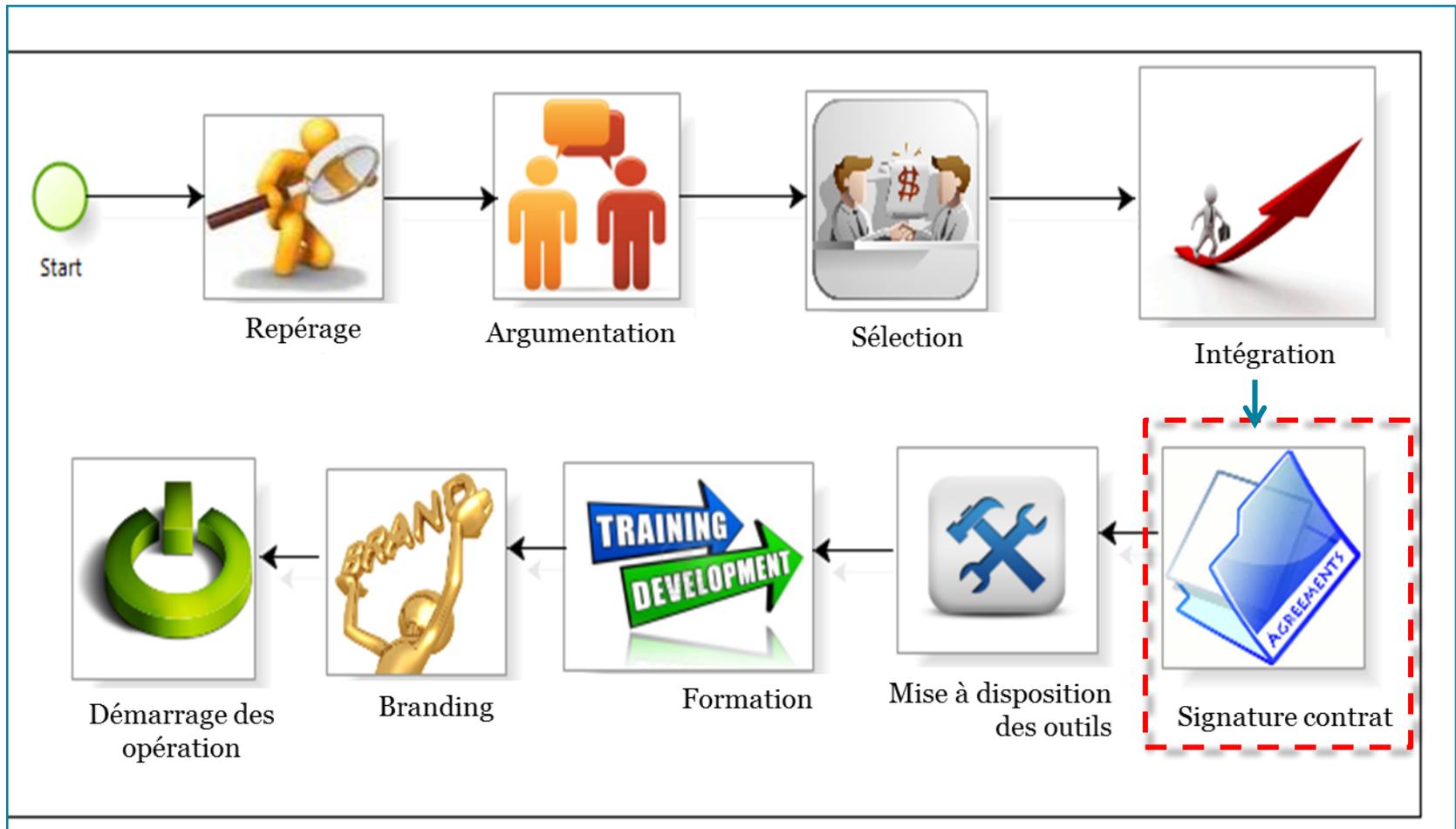
- Les Master Agents constituent une catégorie particulière d'agents, formés pour gérer d'autres agents.
- Les Master Agents :
  - Ont une capacité financière importante.
  - Entretiennent déjà une relation commerciale avec de nombreux détaillants.
  - Agissent en tant qu'agrégateurs et aident les gestionnaires de réseau d'agents à déléguer certaines responsabilités, comme la sélection des agents et la gestion des liquidités pour ces derniers.



Safaricom demande à ses Master Agents de gérer des agents dans au moins trois régions différentes. Cela :

1. Améliore la portée du réseau d'agents, et
2. Aide à gérer les liquidités, étant donné que chaque région a des exigences différentes en termes d'argent/de monnaie électronique pouvant être compensées par le compte du Master Agent.

# Processus d'intégration d'agents





**Dialogue :**  
Quels aspects clés les  
contrats de service avec les  
agents doivent-ils couvrir ?



## Considérations pour les Contrats avec les Agents

### Fonds à maintenir

- Solde minimum du compte qu'un agent doit détenir et pour lequel il doit assurer le rééquilibrage

### Définition du coût d'entrée

- Mise à disposition de la liquidité, la sécurité, ordinateur, téléphones, ...

### Image de marque et merchandising

- Standards en terme de disposition et maintien de la PLV

### Identification des clients

- Responsabilité et critères pour l'identification des clients et critères requis pour les inscrire

### Exclusivité

- Impératif d'exclusivité des agents (selon la réglementation) – **Proscrite par la BCEAO**

### Gestion des outils

- Procédures l'installation, de gestion du matériel de transaction

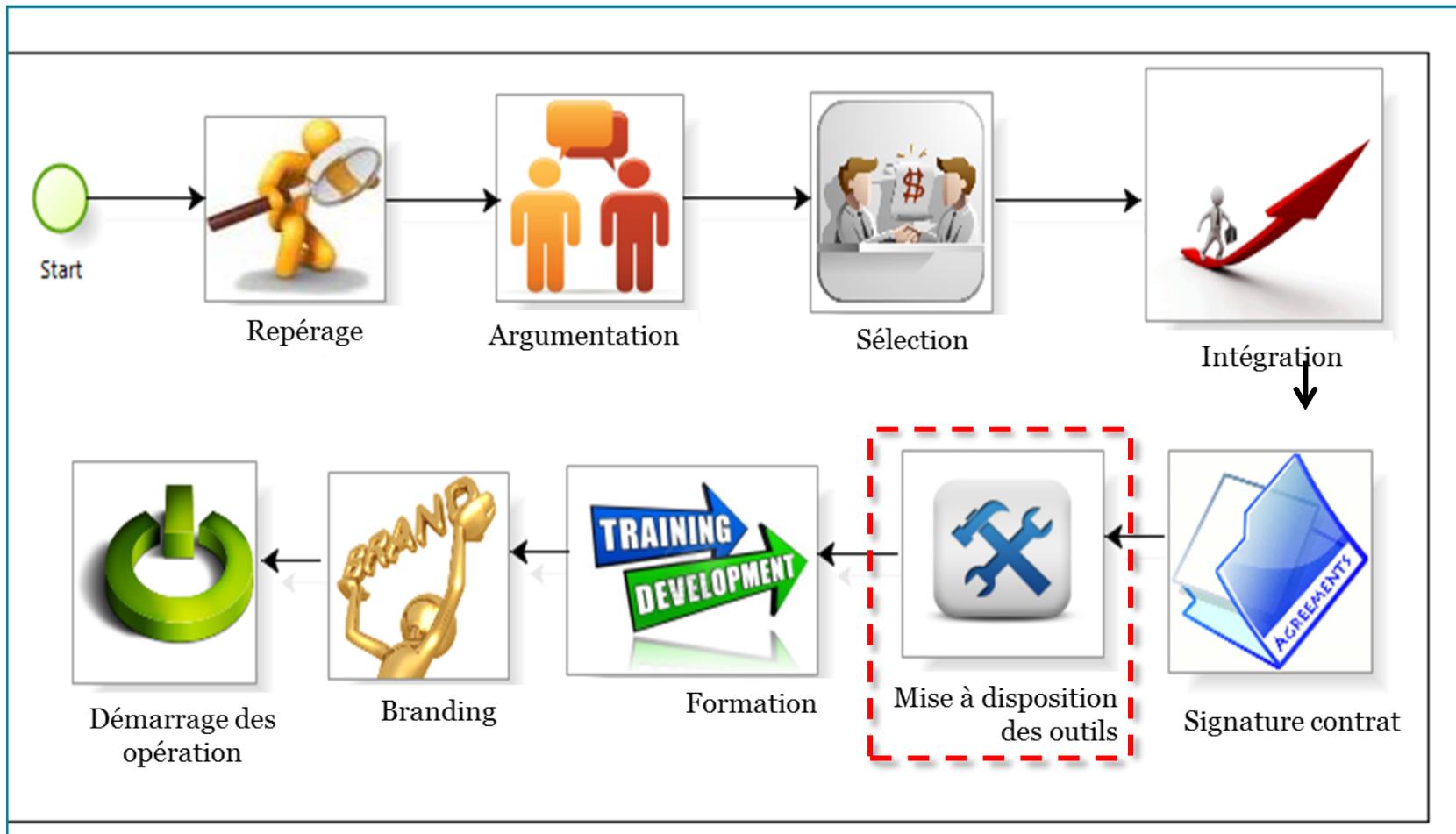
### Formation

- Rôles et responsabilités avant et après le démarrage

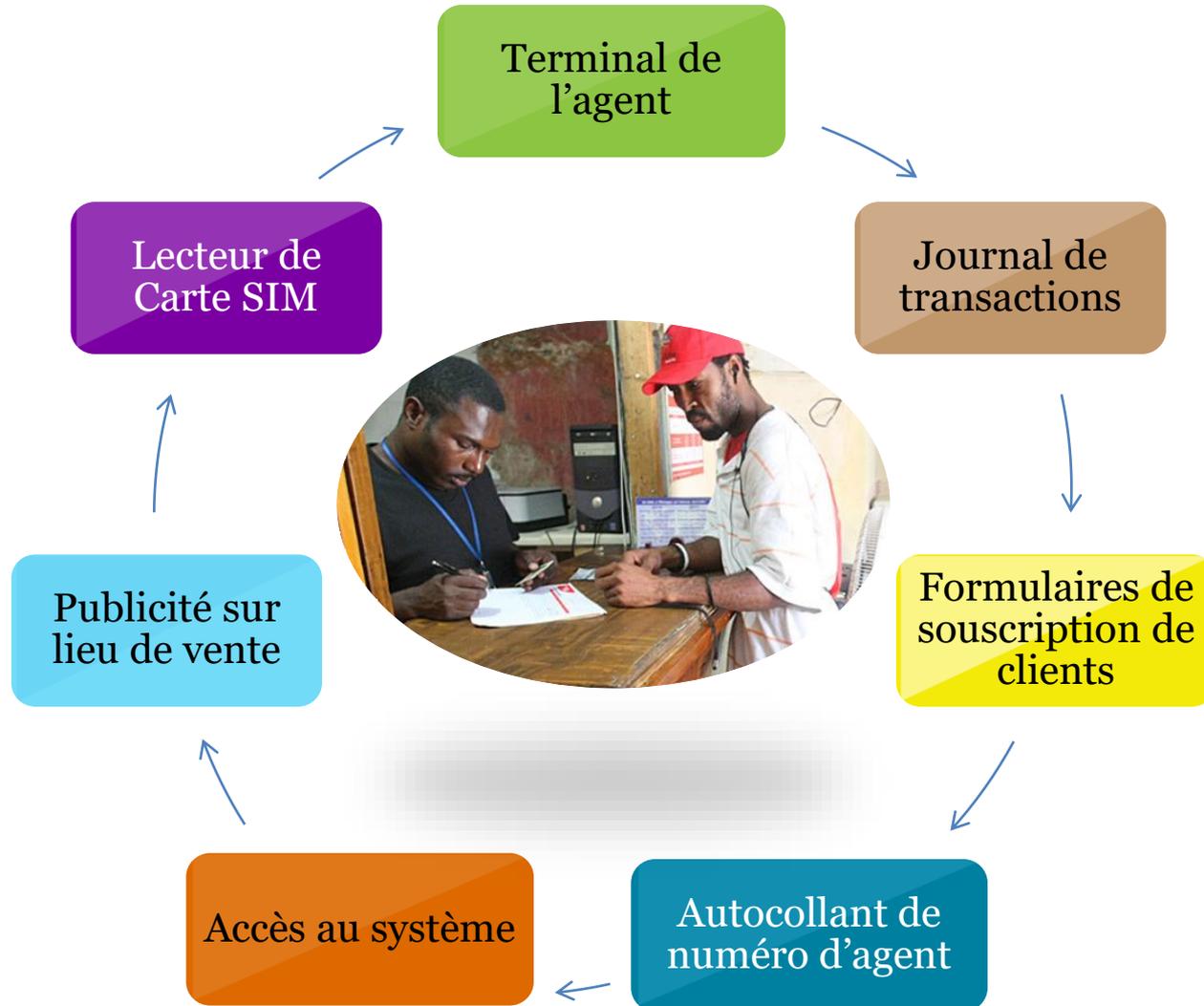
### Commissions

- Structure de commissions et autres plan de rémunération des agents

# Processus d'Intégration d'Agents



# Outils Commerciaux d'Agent



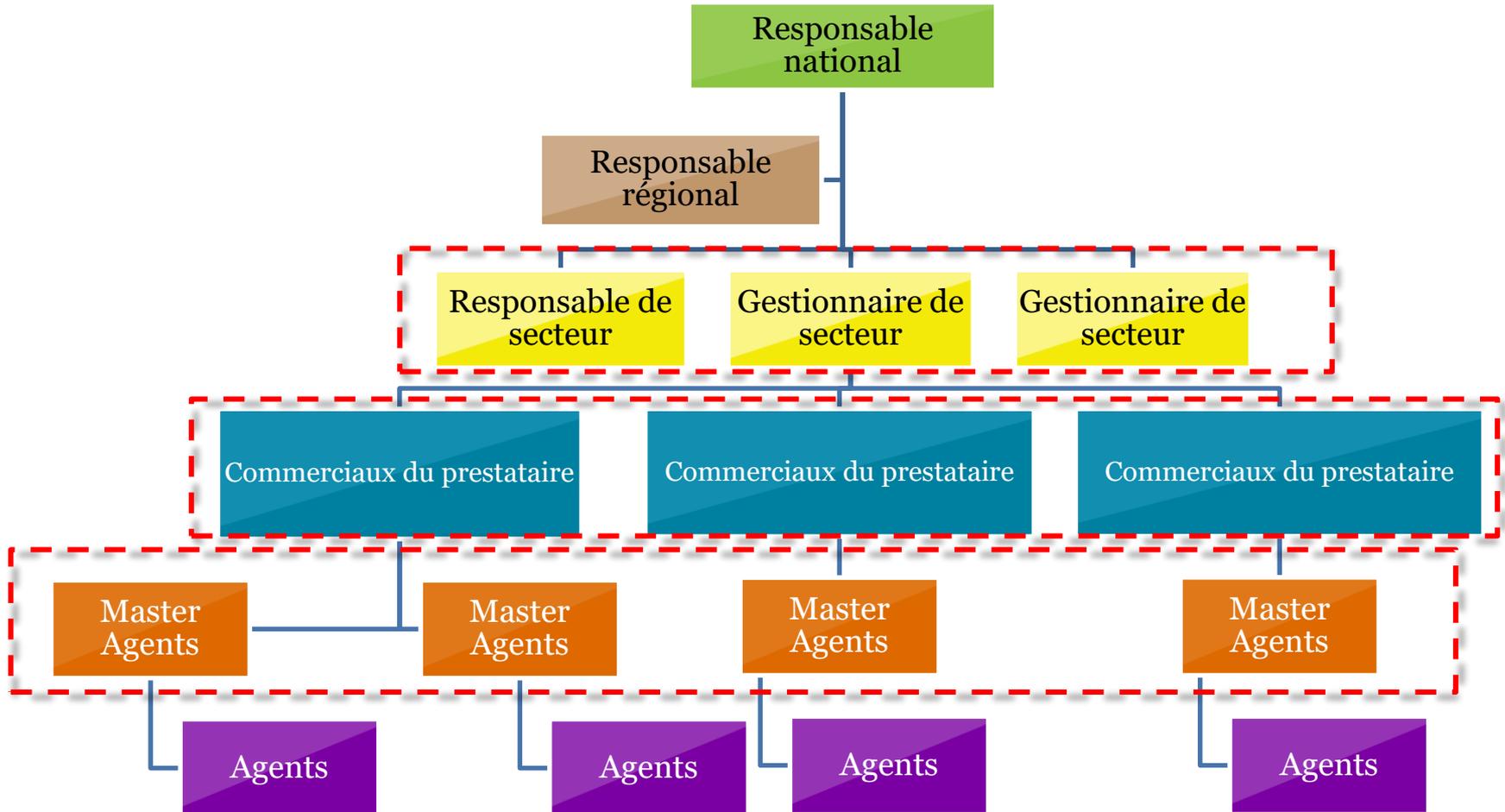
# Différentes Structures pour le Recrutement des Agents



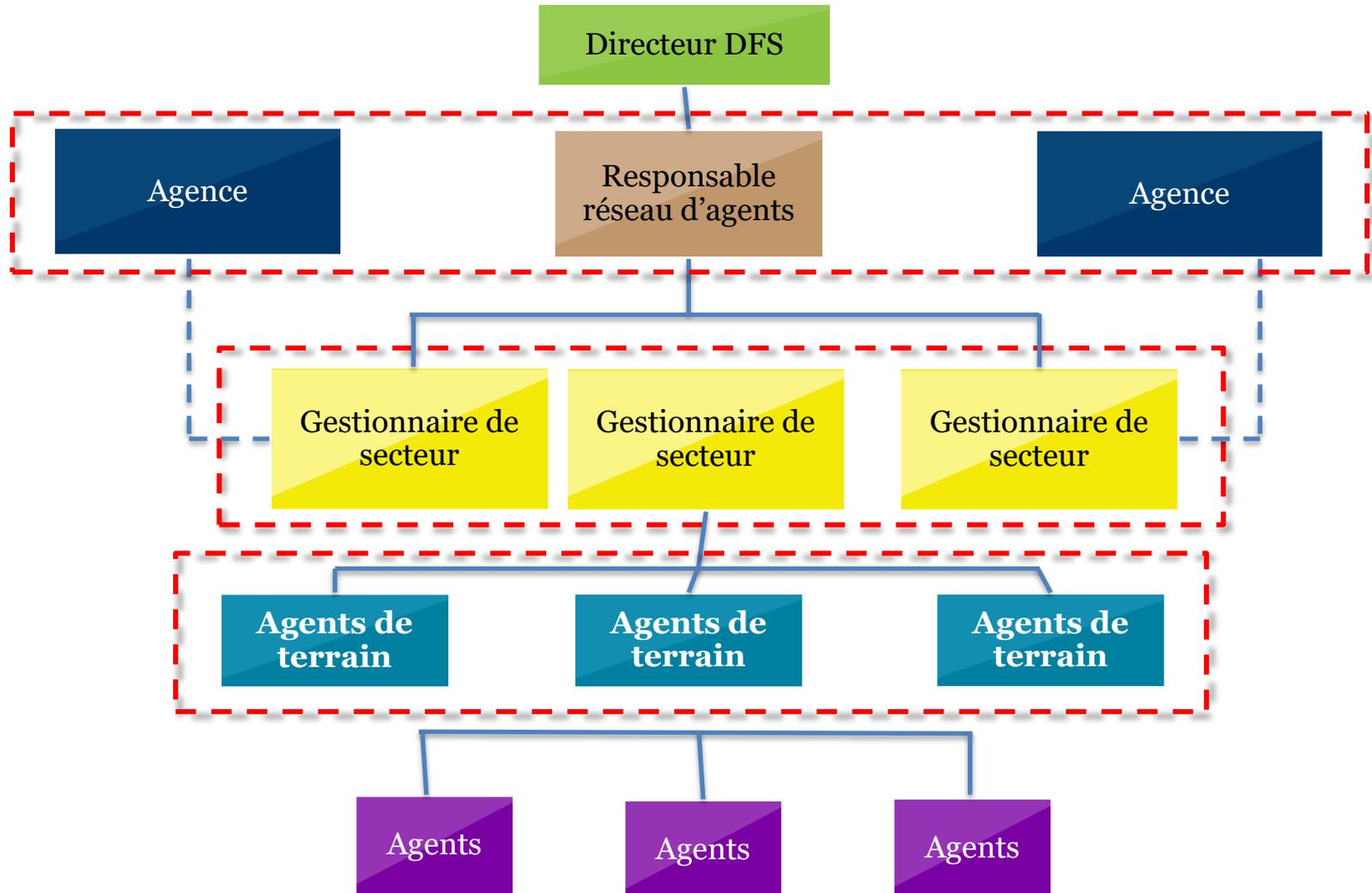
- **Identifiez les rôles des différents intervenants dans le processus de recrutement des agents ?**

**Quels sont les avantages et inconvénients de chacun de ces modèles?**

## Qui recrute les agents ? Structure 3



# Qui recrute les agents ? Structure 5 (IMF, banques)



# Ressources

- [MicroSave IFN 66 What Do Clients Want in EM Banking Agents](#)
- [MicroSave Briefing Note # 109, Incentivising E/M Banking Agents](#)
- [CGAP National Survey of Branchless Banking in India](#)
- [MicroSave IFN 76 Individual or Institutional BCs: The Client's Perspective](#)
- [MicroSave IFN 77 Individual or Institutional BCs: The Banker's Perspective](#)
- [MicroSave IFN 95 Saddling Up a Dead Horse: Financial Inclusion in India](#)
- [MicroSave IFN 101 The Case for a Bank Managed Agent Network in the Business Correspondent Model](#)
- [MicroSave IFN 102 Bank Managed Agent Networks – The Challenges](#)
- [MicroSave FN 103 Implementing a Bank Supervised Agent Network](#)