

Rapport

Segmentation de la clientèle



I.A.D.E.S.
Institution d'Aide au Développement
Economique et Social





Sommaire



Présentation de IADES	1
La stratégie clientèle de IADES	2
L'offre de micro crédit proposée par IADES	3
Le segmentation client d'IADES	4
Les différents projets portés par IADES	5
Points de vigilance	6
Suggestions pour l'avenir	7
Conclusion	8



Introduction : *Présentation de l'IADES*



L'Institution d'Aide au Développement Économique et Social (IADES) basée au Togo est une Organisation Non Gouvernementale créée en 2012 avec pour objectif principal d'aider des femmes et des hommes à **développer leur activité économique** à l'aide de **microcrédits** et de **formations économiques et sociales** dispensées dans l'ensemble du territoire togolais.



Bien que les activités de IADES soient diverses, toutes s'adressent au même segment de la population togolaise : les personnes vivant sous le seuil de pauvreté national (1,90\$ par jour*) ou s'en approchant.

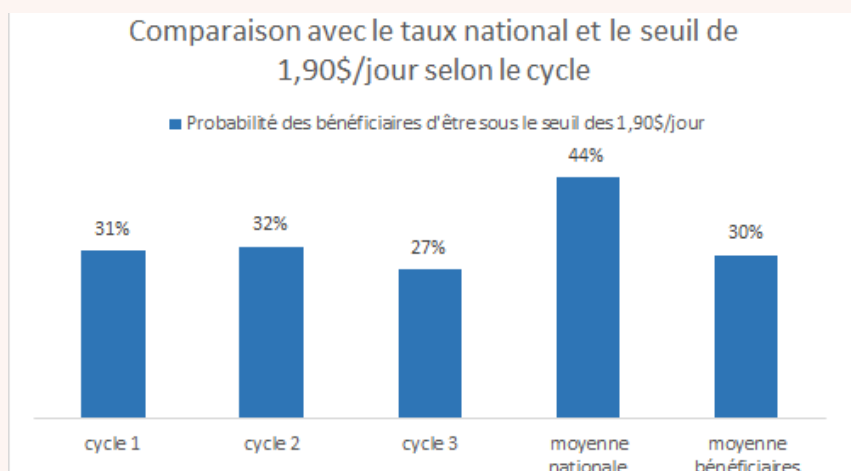


IADES s'est engagé, depuis 2012, à réduire non seulement le taux de pauvreté de ses bénéficiaires mais aussi à réduire le fossé entre la population rurale et la population urbaine.

Les résultats figurant dans notre rapport de pauvreté établissent un lien de corrélation entre le nombre de cycles réalisés à IADES et la baisse du niveau de pauvreté des bénéficiaires.

D'après le graphique ci dessous, le taux de pauvreté moyen des bénéficiaires est inférieur de 14 points par rapport à la moyenne nationale. Cependant, il convient de rappeler qu'une corrélation n'implique pas un lien de causalité. Les bénéficiaires sont généralement 13 points en dessous du taux de pauvreté national lorsqu'ils contractent leur premier prêt et encore peu ont dépassé les 2 cycles.

De ce fait, il faut rester prudent quand on affirme que les crédits font reculer la pauvreté des bénéficiaires tant que nous n'aurons pas suffisamment de recul et de données statistiquement représentatives.



*Au vu des moyens de traitement des données dont nous disposons nous avons gardé le seuil de 2015 à 1,90\$/j



La stratégie clientèle de IADES



Du fait de son *implantation sur l'ensemble du territoire togolais*, IADES se présente comme une structure **répondant aux différents besoins** d'une vaste proportion des populations urbaines et rurales. De plus, l'institut s'est doté de divers outils afin de **cibler les besoins de ses clients** : *études de marché, questionnaires d'impact* récapitulant les changements survenus suite à une adhésion à IADES.



Le concept moteur de la politique d'IADES est l'accompagnement de ses bénéficiaires : l'**objectif**, à travers l'implémentation de ces projets, est de donner aux bénéficiaires toutes les clés leur permettant d'**être bien plus autonomes et confiants vis-à-vis de leur avenir**.



Ainsi, IADES propose à ces derniers un éventail de produits adaptés aux caractéristiques de ses bénéficiaires (dépôt de garantie ; échéancier ; taille de groupe). Il est donc possible pour les **personnes les plus vulnérables** de contracter un prêt, du fait de la **souplesse des conditions d'octroi**.

Cette souplesse est source de satisfaction pour les bénéficiaires, d'autant plus qu'ils apprécient également l'accompagnement dont ils disposent ainsi que la transparence de l'engagement que cette décision comporte.





L'offre de micro crédit proposée par l'IADES



Crédit ADZOTI : Il s'agit du principal produit de crédit proposé par IADES dans le cadre de la méthodologie de groupe. Il s'agit d'un crédit supérieur ou égal à 80 000 FCFA (~120€) avec un taux d'intérêt et des frais de gestion. Le plafond du premier crédit est de 100 000 FCFA (~150€) et l'évolution du montant est progressive (augmentation maximum de 50% entre deux crédits).

Très petit crédit aux membres (TPCM) : Il s'agit du produit de crédit « coup de pouce » proposé par IADES SA à ses bénéficiaires les plus vulnérables souhaitant démarrer ou relancer une AGR (Activité Génératrice de Revenus). Il se caractérise par un faible montant (30 000 FCFA (~45€) maximum), des frais de gestion et l'absence d'intérêts. Tous les bénéficiaires de crédit bénéficient aussi de formations en groupe et d'appui-conseil individualisé. Il est également possible pour eux d'évoluer vers des prêts ADZOTSI dès lors que leur activité se développe.

Crédit Élevage/agricole : Crédit destiné à toute personne, pratiquant une activité d'élevage, agricole ou de maraîchage. Leur durée moyenne est de 6 à 12 mois en fonction de l'activité exercée. Les remboursements sont effectués avec des différés.





La segmentation client chez IADES

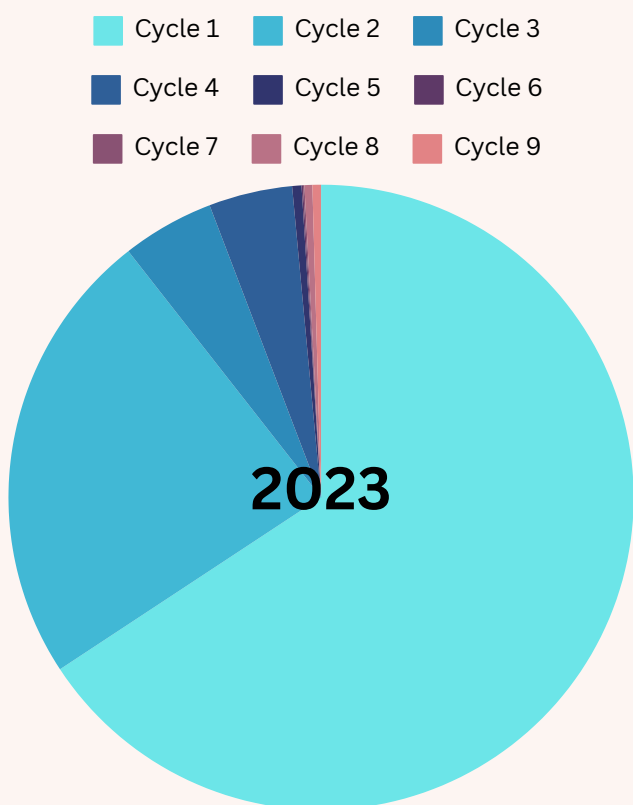


Face aux multiples problématiques rencontrées par la population togolaise, IADES propose un accompagnement multidimensionnel adapté à ces dernières. IADES a donc adopté une logique de groupe vis-à-vis de ces bénéficiaires tout en conservant une responsabilité individuelle vis-à-vis du prêt à rembourser. Ainsi, l'autogestion instaurée dans chaque groupe encourage chaque individu à être assidu vis-à-vis des échéances de remboursement.

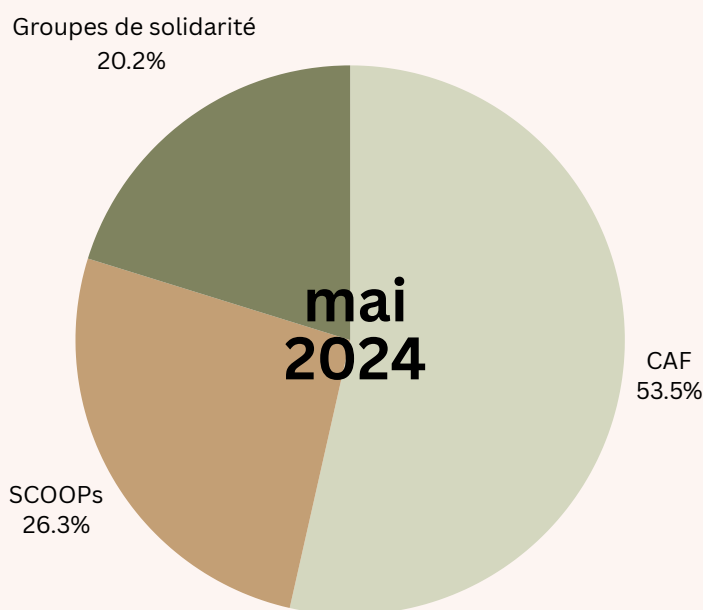
L'institut a délibérément ciblé différents segments de population cochant ces critères :

- des personnes vivant sous le seuil de pauvreté ou s'en approchant
- développement d'une Activité Génératrice de Revenu depuis plus de 3 mois dans le secteur informel (agriculture, élevage, petit commerce)
- résider dans une des zones d'intervention de l'IADES (Lomé ; Kévé ; Notsé)

La répartition des bénéficiaires en fonction de leur cycle de crédit met en avant le fait que près de 90% des bénéficiaires de IADES sur l'année 2023 étaient à leur premier ou 2ème cycle de crédit. Cela indique à la fois que l'action de IADES est encore récente mais qu'elle a beaucoup de potentiel.



Répartition des bénéficiaires en fonction de leur cycle de crédit sur l'année 2023



Répartition des groupes de bénéficiaires en fonction de leur nature



Les différents projets portés par IADES



Women Empowerment Collectivities



MUSA-CS



WEZOU LIM



ADOPKO WAZAM



Le projet Women Empowerment Collectivities



Au Togo, les femmes sont en première ligne de l'économie puisqu'elles représentent 57% des personnes actives dans le commerce à l'échelle nationale.

Pour autant, elles font face à un grand nombre d'obstacles pour pérenniser leur activité. Si le manque d'éducation financière et de voies d'accès aux services financiers sont régulièrement évoqués, il ne faut pas non plus négliger les facteurs sociaux.

Le projet **Women Empowerment** donne accès aux femmes entrepreneuses à des micro-prêts, alors même qu'elles sont traditionnellement exclues du système bancaire. Ces micro-prêts leur permettent d'accéder à une plus grande autonomie financière. Ainsi elles ont plus de chances de voir leur activité se pérenniser.

Women Empowerment est donc en parfait alignement avec les 5 Objectifs du Développement Durable (ODD) majeurs au Togo.



De plus, l'accompagnement d'IADES va au-delà du processus de remboursement de micro prêt : les bénéficiaires sont également invités à assister à des **formations d'ordre économique et social** de sorte à les responsabiliser dans la gestion de leur activité et de leur foyer. Dans ces dispositions ci, des problématiques autres qu'économiques peuvent être décelées et ainsi être traitées par les agents de crédit.

IADES accompagne aujourd'hui 102 groupes soit plus de 1630 femmes





Le projet MUSA-CS



En 2023, **864 personnes** ont pu bénéficier de la mutuelle santé grâce aux **52 partenaires santé** de IADES



Au Togo, le système de santé et les facilités existantes ne sont pas assez performantes. Les populations les plus vulnérables ont un accès limité aux soins essentiels de qualité. Selon une enquête du QUIBB (2011), seuls 42% des ménages ont financièrement accès aux structures de santé.

Le projet de mise en place d'une complémentaire santé a l'ambition de permettre aux bénéficiaires d'accéder aux soins de santé primaires. Ce service de micro assurance couvre jusqu'à 70% des charges sanitaires de ses membres et de leurs noyaux familiaux.

Les différentes étapes du projet MUSA-CS :

- **Le développement d'aptitudes préventives et l'éducation aux bons réflexes sanitaires**
- **Un suivi régulier de la bonne utilisation et compréhension du service de Complémentaire**
- **Le paiement régulier et vérifié des cotisations mensuelles**





Le projet WEZOU LIM



Bien qu'une croissance de 10 points ait été constatée concernant le taux de desserte d'eau potable au Togo, ces efforts doivent être poursuivis pour atteindre l'Objectif de Développement Durable (ODD) de **100% de desserte d'eau potable** à l'échelle nationale.

C'est de cette motivation qu'est né le projet WEZOU LIM divisé en **3 points clés** :

- **L'identification** précise des *forages non fonctionnels* depuis au moins 6 mois
- La **mobilisation** d'une équipe d'*experts en eau* et assainissement pour les réparer
- La **formation** des *femmes* pour renforcer leurs compétences dans la gestion communautaire

Les familles, plus particulièrement les femmes, restent les populations ciblées pour ce projet puisqu'elles peuvent bénéficier d'un accompagnement complet à travers des modules de **formation axés sur la création de clubs des mères en charge d'assurer la durabilité des points d'eau améliorés.**

De plus, le volet financier est également abordé au travers d'une formation sur la **gestion de la trésorerie** afin qu'elles puissent utiliser efficacement et à bon escient les ressources dont elles disposent.

Cet accompagnement se traduit également par la **visite régulière d'agents de terrain superviseurs** qui s'assurent d'apporter un soutien technique en continu vis-à-vis des bénéficiaires.

L'IADES accompagne aujourd'hui 200 clubs des mères et a réhabilité 200 forages





Le projet Coopératives Agricoles



Le changement climatique a déjà un impact considérable sur la qualité de vie des agriculteurs de subsistance. Ils luttent de manière quotidienne pour nourrir leurs familles, manquent de connaissances sur les pratiques agricoles modernes et durables et utilisent des outils et des techniques rudimentaires. Les précipitations irrégulières, les sécheresses, les inondations et les changements de température peuvent entraîner de mauvaises récoltes et laisser les familles dans une situation désespérée.



IADES aide les agriculteurs à travailler collectivement et à **former des coopératives autogérées** qui leur permettent de mettre en commun leurs ressources, d'apprendre ensemble et d'accéder aux services de l'État.

Grâce au projet Coopératives Agricoles, les petits agriculteurs disposent d'un **accès facilité aux marchés**. Ils bénéficient également de **formations sur des pratiques durables et la gestion agricole**, qui leur permettent d'acquérir de nouvelles techniques. Ces nouvelles méthodes permettent **d'augmenter le rendement de leurs cultures et, ainsi, leurs revenus**.



Depuis peu, IADES expérimente l'utilisation judicieuse des engrais minéraux et organiques afin d'**améliorer la santé des sols**. Les résultats montrent que le rendement augmente et les producteurs maîtrisent la **fabrication et l'utilisation du compost**.

924

**petits agriculteurs
soutenus en 2023**

235

formations

87

coopératives actives



Le projet ADOPKO WAZAM



Près de 73% des bénéficiaires utilisent (entre autres) du charbon pour cuisiner et près de 57% utilisent du bois. La question des sources d'énergies est primordial puisqu'elles sont à l'origine de la pollution de l'air et de ses répercussions sur la santé. En effet, la fumée noire provenant de la combustion du bois augmente les émissions de gaz à effet de serre et contribue à la pollution de l'air domestique, qui constitue l'une des principales causes de décès dans les pays en développement.

Lancé en 2023, le projet Wazam fournit des foyers améliorés et abordables aux communautés rurales afin de **réduire les émissions de carbone** et les **problèmes de santé**, tout en augmentant la biodiversité en **préservant les ressources naturelles**.

De plus, l'objectif de ce projet est d'accompagner la communauté rurale à **comprendre les enjeux du dérèglement climatique**. IADES se rend ainsi dans les villages pour **sensibiliser** la population en expliquant les bienfaits de ces foyers.

Grâce à ces foyers améliorés, les femmes et les enfants économisent plusieurs heures par jour, ce qui leur permet de consacrer plus de temps à leurs activités génératrices de revenus et à leurs études

4254
foyers
ont été
distribués en
2023





Points de vigilance



En analysant les questionnaires de satisfaction, plusieurs réticences concernant une potentielle adhésion aux programmes d'IADES ont été soulevées :

1. Groupes :

- Difficulté à constituer des groupes en raison :
 - de la dépendance envers d'autres personnes,
 - de mauvaises expériences passées,
 - des pénalités pour l'ensemble du groupe (500 FCFA (~0.75€) par membre) en cas d'absence lors des réunions de remboursement,
 - du dépôt de garantie variant selon la taille du groupe : 20 000 FCFA (~30€) pour un petit groupe, montant plus élevé pour un groupe plus important.

Les potentiels adhérents doivent trouver un équilibre dans la taille du groupe : suffisamment petit pour limiter la dépendance, avec un dépôt de garantie accessible pour assurer la viabilité du prêt.

2. Satisfaction Client :

- La clientèle actuelle est globalement satisfaite par le panel de services proposés par IADES.
-

3. Dimension Agricole :

- Des points de vigilance concernent également les projets agricoles d'IADES (Champs École Agricole ; SCOOPS) :
 - Face à l'urgence du dérèglement climatique, il est crucial que les agriculteurs soutenus par l'ONG se sentent accompagnés.
 - L'enjeu est de proposer des solutions permettant aux agriculteurs de maintenir leur rendement malgré les variations croissantes de l'indice national de pluviométrie.



Suggestions pour l'avenir



Pour le site de production des foyers :

- Aménagement de l'espace de production différent : déplacer la production des cerceaux métalliques plus loin pour réduire les nuisances sonores
- réfléchir à la question du traitement des déchets ? métal, sorte de tôle → prise de contact avec des sociétés de collecte de déchets

Pour les SCOOPs :

Rotation des cultures pour préserver les sols : changer de culture tous les ans, idéalement sur un cycle de 4 ans (donc 4 cultures différentes). Limite les maladies, les mauvaises herbes, permet au sol de se régénérer et de s'enrichir.

Lien avec le projet MUSA

De manière générale, l'idée serait de mettre en place des mesures préventives pour la santé des travailleurs, une idée serait d'intégrer la sensibilisation et la mise à disposition de matériel de protection avec le service de mutuelle. Le service proposé aux adhérents serait adapté à leurs besoins. Proposer une formation aux gestes de premiers secours.

Pour les CAFs :

Assister à des réunions de CAF nous a permis de discuter avec les bénéficiaires. Certaines nous ont expliqué qu'elles ont instauré des règles en plus de celles de IADES.

Dans cette CAF en particulier, les bénéficiaires sont en effet plus soudées. Les plus expérimentées donnent des conseils aux nouvelles personnes intégrant leur groupe afin de maximiser leurs chances de réussite. En cas de non respect des règles, les personnes terminent leur prêt et doivent quitter leur groupe. De ce fait, les bénéficiaires ont certes plus de contraintes mais sont aussi beaucoup plus responsabilisées et à même de réussir leurs projets.

Un des retours les plus fréquents des bénéficiaires est que les prêts IADES les aident beaucoup mais qu'ils aimeraient pouvoir faire de plus gros prêts (aujourd'hui le plafond pour un nouveau prêt ne peut augmenter que de maximum 50% par rapport au prêt précédent).

Nous suggérons de tester dans ce type de CAFs (plus soudées et rigoureuses que les autres) d'augmenter les plafonds de prêts (par exemple permettre de pouvoir doubler les sommes empruntées à chaque nouveau cycle). Mettre en place un suivi plus précis et de ces CAFs en particulier et voir les effets sur 1 à 3 cycles. En fonction des résultats envisager d'élargir ce type de dispositif.



Conclusion



En termes d'impact, l'année 2023 aura été couronnée de succès pour IADES qui a eu 2,5 fois plus de bénéficiaires qu'en 2022.

Concernant les populations ciblées, on pourra noter que si IADES s'efforce de toucher les populations les plus vulnérables, en général les bénéficiaires de IADES du cycle 1 sont tout de même en moyenne moins pauvres que la moyenne nationale. Cela peut s'expliquer par le fait que IADES sélectionne des bénéficiaires solvables et donc plus probablement moins pauvres que la moyenne nationale.

Le nombre relativement faible de personnes au dessus du cycle 3 peut s'expliquer en partie par la manière dont est déterminé le numéro du cycle. En effet, IADES prête beaucoup à des groupes. Or si d'un prêt à un autre le groupe n'est pas exactement identique au précédent (personnes qui partent du groupe ou personnes qui se joignent au groupe) alors le nouveau groupe sera considéré comme étant de cycle 1 bien que la majorité des bénéficiaires puissent en être à titre individuel à leur deuxième ou troisième cycle de prêt.

De plus, il faut un certain temps pour passer au cycle suivant, l'ONG étant encore relativement récente cela explique aussi en partie que la majorité des bénéficiaires soit en dessous du cycle 3.



Annexes

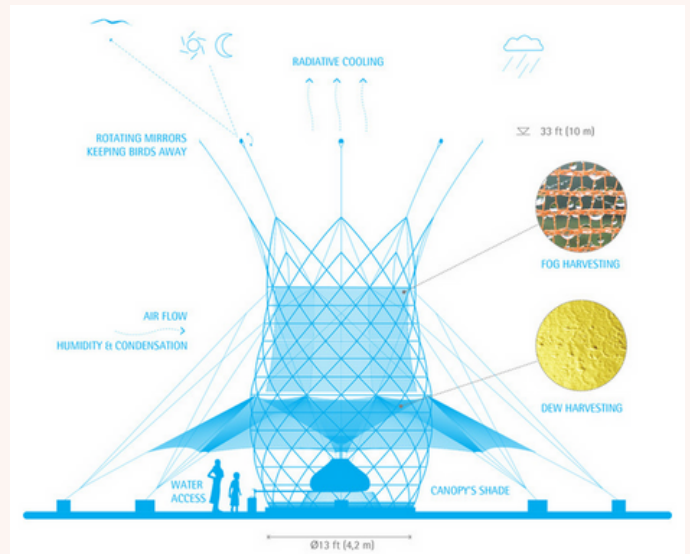


Quelques images des projets possibles de récupérateurs d'eau de pluie :



Citerne en ferro-ciment, 10m^3 , à placer sous des toits en tôle.

https://www.pseau.org/outils/lettre/article.php?lett_article_lettre_id=1093



Projet Warka Water

<https://www.kickstarter.com/projects/366225655/warka-water-each-drop-counts>

A propos des récupérateurs d'eau de pluie, de nombreuses possibilités existent, des citernes hors sol peuvent être construites en ferro-ciment, société Helvetas-Mali, coût moyen : 65 000-70 000 FCFA. Autre possibilité, projet Warka Water, coût pour un récupérateur : 1000 euros.

Projet Warka Water : tours de 10 mètres construites à partir de matériaux biodégradables (bambou, toile de jute). Des maillages en nylon ou en polypropylène sont utilisés pour stocker jusqu'à 100 litres d'eau potable par jour, sans avoir besoin d'électricité.