

Marketing de la micro-assurance et des micro-crédits digitaux en Afrique : acquérir et fidéliser les populations non bancarisées

Lien : https://maroc-performance.com/formation/marketing-de-la-micro-assurance-et-des-micro-credits-digitaux-en-afrique-acquerir-et-fideliser-les-populations-non-bancarisees

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
MAR97

CATÉGORIE
Marketing de la Halal Economy, Finance Inclusive et Marchés de Niche

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les spécificités marketing de la micro-assurance et du micro-crédit digital en Afrique.
- Identifier et segmenter efficacement les populations non bancarisées et sous-bancarisées.
- Construire des propositions de valeur adaptées aux besoins et capacités financières des différents segments.
- Concevoir des stratégies d’acquisition digitale efficaces via Mobile Money, mobile, réseaux sociaux, SMS et USSD.
- Développer des stratégies marketing spécifiques à la micro-assurance et au micro-crédit digital.
- Renforcer la confiance et l’adoption grâce à une communication financière simple, transparente et pédagogique.
- Exploiter les données comportementales et le scoring pour personnaliser les offres et parcours clients.
- Mettre en place des dispositifs CRM favorisant l’activation, la rétention et la fidélisation.
- Mesurer les coûts d’acquisition, la conversion, la rétention, la valeur client et la rentabilité des campagnes.
- Exploiter l’expérimentation et l’A/B testing pour optimiser continuellement les parcours digitaux.
- Construire des stratégies de distribution et de partenariats adaptées aux écosystèmes financiers africains.
- Déployer une stratégie de croissance permettant d’accélérer l’inclusion financière tout en garantissant une expérience client responsable.

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- Directeurs Marketing, Chief Marketing Officers et responsables Marketing des institutions financières.
- Responsables Microfinance, Micro-assurance et Inclusion Financière.
- Responsables Digital Banking, Mobile Banking et services financiers digitaux.
- Responsables CRM, Customer Experience et fidélisation.
- Responsables Acquisition, Growth Marketing et Performance Marketing.
- Responsables Fintech, Mobile Money et transformation digitale.
- Responsables Produits et Product Managers spécialisés dans les services financiers inclusifs.
- Responsables Data, Customer Analytics et Intelligence Client.
- Responsables Distribution, partenariats et réseaux de proximité.
- Cadres de banques, compagnies d’assurance, institutions de microfinance et fintechs africaines.
- Consultants et professionnels de l’inclusion financière, de la transformation digitale et du Marketing Financier.
- Dirigeants et managers souhaitant développer des services financiers digitaux accessibles, rentables et adaptés aux populations non bancarisées.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Fondamentaux de la micro-assurance et du micro-crédit digital

- Comprendre les caractéristiques des marchés financiers inclusifs et les besoins des populations sous-bancarisées et non bancarisées.
- Identifier les spécificités marketing de la micro-assurance et du micro-crédit digital en Afrique.
- Analyser les facteurs économiques, sociaux, culturels et technologiques influençant l'adoption des services financiers digitaux.

2 / Segmentation et connaissance des populations non bancarisées

- Construire des personas à partir des revenus, activités, usages financiers, besoins de protection et comportements digitaux.
- Identifier les segments prioritaires : travailleurs informels, petits entrepreneurs, agriculteurs, commerçants et jeunes actifs.
- Exploiter la Data pour comprendre les parcours, freins, motivations et besoins financiers des différents segments.

3 / Proposition de valeur et conception des offres inclusives

- Construire des propositions de valeur simples, accessibles et adaptées aux capacités financières des populations ciblées.
- Concevoir des offres combinant micro-crédit, micro-épargne, micro-assurance et services financiers complémentaires.
- Adapter les garanties, montants, échéances, primes et modalités de remboursement aux réalités économiques locales.

4 / Acquisition digitale des clients

- Développer des stratégies d'acquisition via mobile, réseaux sociaux, applications, SMS, USSD et plateformes digitales.
- Concevoir des campagnes adaptées aux usages et aux niveaux de maturité numérique des populations ciblées.

Maroc Performance

- Optimiser les parcours d’acquisition afin de réduire les coûts, les abandons et les barrières à l’entrée.

5 / Mobile Money et distribution financière digitale

- Exploiter les écosystèmes Mobile Money comme canal d’acquisition, de paiement et de distribution des services financiers.
- Concevoir des parcours intégrant portefeuille mobile, paiement digital, souscription et remboursement.
- Développer des partenariats avec opérateurs télécoms, fintechs, distributeurs et réseaux de proximité.

6 / Confiance, pédagogie financière et réduction des barrières à l’adoption

- Identifier les freins liés à la méfiance, au manque de compréhension, au coût perçu et à la complexité des produits financiers.
- Concevoir des contenus pédagogiques simples permettant de rendre les offres de crédit et d’assurance compréhensibles.
- Construire une relation de confiance fondée sur la transparence, la proximité et la qualité de l’expérience client.

7 / Marketing de la micro-assurance

- Concevoir des stratégies marketing adaptées aux produits de santé, décès, accident, agriculture, habitation et protection des revenus.
- Simplifier les messages relatifs aux garanties, exclusions, primes, indemnisations et conditions de souscription.
- Développer des mécanismes favorisant la souscription, le renouvellement et l’utilisation effective des garanties.

8 / Marketing du micro-crédit digital

- Concevoir des parcours marketing adaptés à l’acquisition et à l’activation des emprunteurs digitaux.
- Communiquer efficacement sur les montants, coûts, échéances, conditions d’éligibilité et modalités de remboursement.
- Développer des stratégies favorisant le remboursement responsable, la réutilisation du service et la fidélisation.

9 / Personnalisation, Data et scoring comportemental

Maroc Performance

- Exploiter les données transactionnelles et comportementales disponibles pour personnaliser les offres et communications.
- Utiliser le scoring et l’analyse prédictive pour identifier les besoins, moments d’engagement et opportunités de cross-selling.
- Mettre en place une personnalisation responsable respectant les exigences de confidentialité, d’équité et de transparence.

10 / CRM, engagement et fidélisation des clients

- Construire des parcours CRM adaptés aux différentes étapes du cycle de vie du client financier.
- Utiliser SMS, notifications, messageries et canaux digitaux pour développer l’engagement et la rétention.
- Développer des programmes de fidélisation favorisant renouvellement, réachat, recommandation et montée en gamme.

11 / Mesure de la performance et optimisation du ROI

- Définir les KPI d’acquisition, activation, conversion, coût d’acquisition, rétention et valeur client.
- Mesurer la rentabilité des différents canaux, campagnes, segments et produits financiers.
- Utiliser l’A/B testing et l’analyse comportementale pour améliorer continuellement les performances marketing.

12 / Stratégie de croissance et inclusion financière à grande échelle

- Construire une stratégie marketing scalable permettant d’accélérer l’inclusion financière dans différents marchés africains.
- Développer des modèles combinant distribution digitale, partenariats locaux, Data et proximité terrain.
- Mettre en place un dispositif de pilotage permettant de concilier croissance commerciale, fidélisation, accessibilité et protection des clients.

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

08 au 17 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 14 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 09 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 Juil. au 04 Août 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 29 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance