



Période
étudiée :
juillet 2024-
juin 2025

SEGMENTATION DE LA CLIENTÈLE



I.A.D.E.S

Institution d'Aide au
Développement
Economique et Social

SOMMAIRE

Introduction	3
La stratégie clientèle	4
La segmentation clientèle	5
Le regroupement des clients	6
Les projets portés par IADES	7
Points de vigilance	8
Perspective d'avenir	8
Conclusion	9



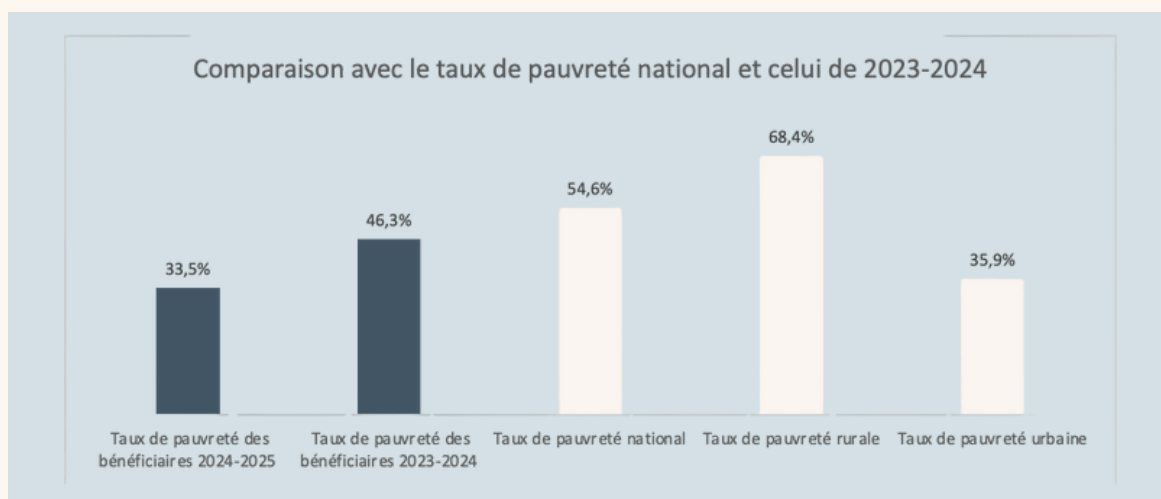
Introduction

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 une réduction du taux de pauvreté des bénéficiaires de près de 13 points par rapport à l'année précédente.



Stratégie client

IDENTIFICATION DES BESOINS



Les agents de crédits de IADES effectuent de nombreux déplacements sur le terrain, ce qui les rend capable de cibler les différents besoins et préférences des bénéficiaires de micro-crédits. De plus, les études de marché réalisées par IADES-Togo permettent de bien identifier les besoins et préférences des clients. IADES-Togo arrive à assurer un certain suivi relatif à l'adéquation des produits, services et canaux de distribution.

OBJECTIFS ET INSTRUMENTS

La politique d'IADES se base en très grande partie sur l'accompagnement de ses bénéficiaires : l'objectif, à travers l'implémentation de ces projets, est de donner aux bénéficiaires tout ce dont ils ont besoin pour être 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.

EXPÉRIENCE CLIENT



Enfin, l'enquête de satisfaction révèle que les bénéficiaires sont satisfaits de la transparence et de la communication qui règnent entre eux-mêmes et les agents de crédit, réduisant ainsi tous les risques possibles concernant les remboursements. Les agents de crédits sont également bienveillants à l'égard de tous les clients.

Les réponses aux questionnaires d'impact permettent d'affirmer que les clients restent fidèles à IADES. Cette fidélisation s'appuie notamment sur le réseau clientèle : en effet, les clients de IADES, satisfaits par les services qui leur sont offerts, parlent des formations qu'ils ont reçues à leurs proches et à leur voisinage.

Segmentation client



Principalement des femmes

Elles représentent 90% des bénéficiaires cibles. La mission de IADES à long terme est l'émancipation des femmes dans la société à travers une démarche d'autonomisation



Milieux urbains et ruraux

Les zones d'activités de l'ONG se situent sur 3 localités : Lomé (capitale), Kévé (Maritime) et Notsé (Plateaux). Une activité est en cours de développement à Kara.



Projet de développer une activité

Personnes qui développent une Activité Génératrice de Revenu (AGR) depuis plus de 3 mois dans le secteur informel (agriculture, élevage, petit commerce).



Faibles revenus

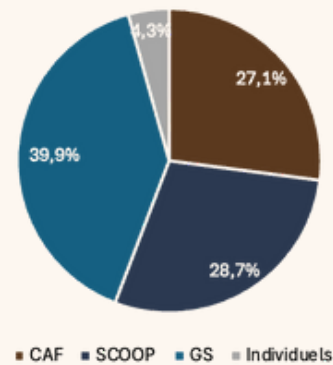
Personnes s'approchant du seuil de pauvreté ou vivant en deçà de celui-ci (soit moins de 1,90 \$ par jour).



Les CAF et Groupes de Solidarité

Les CAF sont des groupes de 8 à 20 personnes qui reçoivent des formations en gestion d'épargne et de prêt afin de pérenniser leur activité et leur permettre de rembourser leur prêt sans risque. Les GS sont des petits groupes de 4 à 8 personnes qui sont légèrement plus aguerries sur la gestion d'épargne. Elles empruntent des plus grosses sommes et ont déjà une activité assez développée

Répartition des groupes de bénéficiaires selon leur nature



Les SCOOPS

Les SCOOPS sont des coopératives agricoles qui mettent en commun leurs ressources, apprennent ensemble et accèdent aux services de l'État. L'objectif de IADES est d'accroître les revenus des petits producteurs ruraux en les mettant en coopératives pour créer de la valeur ajoutée à leurs activités et accroître leur rendement. Ces coopératives offrent aux agriculteurs un certain degré de certitude et jouent un rôle essentiel dans le développement socio-économique, la sécurité alimentaire et la réduction de la pauvreté.



Les projets de IADES

Projet Wezou Lim



Le projet Wezou Lim vise à identifier et remédier aux forages en panne depuis au moins 6 mois, tout en garantissant l'autonomisation des femmes dans les communautés concernées.

Projet SCOOP



Le projet SCOOP a pour but d'accroître les revenus des petits producteurs ruraux en les mettant en coopératives pour créer de la valeur ajoutée à leur activités et accroître leur rendement.

Projet WEC



Le projet Women Empowerment collective (WEC) propose des services socioéconomiques adaptés aux besoins des femmes vivant en situation de précarité, n'ayant pas accès aux services bancaires.

Projet Adokpo Wazam



Le projet Adokpo Wazam consiste à fournir aux familles une source d'énergie propre et abordable. Ce foyer a pour but premier de réduire la consommation excessive du bois de chauffage.

Points de vigilance

	CAF/GS	SCOOPS
Problèmes rencontrés	Trop grand : Dépendance entre bénéficiaires en cas de pénalité, quelques manques de confiance	Activité agricole très dépendante du changement climatique
	Trop petit : Dépôt de garantie des fois trop élevé par rapport aux capacités financières des membres	Utilisation excessive de produits phytosanitaires nuisibles pour la santé et la biodiversité

Perspectives d'avenir

- Adopter des mesures d'accompagnement personnalisées pour celles et ceux qui ont des difficultés à rembourser : éviter de pénaliser le groupe
- Création de groupes spécialement avec des activités nuisibles pour l'environnement (vente de tabac et d'alcool, de charbon...) : IADES s'engage à ne pas financer ces activités et il vaut mieux proposer à ces commerçants des solutions alternatives
- Utiliser un autre critère pour former les groupes : les affaires monétaires reposent principalement sur la confiance et si cette confiance doit régner entre l'institut et les bénéficiaires, celle-ci doit aussi régner entre bénéficiaires du même groupe.

Conclusion

En termes d'impact, l'année 2024 aura été encore un franc succès pour IADES qui a eu environ 600 bénéficiaires de plus qu'en 2023.

Concernant les populations ciblées, on pourra noter que si IADES s'efforce de toucher les populations les plus vulnérables, les bénéficiaires de IADES du cycle 1 restent 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.

Malgré cela, l'ONG est dans une voie de développement très ascendante, la preuve étant l'extension de son activité à Kara. Cela témoigne toujours de l'engagement et l'ambition de IADES de réduire la pauvreté à l'échelle 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.