

PROMOUVOIR L'INCLUSION FINANCIERE VIA LES PLATES-FORMES MOBILES

Les leçons pratiques du Mali

AOUT 2017

Contexte

L'objectif de ce papier est de partager une expérience innovante de paiement mobile au Mali mise en œuvre grâce à un partenariat entre une Institution de Microfinance (Soro Yiriwaso) et un Emetteur de Monnaie Electronique (Orange Finances Mobiles Mali), et pilotée par une ONG internationale (Mercy Corps). Contrairement à ce qui se passe habituellement dans le monde de la finance numérique, l'initiative a été prise et menée par une tierce partie dont l'enjeu n'est pas commerciale mais d'accroître la résilience et l'inclusion financière des populations rurales qui n'ont pas accès aux institutions financières du fait de l'absence d'agences à proximité, de l'analphabétisme qui engendre un sentiment de malaise vis-à-vis de ces institutions et du manque d'éducation financière.

Le service de paiement mobile Yiriwa a été développé dans le cadre du programme LEAP, mis en œuvre par Mercy Corps et financé par le Global Resilience Partnership (USAID, Fondation Rockefeller et Sida) de janvier 2016 à septembre 2017. LEAP considère que l'accès à des produits et services financiers appropriés et adaptés permettra aux agro-éleveurs vulnérables de sécuriser leur capital financier, accroître les investissements dans de nouvelles opportunités économiques, mieux gérer les ressources financières et anticiper les risques, afin de permettre aux ménages d'accroître leur résilience aux chocs et aux stress et d'augmenter leur vitesse de récupération.

LEAP a développé des partenariats gagnant-gagnant sur le long terme avec les acteurs du secteur privé pour offrir à 100 000 personnes des messages en éducation financière et faire adopter à 6 000 personnes (individus ou membres de groupements) au moins un des services financiers numériques suivants:

- un produit d'assurance récolte indiciel pour les producteurs de céréale sèche qui assure contre les risques de sécheresse à partir de données satellites,
- un crédit warrantage pour les coopératives,
- un produit d'épargne à objectif pour les micros entrepreneurs,
- un produit d'épargne crédit groupe pour les groupes d'épargne essentiellement féminins.

Focus sur produit Epargne/crédit groupe

Objectif : lier les groupes d'épargne à une Institution de Microfinance pour sécuriser leur épargne et avoir accès au crédit.

Cible : tous les AVEC, EPC, essentiellement féminins, ayant un récépissé et au moins 2 ans d'activité avec une bonne organisation interne.

Canal : réseau GSM, téléphone de base, menu USSD.

Segment de clientèle

Le projet LEAP a permis à Soro Yiriwaso de s'implanter dans de nouvelles zones d'intervention (régions de Mopti et Gao) avec une nouvelle

approche qui limite le nombre d'agents grâce aux paiements mobiles et qui ne nécessite plus de guichet. La pénétration en zone rurale reculée et connaissant l'insécurité devient donc possible.

103 groupes d'épargne et de crédit, situés dans des villages à fort potentiel économique, composés essentiellement de femmes menant de petites activités génératrices de revenu ont suivi des sessions d'éducation financière dans leur village (de septembre 2016 à janvier 2017), écouté des messages audios en langues (numéro d'appel gratuit 37321), déposé leur garantie financière, reçu leur crédit groupe et remboursé leur crédit à partir de leur téléphone. Les services sont opérationnels depuis fin avril 2017.

Comment ça marche

Les responsables du groupe (présidente, secrétaire et trésorière) ouvrent un compte à vue auprès de Soro Yiriwaso (SY) avec le récépissé du groupe et les cartes d'identité ou NINA des responsables et 2 des responsables ouvrent chacune un compte Orange Money (OMY). Elles ont besoin chacune d'une SIM, une carte d'identité ou carte NINA et remplissent le formulaire d'inscription auprès d'un agent OMY.

La responsable n°1 reçoit les cotisations des membres de son groupe soit en cash soit par transfert Orange Money et avec son téléphone elle peut déposer l'argent sur son compte (cash in auprès de l'agent OMY du village) puis le transférer à la responsable n°2 en fonction des décisions

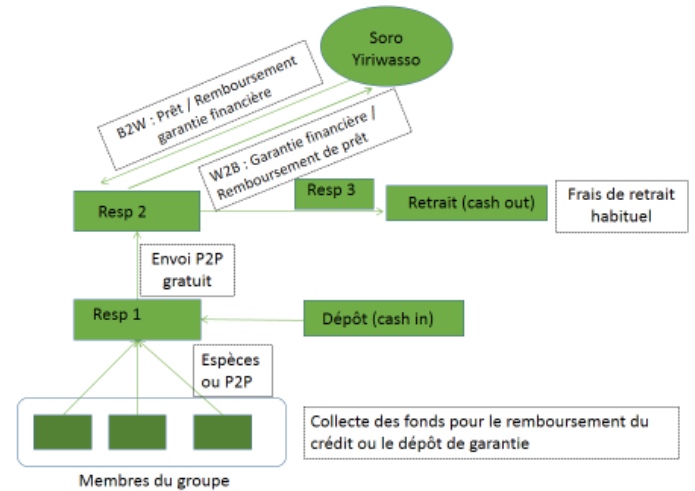
“Le fait que 2 personnes disposent de téléphones et que l'un ne peut rien faire sans l'autre, c'est une bonne mesure de sécurité”.

Association d'Ogodire, cercle de Bankass

d'utilisation prises par le groupe. La responsable n°2 peut soit retirer l'argent (cash out auprès de l'agent OMY du village) soit transférer l'argent à SY

en présence de la responsable n°3 qui détient le code secret du compte OMY selon le schéma joint.

Service YIRIWA : Credit groupe



Parties prenantes

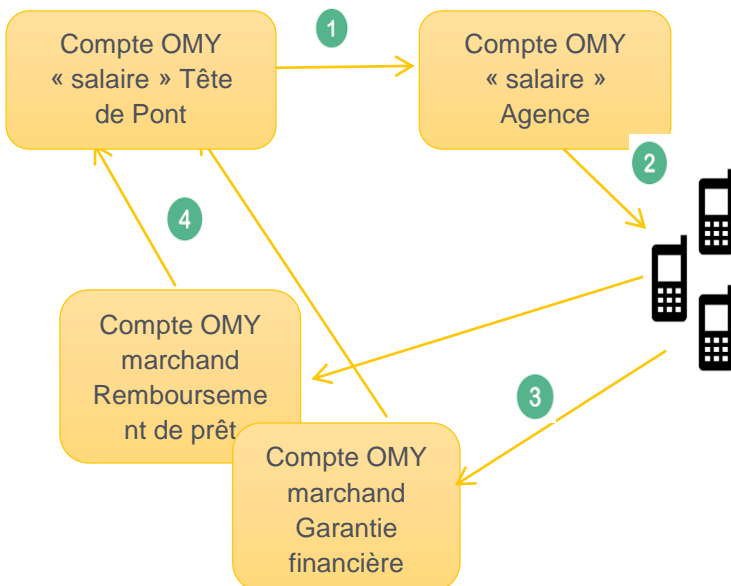
Mercy Corps en tant que promoteur et leader de ce projet, a conçu la solution de mobile banking, assuré le pilotage du projet, appuyé techniquement et financièrement les partenaires, faciliter les partenariats. Pour mener à bien ce projet, Soro Yiriwaso et Orange Mali ont établi un partenariat selon les critères suivants :

- Orange est le leader du paiement mobile au Mali et a obtenu de la BCEAO son agrément en tant qu'Émetteur de Monnaie Electronique lui permettant de développer sa gamme de services indépendamment d'une banque ;
- Orange Money possède un réseau d'agents distributeur sur tout le territoire national (environ 25 000 points de service);
- Partenariat gagnant gagnant : Soro Yiriwaso apporte la connaissance des clients, du milieu rural et la compétence en gestion d'épargne/crédit, Orange apporte la technologie (menu USSD, gestion compte groupe) et le réseau d'agent;
- Impact important pour l'inclusion financière des populations vivant en milieu rural;

- Coût d'opération et d'investissement moindre par rapport à d'autres solutions de mobile banking;
- Courbe d'apprentissage plus facile pour les clients et solution assez rapide à mettre en œuvre;
- Opportunité de développement de nouveaux services financiers numériques (SFN).

Plateforme et technologie

Techniquement parlant, ce projet implique une communication entre la plateforme d'Orange Money et le Système d'Information et de Gestion de Soro Yiriwaso qui peut se faire grâce à l'identifiant unique du client qui est son n° de compte OMY. Soro Yiriwaso a ouvert auprès d'Orange des comptes marchands et des comptes « salaires » afin de pouvoir réaliser les transactions selon les schémas suivants :



- 1 Transfert d'UV de la Direction vers l'Agence
- 2 Transfert de l'Agence aux clients (exemple : octroi crédit, remboursement épargne)
- 3 Transfert du client vers SY (exemple : remboursement crédit, dépôt épargne)
- 4 Transfert d'UV des comptes marchands vers la Direction pour réutilisation des UV

Le client Soro Yiriwaso qui est enregistré dans la base de données d'Orange comme ayant accès

aux services YIRIWA, peut envoyer de l'argent sur son compte à Soro Yiriwaso. Dans ce cas, il effectue un dépôt (cash in) sur son compte Orange Money dans le point de vente le plus proche et transfère les fonds de son compte Orange Money vers le compte Orange Money de Soro Yiriwaso. Le paiement à Soro Yiriwaso se fait grâce au menu USSD YIRIWA suivant:

#144#4#	1- Opérations bancaires	Merci de sélectionner une option
	2 – Sini Tonon de NSIA	1- Rembourser un prêt
	3 – YIRIWA	2- Epargne à Objectif 3-Garantie Financière

Quand SORO veut faire les opérations d'octroi de crédit ou de remboursement de la garantie financière, il utilise son téléphone correspondant à son compte « salaire » Agence ouvert chez Orange pour faire les transferts de son compte sur les comptes des clients selon le menu USSD suivant :

#145#1#	Veuillez entrer le montant à déposer sur le compte :	Veuillez entrer le numero de telephone du client :
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Marketing

Le prix du produit a été fixé par Soro Yiriwaso conformément à sa politique de crédit soit 18% par an dégressif. Le taux de 2% prélevé par Orange sur les transferts entre le groupe et Soro Yiriwaso est pris en charge par Soro Yiriwaso et donc déduit des intérêts reçus sur le crédit. Quand le groupe reçoit son crédit il doit alors payer les frais de retrait conformément à la grille tarifaire définie par Orange. Ces frais sont répartis entre les membres du groupe au prorata de leur montant de crédit.

Les 103 groupes d'épargne et de crédit représentent 5211 membres (soit en moyenne 51 membres par groupes) et les volumes d'opérations mobiles sont estimés pour l'année à venir de la façon suivante :

Hypothèse de calcul	nombre cash in/out	Nombre transfert/an	Volume transfert/an
Réunion hebdomadaire (cotisation entre 5 000 et 20 000 FCFA), crédit interne (1/membre/cycle, 20 000 FCFA), crédit groupe IMF (1/an, 500 000 FCFA, remboursement mensuel)	20 328	1 344	191 520 000

Portée

Le potentiel des groupes d'épargne au Mali, créés essentiellement par des ONG au cours de ces 20 dernières années et intéressés par l'accès à des services financiers formel peut être estimé à 15 000 groupes. Le potentiel économique que représente ces groupes si on leur donne la possibilité d'avoir accès à du crédit est énorme et peut avoir un impact sur le développement économique locale et sur la résilience de ses populations.



Figure 1 Responsables de groupes qui reçoivent leurs téléphones, Mali

Pour les groupes, cette solution leur permet de sécuriser leur argent et d'avoir accès à une gamme de services financiers depuis leur lieu de résidence grâce à leur téléphone. Pour Soro Yiriwaso, cela leur permet d'augmenter leur couverture géographique, d'augmenter leur clientèle tout en maîtrisant leurs charges d'exploitation et d'innover dans leur rapport à la clientèle. Pour Orange, cela va augmenter leur nombre de clients mais aussi le taux d'utilisation du portefeuille électronique et leur donner une expérience en services financiers numériques.

Leçons apprises et mise à l'échelle

1. Adoption du système de paiement par les clients : Les femmes en milieu rural ont montré une grande adhérence au canal et aux produits proposés. Elles disent que maintenant elles peuvent utiliser un téléphone comme les femmes en ville et que la gestion du compte groupe est sécurisée grâce aux 2 téléphones. Cependant il faut mettre beaucoup l'accent sur l'éducation financière et l'éducation numérique et les accompagner dans les 2-3 premières transactions avec le téléphone. Les supports visuels sont aussi très utiles pour leur rappeler comment ça marche.

2. Réseau d'agents mobile money : La création de points de service Orange Money fonctionnels et qui ont été impliqués dans le projet est aussi très important car ce sont ces agents qui auront le premier contact avec les clients et qui vont les guider dans l'utilisation du téléphone. Leur formation sur les Services Financiers Numériques propose et des notions d'éducation financière est nécessaire. Ils voient leur intérêt dans les volumes de transaction régulière prévue par les groupes mais ils rencontrent des problèmes de liquidité essentiellement dans les zones d'insécurité. Les octrois de crédit doivent être planifiés à l'avance pour que les agents puissent s'approvisionner en cash.

3. Partenariats IMF-MNO : Soro Yiriwaso a montré beaucoup de volonté et motivation pour la réussite de cette phase pilote mais la résistance au changement est importante et demande beaucoup

d'accompagnement tant technique qu'opérationnel pour intégrer une technologie mobile. Ces changements dans les habitudes de travail demandent du temps. La relation entre Soro Yiriwaso et Orange est compliquée du fait qu'ils appartiennent à deux mondes différents avec des langages et objectifs différents. Le fait qu'il existe un intermédiaire dans la relation a beaucoup facilité la compréhension mutuelle et les échanges quasi quotidien entre les deux équipes.

L'expérience de cette phase pilote a été très enrichissante et nous allons continuer la mise à l'échelle de cette solution en adressant les barrières suivantes avec nos partenaires :

- Les frais de retrait Orange Money au Mali sont élevés surtout pour des retraits de faible montant (entre 3.5% et 9%), la collecte de la petite épargne demande de trouver un autre mode de facturation.
- La solution technique via les comptes marchands n'est pas assez solide et sécurisée pour gérer de gros volume de transaction et le développement d'une plate-forme d'interface à partir des API des différents partenaires est nécessaire.
- La preuve que ce mode de paiement est sécurisé, accessible, adaptable est faite mais nous devons encore prouver qu'il est commercialement plus intéressant pour l'IMF du fait d'une diminution d'au moins 30% de ces charges d'exploitation ou d'une augmentation équivalente de la productivité de ces agents de crédit.

A propos de Mercy Corps

Mercy Corps est une organisation internationale poussée par la conviction qu'un monde meilleur est possible. Dans plus de 40 pays dans le monde, dans des situations de crise et de désastre, nous œuvrons avec nos partenaires à mettre en action des solutions qui aident les gens à triompher de l'adversité et à construire des communautés plus résilientes par eux-mêmes, maintenant et pour le future.

CONTACT

ANNE HOFER CAMARA
Directrice Programme Inclusion Financière Mali
acamara@mercycorps.org

NICHOLA POST
Financial Inclusion Senior Advisor
npost@mercycorps.org

ADAMA CAMARA
Directeur General Soro Yiriwaso
nostracamara64@yahoo.fr