



Rapport sur le projet pilote : Utilisation des services d'argent mobile pour l'établissement de liens entre les groupes d'épargne et les institutions financières

Christian Loupeda, Aly Ouédraogo et Megan Gash
Janvier 2015



Résumé analytique

En raison du besoin croissant exprimé par les membres des Groupes d'épargne pour la sécurité de leurs fonds et un meilleur accès à des services financiers, des organisations non gouvernementales (ONG) ont démarré des programmes d'établissement de liens entre les groupes et des services financiers formels. Après avoir réalisé une étude de faisabilité prometteuse fin 2012, Freedom from Hunger a officiellement engagé un projet pilote afin de faciliter l'établissement de liens financiers avec les groupes d'épargne dans le nord du Burkina Faso (Province de Passoré) via le produit Airtel Money, en collaboration avec Airtel Burkina et Ecobank Burkina. Les acteurs du projet pilote étaient Freedom from Hunger, Airtel, Ecobank et les trois ONG chargées de la mise en œuvre : l'Office de développement des églises évangéliques (ODE), l'Association Solidarité et Entraide mutuelle au Sahel (SEMUS) et L'Association nationale pour la traduction de la Bible et l'alphabétisation (ANTBA). Le projet est l'un des premiers du genre en Afrique de l'Ouest francophone.¹

Après avoir travaillé avec ses partenaires à l'adaptation d'Airtel Money et au développement de comptes d'épargne Ecobank pour répondre aux besoins des groupes d'épargne identifiés dans l'étude

¹ Un ancien partenaire de la Fondation Strømme qui avait affecté les ressources nécessaires à ce projet.

de faisabilité, le projet a été lancé officiellement en septembre 2013. Le projet pilote comprenait quatre étapes principales, réalisées en 2013 et 2014 :

- 1) Développement d'un partenariat fort et efficace entre les parties prenantes.
- 2) Adaptation du produit Airtel Money existant pour répondre aux besoins des membres des groupes d'épargne, et développement d'un compte d'épargne de groupe formel à Ecobank
- 3) Développement et fourniture d'un module d'éducation financière visant à aider les membres des Groupes d'épargne à évaluer s'ils sont prêts à accéder à des services d'épargne appropriés.
- 4) Soutien aux ONG locales chargées de la mise en œuvre des étapes concrètes de création de liens avec les services financiers, au travers d'activités comme des formations et des réunions communautaires et l'établissement de partenariats locaux.

S'appuyant sur les principes d'établissement de liens issus de l'expérience acquise par CARE International² avec des programmes similaires en Afrique de l'Est, le processus d'établissement de liens au Burkina Faso comprend trois étapes : 1) Les Groupes d'épargne prennent une décision sur leur intérêt et sur leur volonté d'établir des liens dans le cadre de leur participation à une séance d'éducation financière ; 2) les groupes d'épargne intéressés ouvrent un compte d'épargne Airtel Money et 3) les groupes d'épargne intéressés ouvrent un compte d'épargne Ecobank qu'ils rattachent à leur compte Airtel Money. Les premiers groupes ont commencé à recevoir l'éducation financière en novembre 2013 et ont établi des liens avec des comptes Airtel Money en février 2014, et d'autres ont suivi peu après.

À la fin du projet pilote, 148 Groupes d'épargne avaient ouvert des comptes d'épargne Airtel Money et avaient effectué des dépôts pour un montant total estimé à 10 374 USD (5 187 000 FCFA). À la fin septembre 2014, 64 % des groupes d'épargne qui avaient ouvert un compte d'épargne Airtel Money étaient devenus éligibles à l'ouverture d'un compte Ecobank et avaient indiqué leur volonté de le faire. Au cours des six derniers mois du projet pilote, le solde moyen sur les comptes Airtel Money ouverts pour SEMUS et l'ODE s'élevait à 67 USD, le dépôt d'épargne moyen a été de 78 USD et le retrait moyen par groupe a été de 11 USD. Bien que les principaux résultats de cet effort aient déjà été concrétisés, il reste une dernière étape à réaliser : aider les groupes intéressés à ouvrir un compte d'épargne Ecobank. À ce stade, la réalisation de cette étape importante dépend du rétablissement de la fonctionnalité de l'interface entre la plate-forme Airtel Money et le SIG Ecobank.

Une évaluation à la mi-2014, associant des membres de groupes et des agents Airtel, a révélé que, même si la dynamique associée au projet est en train de se renforcer, il est important de continuer à résoudre certains problèmes importants. Par exemple, les agents Airtel ainsi que les membres les plus expérimentés dans l'utilisation du mobile doivent consacrer beaucoup de temps à expliquer la manipulation du téléphone aux membres qui ont du mal à l'utiliser. Dans certaines régions, les téléphones ne reçoivent pas le signal Airtel, et les membres sont invités à se déplacer dans des zones où le signal est accessible. Les agents et les distributeurs Airtel insistent sur le fait qu'il reste essentiel de « sensibiliser », ou de parler aux femmes de la fiabilité du compte Airtel Money. Ils reconnaissent

²CARE International. (2013). *Connecting the World's Poorest People to the Global Economy*. Atlanta : CARE International. Voir page 5.

que la confiance dans le système devra être développée, au fur et à mesure que les femmes l'utiliseront de façon répétée et se familiariseront avec lui, en particulier pour les membres qui souhaitent toujours conserver de l'argent liquide chez elles.

Ce projet pilote a démontré l'enthousiasme des partenaires participants et une demande accrue, au fil du temps, de la part des groupes d'épargne en faveur de comptes d'épargne. Freedom from Hunger aimerait reproduire cette expérience dans d'autres pays d'Afrique de l'Ouest et aider d'autres organisations de promotion des groupes d'épargne à développer des liens financiers entre les groupes d'épargne et les institutions financières formelles. Le retour d'expérience et l'éducation financière serviront d'outils d'assistance technique essentiels qui seront utilisés par Freedom from Hunger pour aider d'autres organisations intéressées par une plus grande inclusion financière des membres des Groupes d'épargne.

Introduction

Les groupes d'épargne permettent aux membres de bénéficier de services d'épargne et de prêt proposés au sein du groupe par les membres eux-mêmes. Le fait de placer de l'argent dans la caisse des groupes renforce la confiance entre les membres des groupes et permet au groupe d'avoir un contrôle total de ses fonds. Cependant, la sécurité de l'argent disponible placé dans la caisse du groupe peut devenir problématique pour les groupes d'épargne à mesure qu'ils deviennent plus expérimentés et que leurs activités financières amènent à accumuler des sommes plus importantes. C'est également un problème pendant certaines périodes, comme la saison agricole, pendant laquelle il y a moins de mouvements d'argent, du fait de la baisse du nombre de demandes de prêts pour des activités génératrices de revenus. La caisse peut être considérée comme un lieu suffisamment sûr pour stocker une petite somme, mais ce n'est pas le cas quand les membres du groupe accumulent des sommes plus importantes.

En outre, à mesure que les membres des groupes d'épargne acquièrent de l'expérience dans la gestion de leur argent, les groupes ne sont plus en mesure de répondre à leurs besoins financiers évolutifs, par exemple pour l'obtention de prêts plus importants. Dans ce type de situation, il peut être avantageux pour les membres des groupes d'épargne d'établir des liens avec des services proposés par des prestataires de services financiers formels, comme des institutions de microfinance (IMF), des coopératives d'épargne et de crédit et des banques. Des organisations non gouvernementales (ONG) telles que CARE International (CARE), Plan Tanzanie, Village Enterprise Foundation et World Relief ont créé des liens entre des groupes d'épargne et des services financiers formels en Afrique de l'Est et en Afrique australe. CARE a également récemment lancé un projet d'établissement de liens au Ghana avec MTN et Fidelity Bank.³

Dans le cadre de sa stratégie sur l'inclusion financière, qui vise à surmonter certaines de ces difficultés, Freedom from Hunger a décidé de mener un projet pilote pour établir des liens entre des groupes d'épargne expérimentés et des institutions financières. Cette expérience est l'une des premières du

³Pour plus d'informations, voir <http://www.care.org/newsroom/press/press-releases/care-visa-inc-mtn-and-fidelity-bank-launch-program-connect-ghana>.

genre en Afrique de l'Ouest francophone. Le rapport qui suit décrit l'expérience acquise par Freedom from Hunger dans la création et la mise en œuvre d'un programme d'établissement de liens, afin de faire connaître l'intérêt de l'établissement de liens et de mettre en lumière les difficultés et les solutions potentielles.

L'étude de faisabilité

En octobre et novembre 2012, Freedom from Hunger a mené une étude de faisabilité au Burkina Faso et au Bénin pour examiner l'établissement de liens entre les groupes d'épargne et les institutions financières formelles. Cette étude a évalué (i) l'opportunité et la demande vis-à-vis de la création de liens entre les groupes d'épargne et les institutions financières formelles via un service financier adapté à leurs besoins, (ii) l'intérêt des ONG partenaires chargées de la mise en œuvre des programmes visant à établir des liens entre les groupes d'épargne et les institutions financières,⁴ et (iii) l'existence d'institutions financières locales intéressées et à même de répondre aux besoins des groupes d'épargne qui sont prêts et disposés à établir des liens avec des institutions financières.

En se basant sur les résultats, Freedom from Hunger a décidé de mener un projet pilote au Burkina Faso car les groupes d'épargne y ont été créés et fonctionnent depuis plus longtemps (et sont considérés comme plus expérimentés) qu'au Bénin.

Au Burkina Faso, l'étude portait sur des groupes d'épargne soutenus par des ONG locales mettant en œuvre le programme *Épargner pour le changement* de Freedom from Hunger, et des groupes d'épargne soutenus par des ONG locales en partenariat avec la Fondation Strømme, qui assure aussi la promotion de la méthodologie *Épargner pour le changement* au Burkina Faso.

Les résultats de l'étude de faisabilité montrent qu'il y a une demande claire de la part des membres des Groupes d'épargne, dont témoignent les résultats suivants :

- 73 % des 274 participantes des groupes cibles ont indiqué qu'elles étaient prêtes à déposer leurs fonds « inactifs » sur un compte auprès d'une institution financière formelle.
- 76 % étaient vivement intéressées par des emprunts en tant que groupe auprès de ces institutions. Les ONG partenaires locales de Freedom from Hunger, à savoir l'Association Solidarité et Entraide mutuelle au Sahel (SEMUS) et l'Office de développement des Églises évangéliques (ODE), considéraient que l'établissement de liens avec une institution formelle faisait partie de l'évolution normale des groupes d'épargne, et elles prévoyaient de faire la promotion des liens avant même l'étude.
- Les institutions financières (les IMF, les coopératives de crédit et les banques) considéraient les liens financiers comme une opportunité commerciale importante qui leur permettrait de desservir un nouveau segment de marché et de diversifier leur portefeuille.

⁴Les ONG concernées étaient notamment celles chargées de la mise en œuvre du programme de groupes d'épargne de Freedom from Hunger, *Épargner pour le changement*, ainsi que d'autres programmes.

Au cours de ces travaux de recherche visant à identifier des produits financiers appropriés et des institutions financières potentielles avec lesquelles il serait possible de conclure des partenariats, Freedom from Hunger a découvert Airtel Money, un produit d'argent mobile lancé en mai 2012 par Ecobank Burkina et ⁵Airtel Burkina.⁶

En février 2013, Freedom from Hunger et les ONG partenaires locales ont entamé des discussions sur l'établissement de liens entre les groupes d'épargne et des institutions financières formelles via le produit Airtel Money en collaboration avec Airtel et Ecobank. Même si le service Airtel Money fourni par Ecobank et Airtel était encore une opération très récente à cette date, les besoins urgents exprimés par les membres des groupes d'épargne, la forte motivation commerciale d'Airtel et Ecobank à servir ce marché et le profond engagement d'Ecobank en faveur de l'inclusion financière au Burkina ont amené les acteurs à engager un partenariat. Dans le même temps, Freedom from Hunger a tiré des enseignements importants de l'expérience acquise par d'autres organisations nationales et internationales intervenant dans la promotion des groupes d'épargne ou l'établissement de liens financiers avec des groupes d'épargne, par le biais d'une consultation avec Plan International, Plan Burkina, CARE International et la Fondation Strømme. Pour ce travail, Freedom from Hunger a bénéficié du soutien actif de la Fondation Strømme, qui avait déjà fait la promotion des groupes d'épargne au Burkina Faso.

⁵Ecobank est une banque internationale de premier plan dans l'ensemble du continent africain

⁶Airtel Burkina est le plus grand opérateur de réseau mobile du pays.

En mars 2013, quand Freedom from Hunger a pris contact pour la première fois avec Ecobank et Airtel pour travailler sur l'établissement de liens financiers avec les groupes d'épargne, au moins 123 000⁷ femmes dans les zones rurales au Burkina Faso recevaient des services financiers (épargne et petits prêts) en tant que membres de groupes d'épargne. Les estimations basées sur l'ensemble des programmes de groupes d'épargne au Burkina Faso soutenus par Freedom from Hunger, la Fondation Strømme et Plan Burkina, prévoient un potentiel de croissance susceptible d'atteindre près de 180 000 femmes d'ici 2015, qui épargneraient près de 4 millions d'USD.

Sur la base de ces discussions, Freedom from Hunger a décidé de lancer officiellement un projet pilote afin de faciliter l'établissement de liens financiers avec les groupes d'épargne dans le nord du Burkina Faso (Province de Passoré) via le produit Airtel Money, en collaboration avec Airtel et Ecobank. Les six acteurs du projet pilote étaient Freedom from Hunger, Airtel Burkina, Ecobank Burkina et trois ONG chargées de la mise en œuvre : ODE, SEMUS et ANTBA (L'Association nationale pour la traduction de la Bible et l'alphabétisation).⁸Le Tableau 1 décrit les motivations des parties prenantes à conclure un partenariat et à travailler ensemble à l'établissement de liens avec les groupes d'épargne.

Tableau I. Motivation des parties prenantes à conclure un partenariat

Organisations	Motivations
Airtel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Priorité à la responsabilité sociale d'entreprise sur le court terme ▪ Accroître la clientèle sur le long terme ▪ Maintenir son leadership dans les services mobiles au Burkina Faso
Ecobank	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Priorité à la responsabilité sociale d'entreprise sur le court terme (contribuer à une plus grande inclusion financière en atteignant des segments mal ou non desservis) ▪ Accroître la clientèle par la fourniture de services d'épargne aux groupes d'épargne (nombre de comptes d'épargne ouverts)
ONG chargées de la mise en œuvre du programme <i>Épargner pour le changement</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apporter de la valeur ajoutée au service fourni à leurs bénéficiaires (un lieu sûr pour conserver leur épargne de façon abordable) ▪ Offrir un service diversifié aux bénéficiaires pour répondre à l'évolution de leurs besoins financiers

Le partenariat s'est heurté initialement à différentes difficultés. D'une part, le personnel d'Ecobank et d'Airtel connaissaient peu la méthodologie de groupes d'épargne et n'avaient qu'une expérience limitée de travail avec des organisations à but non lucratif, à vocation sociale. D'autre part, les ONG chargées de la mise en place des groupes d'épargne n'avaient pas d'expérience de travail avec des organisations à but lucratif, et avaient une très faible compréhension à la fois du secteur des services financiers formels et des services d'argent mobile. À cet égard, Freedom from Hunger a joué un rôle d'intermédiaire essentiel en aidant à réduire les écarts entre les attentes et les points de vue des différents acteurs pour trouver une solution durable, commercialement viable, pour répondre aux besoins financiers des groupes d'épargne.

⁷Chiffre basé sur les travaux de différentes ONG internationales faisant la promotion des méthodologies de groupes d'épargne au Burkina Faso, notamment Freedom from Hunger, la Fondation Strømme et Plan International.

⁸Un ancien partenaire de la Fondation Strømme qui avait affecté les ressources nécessaires à cette fin.

Entre avril et septembre 2013, Freedom from Hunger a travaillé avec ses partenaires à l'adaptation d'Airtel Money et au développement de comptes d'épargne Ecobank pour répondre aux besoins des groupes d'épargne identifiés dans l'étude de faisabilité. En septembre 2013, un protocole d'accord a été signé par toutes les parties concernées, créant un partenariat solide et engagé entre les parties prenantes et permettant le lancement officiel du projet.

Rôle des différentes parties prenantes

Pour le développement et la fourniture du service, les principaux rôles suivants étaient attendus des différentes parties prenantes :

Airtel Burkina

- ✓ Adapter le service Airtel Money pour répondre aux besoins des membres des groupes d'épargne.
- ✓ Élaborer et réaliser un module d'éducation financière visant à aider les membres des groupes d'épargne à évaluer s'ils sont prêts à accéder au service financier formel.
- ✓ Veiller au bon fonctionnement de la plate-forme Airtel Money

Ecobank Burkina

Développer un produit financier (comptes d'épargne) adapté aux besoins des membres des groupes d'épargne, notamment un solde d'ouverture réduit (montant de dépôt plus faible pour ouvrir un compte), un taux d'intérêt annuel attractif sur les comptes d'épargne des groupes et une amélioration de l'accès aux services (distance réduite).

ONG chargées de la mise en œuvre

- ✓ Apporter un soutien actif à Freedom from Hunger, Airtel Burkina et Ecobank au cours du projet pilote.
- ✓ Soutenir les groupes d'épargne devant établir des liens avec le service Airtel Money spécifiquement
 - en faisant la promotion et en informant les groupes d'épargne sur la possibilité de cette liaison et sa justification ;
 - en soutenant les groupes d'épargne pendant l'ouverture et la gestion de leurs comptes Airtel Money et Ecobank ;
 - en facilitant le contact entre les membres des groupes d'épargne et les agents Airtel Money et
 - en formant les membres des groupes d'épargne à l'éducation financière en utilisant les supports élaborés par Freedom from Hunger, et en apportant des contributions pour les améliorer.
- ✓ Documenter et partager avec Freedom from Hunger, Airtel Burkina et Ecobank les enseignements tirés du projet pilote.

Freedom from Hunger

- ✓ Coordonner le processus associant toutes les parties prenantes et assurer la planification des activités en se basant sur le rôle des parties prenantes respectives.
- ✓ Élaborer un module sur l'éducation financière pour informer les membres des groupes d'épargne des services financiers formels, pour les aider à évaluer s'ils sont prêts à établir un lien avec ces services, et pour les accompagner tout au long du processus pour qu'ils utilisent correctement les services.
- ✓ Former le personnel des ONG à la livraison du module d'éducation financière aux groupes d'épargne.
- ✓ Compiler, documenter et analyser les enseignements tirés et les diffuser.

Le projet pilote

Le projet pilote comprenait quatre étapes principales :

- 1) Développement d'un partenariat solide et efficace entre Freedom from Hunger, Airtel, Ecobank et les ONG locales chargées de la mise en œuvre.
- 2) Adaptation du produit Airtel Money existant pour répondre aux besoins des membres des groupes d'épargne, et développement d'un compte d'épargne de groupe formel à Ecobank
- 3) Développement et réalisation d'un module d'éducation financière visant à aider les membres des groupes d'épargne à évaluer s'ils sont prêts à accéder au service financier formel, et le cas échéant, à utiliser ces services correctement.
- 4) Soutien aux ONG locales chargées de la mise en œuvre, pour accompagner les membres des groupes d'épargne dans les étapes concrètes de création de liens avec les services financiers, au travers d'activités comme la formation des parties prenantes, des réunions communautaires et l'établissement de partenariats locaux sur le terrain.

Les principaux domaines du service Airtel Money ayant nécessité une adaptation sont les suivants :

- Frais de retrait :

Le tableau ci-dessous montre les frais de retrait facturés aux groupes d'épargne comparés à ceux appliqués aux autres clients Airtel Money :

Tableau 2. Adaptations d'Airtel Money

Montants (FCFA)	Groupes d'épargne :	Autres clients
500-5 000	250	350
5 001-25 000	500	600
25 001-50 000	750	900
50 001-100 000 CFA	1 000	1 500
100 001-200 000	1 500	2 000
200 001-5 000 000	0,75 % du montant retiré	1 % du montant retiré

- Frais de transfert

Les groupes d'épargne peuvent effectuer des transferts de leur porte-monnaie mobile Airtel vers leur compte Ecobank et vice versa sans frais. Un client Airtel Money normal doit payer des frais de 1 000 FCFA (2 USD) pour transférer des fonds de son porte-monnaie mobile vers son compte bancaire, et entre 100 FCFA (0,2 USD) et 600 FCFA (1,2 USD) pour transférer de l'argent de son compte bancaire vers son porte-monnaie mobile, selon le montant de la transaction.

- Accès au service :

Pour réduire leurs coûts de transport, les groupes d'épargne se mettent d'accord avec les agents locaux sur un calendrier à partir duquel les agents se rendent aux réunions des groupes pour collecter leur épargne ou les aider à effectuer des retraits. Les autres utilisateurs Airtel Money doivent se déplacer pour rencontrer les agents Airtel les plus proches, ce qui, dans le contexte des zones rurales, peut limiter leur accès au service.

En ce qui concerne la conception du compte Ecobank proposé aux groupes d'épargne, ses principales caractéristiques sont décrites dans le Tableau 3.

Tableau 3. Principales caractéristiques du compte Ecobank proposé aux Groupes d'épargne

Caractéristiques	Description	Notes
Objectif	Groupes d'épargne	Ecobank n'a pas proposé de comptes d'épargne aux groupes avant
Solde minimum d'ouverture	20 000 FCFA (40 USD)	50 000 FCFA (100 USD) pour les comptes courants d'épargne individuels
Solde minimum à conserver sur le compte	10 000 FCFA (20 USD)	N/A
Accessibilité	Accessible via le porte-monnaie mobile du groupe d'épargne (Airtel Money) ou via les agences Ecobank	Tous les autres comptes d'épargne ne sont accessibles que via les 42 agences et les 56 distributeurs automatiques
Taux d'intérêt	3,5 % par an	3,5 % par an

Avant d'ouvrir leurs comptes chez Ecobank, les groupes d'épargne doivent s'enregistrer officiellement auprès des autorités locales. Certains groupes peuvent facilement satisfaire à cette exigence du fait d'une inscription antérieure par le biais des associations de groupes d'épargne, mais d'autres peuvent demander l'aide des ONG pour engager des démarches d'enregistrement auprès des autorités locales.

Le Tableau 4 présente une chronologie de la mise en œuvre des principales activités du projet pilote.

Tableau 4. Activités du projet pilote

Calendrier	Activités de projet
Mars à juin 2013.	Partenariat entre Freedom from Hunger, Airtel, Ecobank et les trois ONG locales chargées de la mise en œuvre (ODE, SEMUS et ANTBA)
Septembre 2013	Signature du protocole d'accord par toutes les parties concernées, créant un partenariat solide et engagé entre Freedom from Hunger, ODE, SEMUS, ANTBA, Airtel et Ecobank
Avril à septembre 2013	Adaptation du produit Airtel-Money et développement du compte d'épargne Ecobank pour répondre aux besoins des groupes d'épargne définis par les conclusions de l'étude de marché au cours de l'étude de faisabilité.
Juin à septembre 2013	Développement du module d'éducation financière par Freedom from Hunger pour permettre aux groupes d'épargne de prendre une décision informée sur l'établissement de liens et pour les aider dans ce processus d'établissement de liens (pour les groupes qui le décident). Domaines couverts : <ul style="list-style-type: none"> i. Connaissances financières générales sur les institutions financières et analyse comparative des avantages et inconvénients des services financiers formels ainsi que des pratiques internes des groupes d'épargne. ii. Description du service Airtel Money et analyse comparative des avantages et inconvénients. iii. Description des comptes d'épargne Ecobank et analyse comparative des avantages et inconvénients de l'établissement de liens entre le service Airtel Money et ce type de compte. iv. Gestion pratique des comptes d'épargne Airtel et Ecobank v. Évaluer si les groupes d'épargne sont prêts à établir des liens. vi. Étapes pour l'établissement de liens par les groupes d'épargne et les adaptations nécessaires.

Tableau 4. Activités du projet pilote (suite)

Calendrier	Activités de projet
Juillet et septembre 2013	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les animateurs des ONG fournissent des informations aux groupes d'épargne ciblés dans le cadre du projet pilote de l'opportunité et des avantages des liens financiers. ▪ Ateliers de sensibilisation assurés par les ONG (dans cinq villages cibles) avec la participation des autorités locales, des agents de terrain Airtel et les représentants des groupes d'épargne.
Octobre 2013 à janvier 2014	<p>Fourniture d'une éducation financière couvrant les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Freedom from Hunger fournit aux animateurs des ONG une formation sur la façon d'animer les séances d'éducation financière pour les groupes d'épargne. ▪ Animation des séances d'éducation financière par les animateurs des ONG avec les membres des groupes d'épargne du projet pilote. ▪ Freedom from Hunger fournit aux agents du réseau Airtel une formation sur la méthodologie des groupes d'épargne afin de les familiariser avec le fonctionnement des groupes d'épargne pour faciliter une fourniture plus souple des services.
Décembre 2013 à septembre 2014	<p>Fourniture par les ONG d'une aide aux groupes d'épargne du projet pilote intéressés pour</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ s'inscrire auprès des autorités locales pour être éligible à l'ouverture d'un compte d'Ecobank (réglementation de la Banque centrale) ; ▪ ouvrir des comptes Airtel Money (les premiers groupes d'épargne ont ouvert des comptes d'argent mobile Airtel en février 2014) et ▪ utiliser les comptes Airtel Money (dépôts et retraits).
Mai à juin 2014.	<p>Évaluation des progrès accomplis dans le projet d'établissement de liens avec les parties prenantes (données collectées par Freedom from Hunger auprès des groupes d'épargne, du personnel des ONG et des agents Airtel Money).</p>

Remarque : *La réalisation de ce travail n'a pas toujours été linéaire. Certaines étapes (par exemple, pendant l'identification et la définition des partenariats, l'adaptation des produits et services, la sensibilisation et la fourniture de l'éducation financière aux groupes d'épargne, etc.) ont exigé des efforts répétés ainsi que des réunions et une coordination multilatérales.*

Comment les groupes établissent-ils ces liens ?

⁹La première condition pour que les groupes établissent des liens est qu'ils aient une certaine « ancienneté ». Ceci est nécessaire pour protéger la qualité des groupes et s'assurer que les membres comprennent la méthodologie et peuvent prendre des décisions en tant qu'unité cohérente. Cette exigence fait partie des principes répertoriés par CARE International¹⁰ pour l'établissement de liens entre des groupes d'épargne et des institutions financières, et elle indique que les groupes d'épargne cibles doivent être « expérimentés ». En d'autres termes, ils doivent avoir réussi un premier cycle d'épargne et avoir démarré leur deuxième cycle ou un cycle ultérieur. Freedom from Hunger a intégré et adapté, selon les besoins, l'ensemble des principes proposés par CARE au contexte du Burkina Faso.

⁹CARE International. (2013). *Connecting the World's Poorest People to the Global Economy*. Atlanta : CARE International. Voir page 5.

¹⁰ Ibid.

Principes appliqués par CARE pour l'établissement de liens entre les groupes d'épargne et les institutions financières¹¹

1. Créer des liens avec les groupes, pas les personnes
2. N'établir des liens qu'avec les groupes expérimentés qui épargnent depuis au moins un an
3. Se concentrer sur la demande des groupes plutôt que sur l'offre des institutions
4. Fournir une formation à l'éducation financière aux groupes avant l'établissement du lien
5. Protéger les principes de base des groupes d'épargne
6. Commencer par l'épargne avant le crédit
7. Maintenir un ratio épargne-crédit prudent
8. Minimiser l'utilisation de l'épargne et des garanties

Le processus d'établissement de liens comprend trois étapes :


- 1) Les groupes d'épargne décident s'ils sont intéressés et prêts à créer des liens dans le cadre de leur participation à une séance d'éducation financière.
- 2) Les Groupes d'épargne intéressés ouvrent un compte Airtel Money.
- 3) Les groupes d'épargne intéressés ouvrent un compte d'épargne Ecobank qu'ils lient à leur compte Airtel Money après avoir terminé leur enregistrement officiel auprès des autorités locales.

Pour aider les groupes d'épargne dans leur décision d'établir ou non des liens, un module d'éducation financière intitulé « **Passer au mobile : Garder notre argent en sécurité** » a été fourni aux membres des groupes d'épargne sur une période de trois mois. Les premiers groupes ont commencé en novembre 2013 et ont établi des liens avec des comptes Airtel Money en février 2014, et d'autres ont suivi peu après. En quelques mois, la majorité des groupes (64 %) étaient prêts à ouvrir des comptes d'épargne Ecobank.

Le Tableau 5 donne plus de détails sur le processus suivi par les groupes expérimentés pour établir des liens.

¹¹ Ibid.

Tableau 5. Comment les groupes d'épargne établissent des liens avec Airtel Money et les comptes d'épargne Ecobank¹²

	<p>Les ONG déroulent les 5 premières séances du module d'éducation « Passer au mobile : Garder notre argent en sécurité ! » aux Groupes d'épargne expérimentés. Ils améliorent leurs connaissances sur les institutions financières formelles et analysent les avantages et inconvénients à établir des liens avec un compte Airtel Money et avec un compte d'épargne Ecobank. Ils ont la possibilité d'obtenir des réponses à toutes leurs questions. Au cours de la séance 5, si les groupes décident d'établir des liens, ils reçoivent les 5 séances suivantes qui leur expliquent comment ouvrir les comptes.</p> <p>Au cours des sessions 6-10, les membres du groupe : élisent deux Gardiennes du code qui conservent la carte SIM et accèdent au PIN¹³ pour le compte Airtel Money ; décident d'acheter un téléphone et une carte SIM (ou d'utiliser un téléphone appartenant déjà à l'une des membres) ; décident de quand elles vont ouvrir les comptes Airtel Money et Ecobank et du montant à épargner dessus, et apprennent à retirer de l'argent pour des prêts et la distribution.</p>
	<p>Quand un groupe est prêt, les deux Gardiennes du code se contactent un agent Airtel Money pour ouvrir un compte Airtel Money avec l'aide des animateurs des ONG. Les femmes déposent de l'argent sur le compte en remettant de l'argent en espèces aux agents Airtel Money, et les agents transfèrent alors des fonds par voie électronique sur le compte Airtel Money du groupe pour le même montant. Les membres reçoivent un message texte confirmant le dépôt de l'argent sur leur compte. Quand elles font des retraits, elles contactent l'agent à l'avance en lui disant de quel montant elles ont besoin. L'agent prépare cette somme en liquide à leur donner à l'occasion de sa prochaine rencontre avec les membres et il effectue la transaction. Les agents rencontrent les membres à un endroit et à un horaire convenus, ou alors les membres peuvent contacter un distributeur dans sa boutique sur le marché.</p>
	<p>Lorsqu'elles sont prêtes à ouvrir un compte d'épargne Ecobank, certains membres du groupe (nommées pour gérer le compte) se rendent avec un animateur de l'ONG dans une agence Ecobank et ouvrent un compte d'épargne Ecobank (ou bien un représentant peut se rendre dans leur village). Ensuite, les membres du groupe n'ont pas besoin de rencontrer un agent Ecobank pour faire leurs dépôts et leurs retraits sur le compte ; ils peuvent gérer les mouvements de fonds entre le compte Airtel Money et le compte d'épargne Ecobank grâce à leurs téléphones. Ils reçoivent des confirmations par message texte pour chaque transfert d'argent.</p>

¹²Illustrations par Regina C. Faul-Doyle

¹³Pour plus de sécurité, une gardienne du code connaît les deux premiers chiffres du PIN d'accès et la seconde connaît les deux chiffres suivants.

Obstacles aux progrès

À la fin septembre 2014 (date de fin du projet pilote), la toute dernière étape pour achever l'établissement des liens des groupes d'épargne n'avait pas été réalisée. Les groupes d'épargne n'avaient pas encore ouvert de comptes d'épargne Ecobank à lier au service Airtel Money. Deux difficultés ont été observées.

D'abord, les groupes d'épargne doivent être enregistrés auprès des autorités locales pour pouvoir ouvrir un compte d'épargne. La plupart des groupes n'avaient pas la possibilité de respecter cette exigence avant la mise en œuvre par les ONG d'efforts complémentaires pour mettre les groupes en lien avec les autorités locales.

Ensuite, en juin 2014, la Banque centrale du Burkina (BCEAO) a demandé à Airtel de suspendre l'utilisation de l'interface entre Airtel Burkina et Ecobank Burkina (ainsi que d'autres institutions) afin d'établir des mesures de protection appropriées autour de la gestion de l'argent au sein du système Airtel Money et de se conformer aux exigences « Connaître votre client » (Know Your Customer - KYC).

En juin 2014, Airtel Burkina a suspendu le fonctionnement de l'interface avec Ecobank Burkina. En conséquence, les membres des groupes d'épargne ont dû retarder l'ouverture de leurs comptes d'épargne Ecobank. Il est à noter, cependant, que les membres des groupes sont prêts à passer à l'ouverture d'un compte d'épargne dès que le fonctionnement de l'interface entre Airtel Money et Ecobank aura été rétabli.

Résultats chiffrés du projet pilote

Au niveau quantitatif, l'objectif initial du projet pilote était de créer des liens entre au moins 100 groupes d'épargne¹⁴ formels et expérimentés¹⁵ et Ecobank par le biais du service Airtel Money.

Le Tableau 6 présente les résultats chiffrés du projet pilote en septembre 2014 (date de fin officielle du projet pilote).

Tableau 6. Résultats chiffrés du projet pilote, septembre 2014

	SEMUS	ODE	ANTBA	TOTAL
Nombre de villages touchés	37	23	15	75
Nombre de groupes d'épargne recevant l'éducation financière	87	39	10	136
Nombre de groupes d'épargne ouvrant des comptes Airtel Money	95	38	15	148
Estimation du montant d'épargne déposé sur les comptes Airtel Money ¹⁶	7 410 USD	2 964 USD	50 USD	10 374 USD (5 187 000 FCFA)
Nombre de comptes Airtel Money individuels ouverts ¹⁷	6	–	–	6
Nombre de groupes satisfaisant aux exigences d'inscription d'Ecobank	70	19	5	94
Estimation du pourcentage des groupes prévoyant d'ouvrir un compte Ecobank	74 %	50%	33%	64 %

Source : Données fournies par les ONG chargées de la mise en œuvre

¹⁴Les groupes d'épargne sont considérés comme expérimentés quand ils ont terminé au moins un cycle d'épargne (soit après un peu plus de 12 mois d'existence) et ont terminé une première distribution des fonds du groupe.

¹⁵Les groupes d'épargne formels sont créés et gérés par des animateurs (personnel des ONG de mise en œuvre).

¹⁶Taux de change au 30 septembre 2014 : 1 USD = 513 FCFA ; voir www.oanda.com.

¹⁷Sur la base de leur propre expérience avec leurs groupes d'épargne, certains membres de groupes ont décidé d'ouvrir des comptes d'épargne individuels Airtel Money.

Commentaire sur les résultats du projet pilote

À la fin du projet pilote, 148 Groupes d'épargne avaient ouvert des comptes d'épargne Airtel Money et avaient effectué des dépôts pour un montant total estimé à 10 374 USD (5 187 000 FCFA). Le niveau modeste des dépôts Airtel Money peut s'expliquer par le manque de confiance des membres des groupes d'épargne par rapport à un produit relativement nouveau, et le fait que de nombreux groupes avaient déjà distribué leurs fonds (ou se préparaient à le faire) quand est arrivé le moment d'ouvrir des comptes d'épargne.¹⁸Au cours des six derniers mois du projet pilote (mars à septembre 2014), le solde moyen sur les comptes Airtel Money ouverts pour SEMUS et l'ODE s'élevait à 67 USD, le dépôt d'épargne moyen était de 78 USD et le retrait moyen par groupe était de 11 USD.

Dans les zones couvertes par SEMUS et ANTBA, certains groupes expérimentés souhaitaient établir des liens en se basant sur l'expérience de leurs homologues et ont procédé à l'ouverture de leurs comptes Airtel Money sans recevoir d'éducation financière. Ceci explique la différence entre le nombre de groupes ayant bénéficié d'une éducation financière et le nombre de groupes ayant ouvert des comptes Airtel Money. Freedom from Hunger et ses partenaires vont assurer le suivi des performances financières de ces groupes pour les comparer aux autres.

À la fin septembre 2014, 64 % des groupes d'épargne qui avaient ouvert un compte d'épargne Airtel Money étaient devenus éligibles à l'ouverture d'un compte Ecobank et avaient indiqué leur volonté de le faire.

Ces résultats ont pu être obtenus grâce au formidable travail réalisé par les agents de terrain participants, en particulier les efforts acharnés du personnel de terrain des ONG chargées de la mise en œuvre, ceux des agents de terrain d'Airtel et le réseau des agents de distribution. Ce travail englobe la diffusion de messages clés, la fourniture des modules d'éducation aux groupes d'épargne, et les efforts visant à apporter des solutions pour répondre aux besoins des membres des groupes pour accéder au service Airtel Money. Tous ces éléments ont permis de surmonter les obstacles rencontrés au départ. Un mois après la clôture du projet pilote, un nombre croissant de groupes d'épargne (non inclus dans le projet pilote) ont exprimé leur intérêt pour l'utilisation du produit financier.

Initialement considérée comme un obstacle, l'exigence relative d'un enregistrement officiel (une exigence qui doit être respectée par tous les groupes qui souhaitent ouvrir un compte d'épargne Ecobank) est progressivement devenue une opportunité pour les groupes d'épargne d'officialiser leur existence. L'inscription officielle permet aux groupes d'épargne d'être éligibles à des services financiers fournis par les institutions financières formelles, notamment les banques, les coopératives d'épargne et de crédit et les IMF. En outre, l'autorité de régulation (Banque centrale) s'est dite de plus en plus préoccupée par la fourniture informelle de services financiers par les groupes d'épargne.

Avec le recul, la mise en œuvre de ces efforts visant à établir des liens entre les groupes d'épargne et les comptes d'épargne Ecobank via le service Airtel Money indique que des résultats importants ont en fait été réalisés. Néanmoins, il reste une dernière étape : soutenir les groupes intéressés par l'ouverture d'un compte d'épargne Ecobank. À ce stade, la réalisation de cette étape importante dépend de la capacité à établir le fonctionnement de l'interface entre la plate-forme Airtel Money et le SIG Ecobank.

Principales conclusions

Au début mai 2014, Freedom from Hunger a réalisé une **évaluation qualitative** en collaboration avec plusieurs parties prenantes après l'établissement de liens entre environ 80 groupes et des comptes Airtel Money. Des données ont été collectées auprès des trois principales parties prenantes au travers

¹⁸En outre, pendant le lancement de ce nouveau produit, nous avons appris que les utilisateurs « essayaient » d'abord le nouveau produit avec beaucoup de prudence. Ensuite, il est probable que les membres des groupes utiliseront le nouveau produit encore plus s'il a été correctement adapté.

de discussions thématiques de groupes et d'entretiens individuels : membres de groupes d'épargne, membres du personnel Airtel et des ONG.

Les informations issues de cette évaluation ainsi que des réunions supplémentaires avec les parties prenantes ont été regroupées dans cette section du rapport pour décrire les **enseignements retirés**, **les problèmes rencontrés et les actions entreprises** pour surmonter les problèmes.

Pourquoi les groupes décident-ils ou non d'établir des liens

Certains groupes d'épargne ont décidé d'établir des liens à la fois avec le compte Airtel Money et le compte d'épargne Ecobank, certains seulement avec le compte Airtel Money, et certains avec aucun des deux.



- Les groupes qui établissent des liens avec Airtel Money et Ecobank le font parce qu'ils comprennent que **leurs fonds rapportent des intérêts et parce que les fonds sont en sécurité**. Certains de ces groupes souhaitent aussi bénéficier de l'expérience d'**utiliser les services d'une institution financière formelle**, et suivent la recommandation de leur animateur d'ONG, ainsi que ce qu'ils ont appris via l'éducation financière sur le processus d'établissement de liens.
- Les groupes qui établissent des liens uniquement avec les comptes Airtel Money disent qu'ils établissent aussi un lien avec Airtel Money parce qu'ils se soucient de la **sécurité** des fonds de leur groupe, mais certains reconnaissent qu'un lien avec Ecobank pourrait aussi leur donner **accès à des prêts**, ce qui indique que les groupes qui sont seulement liés avec Airtel Money pour le moment pourraient souhaiter établir un lien avec Ecobank par la suite.
- Parmi les groupes qui ne souhaitent pas établir de lien ni avec l'un ni avec l'autre, certains ne pensent pas avoir **assez de fonds à déposer**, d'autres sont inquiets de ne pas pouvoir **accéder à leurs fonds** à tout moment pour donner des prêts aux membres, et d'autres **ont des réserves** par rapport au système Airtel Money, parce qu'ils ne comprennent pas bien son fonctionnement.

Utilisation des comptes et disponibilité des agents

Certains groupes ont commencé à utiliser les comptes Airtel Money, mais c'est encore le début du processus. La majorité des groupes qui ont ouvert un compte Airtel Money ont dit qu'ils n'ont eu **aucune difficulté** à ouvrir le compte, et sont **satisfaits** du processus global d'ouverture de compte car leurs fonds sont en sécurité et ils sont assurés de pouvoir faire des retraits **en temps utile** (pour les prêts et la distribution).

L'utilisation de téléphones pour accéder au système Airtel Money est une nouvelle expérience pour eux. Même si la courbe d'apprentissage est assez difficile, les femmes se familiarisent avec le menu de navigation et les transferts d'argent, et se servent de plus en plus du service. La majorité des groupes ont dit qu'ils n'avaient pas utilisé Airtel Money avant, mais certaines femmes l'avaient utilisé pendant quelques mois et **faisaient confiance au service**. Il est clair que les groupes sont prêts à prendre un risque en utilisant ce service qu'ils ne connaissent pas, en particulier quand **l'animateur de leur ONG, à qui ils font confiance**, le recommande. Cependant, ils développeront leur confiance vis-à-vis du système au fur et à mesure qu'ils l'utilisent et se familiarisent avec lui.

Pour organiser les rendez-vous avec les agents, il faut communiquer et **coordonner les horaires** car les agents ne vivent pas dans la plupart des villages où vivent les groupes. Certains groupes ont réussi à coordonner leurs calendriers avec les agents, mais des efforts supplémentaires doivent être faits sur cette question, en particulier dans les zones couvertes par l'ANTBA.

Jusqu'à présent, les groupes ont fait des dépôts et des retraits sur leurs comptes Airtel Money, et **ces mouvements de fonds devraient se multiplier** à mesure que les groupes distribuent leurs fonds et qu'ils commencent à établir des liens avec les comptes Ecobank. La plupart des groupes sont conscients des frais de retrait et certains membres sont préoccupés par le montant cumulé que ces frais pourraient représenter au fil du temps. Globalement, les groupes sont très désireux de continuer à utiliser le nouveau service et sont satisfaits que leur argent soit plus en sécurité. Les ONG découvrent que certains **Groupes d'épargne au cours de leur première année demandent à établir des liens** avec les comptes Airtel Money, mais ces groupes ont accepté d'attendre d'être des groupes expérimentés, ainsi que cela leur est recommandé.

Le rôle des ONG

La coordination engagée sur le terrain par les ONG pour identifier les distributeurs et les agents pour les différents groupes d'épargne en fonction de leur emplacement, a été un **élément clé du succès** du projet. Les ONG ont **présenté** les distributeurs et les agents aux groupes et ont expliqué à ces derniers les spécificités des groupes d'épargne. Les ONG continuent à promouvoir le programme auprès des membres du groupe, à répondre aux questions, à présenter des points d'information sur le projet et à soutenir le projet comme un moyen pour **renforcer la confiance des groupes** dans le système de liens. Selon l'estimation des coûts engagés par chaque partenaire pour parvenir à leurs performances respectives, en septembre 2014, le coût engagé pour établir des liens entre un groupe et Airtel Money et les préparer à ouvrir leur compte Ecobank s'élevait à 161 USD pour SEMUS, à 288 USD pour l'ODE et à 200 USD pour l'ANTBA. Ces coûts devraient connaître une baisse radicale étant donné la croissance rapide prévue par les ONG dans leur programme d'établissement de liens au cours des prochains mois.

Réseau de distributeurs et d'agents Airtel

Les responsables, les distributeurs et les agents Airtel travaillent dur pour créer un réseau efficace pour desservir cette nouvelle clientèle. Ils poursuivent ces efforts en dépit de quelques **difficultés incontournables**. Il est important de noter que le service Airtel Money a été **initialement conçu** pour desservir l'ensemble de la population du Burkina Faso, et ne ciblait pas les femmes pauvres dans les zones rurales, comme c'est le cas dans ce projet. Le réseau de fourniture de services des distributeurs, qui développent et gèrent un réseau d'agents, et les agents, qui apportent ces services directement aux clients, n'ont pas non plus été choisis spécifiquement pour desservir cette population. En conséquence, les agents ont parfois du mal à fournir des services aux groupes qui effectuent des **transactions peu fréquentes** et pour de petites sommes d'argent. Les agents ont fait part de leur frustration quand ils doivent parcourir de longues distances simplement pour aider un groupe à faire un **petit dépôt**, qui peut s'élever à seulement 10 USD. Les agents sont plus habitués à gagner de l'argent avec les commissions obtenues quand ils fournissent des services à des particuliers qui font des transactions fréquentes ou importantes.

L'implantation géographique pose un autre problème, puisque bien souvent les agents **ne vivent pas dans les mêmes villages** que ceux où habitent les membres des groupes. Il peut être difficile pour les agents de parcourir de longues distances pour rencontrer leurs clients, et tout aussi difficile pour les membres des groupes de **parcourir de longues distances** pour rencontrer les agents. SEMUS et l'ODE ont essayé de réduire certains de ces problèmes en facilitant la conclusion d'un accord dans lequel les agents Airtel rendent visite aux groupes d'épargne au cours de leurs réunions régulières, et coordonnent un calendrier de visites efficace les jours de marché. Ceci permet aux agents d'effectuer des visites régulières auprès des groupes et également de rencontrer les titulaires de comptes individuels dans la zone concernée. Enfin, les agents sont inquiets à l'idée **de recevoir facilement de plus grandes quantités d'argent liquide localement**, dans des endroits où il n'y a pas d'agence Ecobank à proximité, quand les clients font des retraits. Idéalement, les agents et les distributeurs aimeraient réduire la distance entre l'agent et les clients afin de limiter tous ces problèmes.

Les agents ont également reconnu que, à mesure que les femmes apprennent à connaître l'agent, **elles commencent à lui rendre visite plus souvent**, ce qui aboutit à terme à une augmentation du volume des transactions effectuées et des commissions qu'ils gagnent, et renforcera la confiance des membres des groupes dans le système. Certains agents soulignent que les déplacements leur permettent d'apprendre à connaître les villages, et indiquent qu'au fil du temps, les **femmes se familiarisent avec Airtel Money**. Les agents considèrent qu'il est nécessaire de prendre plus de temps pour former les membres des groupes, ce qui permet de consolider leur confiance et leurs connaissances, et à terme d'accroître leur utilisation du système Airtel Money.

Ecobank Burkina

Ecobank est **désireux de s'engager davantage** dans ce processus. Un produit d'épargne adapté a été développé pour les groupes, qui rapporte un taux d'intérêt de 3,5 % par an. Parmi les autres caractéristiques du produit figurent notamment un solde d'ouverture de compte minimum (réduit) de 20 000 FCFA (42 USD) et un solde minimum sur le compte de 10 000 FCFA (21 USD). Comme mentionné précédemment, l'**interface** entre la plate-forme Airtel Money et le système Ecobank doit être pleinement fonctionnelle pour passer à l'étape suivante du projet pilote et faciliter l'ouverture des comptes d'épargne. Cependant, une fois que l'interface sera activée, la direction d'Ecobank pourra **envoyer des agents dans les villages** pour aider les femmes à ouvrir des comptes, afin d'**éviter le long trajet** que certaines devront parcourir pour se rendre dans l'agence Ecobank la plus proche (70 km pour certaines).

Questions en suspens

Bien que la dynamique actuelle s'amplifie, il faut reconnaître qu'il existe des difficultés à résoudre, ou qu'il faut continuer de résoudre.

- Les groupes sont conscients du fait que certains membres ont des difficultés à naviguer sur le menu Airtel Money sur leurs téléphones, et que **l'analphabétisme de certains membres des groupes** (en particulier des Gardiennes du code) va créer des difficultés pour gérer les comptes. Pour y répondre, certains agents Airtel consacrent des heures supplémentaires à enseigner aux femmes comment utiliser leurs téléphones, et les femmes les plus expérimentées dans l'utilisation

des téléphones mobiles **donnent des conseils sur l'utilisation de l'interface** aux autres membres de leurs groupes. Les ONG encouragent les groupes à élire des **Gardiennes du code qui sont alphabétisées**, afin de faciliter le processus de gestion du compte.

- Bien que ce problème ne soit pas courant, dans certaines régions il est **difficile pour les téléphones de recevoir le signal Airtel**, mais les membres sont invités à se déplacer dans des zones où le signal est accessible.
- Certains groupes **craignent d'être victimes d'une fraude** ou que leur code PIN ne fonctionne pas et qu'ils perdent l'accès à leurs fonds, ou que les **frais appliqués pour les retraits deviennent trop lourds**. Les agents et les distributeurs Airtel essaient de « **sensibiliser** », ou de parler aux femmes de la fiabilité du compte Airtel Money et de leur apprendre à utiliser le système sur leurs téléphones.
- Les agents savent que certaines femmes veulent encore **garder leur argent en liquide chez elles** et qu'elles ne font pas encore confiance au système. La confiance dans le système devra être développée, au fur et à mesure que les femmes l'utiliseront de façon répétée et se familiariseront avec lui.

Conclusion

Même si le projet pilote sur l'établissement de liens financiers au Burkina Faso n'en est qu'à ses débuts, des étapes-clés ont été franchies et les progrès accomplis sont prometteurs. Quelques difficultés ont été identifiées qui doivent être traitées si l'on veut maintenir la dynamique du projet, mais Airtel et les ONG en sont conscients et essaient actuellement de répondre à ces préoccupations. Les nouvelles technologies, en particulier celles qui font intervenir l'argent personnel, mettent souvent longtemps à être adoptées. Le dernier volet du processus, l'établissement de liens avec les comptes d'épargne Ecobank, doit encore être mis en œuvre. Quand les femmes vont voir que leur argent est en sécurité, qu'il est accessible et produit des intérêts sur les comptes d'épargne, cela renforcera leur confiance dans le service et elles l'utiliseront davantage, ce qui amènera globalement à une utilisation plus informée du service. Un aspect intéressant du projet qui ne doit pas être négligé, c'est que les femmes sont en train de s'engager dans un nouveau système financier et de débiter une nouvelle utilisation sur un appareil de communication mobile. Les bénéficiaires en termes de « connaissances de la technologie mobile et numérique » permis par l'utilisation de ce produit permettront d'accroître leur volonté d'utiliser d'autres produits financiers et non financiers utilisant les technologies mobiles. Les membres des groupes d'épargne au Burkina Faso entrent dans ce nouveau monde avec prudence, ce qui est une sage précaution.

Ce projet pilote a démontré l'enthousiasme des partenaires participants et une demande accrue, au fil du temps, de la part des groupes d'épargne en faveur de comptes d'épargne. Freedom from Hunger aimerait reproduire cette expérience dans d'autres pays d'Afrique de l'Ouest et aider d'autres organisations de promotion des groupes d'épargne dans le développement de liens financiers entre les groupes d'épargne et les institutions financières formelles. Le retour d'expérience et l'éducation financière serviront d'outils d'assistance technique essentiels qui seront utilisés par Freedom from Hunger pour aider d'autres organisations intéressées par une plus grande inclusion financière des membres des Groupes d'épargne.