



Première Agence de Microfinance

Bulletin d'information

DIGITAL ERA



SEPTEMBRE-OCTOBRE

2024 N°38

LA PAMF PARTICIPE AU GLOBAL ISMAILI CIVIC DAY 2024

Ce mois de septembre, nous avons eu le plaisir de participer au Global Ismaili Civic Day, un événement marqué par des actions concrètes de solidarité et d'engagement envers la société. Organisé en partenariat avec la Commune Urbaine d'Antananarivo (CUA) et avec le soutien de Madame Harilala RAMANANTSOA, Présidente de la Délégation Spéciale (PDS), cet événement a mobilisé de nombreux volontaires, dont l'équipe de la PAMF, ainsi que divers partenaires, tels que l'OSDRM, l'association Iarivo Tananantsika et les membres de la Communauté Ismaélienne.

Lors de cette journée, trois initiatives majeures ont été menées : l'éducation, la santé publique et l'environnement. Nous avons apporté notre soutien à l'éducation en distribuant des kits scolaires à 2 000 élèves des écoles primaires des 4^{ème} et 6^{ème} arrondissements de la capitale. Ce geste vise à encourager les jeunes à poursuivre leur parcours scolaire et à soulager les familles en cette période de rentrée scolaire.

En parallèle, nous avons participé au don de sang, contribuant ainsi au renforcement des banques de sang locales. Ce geste vital aide à sauver des vies et témoigne l'engagement en faveur de la santé publique.

Enfin, nous avons été présents lors du nettoyage des rives du Fleuve Ikopa, à Tanjombato et Ambohitrimanjaka, une action essentielle pour la préservation de l'environnement. En plus de la collecte des déchets, des campagnes de sensibilisation ont été menées pour encourager une meilleure gestion des déchets par les habitants.



NOUVEAU PARTENARIAT AVEC L'INSTITUT ISS : UNE OPPORTUNITÉ POUR LA JEUNESSE MALAGASY

Une nouvelle collaboration a été mise en place ce mois-ci entre la PAMF et l'Institut ISS (Institut International des Sciences Sociales) pour le lancement d'un programme d'alternance.

Ce partenariat permet aux étudiants de mettre en pratique leurs connaissances académiques dans le domaine de la microfinance tout en développant des compétences concrètes sur le terrain. Ce programme est conçu pour offrir aux jeunes une expérience professionnelle enrichissante, leur permettant de mieux comprendre les défis et les opportunités liés à la microfinance. Cette collaboration avec l'Institut ISS, nous permet non seulement de former les futurs professionnels du secteur, mais aussi d'inspirer les jeunes à jouer un rôle actif dans le développement économique et social de notre pays. Nous restons fidèles à notre engagement envers la jeunesse malagasy pour former les leaders de demain, capables de relever les défis économiques et sociaux du pays et de contribuer positivement à la croissance de notre communauté.



ENGAGEMENT RSE: SOUTIEN À L'ÉDUCATION AVEC FIRALAHIAN'NY MPANABE

Dans le cadre de notre responsabilité sociétale, nous avons eu l'honneur de répondre à l'appel de partenariat de « Firalahian'ny Mpanabe », une Communauté à Mahazoarivo Antananarivo, pour soutenir l'éducation des jeunes. Cette initiative vise à accompagner 31 élèves brillants ayant réussi leurs examens en leur offrant une opportunité financière pour construire leur avenir.

Les élèves bénéficiaires ont été récompensés par l'ouverture de comptes Epargne Avenir Enfant/Education, spécialement conçus pour favoriser l'épargne dédiée à leurs études futures. Nous sommes fiers de participer à des initiatives qui renforcent l'éducation et offrent aux nouvelles générations les moyens de bâtir un avenir prometteur.



LANCEMENT DU WE FINANCE CODE (WEFI CODE) : UN ENGAGEMENT FORT DE LA PAMF POUR LES ENTREPRENEURS FÉMININS

La PAMF a eu l'honneur de participer à la première réunion d'information pour les Fournisseurs de Services Financiers (FSP), organisée par la Banque Mondiale dans le cadre du lancement du We Finance Code (WeFi Code). Madagascar figure désormais parmi les neuf (9) premiers pays pilotes en Afrique à bénéficier du soutien de cette initiative mondiale dédiée à l'autonomisation des femmes entrepreneures. Cette reconnaissance est une opportunité unique pour soutenir l'entrepreneuriat féminin et renforcer le rôle des femmes dans le développement économique du pays.

Lors de cet événement, notre Directeur Général, M. Guy RATSIMBAZAFY, a signé la charte d'engagement du programme We-Fi, marquant ainsi un engagement fort pour soutenir activement les femmes dirigeantes d'entreprises. Cet engagement vise à faciliter et accélérer le financement des entreprises dirigées par des femmes, tout en renforçant leurs compétences entrepreneuriales, afin qu'elles puissent jouer un rôle clé dans le développement socio-économique de Madagascar.



Nous sommes convaincus que soutenir les femmes entrepreneures contribuera à une société plus inclusive et équitable, où chaque femme a la possibilité de s'épanouir et de participer pleinement à la croissance économique.

Le We Finance Code permettra de créer un environnement propice à l'entrepreneuriat féminin, où les femmes auront accès non seulement aux financements, mais aussi aux formations et au mentorat nécessaires pour réussir. La PAMF est fière de contribuer à la création d'un environnement où chaque femme malgache a les moyens de développer son entreprise, de se renforcer en tant que leader et de promouvoir l'égalité des chances

LANCEMENT DU PROGRAMME INCUBATEUR D'ÉNERGIE DURABLE (IED) : TRANSFORMER LE SECTEUR DES ÉNERGIES RENOUVELABLES À MADAGASCAR

La PAMF a été fièrement présente lors du lancement officiel du « Programme Incubateur d'Énergie Durable (IED) », un projet innovant qui vise à transformer le secteur des énergies renouvelables à Madagascar. Cet événement s'est déroulé au Grand Café de la Gare à Soarano, réunissant 15 acteurs clés, PME et start-ups, issus de différentes régions du pays. Ce programme incarne une nouvelle ère pour l'énergie renouvelable dans notre pays, visant à encourager les initiatives locales et à favoriser une transition énergétique durable.

En tant qu'institution financière dédiée à l'inclusion économique, la PAMF est l'un des partenaires stratégiques de l'IED. Nous apportons notre expertise et notre soutien financier pour accompagner ces projets prometteurs qui auront un impact direct sur l'accès à une énergie propre et abordable pour tous. En soutenant l'innovation et en collaborant avec des start-ups et des PME du secteur, nous espérons non seulement contribuer à l'amélioration de l'accès à l'énergie, mais aussi créer de nouvelles opportunités économiques pour les communautés locales.

Rappelons-nous que l'accès à une énergie durable est un droit fondamental qui contribue à la réduction de la pauvreté, à l'amélioration des conditions de vie, et au développement économique à long terme. L'engagement de la PAMF dans le Programme IED s'inscrit dans notre vision de soutenir des projets à fort impact social et environnemental. En partenariat avec les acteurs clés de ce secteur, nous souhaitons contribuer activement à la transition énergétique du pays et renforcer l'autonomie des communautés locales grâce à des solutions énergétiques innovantes et accessibles.



PARTENARIAT AVEC FRONTIER HEALTH MARKETS ENGAGE : SOUTENIR LE SECTEUR PRIVÉ DE LA SANTÉ

Le Projet « Frontier Health Markets Engage » financé par l'USAID, l'Association des Médecins Communautaires de Madagascar (AMC-MAD), et la PAMF Madagascar ont signé une convention de partenariat, le 18 septembre à l'Immeuble Trano Fitaratra Ankorondrano. Cet accord tripartite vise à faciliter l'accès des acteurs privés de la santé aux services et produits financiers et à contribuer à l'amélioration des services de soins destinés à la population malgache, et surtout aux communautés rurales.

Pour la PAMF, cette convention témoigne encore une fois de son engagement sans faille pour l'inclusion financière à Madagascar, tout en affirmant sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) dans le domaine de la santé. Nous sommes prêts à servir les acteurs privés de la santé et à répondre à leurs besoins en financement grâce à notre éventail d'offres de prêt, mais également à renforcer leurs connaissances en gestion financière.



En soutenant ce projet, nous espérons contribuer à une meilleure accessibilité aux soins de santé de qualité pour les populations les plus vulnérables, tout en renforçant les capacités des professionnels de la santé à gérer efficacement leurs activités.



Ce partenariat s'inscrit dans notre engagement global à soutenir des initiatives qui améliorent la qualité de vie des communautés locales et promeuvent une croissance durable et inclusive.

INAUGURATION DU NOUVEAU SIÈGE ET DE LA NOUVELLE AGENCE PAMF À IVANDRY

Le 9 octobre 2024 a marqué un tournant dans l'histoire de la PAMF avec l'inauguration de notre tout nouveau siège et de notre agence à Ivandry. Sous le haut patronage et la présence de Madame la Ministre de l'Économie et des Finances, cette cérémonie a réuni des personnalités du monde de la finance, des partenaires et des représentants de la communauté. Le siège a été conçu comme un véritable centre d'innovation, favorisant un environnement de travail moderne et efficace. Ce bâtiment reflète notre volonté de créer un espace propice à la collaboration et à l'excellence opérationnelle. Quant à la nouvelle agence, elle reflète l'engagement à rendre les services financiers plus accessibles, avec une infrastructure conforme aux standards de toutes nos agences dans les différentes régions de Madagascar. Elle a été pensée pour offrir un accueil chaleureux et faciliter les transactions financières de nos clients,



Cette matinée fut l'occasion de réaffirmer la mission de la PAMF: lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion financière à Madagascar. Ce nouveau siège est bien plus qu'un bâtiment; c'est le symbole de notre engagement indéfectible envers nos clients et notre communauté.

LANCEMENT DU DIGITAL ERA : UNE RÉVOLUTION POUR L'INCLUSION FINANCIÈRE

Le 9 octobre 2024, nous avons marqué l'histoire de la finance Malagasy avec la soirée de lancement du Digital Era, une étape cruciale dans la transformation des services financiers à Madagascar. Cette soirée exceptionnelle a été l'occasion de révéler les innovations technologiques qui redéfinissent l'accès aux services financiers, démontrant ainsi notre engagement à offrir des solutions toujours plus accessibles, rapides et adaptées aux besoins de notre clientèle.



Parmi les innovations présentées, nous avons dévoilé plusieurs outils numériques révolutionnaires, notamment "AI-na" le Whatsapp et le Messenger Banking, l'application mobile "Net-Tsara", l'espace client disponible sur notre site web ainsi que le service m-kajy, qui existe depuis 2018. Ces technologies permettent à nos clients de gérer leurs comptes de manière autonome, en toute sécurité, et avec une simplicité sans précédent.



D'autres innovations ont également été mises en lumière, comme la tablette gestionnaire de portefeuille, la borne digitale et la digitalisation des GEC. Ces outils offrent des moyens supplémentaires pour renforcer l'interaction entre nos services et nos clients, en améliorant l'accessibilité et la qualité de nos services.



Lors de la soirée, les invités ont pu tester ces nouvelles technologies grâce à des casques de réalité virtuelle et d'autres dispositifs interactifs, leur offrant une expérience immersive pour découvrir les solutions digitales qui redéfinissent le paysage financier malgache.

LANCEMENT DE I-NDRANA « 643 » : UNE NOUVELLE ÈRE POUR LA FINANCE À MADAGASCAR

À exactement 21h21, nous avons marqué un moment historique avec le lancement officiel de "i-ndrana 643", un service d'agence virtuelle révolutionnaire. Ce produit innovant permet à nos clients de demander un financement simplement en appelant le numéro court 643, accessible sur tous les opérateurs mobiles. Ce lancement est bien plus qu'une simple innovation technologique : c'est un pari audacieux sur l'avenir de la finance à Madagascar.

Avec "i-ndrana 643", nous introduisons une approche flexible et personnalisée des financements, adaptée aux besoins variés de nos clients. Pour garantir une proximité encore plus grande, ce service inclut également des déplacements de nos commerciaux directement vers les clients dans les environs d'Antananarivo, où le service est actuellement en phase pilote.

En misant sur cette solution unique, nous renforçons notre rôle de pionnier dans l'inclusion financière, avec l'ambition de rendre les services financiers plus accessibles à tous. Ce projet prometteur est une avancée majeure pour rapprocher la PAMF de sa clientèle, tout en offrant des financements sur mesure et adaptés aux réalités locales.



TEAM BUILDING 2024 (SIÈGE): RENFORCER NOS LIENS À TAHALA MIELOHASINA

Le team building 2024 à Tahala Mielohasina a été bien plus qu'une simple journée de détente. C'était une occasion unique pour chacun de démontrer la force de collaboration, la fluidité de communication et l'importance cruciale du travail d'équipe dans notre quotidien professionnel.

Tout au long de la journée, les activités ont été conçues pour renforcer la cohésion. Les jeux d'équipe ont exigé de la coordination, de l'écoute mutuelle et une capacité à s'adapter aux idées de chacun. Que ce soit lors des épreuves sportives, des matchs amicaux ou des défis de groupe, chaque participant a su apporter sa pierre à l'édifice. Nous avons appris à mieux nous comprendre, à mieux nous écouter et à trouver ensemble des solutions créatives aux défis posés.

La musique, le sport et les moments de convivialité ont servi de cadre parfait pour consolider ces liens. Nous avons découvert que la clé de notre succès réside dans la diversité de nos talents et dans la manière dont nous savons les mettre à profit pour avancer ensemble. Chacun de nous a contribué à la réussite collective, et à la fin de la journée, nous étions tous gagnants.

Ce team building nous a rappelé que, malgré nos différences, c'est en travaillant ensemble, en partageant nos idées et en nous soutenant mutuellement que nous pouvons atteindre nos objectifs communs.

Nous sommes repartis de cette journée plus soudés, plus motivés et prêts à relever, ensemble, les prochains défis qui se présenteront à nous.



RÉSULTAT DU CHALLENGE INTER AGENCE, DÉVELOPPEMENT DU PORTEFEUILLE ÉPARGNANTS LES RÉSULTATS SONT LÀ !

AGENCES EN TÊTE

Ce mois-ci, nous avons finalisé avec succès le Challenge Inter Agence dédié au développement du portefeuille épargnant. Cette compétition amicale, qui visait à encourager l'ouverture de nouveaux comptes et des versements réguliers, a permis de stimuler l'engagement de toutes nos agences.

Félicitations aux quatre agences en tête du classement : Mandritsara, Analavory, Mampikony, Antsohihy

Nos encouragements aussi pour les Agences Toamasina, Ivandry, Befandriana, Marovoay qui ont rencontré quelques défis ce mois-ci.

RESULTAT		
CHALLENGE INTER AGENCE - DEVELOPPEMENT PORTEFEUILLE EPARGNANTS		
Rang	Agence	Comptes éligibles
1	Mandritsara	334
2	Analavory	256
3	Mampikony	254
4	Antsohihy	201
5	Ambanja	195
6	Mahajanga	191
7	Port Berge	143
8	Fénérive Est	131
9	Antsirabe	121
10	Fianarantsoa	114
10	Ankasina	114
12	Antsahavola	113
13	Ambilobe	108
14	Bealanana	107
15	Ambatondrazaka	105
16	Tanjombato	104
17	Toamasina	94
17	Ivandry	94
19	Befandriana	84
20	Marovoay	59
		2 922



BRAVO

Mandritsara
Analavory
Mampikony
Antsohihy

LEARNINGS

- ✓ Inciter / éduquer nos clients à des ouvertures de comptes et à des versements réguliers
- ✓ Journée de l'épargne à maintenir
- ✓ Importance de la communication et l'implication de tous
- ✓ Bonnes pratiques à maintenir



merci à tous!

LEÇONS TIRÉES :

- Inciter et éduquer nos clients sur l'importance des ouvertures de comptes et des versements réguliers.
- Maintenir la dynamique avec des événements tels que la Journée de l'Épargne.
- L'importance de la communication et de l'implication de tous pour atteindre ces résultats.
- Continuer à appliquer les bonnes pratiques observées tout au long du challenge.

Un grand merci à tous pour vos efforts et votre participation. Continuons sur cette lancée pour encourager l'épargne et accompagner nos clients vers un avenir financier plus serein !

RIA ET GT

L'excellence continue de rayonner au sein de la PAMF, et ce mois-ci, trois agences se distinguent par leurs performances remarquables dans la gestion des transferts internationaux : Antsahavola, Antsohihy, et Ivandry. Ces agences prouvent que l'engagement, l'efficacité et la qualité de service sont des leviers puissants pour atteindre des sommets. Chacune de ces agences incarne l'excellence que nous souhaitons voir à travers tout le réseau de l'institution. Leur succès est le reflet d'un travail d'équipe et d'un engagement sans faille envers nos clients. Un grand bravo à ces équipes inspirantes! Mais au-delà des performances, ce sont les valeurs de persévérance et de résilience qui méritent d'être saluées.

Nous tenons à encourager Ambatondrazaka, Analavory, et Mampikony qui, bien que confrontées à des défis ce mois-ci, ont l'opportunité de transformer ces obstacles en tremplins vers de nouvelles réussites. Nous croyons fermement en leur potentiel et en leur capacité à surmonter ces défis avec brio.

BEST:

ANTSAHAVOLA

ANTSOHIHY

IVANDRY

BAD :

**AMBATONDRAZAKA,
ANALAVORY, MAMPIKONY**

MÉTIER DU MOIS : AGENT D'APPEL QLTC

L'agent d'appel QLTC (Quick Loan Treatments Service) est un tout nouveau métier au sein de la PAMF, créé pour soutenir notre agence virtuelle en plein essor. Ces agents sont le premier point de contact pour nos clients lorsqu'ils appellent pour des prêts rapides.



SES RESPONSABILITÉS

- Réception des appels pour notre agence virtuelle.
- Collecter des données des prospects pour évaluer leur éligibilité.
- Transfert des prospects non éligible au QLTC vers les autres services, agences physiques ou m-kajy.

SES DÉFIS

- Alignement des entités :
Assurer une qualité de traitement constante pour chaque appel..
- Compétences polyvalentes :
 - Gérer tous les appels entrants sans exception.
 - Orienter efficacement les prospects vers les services appropriés

Avec la croissance de nos services digitaux, le rôle de l'agent QLTC est indispensable pour garantir une expérience client fluide et une réponse rapide aux besoins de nos clients. La PAMF est fière de cette nouvelle équipe qui représente notre engagement envers un service client à la fois efficace et humain.

NOUVEAUTÉ DU RÉSEAU AKDN : DÉVELOPPEMENT DE LA PETITE ENFANCE

Le développement de la petite enfance est l'une des priorités du Réseau Aga Khan de Développement (AKDN). Environ 250 millions d'enfants dans le monde n'ont pas la possibilité d'atteindre leur plein potentiel en raison de la pauvreté, de la malnutrition et de l'absence d'un environnement éducatif adapté. Des recherches démontrent que les premières années de vie sont cruciales pour le développement physique, cognitif et social des enfants, ce qui influence directement leur santé et bien-être futur.

L'AKDN met en œuvre un ensemble de programmes axés sur le développement de la petite enfance dans 14 pays. Ces initiatives incluent des services de santé, d'éducation et de nutrition, adaptés aux besoins des enfants de 0 à 6 ans, tout en soutenant les parents et les éducateurs pour leur permettre d'assurer un environnement propice à l'épanouissement des plus jeunes.

Son Altesse l'Aga Khan, lors d'un discours à Lisbonne en mai 2012, a déclaré : « Il a été prouvé que les enfants qui bénéficient des éléments de base de la connaissance et de l'apprentissage dès leur plus jeune âge réussissent mieux à s'orienter sur les chemins difficiles de l'adolescence et du début de l'âge adulte. »

Quelques chiffres clés :

- **2,3 millions** d'enfants bénéficient chaque année des programmes de développement de la petite enfance de l'AKDN, contribuant à améliorer leur santé et leur bien-être futur.
- L'AKDN forme **80 000 éducateurs** chaque année, renforçant ainsi la capacité des professionnels à offrir un environnement éducatif de qualité.
- Plus de **40 000 centres de développement** de la petite enfance sont soutenus et gérés par l'AKDN, offrant aux enfants un accès à une éducation précoce adaptée.

BONS COMPORTEMENTS AU BUREAU

"Respectez les horaires"

Être ponctuel montre du respect envers ses collègues et permet de garder une bonne dynamique de travail. Chaque minute compte pour le collectif !

"Un bureau bien rangé, une équipe plus productive"

Maintenez votre espace de travail organisé. Un bureau ordonné améliore la concentration, facilite le travail collaboratif, et crée un environnement agréable pour tous.

"Le respect des autres commence par soi"

Soyez attentif au volume de vos conversations. En open space, pensez à mettre votre téléphone en mode silencieux et à parler calmement pour éviter de gêner vos collègues.

"Faites des pauses équilibrées"

Prenez des pauses courtes et régulières pour rester concentré et productif. Une pause bien gérée permet de rester efficace sans perturber le travail des autres.

"Communication claire, ambiance de travail saine"

N'hésitez pas à communiquer avec vos collègues de façon transparente et bienveillante. Évitez les malentendus en posant des questions et en clarifiant les attentes.





Première Agence de Microfinance



Attention au Phishing & Ransomware



Restez vigilants face aux pièces jointes



Toujours vérifier l'émetteur des mails
(ex: pmaf.mg au lieu de pamf.mg)



Bulletin d'information

Restez informés, soyez inspirés.
À très bientôt pour de nouvelles passionnantes!

