



# Transferts monétaires humanitaires mobiles : Parcours d'utilisateurs au Burundi

Décembre 2020





La GSMA (association GSM) représente les intérêts des opérateurs de téléphonie mobile dans le monde entier. Elle réunit près de 800 opérateurs et plus de 300 entreprises appartenant à l'écosystème mobile au sens large, dont des fabricants de téléphones et d'appareils, des éditeurs de logiciels, des fournisseurs d'équipements, des sociétés Internet et des entreprises de secteurs d'activité connexes. La GSMA organise également des événements phares du secteur, tels que le « Mobile World Congress », le « Mobile World Congress Shanghai » et les conférences régionales « Mobile 360 Series ».

Pour en savoir davantage, visitez le site officiel de la GSMA à l'adresse suivante : [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

Suivez la GSMA sur Twitter : [@GSMA](https://twitter.com/GSMA)



Ce document est le résultat d'un projet financé par UKaid, un organisme du ministère britannique du développement international (DFID : *Department for International Development*), en faveur des pays en développement. Les opinions qui y sont exprimées ne sont pas nécessairement celles du DFID.

#### Contributeurs GSMA :

Jenny Casswell, Insights Director  
Zoe Hamilton, Insights Manager

#### Contributeurs Ground Truth :

Louisa Seferis, responsable principal de programme  
Maximilian Seilern, responsable de programme

#### Remerciements :

Avant tout, nous souhaitons remercier les utilisateurs finaux du programme dans la province de Kirundo au Burundi qui ont pris le temps de nous donner leur point de vue sur l'aide qu'ils reçoivent au moyen de l'argent mobile.

Nous souhaitons également remercier les participants qui nous ont apportés leur soutien et leur vaste expérience, en particulier les collaborateurs de Concern Worldwide Burundi et d'Econet Wireless Burundi, et dans le cadre de son activité de services financiers mobiles, Cassava Fintech Burundi.

## GSMA Mobile for Humanitarian Innovation

Le programme « *Mobile for Humanitarian Innovation* » (la téléphonie mobile au service de l'innovation humanitaire) de la GSMA s'efforce d'accélérer la distribution et l'impact de l'aide humanitaire en élaborant un programme d'apprentissage et de recherche qui permettra d'orienter l'avenir de la réponse humanitaire numérique, en favorisant les partenariats et l'innovation pour de nouveaux services humanitaires numériques, en encourageant un cadre politique favorable, en surveillant et en évaluant la performance, en diffusant des informations utiles et en faisant connaître les caractéristiques des expériences réussies. Ce programme bénéficie du soutien du ministère britannique du développement international (DFID).

Pour en savoir davantage, visitez [www.gsma.com/m4h](http://www.gsma.com/m4h) ou contactez nous à l'adresse suivante : [m4h@gsma.com](mailto:m4h@gsma.com)

Suivez GSMA Mobile for Development sur Twitter : [@GSMAM4d](https://twitter.com/GSMAM4d)



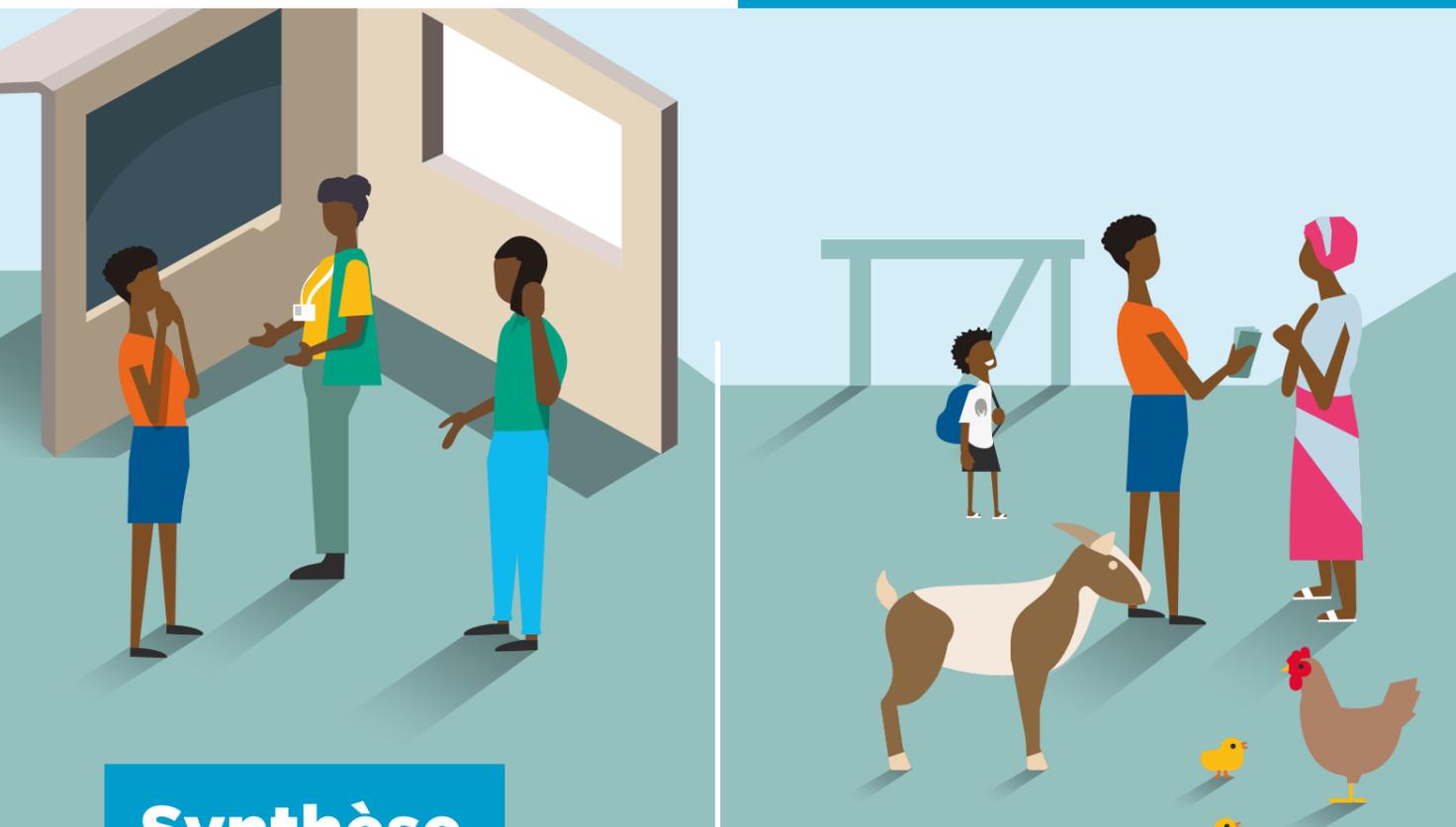
Ground Truth Solutions est une organisation non gouvernementale internationale qui envisage un système humanitaire pleinement conscient du pouvoir de décision des personnes qu'il a vocation à aider et protéger et respectueux de leurs opinions, de leur préférences et de leurs besoins. Ground Truth Solutions veille à ce que les priorités des personnes touchées par les crises soient au cœur de toute action humanitaire, qu'il s'agisse de projets individuels, collectifs, d'interventions complexes ou de réforme humanitaire à l'échelle du système.

Pour en savoir davantage sur Ground Truth Solutions, visitez [www.groundtruthsolutions.org](http://www.groundtruthsolutions.org)

Suivez Ground Truth Solutions sur Twitter : [@GroundTruthSol](https://twitter.com/GroundTruthSol)

# Sommaire

<b>Synthèse</b> .....	<b>2</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>6</b>
<b>Présentation générale du Burundi</b> .....	<b>12</b>
<b>Thème 1 : Qui sont les utilisateurs finaux de l'aide monétaire ?</b> .....	<b>14</b>
<b>Thème 2 : Qui sont les points de contact ?</b> .....	<b>20</b>
<b>Thème 3 : Quelle est l'expérience de bout en bout des utilisateurs du programme de transferts monétaires ?</b> .....	<b>24</b>
Personas et cartes des parcours utilisateurs .....	<b>27</b>
Facteurs et caractéristiques qui influencent l'expérience utilisateur .....	<b>47</b>
Qu'est-ce qui améliore l'expérience des utilisateurs ? .....	<b>48</b>
Qu'est-ce qui contrarie l'expérience des utilisateurs ? .....	<b>50</b>
<b>Conclusion et considérations</b> .....	<b>52</b>
<b>Annexe 1 - Méthodologie</b> .....	<b>58</b>



## Synthèse

Les transferts monétaires, également appelés CVA en anglais pour *Cash and Voucher Assistance* (aide monétaire en espèces ou sous forme de coupons) sont utilisés par un nombre croissant d'humanitaires qui souhaitent en faire le mode de distribution privilégié de l'aide humanitaire. Les transferts monétaires réalisés au moyen de l'argent mobile (les « transferts mobiles ») présentent de nombreux avantages pour les utilisateurs finaux<sup>1</sup>, les organisations humanitaires et les organisations du secteur privé, mais ne sont pas nécessairement adaptés à tous les contextes humanitaires. De plus, les avantages transformationnels de l'argent mobile peuvent ne pas se matérialiser si le programme est conçu sans avoir pour visée ces avantages potentiels. **Surtout, les avantages des transferts mobiles ne seront équitables pour tous que si les interventions sont conçues dans le but de répondre aux besoins des utilisateurs finaux les plus marginalisés.**

La recherche centrée sur l'utilisateur en matière de transferts monétaires numériques est limitée, mais elle est essentielle pour mieux répondre aux besoins des personnes touchées par des crises. Ce rapport suit donc une approche de **conception centrée sur l'humain** qui comprend et prend en compte l'expérience des utilisateurs finaux de transferts monétaires de Concern Burundi qui reçoivent une aide humanitaire distribuée au moyen de l'argent mobile. Il offre un aperçu des principales caractéristiques des utilisateurs finaux, des principaux « points de contact » tout au long de leur parcours utilisateur et des facteurs qui améliorent et/ou contrarient leur expérience de ces transferts.

**Ces informations ont pour but d'aider les acteurs humanitaires et les prestataires de services d'argent mobile à améliorer leurs programmes et amplifier leurs retombées en termes d'inclusion financière et numérique.**

Les résultats de cette étude sont spécifiques au Burundi, mais les conclusions et considérations à la fin de ce rapport peuvent s'appliquer aux parties concernées par d'autres contextes humanitaires.

## Principaux résultats

### Thème 1

#### Qui sont les utilisateurs finaux de l'aide monétaire ?

Le programme d'aide monétaire distribuée au moyen de l'argent mobile de Concern Worldwide au Burundi s'adresse principalement aux femmes dont les enfants sont malnutris et aux foyers gravement touchés par la pénurie d'eau. Nous avons consulté des parties prenantes et utilisé des méthodes qualitatives et quantitatives<sup>2</sup> pour identifier les principales vulnérabilités et caractéristiques démographiques des utilisateurs finaux de cette aide monétaire.

Les utilisateurs finaux présentent les caractéristiques suivantes :

- Il s'agit en grande majorité de femmes qui ont des enfants malnutris et qui dépendent fréquemment de revenus irréguliers provenant d'emplois précaires ;
- Un quart des ménages abritent des personnes en situation de handicap ;
- Peu de utilisateurs finaux ont terminé leurs études primaires ou secondaires ;
- La plupart ont un accès limité aux téléphones portables et connaissent mal l'argent mobile.

### Thème 2

#### Qui sont leurs points de contact ?

Les points de contact sont les points d'interaction humaine rencontrés par les utilisateurs finaux des transferts monétaires de Concern Worldwide tout au long de leur parcours utilisateur. Deux points de contact importants ont été mis en évidence :

##### • Mamans lumières

Représentantes sélectionnées par la communauté qui travaillent avec Concern Worldwide et reçoivent une formation en nutrition. Elles jouent un rôle actif dans le programme et ont une grande influence pendant tout le parcours des utilisateurs finaux, depuis le moment de leur inscription au programme jusqu'aux conseils donnés pour l'utilisation des fonds.

##### • Agents de l'argent mobile

Représentants de Cassava Fintech Burundi (EcoCash)<sup>3</sup> au sein des communautés, qui fournissent un large éventail de services financiers. Les *mamans lumières* et les agents de l'argent mobile ont fait ressortir les difficultés rencontrées par les utilisateurs et suggéré des moyens de mieux les aider, en permettant par exemple aux *mamans lumières* d'avoir une approche plus formalisée de la formation des utilisateurs finaux à l'usage des téléphones portables et de l'argent mobile et en aidant les agents à faire face aux risques de sécurité et aux tensions de trésorerie auxquels ils sont confrontés les jours de décaissement.

<sup>2</sup> Données tirées d'une enquête réalisée auprès de 434 utilisateurs finaux du programme de transferts monétaires de Concern Worldwide au Burundi

<sup>3</sup> EcoCash est le service d'argent mobile de Cassava Fintech Burundi

<sup>1</sup> Le terme 'utilisateurs finaux' est utilisé dans ce rapport pour désigner les destinataires de l'aide humanitaire et s'assimile ainsi au terme 'bénéficiaires'.

### Thème 3

## Quelle est l'expérience de bout en bout des utilisateurs du programme ?

Grâce aux entretiens approfondis et aux cartes des parcours utilisateurs, il a été possible d'élaborer plusieurs personnalités fictives (appelées « personas » par la suite) qui décrivent les aspects qui facilitent ou entravent le parcours des utilisateurs lorsqu'ils reçoivent une aide monétaire au moyen de la téléphonie mobile.

#### Les parcours utilisateurs sont facilités quand :

- Les utilisateurs ont une personne de confiance à leurs côtés,
- L'assistance est transparente et accessible et les problèmes sont rapidement résolus
- L'aide monétaire s'inscrit dans le cadre d'un soutien financier à plus long terme

#### Les parcours utilisateurs sont contrariés quand :

- Les utilisateurs ne possèdent pas de téléphone portable et ne peuvent pas y avoir accès
- Le processus n'est pas correctement expliqué
- Ils doivent assumer des frais supplémentaires pour accéder à leur argent
- Ils ne sont pas encouragés à utiliser la carte SIM
- Il y a un trop grand délai entre le ciblage initial et le versement de l'aide monétaire

Certaines caractéristiques démographiques et réalités ont une incidence sur le parcours des utilisateurs :

- Les utilisateurs finaux qui savent **mieux lire et compter et ont un niveau d'études plus élevé** ont une plus grande expérience de la téléphonie mobile, ce qui leur facilite la réception de l'aide monétaire par ce biais. Ils ont également moins de mal à mémoriser leurs codes confidentiels.
- Il est souvent difficile **aux personnes en situation de handicap, ainsi qu'aux femmes enceintes et à celles qui sont accompagnées de jeunes enfants** de se rendre aux points de distribution d'argent. La plupart des utilisateurs finaux se trouvent à plus d'une heure à pied de ces sites et certains sont obligés de payer des frais de transport pour s'y rendre.

Bien que certaines de ces caractéristiques ou vulnérabilités aient pu avoir une incidence positive ou négative sur le parcours des utilisateurs, **dans l'ensemble, le rapport ne note pas de grandes variations dans les expériences des utilisateurs** (voir les cartes des parcours utilisateurs).

En fin de compte, le manque constant de culture numérique parmi toutes les catégories de d'utilisateurs interrogées ayant une incidence si importante sur leur expérience, il a été difficile d'isoler l'effet d'autres vulnérabilités identifiées. Malgré des vulnérabilités différentes (comme par exemple le fait de s'occuper d'un enfant orphelin ou d'être en situation de handicap physique), l'expérience de la plupart des personnes reste similaire, car elle est sous-tendue par la même absence de culture numérique (mobile). Alors que des variations plus importantes selon le type de vulnérabilité rencontrée étaient attendues, cette caractéristique particulière liée au faible niveau de culture numérique a joué un rôle déterminant dans l'expérience des utilisateurs.

## Conclusions et considérations

Au-delà des constats propres au Burundi, ce rapport met en évidence des observations utiles pour les parties prenantes qui interviennent dans d'autres contextes humanitaires :

- Les acteurs humanitaires et les prestataires de services d'argent mobile devraient tenir compte de façon plus systématique des avis et retours des utilisateurs ;
- Les programmes de transferts humanitaires mobiles doivent être conçus dans le souci de répondre aux besoins des utilisateurs finaux les plus marginalisés ;
- Les partenaires doivent avoir une réflexion stratégique sur leur impact commun.
- Au moment d'envisager une aide monétaire sous forme de transferts mobiles, il est important de tenir compte du niveau d'alphabétisation et du taux de possession de téléphones portables ;
- Lors de l'utilisation d'outils numériques pour l'aide monétaire, il convient de prendre en compte les avantages à long terme (ou effets multiplicateurs) de liés à l'inclusion numérique et financière des utilisateurs finaux ;





## Introduction

Les transferts humanitaires réalisés au moyen de l'argent mobile peuvent s'accompagner d'avantages transformationnels pour les catégories de population marginalisées, en termes notamment d'inclusion numérique et financière. Le volume de transferts monétaires, également appelés CVA en anglais pour Cash and Voucher Assistance (aide monétaire en espèces ou sous forme de coupons) a doublé depuis 2016 pour totaliser 5,6 milliards de dollars en 2019.<sup>4</sup> Leur distribution sous forme numérique, au moyen notamment de l'argent mobile, a également continué de se développer conformément à l'Approche Commune des Bailleurs de Fonds des Nations Unies en faveur des transferts monétaires et aux principes de Barcelone pour les paiements numériques dans le cadre de la réponse humanitaire.<sup>5</sup> Elle s'est aussi accélérée pendant la pandémie de COVID-19.

Parallèlement à ces tendances, le secteur de la téléphonie mobile a franchi une étape majeure en 2019, lorsque le nombre de comptes d'argent mobile enregistrés a dépassé le milliard. Cette même année, 60 % des prestataires de services d'argent mobile ont fait état de partenariats avec des organisations humanitaires pour des services de transferts monétaires mobiles.<sup>6</sup> Avec 1,7 milliard de personnes toujours exclues du système financier et des défis humanitaires qui augmentent d'année en année, l'argent mobile représente une occasion unique d'intégrer les populations touchées par les crises au sein de l'économie numérique et d'améliorer leurs moyens de subsistance à plus long terme.

Cependant, l'argent mobile ne sera pas nécessairement un mécanisme de distribution de l'aide monétaire adapté à tous les contextes humanitaires. Il existe toute une série d'obstacles potentiels, allant de l'absence de culture numérique et de la faible pénétration des téléphones portables aux comportements des ménages et des communautés en matière d'utilisation de la téléphonie mobile. Trop peu d'attention est donnée à la manière dont les personnes touchées par les

crises utilisent actuellement la technologie mobile, aux obstacles réels ou perçus auxquelles elles sont confrontées pour posséder un téléphone portable, y accéder et s'en servir, et à leur préférence concernant le type de services et d'interventions utilisant la téléphonie mobile qu'elles préfèrent. **En raison de ce manque d'information, les programmes de transferts monétaires se traduisent rarement par une inclusion numérique et financière durable.**

### Objectif du rapport

**Ce rapport a pour but de mieux comprendre l'expérience des utilisateurs finaux qui reçoivent une aide monétaire au moyen de la téléphonie mobile.**

Nous avons adopté une approche centrée sur l'humain pour mieux comprendre et analyser le parcours des utilisateurs finaux de l'aide monétaire distribuée par Concern Burundi afin d'envisager des solutions inspirées de leur point de vue. En utilisant la perspective de la première personne, ce rapport étudie l'influence des différents points d'interaction humaine (les « points de contact ») sur l'expérience et la perception de l'argent mobile aux différentes étapes du programme.

Les éléments d'information tirés de cette approche ont pour but d'aider les organisations humanitaires et les prestataires de services d'argent mobile à optimiser leurs programmes d'aide monétaire et à améliorer l'expérience des utilisateurs afin d'exploiter au mieux les nombreux avantages de l'inclusion numérique et financière.

Dans le cadre de ce travail, le programme Mobile for Humanitarian Innovation de la GSMA s'efforce de comprendre et d'améliorer le parcours des utilisateurs, ainsi que les réalités qui affectent les utilisateurs finaux, comme par exemple leur genre, leur âge, leur niveau d'études ou leur handicap.

### Structure du rapport

Ce rapport présente d'abord le contexte burundais, sous l'angle notamment d'intervention de Concern Worldwide et de l'écosystème mobile du pays, pour se concentrer ensuite sur trois grands thèmes :

Le **thème 1** présente les utilisateurs finaux ciblés par le programme de transferts mobiles de Concern Worldwide. Il décrit les grandes lignes de l'approche de ciblage ainsi que les **caractéristiques démographiques des personnes interrogées**.

Le **thème 2** s'intéresse aux **points de contact** humains qui interagissent avec les utilisateurs finaux des transferts mobiles et examine leur rôle dans l'expérience des utilisateurs.

Le **thème 3** présente les **cartes du parcours utilisateur** des utilisateurs finaux et étudie les facteurs qui améliorent ou contrarient leur expérience.

Enfin, la section **« conclusions et considérations »** met en lumière les principaux défis et indique comment les acteurs humanitaires et les prestataires de services d'argent mobile peuvent agir de concert pour relever ces défis.

<sup>4</sup> CaLP (2020). *La situation mondiale des transferts monétaires en 2020*.

<sup>5</sup> Better than Cash, et al. *Principles for digital payments in humanitarian response* (appelés les « principes de Barcelone » dans le présent document)

<sup>6</sup> GSMA (2020). *2019 State of the Industry Report on Mobile Money* (synthèse en français: <https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2020/03/2019-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-Francais.pdf>)

## Méthodologie

Ce projet a suivi une approche méthodologique mixte reposant sur des outils qualitatifs et quantitatifs. Les entretiens approfondis ont constitué la principale source d'information, offrant aux utilisateurs et aux points de contact la possibilité d'exprimer leur point de vue de façon confidentielle, sans que la conversation ne soit dominée par des tiers. Des discussions de groupe et des ateliers ont été utilisés de façon stratégique pour développer les concepts et valider/analyser les résultats.

Par exemple, les ateliers organisés avec Concern Worldwide et Cassava Fintech Burundi ont permis aux équipes des programmes concernés de partager des informations utiles et d'examiner en détail le parcours des utilisateurs finaux, dans le but d'améliorer les futurs programmes de transferts monétaires. En adoptant une approche séquentielle, dans laquelle chaque étape informe et précise la suivante, les résultats ont été testés et vérifiés de manière approfondie.



### 1 | Revue documentaire

L'étude documentaire a examiné les publications et recommandations existantes sur le contexte du pays et les approches centrées sur l'humain. Elle a également couvert la documentation propre au programme communiquée par Concern Worldwide, comprenant notamment les propositions de projets, les critères de ciblage et les rapports d'évaluation.



### 2 | Entretiens avec des informateurs clés

Des entretiens semi-structurés avec des informateurs clés (également appelés KII de l'anglais *Key Informant Interview*) au sein du personnel du programme de Concern Worldwide financé par DFID<sup>7</sup> et de Cassava Fintech Burundi ont permis de valider les conclusions de l'étude documentaire et d'identifier les principaux critères de vulnérabilité à approfondir.



### 3 | Atelier de lancement

L'atelier de lancement au Burundi, en présence de Concern Worldwide et Cassava Fintech Burundi, s'est appuyé sur des méthodes participatives pour mieux comprendre la perception des parcours utilisateurs par les parties prenantes. Il a également permis d'identifier les groupes vulnérables parmi les utilisateurs finaux de l'aide monétaire et de repérer les points de contact et les points de friction éventuels.



### 4 | Entretiens qualitatifs

Des entretiens semi-structurés (d'une durée moyenne d'une heure et demie chacun) ont été réalisés auprès de 18 utilisateurs finaux de l'aide monétaire et de 16 points de contact. Ces entretiens portaient sur le parcours des utilisateurs, en s'appuyant sur des méthodes interactives pour encourager les participants à réfléchir à leur expérience de manière différente de façon inédite. La transcription de ces entretiens a ensuite été analysée pour mieux comprendre les parcours utilisateurs et alimenter l'outil d'enquête quantitative.



### 5 | Atelier de co-création

Un groupe de travail local réunissant le personnel de Concern Worldwide et de Cassava Fintech Burundi a étudié les transcriptions abrégées des entretiens sur les parcours utilisateurs afin de mieux comprendre les points positifs et négatifs de l'expérience relatée par chacune des parties prenantes et de valider l'outil d'enquête.



### 6 | Enquête quantitative

S'appuyant sur un outil d'enquête tiré des résultats de l'analyse qualitative, des enquêteurs locaux qualifiés ont réalisé un sondage quantitatif auprès de 434 utilisateurs finaux de transferts monétaires mobiles. Les personnes interrogées ont été sélectionnées de manière aléatoire à partir des listes de utilisateurs finaux selon une approche d'échantillonnage en trois étapes, et les réponses ont été enregistrées de façon anonyme au moyen du logiciel de collecte de données Kobo.



### 7 | Cartes des parcours utilisateurs

Les résultats de l'analyse qualitative des utilisateurs ont été combinés avec les résultats de l'atelier de co-création et de l'enquête quantitative pour créer des profils d'utilisateurs sous forme des « personas » reflétant les aspects essentiels de la manière dont les différents critères de vulnérabilité influent sur l'expérience des utilisateurs finaux de transferts monétaires mobiles. Les parcours utilisateurs de ces personas ont ensuite été illustrés au moyen de citations tirées des entretiens sur les parcours d'utilisateurs.

## Caractéristiques des utilisateurs finaux marginalisés

L'identification et la compréhension de l'impact des différentes caractéristiques des utilisateurs sur leur expérience des transferts monétaires mobiles étaient au cœur de la conception de ce projet. Les considérations propres aux prestataires de services d'argent mobile et aux organisations humanitaires ont été complétées par une meilleure compréhension de la manière dont les groupes les plus marginalisés perçoivent ces transferts et des obstacles auxquels ils sont confrontés.

Les critères de vulnérabilité déterminés dans le cadre du processus décrit ci-dessus sont les suivants : sexe, âge, type de ménage (dirigé par une femme ou par un homme), lieu de domicile, handicap, niveau d'alphabétisation et d'éducation, niveau de revenu, orphelins à charge et groupes ethniques marginalisés.

Se référer à l'[annexe 1](#) pour une explication complète de la méthodologie du projet et des critères de vulnérabilité

<sup>7</sup> Désormais appelé Foreign, Commonwealth and Development Office (FCDO) : Bureau des affaires étrangères, du Commonwealth et du développement.



## Le contexte burundais

Comme indiqué dans le rapport *Humanitarian Needs Overview 2020*, le Burundi compte actuellement 1,74 million personnes en besoin d'assistance humanitaire, dont 53 % de femmes, 58 % d'enfants et 15 % de personnes en situation de handicap.<sup>8</sup> Le pays reste très exposé aux conséquences des changements climatiques et des catastrophes naturelles, qui touchent régulièrement les infrastructures essentielles et l'agriculture. Sachant que la quasi-totalité de la population dépend de l'agriculture de subsistance, les catastrophes naturelles sont également la principale cause de déplacement pour 80 % des 117 239 personnes déplacées internes.

Au niveau mondial, le Burundi est le pays le plus touché par la malnutrition chronique. Selon la Cadre Intégré de Classification de la Sécurité Alimentaire, 15 % de la population du pays se trouvait dans les phases 3 (crise) et 4 (urgence) d'insécurité alimentaire en mai 2019.<sup>9</sup>

Depuis lors, cette insécurité alimentaire a été en partie atténuée par des précipitations supérieures à la moyenne, mais elle reste exacerbée par l'afflux de rapatriés et de réfugiés de la République démocratique du Congo et par les déplacements internes liés à la sécurité alimentaire.<sup>10</sup>

En 2017, le gouvernement du Burundi et la Banque Mondiale ont lancé un programme de protection sociale appelé « *Merankabandi* » (kirundi pour « Soyez comme les autres »). Ce programme prévoit un important filet de sécurité d'aide monétaire pour plus de 50 000 ménages dans quatre des provinces les plus pauvres, dont la province de Kirundo. Le programme *Merankabandi* distribue des téléphones portables et effectue des versements mensuels d'aide monétaire par le biais du service d'argent mobile de Cassava Fintech Burundi, EcoCash, pendant une période de 24 mois.<sup>11</sup>

Au moment où les différents pays mettent en place des restrictions de déplacement généralisées en réponse à la pandémie de COVID-19, le Burundi enregistrait 673 cas confirmés de COVID-19 et un décès en novembre 2020. Le virus s'est rapidement propagé dans les pays voisins et, comme pour la plupart des pays à forte densité de population dans le monde, le risque posé par la COVID-19 au Burundi est jugé « élevé ».<sup>12</sup> En particulier, le risque pesant sur les catégories de population déjà marginalisées, comme les personnes déplacées, les réfugiés ou les rapatriés, préoccupe les acteurs humanitaires en raison de l'accès limité de ces populations aux services sociaux de base, comme par exemple l'eau ou les soins de santé.

<sup>8</sup> UNOCHA (2020), *Rapport de situation sur le Burundi*

<sup>9</sup> Programme alimentaire mondial (2019), *WFP Burundi Country Brief August 2019*

<sup>10</sup> Programme alimentaire mondial (2019), *Rapport sur L'état de la sécurité alimentaire et de la nutrition en Afrique de l'Est*

<sup>11</sup> La Banque mondiale (2010), *BI- Social Safety Nets (Merankabandi)*

<sup>12</sup> UNOCHA (2020), *Burundi: COVID-19 Flash Update No. 1*

## Le programme DFID de Concern Worldwide

L'organisation Concern Worldwide intervient au Burundi depuis 1997. Depuis juillet 2017, elle s'efforce de lutter contre la malnutrition et l'insécurité alimentaire et d'améliorer la résilience des ménages au Kirundo – la plus pauvre des provinces du Burundi, également touchée par des pénuries d'eau. Financé par DFID, ce projet vise à améliorer la gestion des cas d'enfants souffrant de malnutrition aiguë et à développer la capacité des ménages à avoir un accès durable à une alimentation adéquate.

Pour garantir que les enfants de moins de cinq ans souffrant de malnutrition aiguë ou modérée aient accès à des services nutritionnels vitaux dans les établissements de santé de leur communauté, Concern Worldwide s'est fixé pour objectif de :

- traiter au moins 1 879 enfants souffrant de malnutrition aiguë dans des centres de santé;
- soutenir au moins 720 proches pendant le traitement des enfants hospitalisés;

- veiller à ce qu'au moins 8 820 enfants participent à des « séances de déviance positive/foyer », qui sont des démonstrations de cuisine sur une période de 12 jours animées par un agent de santé infantile et deux *mamans lumières* (des représentantes choisies par la communauté qui travaillent avec Concern Worldwide et reçoivent une formation en nutrition).

En plus de la formation de 252 *mamans lumières* et de 126 agents de santé communautaire, Concern Worldwide a formé 34 établissements et centres de santé à la gestion de proximité de la malnutrition aiguë (aussi appelée CMAM de l'anglais *community-based management of acute malnutrition*: prise en charge communautaire de la malnutrition aiguë) pour une prise en charge efficace de l'augmentation des cas de malnutrition aiguë.

## Le programme de transferts monétaires de Concern Worldwide dans le Kirundo

En 2018, Concern Worldwide s'est associé à Cassava Fintech Burundi, une filiale d'Econet Wireless, pour distribuer des transferts monétaires à usages multiples à **9 300 ménages** ayant des enfants souffrant de malnutrition aiguë à Kirundo afin de réduire le stress de la période de soudure.<sup>13</sup> Les ménages sélectionnés reçoivent **31 500 francs burundais (15 USD) par mois pendant une période de six mois**. La majorité des utilisateurs finaux sont des femmes âgées de 15 à 45 ans qui s'occupent d'enfants malnutris. Les utilisateurs finaux répondent aux critères de vulnérabilité de Concern et sont identifiés par les agents de santé

communautaires. Ces transferts monétaires mobiles favorisent le rétablissement des enfants souffrant de malnutrition aiguë en aidant les ménages à se procurer une alimentation en quantité suffisante. Les ménages reçoivent également une aide à la création d'Associations Villageoises d'Épargne et de Crédit (AVEC) pour garantir leur accès à des sources de financement en cas de frais de santé imprévus. Ces AVEC sont supervisées par des agents de village, qui sensibilisent et accompagnent les ménages dans la mise en place de petites activités génératrices de revenus pour améliorer leurs moyens de subsistance.

### Partenariat entre Concern Burundi et la filiale Cassava Fintech d'Econet Wireless



**9 300**

ménages bénéficiant d'une aide monétaire à usages multiples



**31 500**

francs burundais (15 USD) versés mensuellement pendant six mois



**15-45 ans**

Femmes de 15 à 45 ans ayant des enfants sous-alimentés à leur charge

<sup>13</sup> La période de soudure désigne la période entre les semis et la récolte.

# Le Burundi en un clin d'œil



## Bilan humanitaire

Nombre de personnes dans le besoin  
**1,74 million**<sup>13</sup>

## Concern Worldwide au Burundi

Présent depuis  
**1997**

Sites de transferts monétaires mobiles  
**Province de Kirundo, Muyinga, Cibitoke et Bubanza**

**Objectif**  
La nutrition, la santé et les moyens de subsistance, avec un accent particulier sur l'amélioration de la nutrition et de la santé générale au moyen d'interventions communautaires dans les domaines de la santé et de la nutrition

**Partenaire ORM**  
**Cassava Fintech Burundi**

## Écosystème de l'argent mobile

L'écosystème burundais de l'argent mobile est naissant. L'Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications (ARCT) du Burundi impose l'enregistrement de toutes les cartes SIM. Il est interdit de détenir plusieurs cartes SIM d'un même prestataire sans autorisation spéciale.

**Prestataires de services d'argent mobile**  
**Cassava Fintech Burundi/EcoCash** (Econet)<sup>14</sup>  
**Lumicash** (Lumitel) | **Smartpesa** (Smart)

**Taux de pénétration de l'argent mobile**  
(15 ans et plus)  
**1,1%**<sup>15</sup>

## Connectivité mobile



**Taux de pénétration de la téléphonie mobile**  
**31,0%** pour les téléphones de base et les téléphones numériques  
**25,68%** pour les smartphones<sup>16</sup>



**Indice de connectivité mobile de la GSMA**  
**26,2**<sup>17</sup>



**Couverture 3G de la population :**  
**21,36%**<sup>18</sup>



**Taux de pénétration des connexions mobiles à haut débit :**  
**23,29%**

## Les principales fonctionnalités d'EcoCash<sup>20</sup>:



### Déposez de l'argent

Faites des remises d'espèces au crédit de votre porte-monnaie EcoCash.



### Retirez de l'argent

Faites des retraits d'espèces au débit porte-monnaie EcoCash.



### Envoyez de l'argent

Faites des virements à destination de n'importe quel réseau.



### Payez vos achats en ligne

Réglez vos achats locaux ou internationaux en toute sécurité.



### Réglez vos factures

Payez vos factures de frais de scolarité, de services collectifs (eau, électricité), de DSTV, etc.



### Achetez du crédit téléphonique

Payez vos achats de crédit téléphonique Econet, de forfait de données ou de connexion directe pour vous ou d'autres abonnés Econet.



### Recevez des fonds

Recevez l'argent envoyé de l'étranger par vos proches directement sur votre porte-monnaie EcoCash.



### Connexion entre le porte-monnaie mobile et les comptes bancaires

Connectez votre porte-monnaie EcoCash à votre compte bancaire et économisez de l'argent.



### Gérez votre compte

Modifiez votre code confidentiel, consultez le solde de votre compte ou les cinq dernières opérations.

<sup>14</sup> UNOCHA (2020). [Rapport de situation sur le Burundi](#).

<sup>15</sup> Cassava Fintech Burundi est l'entreprise de services financiers mobiles d'Econet Wireless. Le principal service d'argent mobile de Cassava Fintech est EcoCash, une solution de paiements mobiles qui s'adresse aux clients d'Econet.

<sup>16</sup> Base de données Global Findex (2019), *The Little Data Book on Financial Inclusion*.

<sup>17</sup> GSMA Intelligence (2020). Pénétration du marché - smartphones ; téléphones de base/numériques en date du troisième trimestre 2020. Connexions en fin de période, exprimées en pourcentage de la population totale du marché. Le terme « smartphone » désigne un téléphone portable qui permet un accès avancé aux services Internet avec des fonctionnalités proches de celles d'un ordinateur. Les plateformes de smartphones, comme Android, iOS, Windows Phone ou BlackBerry, acceptent les applications natives créées par des développeurs extérieurs. Les téléphones numériques utilisent des plates-formes fermées qui ne fonctionnent pas avec ces applications natives, bien que certaines applications téléchargeables puissent fonctionner avec Java.

<sup>18</sup> [GSMA Mobile Connectivity Index \(2020\)](#).

<sup>19</sup> GSMA Intelligence (3e trimestre 2020)

<sup>20</sup> [Cassava Fintech](#) (2020).



## Thème 1

# Qui sont les utilisateurs finaux de l'aide monétaire ?

### Aperçu des utilisateurs finaux ciblés

Les personnes interrogées dans le cadre des entretiens qualitatifs portant sur le parcours des utilisateurs ont été sélectionnées dans le souci de refléter la diversité des utilisateurs finaux des transferts monétaires mobiles de Concern Worldwide. Pour permettre aux entretiens approfondis de faire ressortir la manière dont les différentes vulnérabilités ont pu affecter le parcours utilisateur des utilisateurs finaux, les principales vulnérabilités ont d'abord été identifiées sur la base d'études existantes et en collaboration avec les équipes de Concern Worldwide. La prévalence de ces vulnérabilités a ensuite été évaluée dans le cadre de l'enquête quantitative (pour plus d'informations, se référer à l'[annexe 1](#)). Le chapitre qui suit présente un aperçu des vulnérabilités et des caractéristiques démographiques ainsi répertoriées et de leur prévalence parmi les personnes qui ont répondu à l'enquête quantitative.

### Les personnes interrogées sont en majorité des femmes ayant des enfants à charge qui sont atteints de malnutrition

Le programme de transferts monétaires mobiles de Concern Worldwide dans la province de Kirundo vise principalement les femmes qui ont des enfants atteints de malnutrition et les ménages gravement touchés par la pénurie d'eau. Il permet à ces ménages de se procurer une alimentation en quantité suffisante pendant la période de soudure pour favoriser le rétablissement des enfants souffrant de malnutrition aiguë.

Conformément aux critères de vulnérabilité de Concern Worldwide, l'enquête s'est intéressée au ressenti vis-à-vis des transferts monétaires mobiles de ces femmes, et notamment de celles qui s'occupent seules de leurs enfants, à l'égard des transferts monétaires mobiles. Bien que le genre aurait été un aspect intéressant à évaluer, Concern Worldwide ne s'adresse aux hommes que dans certaines conditions, ce qui se traduit par un nombre limité de utilisateurs finaux de sexe masculin. Cette caractéristique se reflète dans l'échantillon de l'enquête, qui compte 416 femmes parmi les 425 utilisateurs finaux interrogés.

### Un quart des ménages s'occupent d'une personne en situation de handicap

La présence de personnes en situation de handicap au sein des ménages était un autre critère clé de vulnérabilité pour accéder aux transferts monétaires mobiles de Concern Worldwide et qui devait donc être analysé. Au moyen d'une série abrégée de questions élaborée par le Groupe de Washington, l'enquête a fait la distinction entre les personnes interrogées qui s'occupaient de personnes en situation de handicap au sein de leur foyer et celles

qui souffraient d'un handicap physique ou mental.

Un quart des personnes interrogées ont déclaré s'occuper d'une personne en situation de handicap au sein de leur foyer (figure 1), tandis que 7 % seulement des personnes interrogées se sont présentées comme une personne en situation de handicap (figure 2).

Figure 1

#### Est-ce qu'une personne de votre foyer souffre d'un handicap physique ou mental ?

(n=434)

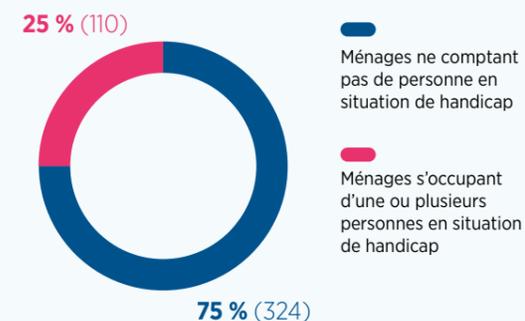
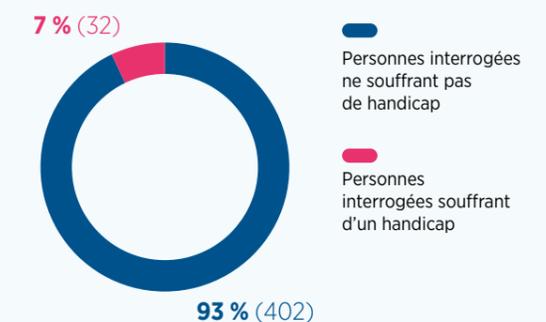


Figure 2

#### Personnes interrogées ayant un handicap

(n=434)



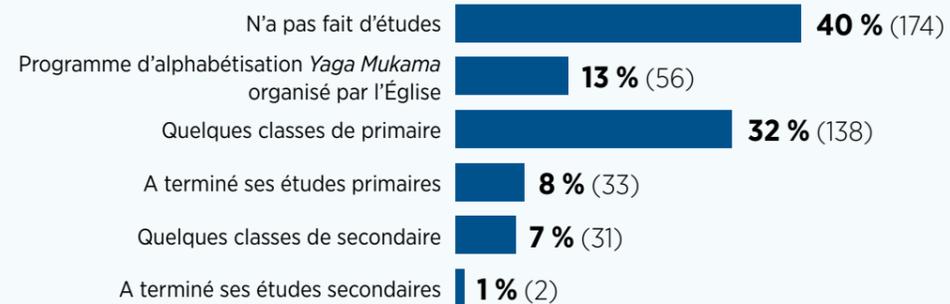
### Peu de répondants ont terminé leurs études primaires ou secondaires

Les niveaux d'études, ainsi que les capacités de lecture, d'écriture et de calcul, sont des considérations importantes pour la distribution de l'aide monétaire au moyen de l'argent mobile. Ces caractéristiques affectent le niveau d'aisance des utilisateurs finaux à l'égard des codes confidentiels et des messages SMS qui les informent des versements à venir. Sachant que les utilisateurs finaux de l'aide

distribuée par Concern Worldwide sont encouragés à rejoindre des groupements d'épargne volontaires, le fait de savoir calculer (numératie) est une compétence importante. Les réponses à l'enquête reflètent les différences de niveaux d'études entre les utilisateurs finaux, avec peu de variations dans leurs capacités de lecture, d'écriture et de calcul.

**Figure 3**  
**Quel est votre niveau d'études ?**

(n=434)

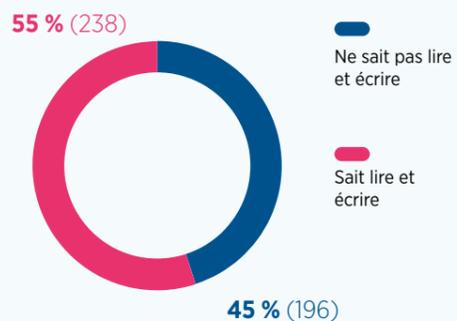


Moins de 10 % des personnes interrogées ont terminé leurs études primaires et seulement 1 % ont terminé leurs études secondaires (figure 3). Même si une grande partie des personnes interrogées déclarent ne pas avoir fait d'études, un autre tiers déclare avoir fait des études primaires et 13 % des personnes interrogées ont suivi le programme Yaga Mukama, un programme d'alphabétisation proposé par l'Église catholique.

En ce qui concerne les taux d'alphabétisation et de numératie chez les utilisateurs finaux des transferts monétaires mobiles de Concern Worldwide, un peu plus de la moitié des personnes interrogées déclarent qu'elles savent lire (figure 4). La maîtrise du calcul est plus courante parmi les personnes interrogées, comme le montre la figure 5.

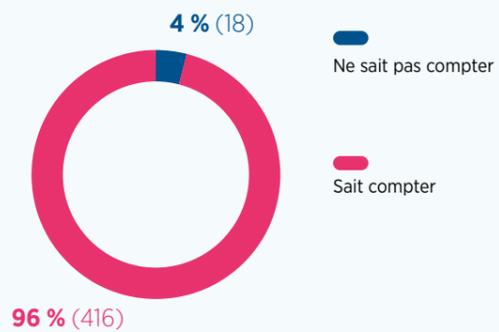
**Figure 4**  
**Est-ce que vous savez lire et écrire ?**

(n=434)



**Figure 5**  
**Est-ce que vous savez compter ?**

(n=434)



### Le taux de possession d'un téléphone portable est peu élevé

Au niveau national, le taux de pénétration de la téléphonie mobile au Burundi est légèrement supérieur à 55 % pour les téléphones de base, les téléphones numériques et les smartphones.<sup>21</sup> Il est cependant attendu que le taux de pénétration de la téléphonie mobile au Kirundo, qui est l'une des provinces les plus pauvres du Burundi, soit largement inférieur à la moyenne nationale.

Le taux de possession d'un téléphone portable parmi les personnes interrogées est extrêmement faible : **9 % seulement des personnes interrogées possédaient un téléphone au moment de l'enquête.** Pour une grande majorité d'entre elles (88 %), il s'agissait d'un téléphone de base (figure 6). Cependant, 20 % des personnes interrogées qui ne possédaient pas de téléphone portable en avaient eu un auparavant. La plupart déclarent l'avoir vendu (50 %), tandis que d'autres indiquent qu'il ne fonctionne plus (18 %), que leur conjoint l'a pris (12 %) ou qu'il a été volé (10 %).<sup>22</sup>

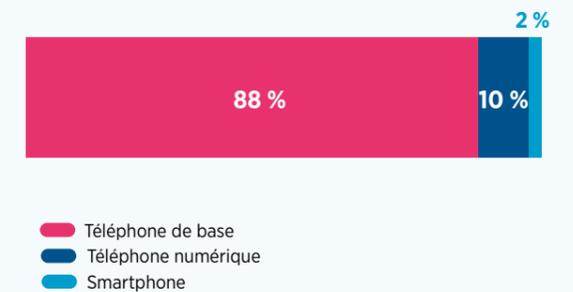
### L'accès aux téléphones portables et l'expérience de leur utilisation sont limités

Les taux de possession ou d'utilisation d'un téléphone portable sont très faibles chez les personnes interrogées : 30 % seulement d'entre elles déclarent avoir déjà utilisé au moins une fois un téléphone portable (figure 8). Et si un peu plus de la moitié des personnes interrogées déclarent avoir accès à un téléphone portable, souvent par le biais d'amis ou de membres de leur famille, 9 % seulement

possède leur propre téléphone (figure 7). De plus, les personnes qui ne possèdent pas de téléphone, mais qui déclarent pouvoir en utiliser un, ne sont en rien des utilisateurs actifs de la téléphonie mobile. La plupart d'entre elles (65 %) indiquent que cela fait plus de trois mois qu'elles ont utilisé un téléphone portable pour la dernière fois.

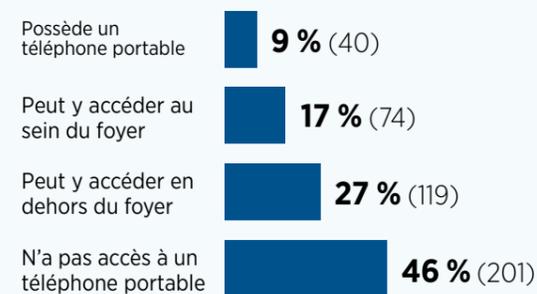
**Figure 6**  
**Quel type de téléphone portable possédez-vous ?**

(n=40)



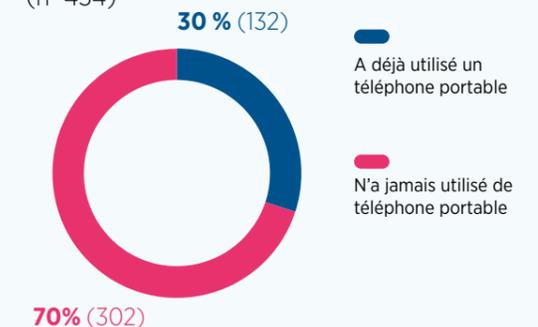
**Figure 7**  
**Possession d'un téléphone**

(n=434)



**Figure 8**  
**Avez-vous déjà utilisé un téléphone portable ?**

(n=434)



21 GSMA Intelligence (2019). Pénétration du marché - smartphones ; téléphones de base/numériques en date du deuxième trimestre 2019. Connexions en fin de période, exprimées en pourcentage de la population totale du marché. Le terme « smartphone » désigne un téléphone portable qui permet un accès avancé aux services Internet avec des fonctionnalisés proches de celles d'un ordinateur. Les plateformes de smartphones, comme Android, iOS, Windows Phone ou BlackBerry, acceptent les applications natives créées par des développeurs extérieurs. Les téléphones numériques utilisent des plates-formes fermées qui ne fonctionnent pas avec ces applications natives, bien que certaines applications téléchargeables puissent fonctionner avec Java.

22 Parmi les autres réponses moins courantes, on peut citer le fait que la batterie a gonflé (8 %) ou a été perdue (3 %).

## Les personnes plus jeunes, alphabétisées et plus instruites sont davantage susceptibles d'avoir déjà utilisé un téléphone portable

Comme illustré dans la figure 9 ci-dessous, les personnes âgées de 18 à 25 ans sont les plus susceptibles d'avoir déjà utilisé un téléphone portable, suivies de la tranche d'âge de 26 à 40 ans, puis enfin de la tranche des plus de 40 ans.

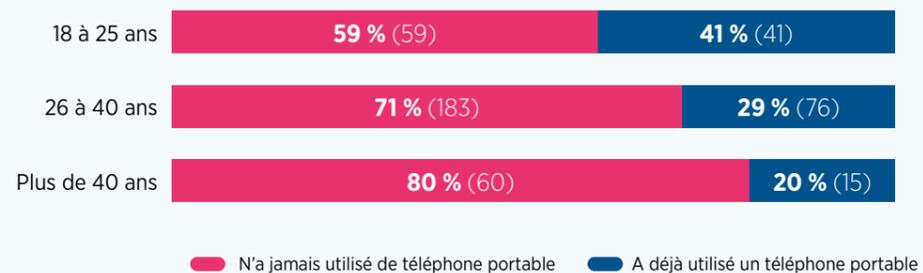
Les personnes qui ont un niveau d'études ou d'alphabétisation plus élevé font également état de taux d'utilisation plus élevés des téléphones

portables. Parmi celles qui indiquent qu'elles savent lire, 35 % déclarent avoir déjà utilisé un téléphone portable, contre seulement 11 % parmi celles qui ne savent pas lire. De même, 30 % des personnes interrogées ayant un certain niveau d'études ont déjà utilisé un téléphone, alors que ce n'est le cas que pour 14 % des personnes qui n'ont pas fait d'études.

Figure 9

### Avez-vous déjà utilisé un téléphone portable ?

(n=434)



## La connaissance, l'utilisation et la confiance dans l'argent mobile sont peu élevées

40 % des personnes interrogées déclarent avoir entendu parler de l'argent mobile avant leur inscription au programme de transferts monétaires de Concern Worldwide, mais 12 % seulement avaient une expérience préalable de l'utilisation de l'argent mobile. Econet et Concern ont organisé des séances d'information pour les utilisateurs finaux de transferts monétaires au moment de leur inscription et avant la distribution des fonds afin d'expliquer l'argent mobile, mais 6 % seulement des personnes interrogées affirment avoir reçu des explications concernant leur compte d'argent mobile. Il est clair qu'une formation supplémentaire aurait été utile aux utilisateurs finaux, compte tenu notamment de leur niveau de culture numérique très limité (voir figure 10).

De plus, les utilisateurs finaux des transferts mobiles émanant de Concern Worldwide ne font généralement pas confiance aux agents mobiles de leur région. Plus de 70 % des personnes interrogées

indiquent qu'elles ne font « pas vraiment » ou « pas du tout » confiance aux agents mobiles pour agir au mieux de leurs intérêts (figure 11).

Les personnes interrogées qui ont moins d'expérience de la téléphonie mobile ont davantage tendance à se méfier des agents de l'argent mobile. Si 24 % des personnes interrogées qui ont une première expérience de la téléphonie mobile déclarent faire confiance aux agents de l'argent mobile pour servir au mieux leurs intérêts (à des degrés divers), elles ne sont que 12 % à déclarer la même chose quand elles n'ont pas d'expérience de la téléphonie mobile. Il est possible que le manque d'expérience de la téléphonie mobile et de l'argent mobile se traduise par une méconnaissance du rôle des agents, et donc par un manque de confiance à leur égard. Il existe d'autres facteurs liés à la confiance qui mériteraient d'être approfondis.

Figure 10

### Quelqu'un vous a-t-il expliqué comment utiliser votre compte d'argent mobile ?

(n=434)

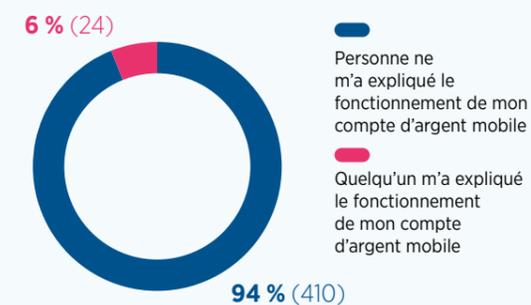
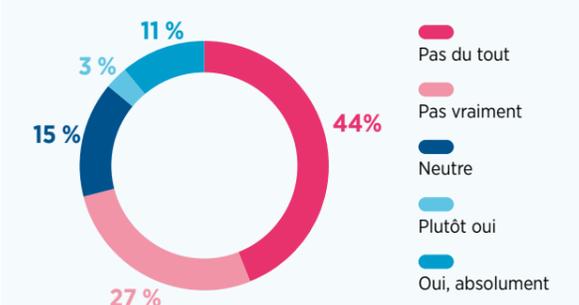


Figure 11

### Faites-vous confiance aux agents mobiles de votre région pour servir au mieux vos intérêts ?

(moyenne : 2,1 ; n=433)



## Thème 2

# Qui sont les points de contact ?

Pour les utilisateurs finaux des transferts mobiles de Concern Worldwide, il existe deux principaux points de contact pendant leur parcours utilisateur. Il s'agit des personnes avec lesquelles elles sont en contact à chaque étape, de leur inscription au programme à la réception et à l'utilisation de l'argent reçu. La qualité de ces interactions peut avoir une incidence considérable sur le ressenti des utilisateurs finaux à l'égard du programme de transferts monétaires ainsi que sur leur niveau d'implication.

S'appuyant sur des entretiens approfondis avec les utilisateurs finaux des transferts monétaires et avec les points de contact, ce thème s'intéresse aux points de contact des utilisateurs pour mieux comprendre leur rôle dans le processus des transferts, ainsi que la manière dont les points de contact perçoivent le programme et ses utilisateurs finaux. Le projet a identifié deux points de contact majeurs pour les utilisateurs : les **mamans lumières**, qui accompagnent les utilisateurs finaux tout au long du processus, et les **agents de l'argent mobile**. Bien que d'autres points de contact aient été mentionnés lors des entretiens et soient indiqués dans les parcours utilisateurs présentés ci-dessous, ces deux catégories de points de contact méritaient d'être étudiées de façon plus approfondie, car elles offrent des points de vue

utiles sur la manière dont le programme pourrait être amélioré. Ces points de vue sont présentés ci-dessous.

Le rôle de ces points de contact est examiné selon trois dimensions :

- Rôle dans le programme de transferts monétaires** : nature des interactions du point de contact avec les utilisateurs finaux et moment de ces interactions pendant le processus ;
- Obstacles** : problèmes qui ont un impact sur le travail des points de contact ou leurs interactions avec les utilisateurs finaux ;
- Opportunités et recommandations** : possibilités de développement ou de changement et améliorations suggérées par les points de contact pendant les entretiens.

## Mamans Lumières

Les *mamans lumières* apportent une assistance d'ordre général aux utilisateurs finaux du programme ainsi qu'à leur communauté. Elles sont élues sur la base de leur crédibilité et de leur caractère. Elles doivent également avoir au moins deux enfants correctement alimentés et disposer de certaines ressources telles qu'une cuisine adaptée et un terrain pour planter des légumes.

Les femmes qui remplissent ces conditions peuvent ensuite être nommées pour devenir des *mamans lumières* qui sont élues anonymement par les autres femmes de la communauté. L'approche des *mamans lumières* est une approche du ministère de la santé mise en oeuvre au niveau national.

## Rôle dans le programme de transferts monétaires

Les *mamans lumières* accompagnent les utilisateurs finaux du programme tout au long de leur parcours, que ce soit pour les formalités d'inscription, pour les conseiller sur l'utilisation de l'argent qu'ils ont reçu ou les former à la manière de préparer des aliments adaptés aux enfants malnutris. En raison de leur implication prolongée, leur point de vue est crucial pour mieux comprendre l'expérience des utilisateurs. Elles sont également des utilisatrices précoces potentielles de l'argent mobile et des mesures d'inclusion financière.

Les *mamans lumières* participent au processus de sélection des utilisateurs finaux des transferts monétaires en vérifiant les listes de utilisateurs finaux potentiels, en visitant les ménages pour mener des enquêtes et en évaluant leurs conditions de

vie. Elles notent si les utilisateurs finaux potentiels reçoivent déjà une aide dans le cadre d'autres projets et identifient d'autres personnes marginalisées qui auraient pu être ignorées.

Concern Worldwide informe les *mamans lumières* des transferts monétaires à venir, qui ces dernières informent ensuite les utilisateurs finaux et les accompagnent aux journées de distribution d'argent. En cas de problème avec les cartes SIM ou les cartes d'identité, elles aident les utilisateurs finaux en confirmant leur identité si nécessaire et en communiquant avec le personnel de Concern Worldwide et de Cassava Fintech Burundi. Elles aident également les utilisateurs finaux avec leur code confidentiel en cas d'oubli.

## Obstacles

**La formation à l'argent mobile est entravée par des difficultés constantes** : bien qu'il ne s'agisse pas d'une responsabilité officielle des *mamans lumières*, elles sont nombreuses à faire état des difficultés rencontrées dans la formation des utilisateurs finaux à l'utilisation des téléphones portables et des services d'argent mobile. Ces difficultés sont souvent

dues à des cartes SIM endommagées ou perdues, à des problèmes d'oubli ou de protection des codes confidentiels (généralement notés sur la carte SIM), à une couverture de réseau limitée et au fait que les utilisateurs finaux ne possèdent pas de téléphone portable.

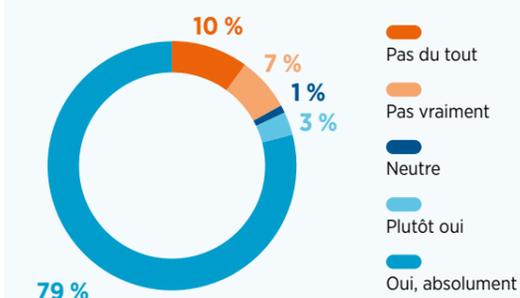
## Opportunités et recommandations

Par rapport aux utilisateurs finaux des transferts monétaires, les *mamans lumières* ont tendance à mieux connaître l'argent mobile et considèrent qu'elles jouent un rôle informel, mais néanmoins actif, pour leur apprendre à s'en servir. Dans le cadre du programme, cette opportunité de formation mériterait d'être davantage formalisée, en complément du rôle joué par les agents de l'argent mobile. En effet, les personnes interrogées indiquent qu'elles connaissent bien les *mamans lumières* et qu'elles leur font confiance (voir figure 12).

Il est intéressant de noter que les personnes qui sont déjà utilisatrices de la téléphonie mobile ont tendance à faire un peu moins confiance aux *mamans lumières*. Cela pourrait s'expliquer par le fait qu'elles sont moins tributaires de ces dernières pour accéder aux services, mais il serait néanmoins utile d'examiner de façon plus approfondie les raisons de cet écart.

Figure 12

**Faites-vous confiance aux mamans lumières de votre région pour servir au mieux vos intérêts ?**  
(moyenne : 4,4 ; n=432)



## Agents de l'argent mobile

Les agents sont les principaux représentants des prestataires de services d'argent mobile au sein des communautés. Ils offrent un large éventail de services aux utilisateurs, comprenant l'envoi et la réception d'argent en leur nom, ainsi que les retraits d'espèces. Ce sont des entrepreneurs indépendants qui perçoivent une commission du prestataire de services d'argent mobile pour leur travail : en l'occurrence, Cassava Fintech Burundi (EcoCash). Les

agents EcoCash du Burundi doivent avoir un capital d'environ 100 000 BIF (53 USD) pour démarrer leur activité. Ils reçoivent ensuite une formation (sur le respect d'un code de déontologie, par exemple). Les agents qui possèdent au moins trois points de vente qui répondent aux seuils requis d'investissement et d'opérations, et qui ont leur propre identifiant fiscal et un capital supplémentaire, peuvent postuler pour devenir des super agents.

### Rôle dans le programme de transferts monétaires

Pour les utilisateurs finaux des transferts monétaires, les agents sont leur moyen d'accès à l'argent mobile. Sachant que la plupart des utilisateurs finaux ne possèdent pas de téléphone et ne savent pas comment s'en servir de façon indépendante, ce sont les agents qui ouvrent leurs comptes et se chargent de procéder aux retraits d'argent. Leur première interaction avec les utilisateurs a lieu pendant la phase d'inscription, lorsqu'ils leur distribuent les cartes SIM, ouvrent leur compte EcoCash et leur remettent les codes confidentiels.

Leur autre interaction majeure avec les utilisateurs finaux se produit les jours de décaissement, lorsqu'ils travaillent avec le personnel de Concern Worldwide et les *mamans lumières* pour faciliter les retraits d'espèces et distribuer l'argent des transferts. Il arrive que les agents expliquent le processus aux utilisateurs finaux en même temps qu'ils s'en occupent, mais les journées de décaissement sont

souvent trop chargées pour qu'ils aient le temps de le faire avec chaque utilisateur final.

Selon les agents interrogés, il arrive que les utilisateurs finaux ne retirent pas la totalité du montant de leur versement et laissent un solde sur leur compte d'argent mobile. Certains préfèrent retirer l'argent eux mêmes auprès d'agents de leur communauté locale pour éviter d'avoir à se déplacer jusqu'aux points de distribution d'argent. 80 % des personnes interrogées déclarent avoir mis une heure ou plus pour se rendre à ces points de distribution. Même si 12 % des personnes interrogées indiquent qu'elles préféreraient se rendre par elles-mêmes chez un agent (figure 13), l'enquête quantitative montre que 99 % des personnes interrogées ont fait des retraits à l'occasion des journées de distribution officielles organisées par Concern Worldwide, ce qui ne laisse que 1 % de personnes qui font leur retrait auprès des agents EcoCash de leur communauté.

En effet, lorsque les utilisateurs finaux sont inscrits au programme de transferts monétaires de Concern Worldwide, il leur est conseillé de retirer leurs versements uniquement dans les points de distribution officiels, et non auprès des agents de l'argent mobile de leur communauté. Par conséquent, bien que les personnes interrogées semblent manifester une nette préférence pour les points de distribution officiels (figure 14), cette conclusion est faussée par leur manque de connaissance de l'argent mobile : 3 % seulement des personnes interrogées déclarent s'être déjà rendues chez des agents locaux.

Chaque point de distribution d'argent liquide nécessite généralement un minimum de trois agents mobiles pour servir plus d'une centaine de

utilisateurs finaux par site. Les agents reçoivent la même commission que pour leurs opérations habituelles. Ils ont la responsabilité d'assurer leur propre liquidité au moyen de leurs encaisses d'espèces et de monnaie électronique. Concern Worldwide informe Cassava Fintech Burundi à l'avance du nombre de utilisateurs finaux de transferts monétaires qui doivent se présenter à chaque point de distribution pour que les agents puissent apporter des sommes d'argent liquide suffisantes. Les agents ont également une assistance importante à fournir pour résoudre les problèmes liés aux cartes SIM, modifier les codes confidentiels des utilisateurs finaux en cas d'oubli et remplacer les cartes SIM si nécessaire, en concertation avec Concern Worldwide et Cassava Fintech Burundi.

### Obstacles

**Les agents de l'argent mobile se heurtent à des problèmes de liquidité :** pour les agents, la liquidité représente un obstacle dans le processus de décaissement des transferts. Ils se rendent en général dans les boutiques EcoCash ou les agences de banques locales et se dépannent entre eux pour équilibrer leurs besoins d'espèces et de monnaie électronique. Il peut toutefois y avoir des problèmes lorsque les banques n'ont pas suffisamment de liquidités avant une distribution d'argent.

**La sécurité est une véritable préoccupation pour les agents les jours de distribution :** ces jours-là, ils transportent des sommes beaucoup plus importantes vers les points de distribution, ce qui pose un risque de sécurité. Il y a un risque de vol, ainsi que des problèmes liés aux conditions météorologiques et aux accidents. En outre, certaines régions ont une couverture de réseau limitée ou un réseau peu fiable, ce qui complique le fonctionnement du service, comme à Busoni par exemple.

### Opportunités et recommandations

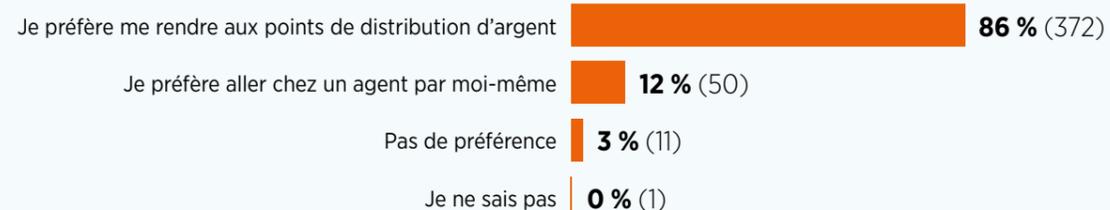
À mesure que les projets humanitaires et de développement développent leur utilisation des transferts monétaires mobiles, les agents aimeraient devenir le point de distribution par défaut au sein des communautés. Ils n'auraient plus à se procurer les liquidités nécessaires pour verser les fonds à l'ensemble des utilisateurs finaux en un seul jour et à assumer le risque de sécurité posé par le transport de sommes importantes d'argent liquide vers les points de distribution. En retour, les utilisateurs finaux pourraient retirer l'argent dont ils ont besoin quand ils le souhaitent auprès des agents de leur communauté, sans avoir à se rendre à des points de distribution éloignés à des dates précises.

D'après les agents interrogés, la distribution de téléphones portables dans le cadre des programmes de transferts monétaires permettrait aux utilisateurs finaux d'utiliser d'autres services d'argent mobile, tels que l'épargne par exemple, et contribuerait à instaurer une confiance accrue à l'égard des agents de l'argent mobile. Même si les utilisateurs finaux étaient encore obligés de retirer leur argent à des points de distribution officiels, les agents considèrent que la distribution de téléphones portables permettrait d'accélérer considérablement le processus de distribution.

Figure 13

**Préférez-vous recevoir l'argent en vous rendant à des points/jours de distribution d'espèces organisés par Concern, ou en vous rendant chez un agent quand vous le souhaitez ?**

(n=434)





## Thème 3

# Quelle est l'expérience de bout en bout des utilisateurs du programme de transferts monétaires ?

### Les « personas » permettent d'avoir un point de vue à la première personne

Les personas sont des personnages fictifs qui décrivent ou représentent le profil-type de plusieurs utilisateurs. Elles constituent un outil utile pour les parties prenantes, qui leur permet de mieux comprendre en quoi et pourquoi les expériences utilisateurs diffèrent afin de mieux répondre aux besoins des personnes qu'elles servent. Elles permettent de réfléchir aux possibilités d'amélioration des programmes et à l'incidence de ces améliorations sur les différentes catégories de utilisateurs finaux. Chaque persona est imaginée à partir d'expériences et de comportements communs rencontrés dans les différents entretiens qualitatifs individuels sur le parcours des utilisateurs.

Les personas suivantes ont été définies à partir de multiples entretiens avec les utilisateurs finaux des transferts monétaires de Concern Worldwide et représentent des archétypes de utilisateurs finaux individuels qui présentent des caractéristiques communes. Chaque profil de persona est accompagné d'un parcours utilisateur correspondant qui décrit visuellement leur expérience de bout en bout du programme de transferts monétaires mobiles de Concern Worldwide. Utilisant des citations directement tirées des entretiens qualitatifs,<sup>23</sup> ces parcours utilisateurs reflètent l'expérience d'hommes et de femmes d'âge et de niveau d'études différents. Ils approfondissent la perception des transferts monétaires mobiles au sein des ménages de différentes tailles et parmi des utilisateurs plus ou moins expérimentés de la téléphonie mobile, et font ressortir l'incidence des vulnérabilités, des caractéristiques démographiques et des points de contact sur les différents parcours d'utilisateur. Ils couvrent l'ensemble du programme de transferts monétaires de Concern Worldwide, tel qu'il est perçu par ceux qu'il s'efforce d'aider.

### Utilisation de la téléphonie mobile

0 1 2 3 4 5

- 0 n'a jamais utilisé un téléphone

---

- 1 a déjà utilisé un téléphone mais n'a pas accès au téléphone de quelqu'un d'autre

---

- 2 a déjà utilisé un téléphone et peut emprunter le téléphone de quelqu'un d'autre, mais a besoin d'aide pour s'en servir

---

- 3 emprunte régulièrement le téléphone de quelqu'un d'autre et a besoin d'aide pour s'en servir

---

- 4 possède un téléphone mais a besoin d'aide pour s'en servir

---

- 5 possède un téléphone et peut s'en servir de manière autonome

### Niveau d'alphabétisation

0 1 2 3 4 5

- 0 ne sait pas lire ou écrire

---

- 1 compétences limitées de lecture et d'écriture ; a participé à des programmes d'alphabétisation, avec l'Église par exemple

---

- 2 a été à l'école

---

- 3 a terminé le primaire

---

- 4 a suivi des classes du secondaire

---

- 5 a terminé ses études secondaires

<sup>23</sup> Les noms ont été modifiés.



## Persona Adja

Utilisation de la téléphonie mobile



Niveau d'alphabétisation



**Sexe :**

Féminin

**Age:**

39

**Domicile :**

Murama, Kirundo

**Taille du ménage :**

11 personnes au total, dont 9 enfants et son mari

**Selon ses propres mots :**

J'ai 39 ans et je suis originaire de Murama, dans la province de Kirundo. Je fais partie de la tribu des Batwa [une minorité ethnique]. Je n'ai pas été à l'école et je ne sais ni lire ni écrire. Je vis avec mon mari et 9 enfants - 3 de ces enfants sont des orphelins que nous avons recueillis. Mon mari a suivi une formation de l'Église catholique pour apprendre à lire et à écrire, il connaît donc quelques chiffres et sait aussi se servir d'un téléphone. Nous habitons dans une maison qui appartient à quelqu'un d'autre qui me la prête pour le moment.

Il n'y a personne dans la famille n'a de téléphone et je n'en ai jamais utilisé un. J'utilise la carte SIM que Concern m'a donnée pour obtenir de l'argent les jours de distribution, mais pas pour autre chose. J'ai peur sinon qu'on me la vole.

**Éducation et alphabétisation :**

N'a pas fait d'études et ne sait ni lire ni écrire.

**Accès/utilisation/possession d'un téléphone portable :**

N'a pas utilisé de téléphone auparavant et n'a pas accès à un téléphone.

**Utilisation/possession d'une carte SIM :**

Ne possède qu'une seule carte SIM, qui lui a été remise par Concern Worldwide. Cette carte SIM ne sert qu'à retirer l'argent des transferts.

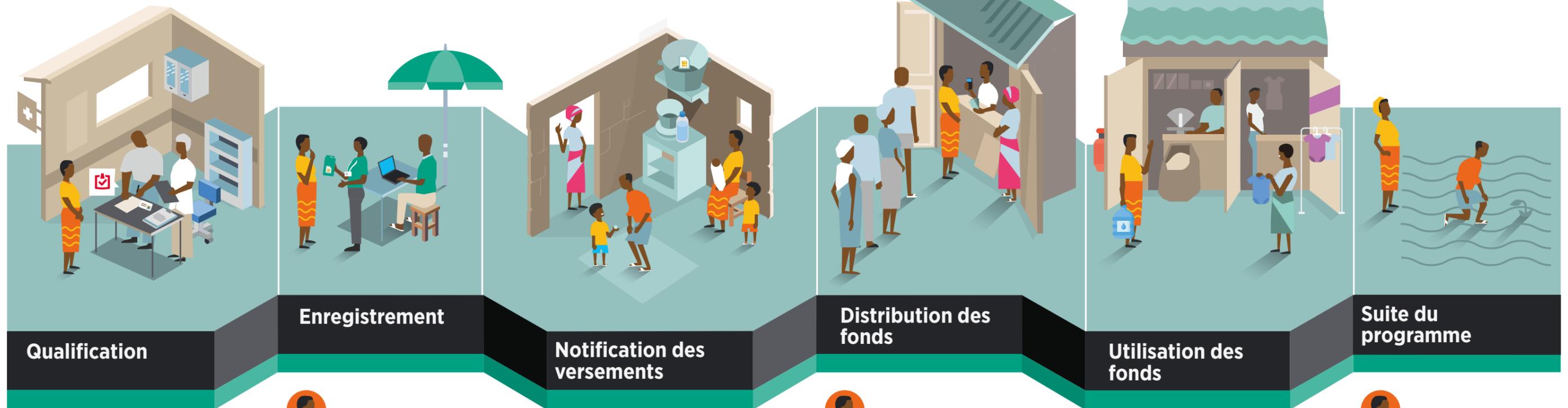
**Vulnérabilités et autres facteurs :**

Adja fait partie d'une minorité, ce qui a une incidence négative sur son accès à l'éducation et aux moyens de subsistance accessibles aux autres habitants de la province de Kirundo. Elle héberge actuellement des orphelins dans un abri précaire et a des enfants malnutris.

**Points de contact :**

*Mamans lumières*, personnel de Concern Worldwide, et chef de colline local. Adja ne connaît pas le personnel d'EcoCash.

## Le parcours d'Adja



« Mes deux plus jeunes enfants ont été soignés au centre de santé parce qu'ils étaient malnutris. **Nous avons appris que chaque parent dont l'enfant bénéficie d'une aide nutritionnelle recevrait une aide en espèces pour acheter à manger pour l'enfant.** Nous avons été inscrits au centre de santé, par une personne dont je ne connais pas le nom, et nos cartes d'identification ont été remises aux **mamans lumières**. »



La carte SIM m'a été donnée par d'autres personnes, mais je ne sais pas pour qui elles travaillaient. J'ai donné ma carte d'identité. Elles m'ont seulement dit que je recevrai l'aide en espèces au moyen de la carte SIM. **Elles n'arrêtaient pas de me dire : Faites attention à bien garder [la carte SIM], car si vous la perdez, vous aurez perdu votre aide en espèces.**

Ils nous ont dit que si nous n'avions pas de téléphone, il ne fallait pas mettre la carte SIM dans le téléphone de quelqu'un d'autre. **Comme nous n'avions pas de téléphone, nous ne savions pas grand-chose sur les cartes SIM.**

Les gens de **Concern** nous ont dit que chaque fois que les **mamans lumières** nous informaient d'une distribution, nous devions venir avec les cartes SIM et les agents vérifieraient si l'argent était là pour nous. »



J'ai collé la carte SIM dans ma carte d'identité, je les ai mises dans un sac en plastique, puis dans un pot que j'ai couvert. **Comme ils ne nous avaient pas donné de téléphone, je ne savais pas comment faire pour savoir si l'argent était arrivé.**

La **maman lumière** venait chez nous et me disait de vite venir avec la carte SIM pour qu'on puisse recevoir l'argent.

Quand le chef de la colline n'avait pas le temps de venir, il pouvait envoyer un de ses collaborateurs. Nous allons à l'office communal, qui n'est pas loin. J'y suis en deux minutes.



La **maman lumière** était avec moi. Ils nous ont appelés par colline et ont d'abord aidé ceux qui venaient de loin. Ils nous ont appelés en dernier. Ils ont dit que c'était difficile pour ceux qui viennent de loin de rentrer tard dans la soirée, les gens peuvent se perdre sur le chemin du retour. **Parfois, on s'est occupé de nous à 14 heures, alors que nous étions arrivées à 8 heures du matin.**

J'ai donné la carte SIM et ils m'ont donné l'argent. Ceux qui ont un téléphone sont assis devant l'argent, je ne sais pas d'où ils viennent. Je leur donne la carte SIM, ils la mettent dans leur téléphone, et je les vois appuyer sur des boutons et ils me donnent l'argent. Rien d'autre. Ils retirent la totalité de la somme pour moi.



Parfois, nous avons très faim et nous achetons à manger avant de rentrer chez nous. Il n'y a pas de problème chez nous pour dépenser l'argent, nous en discutons avec mon mari. Si nous décidons d'acheter des vêtements ou à manger, c'est ce que nous faisons. Pour ce qui est de la nourriture, nous préférons acheter une grande quantité à la fois plutôt que d'acheter des choses tous les jours.

**J'aime le fait de recevoir de l'argent en groupe, car les voisins risquent de ne pas être contents s'ils me voient faire des courses alors qu'ils n'ont rien à manger. De cette façon, tout le monde reçoit en même temps.** Si j'ai besoin d'aide, je vais voir la **maman lumière**. C'est elle qui nous aide à compter l'argent pour voir si c'est le bon montant, elle s'en occupe très bien sans garder une seule pièce de monnaie.

Quand les **mamans lumières** sont venues évaluer notre situation, j'avais cultivé sans avoir de récolte à cause du mauvais temps, alors elles m'ont réinscrite pour une autre cohorte.



**Webegan est une association qui nous permet de faire de l'épargne et des prêts de façon collective.**

**Concern** nous a donné une boîte pour garder l'argent, et nous économisons chacun 500 francs par semaine.

Pour nous, les grosses pertes sont liées à l'agriculture. Nous devons louer la terre et les propriétaires demandent trop cher. De plus, nous avons besoin d'argent pour acheter des semences. Ensuite, nous allons planter les semences, et s'il y a beaucoup de soleil ou trop de pluie, nous n'avons pas de récolte. Mais grâce à **Concern**, nous pouvons maintenant avoir des vêtements corrects et nous n'avons plus besoin de mendier dans la rue.



## Persona Divine

Utilisation de la téléphonie mobile



Niveau d'alphabétisation



### Sexe :

Féminin

### Age:

56

### Domicile :

Kigoma, Bugabira

### Taille du ménage :

6 personnes au total, dont son fils et la femme de ce dernier, ainsi que leurs 4 enfants

### Selon ses propres mots :

J'ai 56 ans et je suis originaire de Kigoma, dans la commune de Bugabira. Je vis avec mon fils, sa femme et leurs quatre enfants. Je n'ai pas été à l'école et je ne sais ni lire ni écrire. Nous n'avons pas de téléphone, mais il arrive qu'une voisine m'aide à passer des appels avec sur son téléphone. J'utilise la carte SIM du projet pour recevoir de l'argent les jours de distribution. J'ai un handicap physique qui me gêne pour marcher. L'an dernier, nous avons beaucoup souffert du manque d'eau et avons eu du mal à avoir des revenus. À cause des fortes pluies que nous avons eues récemment, mon toit s'est écroulé et beaucoup de mes affaires ont été abîmées, dont la carte SIM de Concern.

**Éducation et alphabétisation :** N'a pas fait d'études et ne sait ni lire ni écrire.

**Accès/utilisation/possession d'un téléphone portable :** Ne possède pas de téléphone, mais peut utiliser celui de sa voisine chaque fois qu'elle en a besoin.

**Utilisation/possession d'une carte SIM :** Ne possède qu'une seule carte SIM, qui a été fournie par Concern Worldwide. Cette carte SIM ne sert qu'à retirer l'argent des transferts.

**Vulnérabilités et autres facteurs :** Divine a un handicap physique et doit faire de longs trajets pour se rendre aux points de distribution d'argent. Elle a été affectée par la pénurie d'eau et habite dans une construction précaire, ce qui a eu pour conséquence d'abîmer sa carte SIM.

**Points de contact :** Les *mamans lumières* et une cheffe de colline adjoint qui est une femme. Divine ne connaît pas le personnel de Cassava Fintech.

## Le parcours de Divine



Ils m'ont enregistrée au centre de santé, où je recevais des biscuits pour mon petit-fils. Quelques semaines plus tard, des **mamans lumières** sont venues me dire que je recevrai de l'argent. **Elles ont choisi des personnes qui étaient dans une situation difficile. Il y a eu une sécheresse, qui a causé beaucoup de faim parce que nous n'avons pas eu de récolte.**



**Elles nous ont dit de faire bien attention aux cartes SIM et que si on les abimait, on ne recevrait rien.**

Si on faisait attention aux cartes SIM, on recevrait une aide en espèces de **Concern** pour nous occuper de notre enfant malnutri. Elles nous ont dit de ne pas le dépenser en alcool, mais de l'utiliser pour les besoins de notre famille.

La **maman lumière** qui m'avait inscrite s'est mal conduite en gardant l'argent des utilisateurs finaux pour elle. Elle a perdu ses responsabilités et nous avons choisi de nouvelles **mamans lumières**. Nous avons voté pour trois nouvelles et nous n'avons plus eu de problèmes avec elles jusqu'à la fin du programme.



**Après avoir reçu les cartes SIM, nous n'avions plus qu'à rentrer chez nous et à attendre. Deux mois plus tard, une **maman lumière** est venue nous dire de prendre nos cartes SIM pour recevoir l'argent.**

À notre arrivée, quelqu'un de **Concern** a organisé une réunion pour nous dire que nous allions recevoir de l'argent au moyen des cartes SIM pour nous occuper de nos enfants.



**Je n'ai pas une maison solide et un jour, la carte SIM a été abîmée par la pluie.** Ils m'ont dit que je devais aller au bureau d'Econet à Kirundo pour en acheter une autre. Je suis **handicapée et je ne peux pas marcher, donc j'ai pris un vélo à l'aller et au retour qui m'a coûté 1 000 francs dans chaque sens.** Quand je suis arrivée, j'avais peur d'entrer dans le bureau. J'ai attendu dehors jusqu'à ce qu'un jeune homme me demande ce que je cherchais. **Les gens du bureau ont été très gentils.** On ne m'avait jamais donné de code confidentiel, alors j'ai dû en demander un dans le bureau. Ils ont pris ma carte SIM et ma carte d'identité, et je leur ai expliqué mon problème. Ils m'ont donné la nouvelle carte SIM et le code confidentiel et j'ai reçu l'argent le jour même.

Nous devions retirer l'argent au lieu de distribution. **J'ai tout retiré. On n'avait pas le temps d'apprendre quoi que ce soit.** Nous étions si nombreux, et les agents se dépêchaient pour finir avant la nuit. Il y a eu des retards, mais c'était de notre faute, parce que nous sommes arrivés dans le désordre.



J'ai d'abord acheté des vêtements et de la nourriture, puis j'ai acheté une poule. Elle a des poussins, et je vois que je suis capable d'aider l'enfant qui était mal nourri.

**Avec d'autres personnes qui ont reçu de l'aide, nous avons créé une association pour épargner et distribuer des prêts de façon collective.** La commune nous a donné une boîte dans laquelle nous mettons chacune 500 francs par semaine. Ils nous ont dit que cet argent était pour les enfants et que nous devrions créer une association d'épargne collective.



Il me faudrait un téléphone, mais je n'ai pas d'argent pour en acheter un. C'est difficile pour moi d'aller chercher à manger tous les jours. **Il faut du crédit téléphonique pour un téléphone et il faut payer pour le charger, je pense que je ne peux pas me permettre d'en acheter un.**

Je n'utiliserai pas l'argent mobile. **Les gens de Kirundo m'ont bien aidé, mais je ne connais pas ceux de ma région et je ne leur fais pas confiance.** Si je voulais obtenir de l'argent, je ne le ferais que par le biais des distributions de **Concern**. Je leur fais confiance.



## Persona Espérance

Utilisation de la téléphonie mobile



Niveau d'alphabétisation



**Sexe :**  
Féminin

**Age :**  
33

**Domicile :**  
Munazi, Busoni

**Taille du ménage :**  
6 personnes au total, dont 4 enfants

### Selon ses propres mots :

J'ai 33 ans et je viens de la colline de Munazi, dans la commune de Busoni. J'ai terminé l'école primaire et je sais lire et écrire en kirundi. Mon mari est mort il y a quelques mois et depuis, je suis la cheffe de famille. Je m'occupe de mes trois enfants et d'un orphelin. Je suis enceinte et j'aurai bientôt un bébé dont je devrai m'occuper.

Ma sœur aînée travaille à Bugabira. À la mort de mon mari, elle m'a donné un téléphone pour que nous puissions rester en contact, bien que je serai peut être obligée de le vendre si je ne peux pas acheter assez à manger pour moi et ma famille. Je me sers du téléphone pour passer des appels et envoyer des messages à ma sœur. J'utilise une carte SIM Lumitel qui était dans le téléphone quand elle me l'a donné. Parfois, je l'utilise pour écouter de la musique à la radio, ou je me sers de la calculatrice pour compter. Ma sœur m'envoie parfois de l'argent par LumiCash. La carte SIM de Concern, je la garde en sécurité pour les jours où nous recevons l'argent.

**Éducation et alphabétisation :** A terminé l'école primaire, sait lire et écrire.

**Accès/utilisation/possession d'un téléphone portable :** Possède un téléphone offert par sa sœur avec lequel elle peut passer des appels et envoyer des SMS.

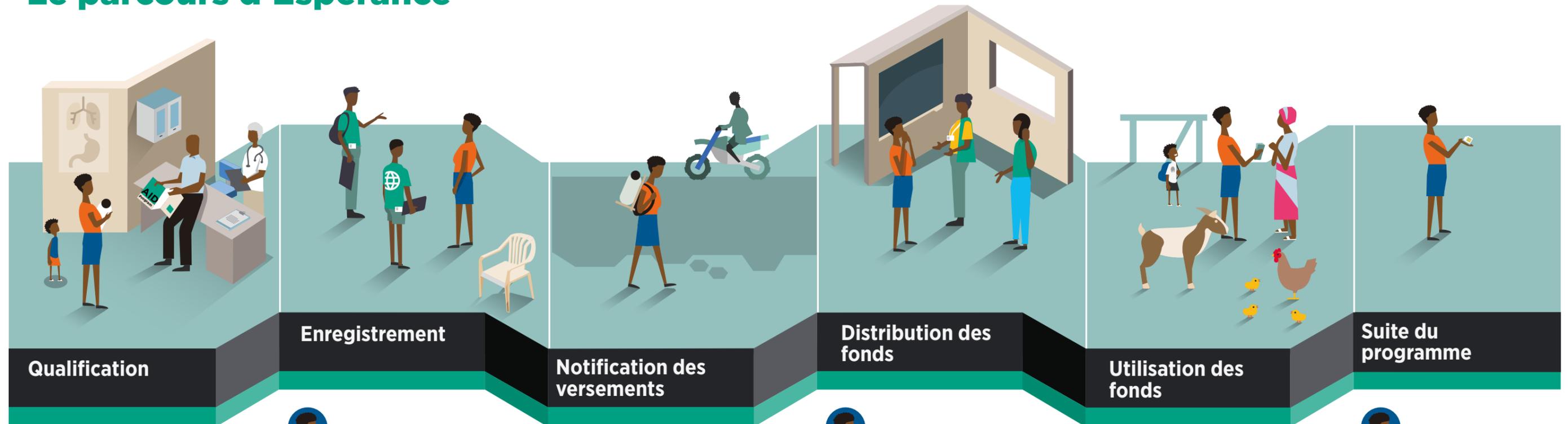
**Utilisation/possession d'une carte SIM :** En plus de la carte SIM Econet fournie par Concern Worldwide, Espérance possède une carte SIM de Lumitel. La carte SIM d'Econet ne lui sert qu'à retirer l'argent des transferts.

### Vulnérabilités et autres facteurs :

Espérance est un parent isolé. Elle a des enfants orphelins à charge et souffre de la pénurie d'eau.

**Points de contact :** *Mamans lumières*, personnel du centre de santé, personnel de Concern Worldwide et agents de l'argent mobile.

## Le parcours d'Espérance



Il y avait la sécheresse et je m'occupais d'un enfant qui souffrait de malnutrition quand sa mère est morte. J'étais à l'hôpital avec lui et nous avons été sélectionnés par les administrateurs de l'hôpital, qui ont fait des listes qu'ils ont transmises à Concern. Ils ont choisi les personnes dont la situation était pire que d'autres. Ils ont organisé une réunion et les *mamans lumières* nous ont demandé comment nous allions utiliser l'argent. Nous leur avons dit que nous allions faire des projets pour avoir plus de revenus, et puis nous avons dû ensuite fournir notre carte d'identité.



Le jour où ils nous ont inscrits, ils nous ont dit qu'ils allaient nous donner des cartes SIM qui nous serviraient à obtenir l'argent et que nous devons faire attention à ne pas les perdre. Il a fallu un mois pour avoir la carte SIM. Ils nous ont appelés par l'intermédiaire des *mamans lumières*. Les gens de Concern nous ont pris en photo et nous ont donné les cartes SIM. Ils nous ont donné le code confidentiel et nous ont dit de ne jamais mettre la carte SIM dans un téléphone, parce l'argent risquait de disparaître. Nous l'avons gardée en sécurité comme on nous l'avait conseillé.



Il a fallu environ 5 mois pour avoir l'argent, ce qui est vraiment long. Les *mamans lumières* sont venues chez nous pour nous dire d'aller chercher l'argent le lendemain. Les *mamans lumières* et Concern nous ont dit que si on avait un téléphone, on serait averti par SMS quand l'argent serait sur le téléphone. Mais comme je ne connais pas bien tout ça, j'avais peur d'utiliser la carte SIM. J'avais peur de faire quelque chose de travers. Nous étions censés aller au bureau communal, mais j'étais enceinte et je ne pouvais pas faire de longues distances à pied, donc j'ai dépensé beaucoup d'argent pour payer le transport, 6 000 francs pour faire l'aller-retour. Parfois, on rentrait tard le soir et on avait peur parce qu'il commençait à faire nuit - quelqu'un aurait pu nous voler l'argent.



Lors de la distribution, les *mamans lumières* nous ont fait faire la queue et nous ont appelées une par une, en utilisant les listes qu'elles avaient. Je n'ai pas gardé d'argent sur le compte, ce n'était pas possible car les agents retiraient tout l'argent pour nous et nous donnaient les espèces. C'étaient des employés d'Econet Leo, c'était écrit sur leur t-shirt. Nous leur avons donné notre carte SIM et ils ont rentré le code confidentiel dans le téléphone pour accéder à l'argent. En cas de problème, je vais voir une *maman lumière* qui peut parler à ma place.



Les *mamans lumières* nous ont conseillé de ne pas gaspiller l'argent en alcool. Elles nous ont dit que l'argent nous était donné pour améliorer la vie de nos enfants. J'ai acheté des vêtements pour les enfants, de la nourriture et des livres scolaires. La clinique nous a dit d'acheter des légumes et des œufs pour que les enfants malnutris aillent mieux. J'avais l'intention d'acheter une chèvre, mais les versements se sont arrêtés. Dans mon groupe d'épargne, nous épargnons 200 à 500 francs par mois. Ce que vous récupérez dépend de ce que vous avez économisé.



Je n'ai pas utilisé la carte SIM depuis la fin du programme parce que les *mamans lumières* nous ont dit de les garder en sécurité. La mienne est toujours en sécurité, même maintenant. De temps en temps, ma sœur m'envoie de l'argent via LumiCash, et je le reçois par l'intermédiaire de l'agent de chez nous. Ma sœur m'envoie 5 000 francs et il prend 1 000 francs. Il ne m'a pas expliqué pourquoi, mais je comprends qu'il est un homme d'affaires. Je lui fais confiance pour me donner l'argent. J'aimerais avoir un meilleur téléphone, pour pouvoir prendre des photos et les montrer aux autres. Il y a beaucoup de choses que j'aimerais apprendre à faire avec mon téléphone.



## Persona Claudine

Utilisation de la téléphonie mobile



Niveau d'alphabétisation



**Sexe :**  
Féminin

**Age :**  
22

**Domicile :**  
Runyonza, Kirundo

**Taille du ménage :**  
6 personnes au total, comprenant sa mère, une sœur plus jeune et 2 enfants

### Selon ses propres mots :

Je m'appelle Claudine, j'ai 22 ans et j'habite à Runyonza, dans la commune de Kirundo. Je me suis mariée et quelque temps après, mon mari m'a quittée. Maintenant, j'emprunte une maison et je vis avec ma mère, ma petite sœur et mes deux enfants. Mon aîné a trois ans, le second n'a que huit mois. Ma mère est très âgée, et c'est moi qui m'occupe d'elle. L'année dernière, il y a eu une sécheresse dans notre région et les récoltes ont été mauvaises. Je suis allée à l'école jusqu'en quatrième année. Quand je devais rentrer en 5e année, ma sœur aînée est morte et j'ai dû abandonner l'école pour aider mes parents à la maison. J'arrive à lire et écrire en kirundi, mais j'ai du mal.

Ma mère a un téléphone que mon frère lui a envoyé de Bujumbura où il travaille. Je m'en sers parfois quand il y a des gens qui ont besoin de me parler ou si je veux demander du travail à quelqu'un qui a des terres à cultiver.

**Éducation et alphabétisation :** N'a pas terminé le primaire, sait lire et écrire.

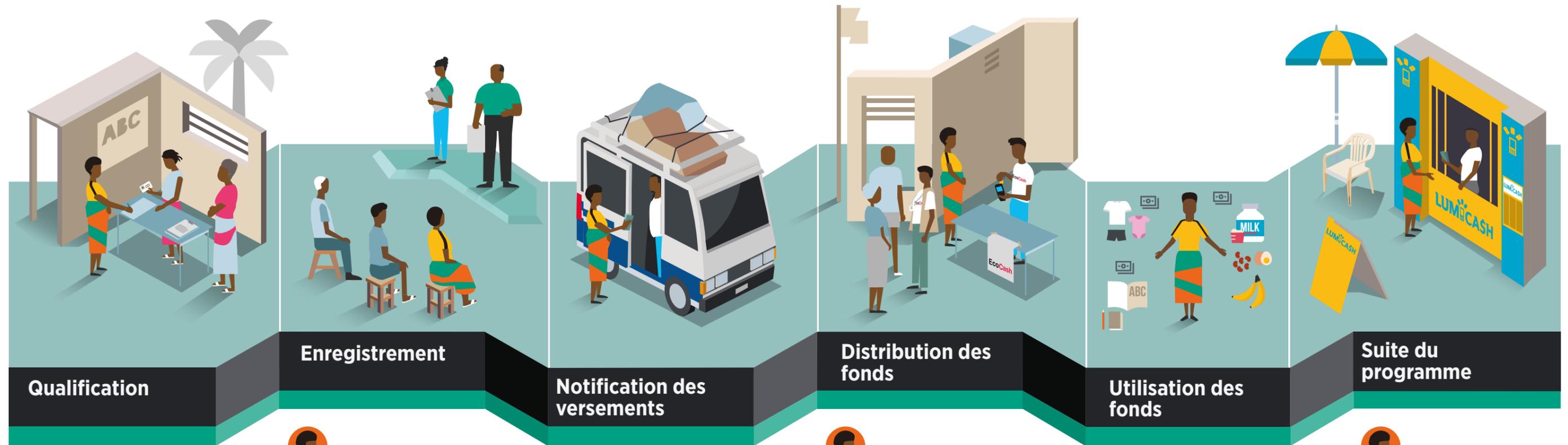
**Accès/utilisation/possession d'un téléphone portable :** Ne possède pas de téléphone, mais peut accéder à un appareil au sein du foyer. Sait se servir d'un téléphone pour des activités de base comme passer des appels ou envoyer des SMS.

**Utilisation/possession d'une carte SIM :** Ne possède que la carte SIM remise par Concern Worldwide et l'utilise uniquement pour retirer l'argent des transferts.

**Vulnérabilités et autres facteurs :** Claudine est jeune et cheffe de famille. Ses enfants souffrent de malnutrition et elle a été affectée par la sécheresse. Le point de distribution d'argent est loin de chez elle.

**Points de contact :** *Mamans lumières*, agent Econet de Kirundo et personnel de Concern Worldwide.

## Le parcours de Claudine



J'avais des amies qui avaient reçu de l'argent de **Concern**, mais je ne savais pas comment y avoir accès. **Je suis allée au centre de santé avec mes enfants qui souffraient de malnutrition.** Avec les 1 000 francs que je gagnais par jour, je n'arrivais pas à acheter des aliments nourrissants pour des enfants malnutris. J'ai été sélectionnée pour recevoir une aide monétaire ; ils ont utilisé les listes du centre de santé.



Un mois plus tard, le personnel de **Concern** a envoyé les **mamans lumières** pour nous dire que nous allions recevoir de l'aide. Il y avait deux personnes de **Concern** et une d'**EcoCash**, c'est lui qui nous a inscrits et qui nous a donné les cartes SIM. **Ils nous ont dit que si nous donnions nos cartes SIM à quelqu'un d'autre, cette personne pourrait nous tromper et nous voler l'argent.** J'ai mis la carte SIM dans un papier et je l'ai mise dans ma carte d'identité. Ils nous ont dit que comme **Concern** ne nous aiderait que pendant 6 mois, nous devrions acheter des animaux pour l'élevage et démarrer des activités pour subvenir à nos besoins à la fin du projet.



Le chef de colline ou les **mamans lumières** nous prévenaient la veille. **Nous allons en groupe à pied. Avec le bébé sur le dos, cela prenait deux heures et demie.** J'étais très fatiguée et je me demandais si je pouvais prendre une mobylette, mais je savais que cela me coûterait beaucoup d'argent et m'empêcherait de réaliser mes projets. Je n'avais pas le choix, il fallait que je marche. Parfois, un ami m'emmenait en vélo ou une voisine me gardait le bébé.



Le personnel de **Concern** nous a informé que l'argent était pour s'occuper de nos **enfants malnutris**. Si l'enfant de quelqu'un ne montrait pas de signes d'amélioration, on lui demanderait ce qu'elle faisait avec l'argent. Ensuite, les agents nous ont appelé par notre nom et nous ont demandé notre carte SIM et notre carte d'identité. Ils mettaient la carte SIM dans leur téléphone et le mettaient à leur oreille pour vérifier si l'argent était sur le compte. La première fois, ils m'ont dit **qu'il n'y avait pas d'argent sur ma carte SIM et je l'ai dit à la maman lumière.** Elle en a informé **Concern**, qui m'a apporté une nouvelle carte SIM et m'a dit que je recevrai de l'argent le mois suivant. **Le versement que j'ai raté m'a été envoyé six mois plus tard. Sinon, la distribution s'est bien passée, mais elle s'est terminée tard,** il était presque 18 heures. Il a fallu que je prenne un vélo pour rentrer chez moi.



Le premier mois, j'ai acheté des vêtements et de la nourriture. Ils nous ont dit : « Même si vous êtes confrontés à beaucoup de pauvreté, comportez-vous comme quelqu'un qui reçoit vraiment une aide financière ». Je n'ai pas pensé à acheter un téléphone parce que c'est un luxe. Ce serait comme oublier l'enfant malnutri. **Je fais partie d'une association d'épargne,** dans laquelle cinq personnes versent 10 000 francs et vous ajoutez vos 30 000 francs, ce qui vous donne 80 000. J'ai acheté une chèvre et d'autres choses, comme des livres pour mes enfants et des uniformes scolaires. J'ai vu que je pouvais vraiment aider mes enfants qui étaient malnutris. Je fais la liste de ceux qui ont épargné, je compte la somme économisée et je la donne à la **maman lumière** pour qu'elle la garde pour l'association.



**J'ai toujours la carte SIM de Concern. Ils nous ont dit de les garder, donc c'est ce que j'ai fait, mais pour moi, elle appartient à Concern.** Je ne vais pas la jeter, parce que quelqu'un pourrait revenir et si je ne l'ai pas, je pourrais **rater une occasion.** J'aimerais recevoir l'aide sur mon propre téléphone, retirer le montant dont j'ai besoin et garder le reste sur le téléphone. Le principal problème, c'est que je n'ai pas de téléphone. Si je reçois un téléphone, je pense que j'achèterais ma propre carte SIM.



## Persona Fabrice

Utilisation de la téléphonie mobile



Niveau d'alphabétisation



### Sexe :

Masculin

### Age :

44

### Domicile :

Gisenyi, Busoni

### Taille du ménage :

8 personnes au total, dont sa femme, son neveu et 5 enfants

### Selon ses propres mots :

Je m'appelle Fabrice. J'ai 44 ans et je viens de la colline de Gisenyi, dans la commune de Busoni. Je vis avec ma femme et nos cinq enfants, plus mon neveu. J'ai terminé l'école primaire et je sais lire et écrire. Je possède un téléphone qui permet d'accéder à l'Internet, même si je ne m'en sers pas. J'ai une carte SIM Lumitel dans mon téléphone personnel et je garde la carte SIM de Concern pour les encaissements.

J'ai pu acheter ce téléphone avec la récolte. Cela fait deux mois que je l'ai. J'en avais un autre auparavant, dont je me suis servi pendant presque cinq mois. Je l'avais acheté dans les mêmes circonstances, mais il est tombé dans l'eau. La plupart du temps, je m'en sers pour téléphoner à des gens. J'ai utilisé Econet et Lumitel, mais maintenant j'utilise Lumitel parce qu'ils ont un bon signal ici. La plupart du temps, c'est moi qui a le téléphone. Nous n'avons pas assez d'argent pour en acheter un autre. Mais si nécessaire, ma femme peut s'en servir.

**Éducation et alphabétisation :** A terminé l'école primaire, sait lire et écrire.

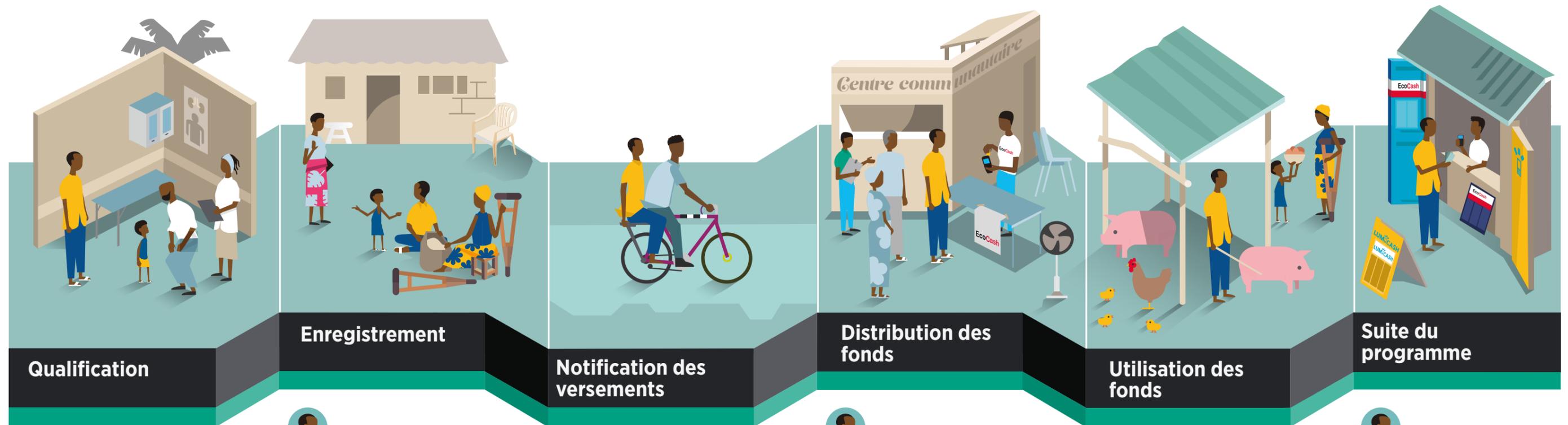
**Accès/utilisation/possession d'un téléphone portable :** Possède un téléphone portable et sait s'en servir.

**Utilisation/possession d'une carte SIM :** Possède une carte SIM Econet fournie par Concern Worldwide et une carte SIM Lumitel. La carte SIM d'Econet sert uniquement pour retirer l'argent des transferts.

**Vulnérabilités et autres facteurs :** La femme de Fabrice est la personne inscrite pour les transferts, mais comme elle est en situation de handicap, il encaisse l'argent pour elle.

**Points de contact :** agents Econet, personnel de Concern Worldwide et chef de colline local.

## Le parcours de Fabrice



**Nous avons des difficultés depuis la sécheresse de l'an dernier et l'un de mes enfants a de graves problèmes de santé.** Les personnes qui travaillent à l'hôpital nous ont dit qu'elles chercheraient de l'aide pour lui parce qu'il est très malade. C'est comme ça que j'ai entendu parler de **Concern**. Il y a d'autres personnes qui ont été inscrites à la colline par les **mamans lumières** qui surveillent la santé des enfants. **C'est ma femme qui est inscrite pour recevoir l'argent, mais elle est handicapée et ne peut pas se rendre aux jours de distribution, donc c'est moi qui y vais.**



Il s'est passé trois mois avant que les gens de **Concern** ne disent aux **mamans lumières** que nous étions dans le programme, et ce sont elles qui nous l'ont dit. Elles nous ont dit d'aller à la commune où le personnel de **Concern** nous a donné des cartes SIM. **J'ai choisi le code confidentiel de la carte SIM pour qu'il soit facile à retenir. On nous a dit de garder la carte en sécurité pour éviter qu'elle ne s'abîme ou que d'autres personnes ne découvrent le code confidentiel.**

J'ai donc continué à utiliser mon ancienne carte SIM dans le téléphone et j'ai caché la carte SIM du projet.



Les **mamans lumières** nous préviennent quand il y a une distribution d'argent le lendemain. **Je mets alors la carte SIM du projet dans mon téléphone et je reçois une notification qui dit que j'ai reçu l'argent.**

Ma femme ne peut pas faire de longs trajets, donc j'y vais à sa place. Si nous sommes nombreux à recevoir de l'argent le même jour, nous prenons des vélos-taxis en groupe.



Les gens de **Concern** rassemblent tout le monde pour nous donner des conseils sur la manière d'utiliser l'argent. Ensuite, les gens d'**Econet** retirent l'argent pour nous. Il y a 4 ou 5 agents. Ce sont eux qui savent comment récupérer l'argent.

**Quand vous avez votre propre téléphone, il fait toute l'opération sur votre téléphone.** Ensuite, il me rend ma carte d'identité, le téléphone et les 31 500 francs. **Je ne peux pas vérifier ce qu'il fait** parce que nous sommes en face l'un de l'autre et qu'il serait impoli de se pencher pour regarder.

Nous n'avons pas peur mais quand la nuit tombe, comme **nous habitons loin**, nous rentrons en mobylette. Pour réduire le coût, on prend des mobylettes à deux.



Si je commence à acheter des aliments et d'autres choses, je n'arriverais à rien. J'ai donc confié le premier versement mensuel à quelqu'un pour qu'il me le garde et **quand j'ai reçu le deuxième versement mensuel, j'ai rassemblé l'argent pour acheter un cochon.** Maintenant, j'éleve notre cochon avec un deuxième cochon qui appartient à quelqu'un d'autre. J'ai acheté des poules pour avoir des œufs pour mon enfant malnutri et j'utilise le reste pour acheter à manger pour la famille. Dans ma communauté, nous rassemblons chaque semaine 500 francs dans un groupe d'épargne, ce qui peut également nous aider.



Mon cousin est à l'université de Bujumbura. Mon oncle me donne de l'argent pour que je lui envoie. J'utilise Lumicash pour lui envoyer par le biais d'un agent. Mon cousin nous envoie aussi de l'argent de cette façon.

**Je sais me servir d'un téléphone mais j'avais peur d'utiliser la carte SIM du projet de peur de faire quelque chose de travers.**

Il y a quelqu'un qui n'a pas reçu d'argent parce qu'il avait modifié quelque chose sur la carte SIM. **Je ne voulais pas prendre le risque de perdre l'argent** pour ma famille. Mais si je peux le faire, je prévois d'utiliser **EcoCash** pour appeler mes amis si cela n'abîme pas la carte SIM.



## Facteurs et caractéristiques qui influencent l'expérience des utilisateurs

Bien qu'elles soient influencées par des caractéristiques et des facteurs différents, les expériences décrites dans les 18 entretiens de parcours d'utilisateurs ne sont pas extrêmement différentes. Sur la base des entretiens avec des informateurs clés et des discussions qui ont eu lieu lors de l'atelier de lancement, il avait été supposé que certaines vulnérabilités et caractéristiques démographiques influenceraient l'expérience des personnes qui avaient reçu des transferts monétaires mobiles émanant de la part de Concern Worldwide. Ces vulnérabilités comprenaient le sexe, l'âge, le type de ménage (dirigé par une femme ou par un homme), le lieu de domicile, la présence d'une personne atteinte de handicap dans le foyer, le niveau d'alphabétisation et d'éducation, le niveau de revenu, la prise en charge éventuelle d'orphelins et l'appartenance à des groupes ethniques marginalisés. Bien que les personnes interrogées aient été sélectionnées sur la base de ces vulnérabilités et caractéristiques démographiques, leur expérience générale des transferts monétaires mobiles s'est toutefois révélée relativement similaire dans le cadre des entretiens.

Le programme de transferts monétaires mobiles de Concern Worldwide cible généralement un sous-groupe très spécifique de personnes vulnérables dans la province de Kirundo au Burundi. Sur la base de ces critères de ciblage, les utilisateurs finaux du programme sont presque exclusivement des femmes issues de ménages extrêmement pauvres qui s'occupent d'un enfant malnutri et sont souvent largement tributaires de revenus irréguliers provenant d'emplois précaires.

**La relative similitude des expériences liées laisse à penser qu'il pourrait y avoir d'autres facteurs ou vulnérabilités à l'œuvre, plus généraux, qui influent sur l'expérience des utilisateurs finaux.**

En premier lieu, la plupart des personnes interrogées (77 %) n'avait jamais utilisé de téléphone portable auparavant. Deuxièmement, leur accès aux téléphones portables est limité. Près de la moitié

d'entre elles (46 %) n'avaient pas accès à un téléphone à l'intérieur ou à l'extérieur de leur foyer. De plus, même lorsqu'elles avaient accès à un téléphone portable, la majorité d'entre elles (63 %) ne s'en était en fait jamais servi. Troisièmement, très peu d'entre elles (5 %) avaient déjà utilisé l'argent mobile et la plupart (94 %) ont déclaré que leur compte d'argent mobile ne leur avait pas été expliqué. Enfin, les niveaux d'études sont peu élevés.

Lorsqu'il existe des différences entre les personnes interrogées, elles sont corrélées aux caractéristiques démographiques mentionnées plus haut. **Le fait de posséder un téléphone portable, la connaissance de l'utilisation d'un téléphone portable ou de l'argent mobile et le niveau d'études sont autant de caractéristiques qui expliquent les différents schémas de réponse à certaines questions de l'enquête quantitative. Sachant toutefois que les utilisateurs finaux des paiements mobiles de Concern Worldwide ne sont pas très différents sur la base de ces caractéristiques démographiques, la plupart des expériences restent assez similaires.**

Les différentes catégories de personnes interrogées font toutes état d'un manque de culture numérique, ce qui empêche d'isoler l'effet des autres vulnérabilités identifiées lors des entretiens avec les informateurs clés et de l'atelier de lancement. Même lorsque des vulnérabilités sont présentes (par exemple, orphelins à charge ou existence d'un handicap physique), les personnes interrogées décrivent des expériences similaires.

Il avait été supposé au départ qu'il y aurait davantage de différences dans leurs expériences en fonction des différentes vulnérabilités, mais en réalité, une caractéristique en particulier, à savoir la culture numérique, joue un rôle déterminant dans l'expérience des utilisateurs. Cela ne veut pas dire que les autres caractéristiques et vulnérabilités ne jouent aucun rôle, comme expliqué dans la section suivante, mais celui-ci s'est révélé moins important que prévu.

# Quels facteurs permettent d'améliorer l'expérience des utilisateurs ?

Ce chapitre présente les **facteurs communs qui améliorent ou contrarient l'expérience des utilisateurs**, en s'appuyant sur des citations directement tirées des entretiens qualitatifs ainsi que sur les personas et leur parcours utilisateur.

Il est important de noter que les personnes interrogées ont rarement porté un jugement de valeur sur leur expérience, même lorsqu'elles y étaient encouragées. Ce chapitre est donc le résultat des analyses d'un atelier de co-création qui s'est déroulé en février 2020. Les participants à cet atelier, comprenant les équipes de Concern Worldwide de Bujumbura et Kirundo, et des représentants d'Econet, ont été invités à lire et à analyser les transcriptions abrégées des entretiens pour identifier les moments au cours desquels les personnes interrogées se heurtaient à des difficultés pendant leur parcours ou ceux qui, au contraire, facilitaient leur expérience. Les participants à l'atelier connaissaient le contexte, ce qui était indispensable pour mieux comprendre les décisions du programme et la manière dont elles influent sur l'expérience des utilisateurs finaux.

## L'expérience des utilisateurs est améliorée quand :

### Les utilisateurs ont une personne de confiance à leurs côtés

Sachant que les utilisateurs finaux des transferts ont généralement des compétences numériques limitées, il était important pour eux d'être aidés par des personnes auxquelles ils faisaient confiance. Dans leur grande majorité, les utilisateurs finaux manifestent une bonne connaissance et un niveau élevé de confiance à l'égard des *mamans lumières* : 79 % des personnes interrogées déclarent ainsi leur faire entièrement confiance. Il est manifeste que les gens font également confiance au personnel de Concern Worldwide.

• **Adja** : « Si j'ai besoin d'aide, je vais voir la *maman lumière*. C'est elle qui nous aide à compter l'argent pour voir si c'est le bon montant et elle s'en occupe très bien sans garder une seule pièce de monnaie. »

- **Divine** : « Je n'utiliserai pas l'argent mobile. Les gens de Kirundo m'ont bien aidé, mais je ne connais pas ceux [les agents mobiles] de ma région ou je ne leur fais pas confiance. Si je voulais obtenir de l'argent, je ne le ferais que par le biais des distributions de Concern. Je leur fais confiance. »
- **Claudine** : « Si jamais j'ai des problèmes, je me tournerais vers une *maman lumière* qui peut parler pour moi »

### L'assistance est fournie de manière transparente et accessible, et les problèmes sont réglés rapidement

Les personnes interrogées ont apprécié le fait que le processus de distribution d'espèces était transparent et que les éventuels problèmes étaient réglés rapidement. Elles sont nombreuses à souligner l'avantage de se rendre en groupe au point de distribution d'argent et de rentrer ensuite ensemble chez elles.

• **Adja** : « J'aime le fait de recevoir de l'argent en groupe, car les voisins pourraient ne pas être heureux de me voir faire des courses alors qu'ils n'ont rien à manger. De cette façon, tout le monde reçoit en même temps. »

• **Divine** : « La *maman lumière* qui m'avait inscrite s'est mal conduite en gardant l'argent des utilisateurs finaux pour elle. Elle a perdu ses responsabilités et nous avons choisi de nouvelles *mamans lumières*. Nous avons voté pour trois nouvelles et nous n'avons plus eu de problèmes avec elles jusqu'à la fin de l'aide. »

• **Divine** : « J'ai expliqué mon problème et ils [le personnel d'Econet] m'ont donné la nouvelle carte SIM et le code confidentiel. J'ai reçu l'argent le jour même. »

• **Adja** : « Nous allons à l'office communal, qui n'est pas loin. J'y suis en deux minutes. »

### L'aide monétaire s'inscrit dans le cadre d'un soutien financier à plus long terme

Lorsque le moment est venu de dépenser leur aide en espèces, les personnes interrogées sont nombreuses à mentionner l'importance des possibilités d'épargne financière - telles que la participation à des associations locales d'épargne ou la combinaison de plusieurs versements - pour atteindre des objectifs à plus long terme dans le but de mieux répondre aux besoins de leurs enfants.

• **Claudine** : « Je fais partie d'une association d'épargne, dans laquelle cinq personnes versent 10 000 francs et vous ajoutez vos 30 000 francs, ce qui vous donne 80 000. J'ai acheté une chèvre et d'autres choses, comme des livres pour mes enfants et des uniformes scolaires. J'ai vu que je pouvais vraiment aider mes enfants qui étaient malnutris. »

• **Fabrice** : « Si je commence à acheter des aliments et d'autres choses, je n'arriverais à rien. J'ai donc confié le premier versement mensuel à quelqu'un pour qu'il me le garde et quand j'ai reçu le deuxième versement mensuel, j'ai rassemblé l'argent pour acheter un cochon. »

# Qu'est-ce qui contrarie l'expérience des utilisateurs ?

## L'expérience des utilisateurs est contrariée quand :

### Les utilisateurs ne possèdent pas de téléphone portable

Lorsque les utilisateurs finaux n'ont pas la possibilité de posséder ou d'utiliser un téléphone portable, cette contrainte a une incidence directe sur leur parcours utilisateur. 9 % seulement des personnes interrogées possédaient un téléphone portable, ce qui se traduit par un certain nombre de difficultés.

• **Adja** : « J'ai collé la carte SIM [avec] ma carte d'identité, je les ai mises dans un sac en plastique, puis dans un pot que j'ai couvert. Comme ils ne

nous avaient pas donné de téléphone, je ne savais pas comment faire pour savoir si l'argent était là. »

- **Divine** : « Il me faudrait un téléphone, mais je n'ai pas d'argent pour en acheter un. »
- **Claudine** : « J'aimerais recevoir l'aide sur mon propre téléphone, retirer le montant dont j'ai besoin et garder le reste sur le téléphone. Le principal problème, c'est que je n'ai pas de téléphone. »

### Le processus n'est pas bien expliqué

Le manque d'expérience de la téléphonie mobile a été exacerbé par le fait que le programme d'aide n'avait pas prévu de ressources suffisantes pour former les utilisateurs finaux concernés à l'utilisation d'un téléphone portable ou d'un compte d'argent mobile. 6 % seulement des personnes interrogées déclarent avoir reçu une formation sur l'argent mobile.

• **Fabrice** : « Quand vous avez votre propre téléphone, [l'agent] fait toute l'opération sur votre téléphone. Ensuite, il me rend ma carte d'identité, le téléphone et les 31 500 francs. Je ne peux pas vérifier ce qu'il fait parce que nous sommes en face l'un de l'autre et qu'il serait impoli de se pencher pour regarder. »

• **Adja** : « Ils nous ont dit que si nous n'avions pas de téléphone, nous devons garder la carte SIM en sécurité et ne pas la mettre dans le téléphone de quelqu'un d'autre. Comme nous n'avions pas de téléphone, nous ne savions pas grand-chose sur les cartes SIM. Quand je suis rentrée chez moi, je n'ai rien fait avec la carte car on nous l'avait interdit. »

• **Divine** : « On n'avait pas le temps d'apprendre quoi que ce soit. Nous étions si nombreux, et les agents se dépêchaient pour finir avant la nuit. »

### Les utilisateurs doivent assumer des frais supplémentaires pour accéder à leur argent, en particulier les personnes à mobilité réduite

Presque tous les utilisateurs finaux retirent leur transfert monétaire mobile lors des journées de distribution officielle organisées par Concern Worldwide dans un endroit donné. Pour toutes les personas à l'exception d'Adja, ces points de distribution sont éloignés de leur domicile et 80 % des personnes interrogées mettent au moins une heure pour s'y rendre. La plupart d'entre elles se déplacent à pied, mais un tiers utilise des moyens de transport payants. Les personnes en situation de handicap (comme l'épouse de Fabrice) et les femmes enceintes (comme Espérance) doivent payer des

frais de transport ou solliciter d'autres personnes pour accéder à leur argent. Cependant, comme le note Espérance, des efforts ont été faits au cours du projet pour rapprocher les sites de distribution des utilisateurs finaux.

• **Claudine** : « Nous allions en groupe à pied. Avec le bébé sur le dos, cela prenait deux heures et demie. J'étais très fatiguée et je me demandais si je pouvais prendre une mobylette, mais je savais que cela me coûterait beaucoup d'argent et m'empêcherait de réaliser mes projets. »

• **Espérance** : « Nous étions censés aller au bureau communal, mais j'étais enceinte et je ne pouvais pas faire de longues distances à pied, donc j'ai dépensé beaucoup d'argent pour payer le transport, 6 000 francs pour faire l'aller-retour. Parfois, on rentrait tard le soir et on avait peur parce qu'il commençait à faire nuit - quelqu'un aurait pu nous voler l'argent. Maintenant, ils

viennent dans le village pour nous donner l'argent. »

• **Divine** : « Ils m'ont dit que je devais aller au bureau d'Econet à Kirundo pour en acheter une autre. Je suis handicapée et je ne peux pas marcher, donc j'ai pris un vélo qui m'a coûté 1 000 francs dans chaque sens. »

### Les utilisateurs ne sont pas encouragés à utiliser la carte SIM

Toutes les personas rapportent qu'on leur a dit de ne pas se servir de leur carte SIM pour autre chose que les transferts monétaires mobiles de Concern Worldwide, afin d'éviter que leur carte s'abîme ou se perde. Pour ceux qui n'ont pas de téléphone, cela signifie qu'ils doivent conserver la carte SIM en lieu sûr et s'abstenir de l'utiliser dans le téléphone portable de quelqu'un d'autre, car on leur a dit que cela pourrait compromettre leur accès à l'aide monétaire.

• **Fabrice** : « Je sais me servir d'un téléphone mais j'avais peur d'utiliser la carte SIM du projet de peur de faire quelque chose de travers. »

• **Espérance** : « Ils nous ont donné le code confidentiel et nous ont dit de ne jamais mettre la carte SIM dans un téléphone, parce l'argent risquait de disparaître. Nous l'avons gardée avec soin comme on nous l'avait conseillé. »

• **Claudine** : « J'ai toujours la carte SIM de Concern. Ils nous ont dit de les garder, donc c'est ce que j'ai fait, mais pour moi, elle appartient à Concern. »

### Les utilisateurs attendent longtemps entre le ciblage initial et la réception de l'aide monétaire

Les utilisateurs finaux ont attendu jusqu'à 5 mois entre le moment où ils ont été ciblés et celui où ils ont reçu l'aide en espèces, le temps que les procédures et les contrôles soient effectués. Une fois que la carte SIM des utilisateurs finaux était enregistrée et que leur compte d'argent mobile était ouvert, les transferts ont généralement été effectués en temps voulu, sauf dans les cas où les utilisateurs finaux avaient perdu ou endommagé leur carte SIM, ou en cas de problèmes avec le transfert mobile, comme expliqué par Claudine.

• **Espérance** : « Il a fallu environ 5 mois pour avoir l'argent, ce qui est vraiment long. »

• **Claudine** : « La première fois, ils m'ont dit qu'il n'y avait pas d'argent sur ma carte SIM et je l'ai dit à la maman lumière. Elle en a informé Concern, qui m'a apporté une nouvelle carte SIM et m'a dit que je recevrai de l'argent le mois suivant. Le versement que j'ai raté m'a été envoyé six mois plus tard. »

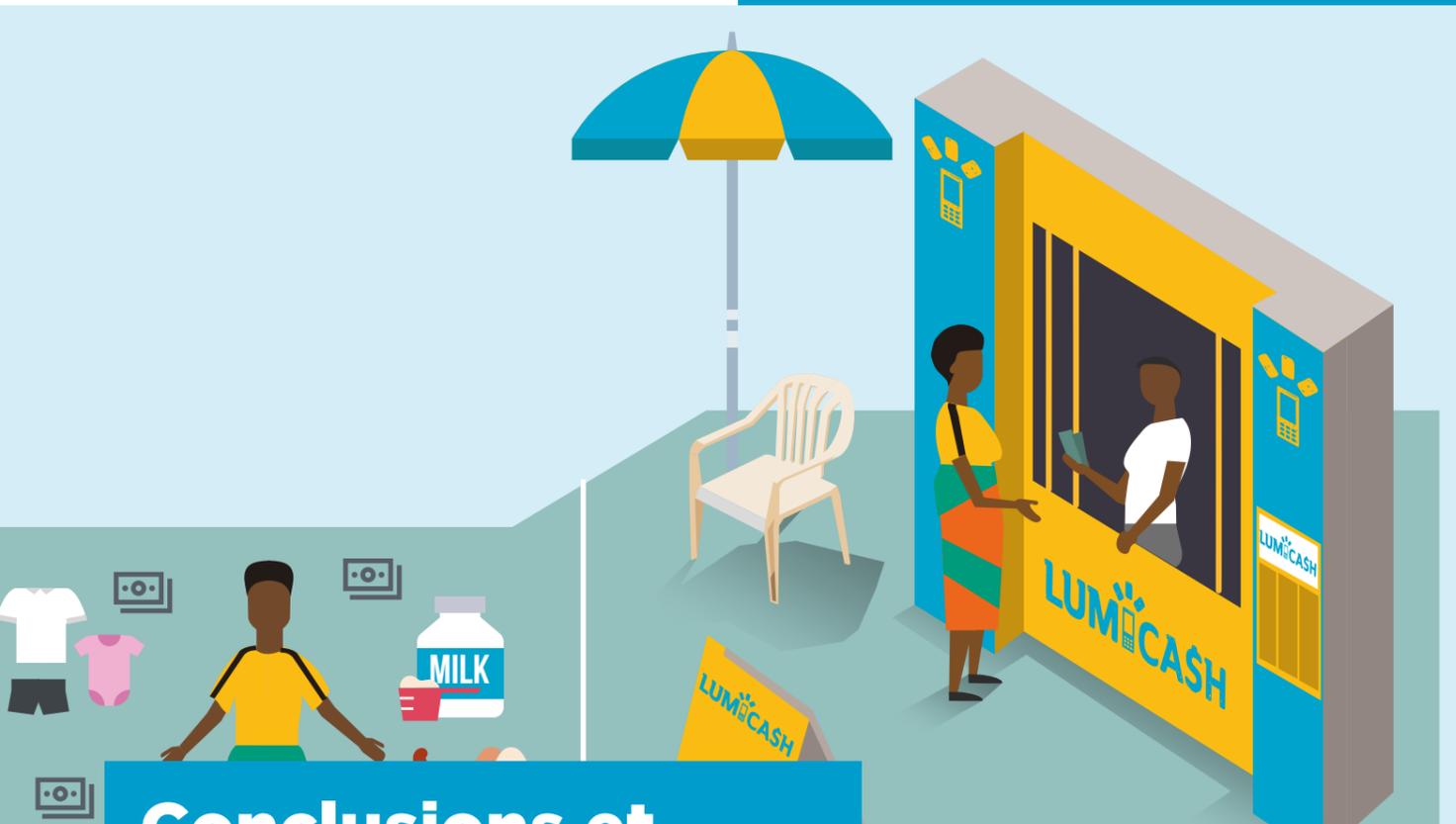
• **Fabrice** : « Il s'est passé trois mois avant que les gens de Concern ne disent aux mamans lumières que nous étions dans le programme, et c'est elles qui nous l'ont dit. »

### Le faible niveau d'études et d'alphabétisation exacerbe l'ensemble de ces problèmes

L'enquête quantitative et les entretiens sur les parcours utilisateurs font ressortir l'influence du niveau d'études, d'alphabétisation et de connaissance des chiffres sur l'expérience de l'argent mobile. Sur les 434 utilisateurs finaux couverts par l'enquête, 16 % seulement déclarent connaître leur code confidentiel. Un niveau plus élevé d'études, d'alphabétisation ou de connaissance des chiffres augmente la probabilité que les personnes

interrogées connaissent leur code confidentiel, à hauteur de 10 points de pourcentage en moyenne. Par ailleurs, les personnes en situation de handicap sont 12 % moins susceptibles que les personnes non handicapées de connaître leur code confidentiel.

Si les personas d'Adja, Claudine, Divine et Espérance ne font pas expressément mention de problèmes avec leur code confidentiel, Fabrice est le seul à déclarer qu'il peut s'en rappeler facilement.



## Conclusions et considérations

La connectivité mobile et l'argent mobile sont encore en phase de démarrage au Burundi. Selon l'indice de connectivité mobile de la GSMA, le Burundi se classe globalement parmi les dix derniers pays dans le monde, et parmi les cinq derniers en ce qui concerne les infrastructures de téléphonie mobile et les services et contenus mobiles.<sup>24</sup> Le score du pays est malgré tout nettement plus élevé en ce qui concerne le niveau de préparation des consommateurs,<sup>25</sup> qui est proche de celui de pays voisins comme le Rwanda ou la RDC, ce laisse à penser que les avantages à long terme de l'inclusion numérique pourraient facilement s'y matérialiser. Un moyen d'y parvenir pour les groupes marginalisés consiste à utiliser les transferts monétaires numériques, qui sont de plus en plus largement adoptés par les acteurs humanitaires, notamment lorsque l'argent mobile sert de canal de distribution.

Pour aider les acteurs humanitaires et les prestataires de services d'argent mobile à optimiser leurs programmes de transferts monétaires mobiles au Burundi, ce rapport s'est appuyé sur une approche centrée sur l'humain pour mieux comprendre l'expérience des utilisateurs finaux de Concern Worldwide qui reçoivent des transferts monétaires au moyen de l'argent mobile. Ce travail a également permis de faire ressortir les considérations suivantes pour les parties prenantes dans d'autres contextes humanitaires.

<sup>24</sup> L'indice de connectivité mobile de la GSMA mesure la performance de 165 pays par rapport aux principaux facteurs d'adoption de l'internet mobile. Il a pour objectif d'appuyer les efforts du secteur des télécommunications, des pouvoirs publics et de l'ensemble de la communauté internationale en vue de réaliser l'ambition d'un accès universel à l'internet. <https://www.mobileconnectivityindex.com/>

<sup>25</sup> Préparation des consommateurs : citoyens ayant la connaissance et les compétences nécessaires pour apprécier et utiliser l'internet. Voir la méthodologie complète [ici](#).

## Au moment d'envisager la mise en place d'une aide monétaire sous forme de transferts mobiles, il est important de tenir compte des niveaux d'alphabétisation et de possession d'un téléphone portable

Les programmes de transferts monétaires ont beaucoup à gagner de l'utilisation de l'argent mobile, et leurs utilisateurs finaux peuvent également profiter d'un meilleur accès aux outils et services de la téléphonie mobile. Cependant, si les programmes ne tiennent pas compte du niveau de culture numérique et de possession d'un téléphone portable, ils risquent d'exacerber les problèmes de protection des utilisateurs finaux et de limiter la valeur ajoutée potentiellement apportée par la téléphonie mobile. Le faible taux de possession d'un téléphone portable au Burundi, associé à de faibles taux d'alphabétisation et de numératie et à une connaissance limitée de l'argent mobile, a fait que les cartes SIM n'ont pas été utilisées en dehors des jours de distribution d'argent. Dans ce contexte, il aurait été nécessaire de mettre en place des programmes de distribution de téléphones portables et d'amélioration des compétences numériques à grande échelle pour mieux tirer parti de ces avantages. Les programmes de ce genre sont plus faciles à mettre en œuvre dans des contextes où ces conditions préalables sont déjà en place.

### 🌐 Actions pour les organisations humanitaires

- **Dans la mesure du possible, offrez aux utilisateurs finaux la possibilité d'acheter un téléphone portable : par exemple, en utilisant une partie de leurs transferts pour des versements échelonnés sur la durée du programme.** Les acteurs humanitaires peuvent le proposer à prix coûtant. Grâce à des solutions de financement innovantes, il est possible de réduire le prix d'achat initial et d'en étaler le coût dans le temps pour les utilisateurs finaux.
- **Lorsque vous utilisez l'argent mobile pour distribuer des transferts monétaires auprès de populations marginalisées et peu alphabétisées, prévoyez d'offrir une formation numérique de base<sup>26</sup> destinée aux utilisateurs finaux, avec**

des modules sur l'utilisation de l'argent mobile. Collaborez avec les prestataires de services d'argent mobile et leurs agents pour dispenser cette formation.

- Offrez aux gens la possibilité de choisir leur propre code confidentiel pour encourager la possession et l'utilisation de la carte SIM en dehors des jours de distribution d'argent. Une formation supplémentaire sur les codes confidentiels est également susceptible d'être utile, notamment pour les utilisateurs finaux vulnérables. Au Burundi, les personnes interrogées en situation de handicap sont moins susceptibles que les personnes non atteintes de handicap de connaître leur code confidentiel.

### 📶 Actions pour les opérateurs de réseaux mobiles (ORM)

- **Continuez à faire connaître les avantages et la valeur ajoutée de la technologie mobile et de l'argent mobile pour les programmes de transferts monétaires.** Cette communication peut viser à la fois les organisations humanitaires (en faisant par exemple valoir leurs avantages en termes de sécurité, de responsabilisation, de rapidité et d'efficacité) et les utilisateurs finaux des transferts (en mettant en avant la discrétion,

la souplesse, la sécurité et la valeur ajoutée que la technologie mobile et l'argent mobile peuvent leur apporter au quotidien et pour leurs moyens de subsistance). Au Burundi, la connaissance limitée de l'argent mobile et la faiblesse des taux de possession des téléphones portables ont empêché un usage plus large de la téléphonie mobile à l'issue du programme de transferts monétaires.

<sup>26</sup> La GSMA propose un [outil de formation à l'internet mobile](#) (ou MISTT pour Mobile Internet Skills Training Toolkit en anglais), un ensemble de supports de formation qui utilise une approche de démultiplication (« formation des formateurs ») pour former le public aux compétences numériques de base et les aider dans leurs premiers pas sur l'internet mobile. Parmi les modules proposés, on peut citer la sécurité en ligne, l'argent mobile, Android, les technologies d'assistance et KaiOS. Il s'agit d'un outil gratuit qui s'adresse principalement aux ORM, aux acteurs du secteur numérique, aux ONG et aux autres organisations qui souhaitent mettre en œuvre des initiatives de développement des compétences numériques. Également disponible en français [ici](#).

## Lors de l'utilisation d'outils numériques pour les transferts monétaires, tenez compte des avantages à long terme (ou effets multiplicateurs) de l'inclusion numérique et financière pour les utilisateurs finaux

Les programmes ou projets n'ont pas besoin d'avoir des objectifs spécifiques d'inclusion financière ou de moyens de subsistance pour optimiser les avantages à long terme de l'inclusion numérique. Le fait de considérer la mécanique de versement (argent mobile dans le cas présent) comme un outil de développement dès le début du programme peut augmenter la probabilité de promouvoir le caractère durable des retombées positives du projet, tels que l'amélioration de la nutrition ou la possibilité de se procurer un revenu.

### Actions pour les organisations humanitaires

- Pour les cycles de projet courts comme celui de Concern Worldwide au Burundi, le message prioritaire était « gardez la carte SIM en sécurité » en ne l'utilisant pas à d'autres fins que les transferts monétaires. Les utilisateurs finaux ont donc assimilé la valeur de la carte SIM à l'argent qu'elle leur permettait d'obtenir et non aux fonctions qu'elle pouvait leur permettre d'accomplir. En raison du faible niveau d'alphabétisation des utilisateurs finaux, il était important pour Concern de mettre l'accent sur ce message. Cependant, **pour maximiser les retombées à plus long terme, les organisations humanitaires pourraient travailler avec les ORM à l'issue du programme de transferts monétaires pour mettre l'accent sur le fait que la carte SIM**

**contient un compte d'argent mobile et que les gens peuvent s'en servir comme ils le souhaitent, en particulier lorsque les utilisateurs finaux reçoivent des cartes SIM pour la première fois.**

- **Prévoyez un soutien aux utilisateurs finaux qui le souhaitent pour qu'ils puissent retirer leur argent à titre individuel auprès des agents locaux de l'argent mobile.** Cela peut se mettre en place vers la fin du projet, lorsque les utilisateurs finaux se sont habitués à recevoir de l'argent mobile, ou en répartissant les utilisateurs finaux entre plusieurs groupes de priorité par zone géographique, afin d'étaler les besoins en argent liquide dans la région.

### Actions pour les ORM

- **Travaillez avec des chefs communautaires de confiance pour en faire des promoteurs locaux des services d'argent mobile. Ces personnes sont susceptibles de jouer un rôle déterminant pour encourager les membres de leur communauté à utiliser l'argent mobile.** Au Burundi, les *mamans lumières* apportaient déjà leur assistance aux utilisateurs finaux illettrés dans le cadre du programme de Concern Worldwide. Elles sont donc devenues l'interlocuteur naturel d'une majorité de utilisateurs finaux des transferts monétaires quand ils avaient des questions ou des suggestions. Leur rôle, et plus généralement celui des chefs de communauté, pourraient être élargi pour y inclure un soutien plus formel à l'argent mobile.

- **Collaborez avec les organisations humanitaires pour retravailler les campagnes d'information destinées aux utilisateurs finaux des transferts monétaires.** Si les ORM ont souvent une bonne connaissance de la manière dont les membres des communautés concernées utilisent la technologie et des canaux de distribution les plus adaptés, les organisations humanitaires ont une compréhension approfondie des besoins des utilisateurs et sont susceptibles d'avoir effectué des évaluations et recueilli des informations sur les préférences des utilisateurs. En combinant l'expertise des ORM en matière de technologie mobile à la volonté des organisations humanitaires de « ne pas porter préjudice » et de protéger les personnes en situation de crise, il est possible

d'élaborer une formation adaptée qui n'engendre pas de problèmes de protection, ou ne les exacerbe pas, et ne fait pas obstacle à l'inclusion numérique. Au Burundi, l'une des opportunités relevées lors des entretiens avec les points de

contact consistait à proposer des informations ou des formations aux groupes pendant qu'ils sont réunis aux points de distribution d'argent, ce qui permettrait de tirer parti de l'expertise des deux secteurs.<sup>27</sup>

## Les acteurs humanitaires et les prestataires de services d'argent mobile devraient tenir compte de façon plus systématique des avis et retours des utilisateurs

Pour répondre aux exigences des bailleurs de fonds, les organisations humanitaires ont tendance à prioriser les résultats à court terme des programmes par rapport aux opinions des utilisateurs. Cela a contribué à la confusion des utilisateurs finaux de transferts mobiles tout au long de leur parcours, notamment en ce qui concerne les rôles et les responsabilités des agents d'Econet et de Concern Worldwide, qui n'étaient pas bien compris faute d'avoir été suffisamment expliqués.

Dans le cadre de ce projet, une étape importante a été l'atelier organisé au Burundi avec les parties prenantes de Concern Worldwide et Cassava Fintech Burundi, qui ont étudié les transcriptions abrégées des entretiens sur les parcours utilisateurs afin de mieux comprendre les expériences positives et négatives du point de vue de chacune des parties prenantes. Pour l'organisation humanitaire et le prestataire de services d'argent mobile, cet atelier a joué un rôle important pour leur permettre de mieux comprendre les opinions des utilisateurs du programme de transferts monétaires.

### Actions pour les organisations humanitaires

- **Favorisez le partage de connaissances, les bonnes pratiques et les recommandations** inspirées des commentaires des utilisateurs au sein des équipes des différents programmes, tout en faisant le lien entre les différents types de programmes d'aide, notamment ceux qui couvrent la transition de l'aide d'urgence à une assistance à plus long terme.
- **Appuyez-vous sur les réseaux de proximité existants pour recueillir les opinions** des utilisateurs finaux des programmes dans un format uniforme pouvant être facilement disséminé au sein des différentes organisations.

### Actions pour les ORM

- **Développez et investissez dans les infrastructures de réseau et la connectivité dans les zones concernées par des programmes de transferts monétaires mobiles** pour garantir que les réseaux mobiles et les services d'argent mobile resteront disponibles à l'issue des programmes. Au Burundi, par exemple, les utilisateurs et les points de contact sont nombreux à se plaindre de la qualité du réseau dans la province de Kirundo, en particulier à Bugabira et Busoni.
- **Diffusez activement les enseignements et les recommandations tirés d'autres programmes de transferts monétaires mobiles.** Pour favoriser l'harmonisation et l'intégration des programmes, les ORM pourraient s'appuyer sur des campagnes de communication par SMS pour diffuser des informations de sensibilisation auprès des utilisateurs finaux équipés d'un téléphone portable.

<sup>27</sup> La GSMA et Grameen ont élaboré un [guide de formation aux compétences numériques de base](#). Il s'agit d'un programme de formation engageant et adapté au contexte, qui vise à éliminer les barrières liées aux connaissances, aux attitudes et aux compétences pratiques qui empêchent les réfugiés (et notamment les femmes) d'accéder aux services financiers et de les utiliser. Mis en œuvre en Ouganda, ce programme pourrait servir de modèle à d'autres pays, comme le Burundi par exemple.

## Les programmes de transferts monétaires humanitaires mobiles doivent être conçus dans le souci de répondre aux besoins des utilisateurs finaux les plus marginalisés

Lors de la conception des programmes, il est essentiel de tenir compte de l'accessibilité des services numériques pour faire attention afin de ne pas renforcer l'exclusion des populations marginalisées. Les personnes présentant des caractéristiques spécifiques qui les exposent à des risques accrus doivent être prises en compte dès le début du programme pour que celui-ci soit adapté à leur expérience, améliore leur protection et leur offre des opportunités. Par exemple, les utilisateurs finaux qui avaient des problèmes de mobilité et de santé n'étaient pas en mesure de se déplacer à pied jusqu'aux points de distribution, ce qui veut dire qu'elles étaient obligées de payer des frais de transport pour recevoir leur aide monétaire. Les utilisateurs finaux qui avaient un niveau d'études ou d'alphabétisation plus faible ont également été confrontés à des obstacles supplémentaires en raison de leur manque d'expérience dans l'utilisation des téléphones portables.

### Actions pour les organisations humanitaires

- **Il est important d'identifier dès le départ les besoins spécifiques qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur le parcours utilisateur des utilisateurs finaux, de façon à adapter les différents aspects du programme à leurs besoins particuliers.** L'utilisation de méthodes de conception centrées sur l'humain

permet de garantir la prise en compte de ces besoins. Par exemple, les personnes à mobilité réduite pourraient bénéficier d'une allocation supplémentaire pour couvrir leurs frais de transport et les sessions d'information et de sensibilisation pourraient être adaptées à différents groupes.

### Actions pour les ORM

- **Le passage à un modèle de distribution décentralisé peut permettre de réduire les frais de transport et d'améliorer l'accès des communautés marginalisées.** Les ORM pourraient s'efforcer de développer leur réseau d'agents au sein des groupes marginalisés afin de réduire les distances entre les utilisateurs finaux de transferts et les agents de l'argent mobile.

- **Réalisez une évaluation critique des capacités dans les zones mal desservies et étudiez les possibilités de renforcement de la capacité des agents locaux existants à gérer les pics de retraits** (dans le cadre par exemple de décaissements échelonnés). Cela favorisera un usage autonome de l'argent mobile et aidera les marchés à mieux répondre aux demandes de liquidités.

## Les partenaires doivent avoir une réflexion stratégique sur leur impact commun

Les utilisateurs finaux des transferts monétaires représentent souvent les segments les plus marginalisés de communautés extrêmement pauvres et ont une connaissance très limitée de la téléphonie mobile et des paiements mobiles. À Kirundo par exemple, 70 % des personnes interrogées déclarent n'avoir jamais utilisé un téléphone et 60 % n'avoir jamais entendu parler des services d'argent mobile. Il existe un important potentiel de développement de nouveaux produits et services sur un marché intéressé. En outre, les résultats de l'enquête montrent que plus les gens utilisent l'argent mobile, plus ils sont susceptibles de faire confiance aux agents. Avec une formation appropriée des agents,<sup>28</sup> les partenaires pourraient développer l'usage de l'argent mobile au sein des groupes marginalisés des populations rurales, comme ceux de Kirundo.

### Actions pour les organisations humanitaires et les ORM

- **Les organisations humanitaires devraient réfléchir au niveau institutionnel à la manière dont elles souhaitent s'associer aux ORM pour améliorer l'expérience des utilisateurs des transferts monétaires mobiles, au-delà de leur intervention en tant que prestataires de services financiers. De la même manière, les ORM devraient réfléchir à la manière dont ils peuvent apporter une valeur ajoutée aux populations marginalisées en leur offrant des services adaptés qui tiennent compte de leurs besoins spécifiques.**
- **Comprenez comment être un bon partenaire et travaillez de concert pour créer des services monétaires mobiles adaptés.** Il peut être nécessaire d'adapter les transferts monétaires mobiles, notamment lorsque les utilisateurs finaux font partie de populations vulnérables qui vivent dans des environnements complexes et isolés.
- **Regardez au-delà de l'aide monétaire pour adopter une approche plus globale de l'écosystème numérique.** Les technologies mobiles offrent de nombreux cas d'utilisation en dehors des transferts monétaires, qui s'accompagnent de multiples avantages. En exploitant ces possibilités - comme par exemple la numérisation des salaires du personnel, ou l'utilisation de SMS ou d'appels téléphoniques pour communiquer avec les clients et mettre en place des mécanismes de retour d'information - il est possible d'améliorer l'intérêt commercial des transferts pour les ORM et de garantir la pérennité des services fonctionnant au moyen de la téléphonie mobile pour les utilisateurs finaux des transferts monétaires.

## Conclusion

Cette recherche a montré qu'en utilisant une méthodologie centrée sur l'humain pour comprendre les expériences vécues par les utilisateurs finaux de transferts monétaires, sous l'angle notamment des aspects qui améliorent ou entravent leur parcours utilisateur, les acteurs humanitaires et les prestataires de services d'argent mobile peuvent optimiser leurs programmes de transferts monétaires en plaçant l'utilisateur au cœur de ces programmes. Nous espérons que cette approche pourra inciter les acteurs qui interviennent dans des contextes humanitaires à adopter des méthodes d'investigations centrées sur l'humain pour garantir que leurs programmes numériques offrent de nombreux avantages aux utilisateurs finaux, tout en réduisant les risques.

Pour en savoir davantage sur le programme *Mobile for Humanitarian Innovation* de la GSMA, visitez le site [www.gsma.com/m4h](http://www.gsma.com/m4h) ou contactez-nous à [m4h@gsma.com](mailto:m4h@gsma.com).



# Annexe 1 Méthodologie

Cette annexe décrit le processus et les méthodologies utilisées pour décrire les parcours utilisateurs des utilisateurs finaux de transferts monétaires mobiles au Burundi. Le projet s'est appuyé sur une combinaison de différentes méthodes utilisant des outils qualitatifs et quantitatifs. Il a également adopté une approche séquentielle : les outils utilisés sont énumérés ci-dessous dans l'ordre dans lequel ils ont été mis en application.



## 1 Étude documentaire

L'étude documentaire a examiné la littérature et les recommandations existantes, publiées ou non, sur les approches centrées sur l'humain, les parcours utilisateurs, les analyses de faisabilité, les évaluations de besoins, les modèles de distribution de l'argent mobile et les boîtes à outils dans le cadre de réponses humanitaires et des systèmes

de protection sociale. L'étude documentaire a également couvert la documentation relative aux activités de transferts monétaires mobiles de Concern Worldwide au Burundi, ainsi que celle mise à disposition par Cassava Fintech, la filiale d'Econet Wireless.



## 2 Entretiens avec des informateurs clés

Une série d'entretiens semi-structurés avec des informateurs clés (également appelés KII pour *Key Informant Interviews* en anglais) issus de la GSMA, des opérateurs de réseau mobile du Burundi et d'organisations distribuant des transferts monétaires au moyen de l'argent mobile ont été réalisés pour

identifier les principales vulnérabilités, valider les questions ouvertes et les implications révélées par l'étude documentaire et atténuer les risques potentiels dans les entretiens qualitatifs et l'enquête quantitative.

### Critères de sélection pour les segments marginalisés

L'identification et l'analyse de l'incidence des différentes caractéristiques sur l'expérience des transferts monétaires mobiles constituent un aspect essentiel de l'assistance technique fournie par la GSMA à Concern Worldwide.

Les principaux critères de risque de marginalisation ont été identifiés par le biais des KII réalisés avec Concern Worldwide et Cassava Fintech Burundi, et par un examen de la documentation du projet. Le processus ci-dessus a permis d'inventorier plusieurs caractéristiques ayant une influence sur l'expérience utilisateur de l'argent mobile : sexe, âge, type de ménage (dirigé par une femme ou par un homme), lieu de domicile, handicap, niveau d'alphabétisation et d'éducation, niveau de revenu, orphelins à charge et appartenance à un groupe ethnique marginalisé.



## 3 Atelier de lancement

Pour lancer le projet, Ground Truth Solutions et la GSMA ont organisé un atelier de réflexion au Burundi pour servir de processus itératif et participatif. Cet atelier avait pour objectif de :

1. Valider l'étude documentaire et les outils mis au point avant d'arriver dans le pays, afin d'obtenir l'adhésion des parties prenantes au projet tout en clarifiant les paramètres et les objectifs de celui-ci.
2. Confirmer les critères de marginalisation identifiés dans le cadre des KII pour les principaux segments d'utilisateurs.



#### 4 Entretiens qualitatifs sur les parcours utilisateurs

Des entretiens portant sur le parcours des utilisateurs ont permis de décrire les points de contact spécifiques et l'expérience des utilisateurs finaux et des points de contact dans le cadre de la réception des transferts monétaires mobiles et de rendre l'expérience des utilisateurs accessible aux organisateurs du programme et aux ORM. Les acteurs

humanitaires ont ainsi la possibilité d'améliorer leurs programmes en fonction du ressenti des utilisateurs finaux et d'obtenir des informations sur des aspects qui ne sont pas forcément révélés par les moyennes quantitatives pour mieux comprendre les différentes expériences des programmes de transferts monétaires.

**En ce qui concerne les utilisateurs finaux, l'échantillon des entretiens sur les parcours utilisateurs était le suivant :**

Commune	Colline	Caractéristique	Cohorte	Entretiens	Sexe
Bugabira	Kigoma	Parmi les plus touchés par la sécheresse	3A, 3B, 4	6	6 femmes
Busoni	Munazi	Parmi les plus touchés par la sécheresse – principale population de utilisateurs finaux de transferts monétaires	3, 4	4	3 femmes, 1 homme
Busoni	Gisenyi	Touchés par la sécheresse	3, 4	2	2 femmes
Kirundo	Runyonza	Touchés par la sécheresse	4, 2, 3A	4	3 femmes, 1 homme
Kirundo	Murama	Groupe marginalisé - Batwa	3	2	2 femmes
<b>Total</b>				<b>18</b>	

**En ce qui concerne les points de contact, l'échantillon des entretiens sur les parcours utilisateurs était le suivant :**

Commune	Colline	Mamans lumières	Chefs de village	Personnel des centres de santé	Agents Econet	Agent itinérant Econet
Bugabira	Kigoma	1		2		
Busoni	Gisenyi	2			1	
Kirundo	Runyonza	1	2		1	
Kirundo	Murama	2				
Kirundo	Kirundo				3	1
<b>Sexe</b>		6 femmes	1 femme; 1 homme	2 hommes	1 femme; 4 hommes	1 homme
<b>Total</b>						<b>16</b> 8 femmes; 8 hommes



#### 5 Atelier de co-création

Un atelier de co-création a été organisé au Burundi avec les principales parties prenantes pour valider et analyser les résultats des entretiens sur les parcours utilisateurs et les points de contact, vérifier l'instrument d'enquête et lancer la collecte des données quantitatives. L'atelier a réuni du personnel de Concern Worldwide et Cassava Fintech Burundi.

Il avait pour objectif de :

- partager les réactions et l'analyse des résultats des entretiens sur les parcours d'utilisateurs ;
- Co-créer des groupes clés permettant d'élaborer des « personas » représentant les parcours des utilisateurs finaux ;
- Finaliser l'instrument d'enquête pour la collecte des données quantitatives.



#### 6 Enquête quantitative

L'enquête quantitative s'est appuyée sur les résultats de l'analyse des entretiens qualitatifs sur les parcours utilisateurs pour définir les perceptions clés qui étaient ressorties pendant la première phase du travail de terrain. Elle a notamment mis l'accent sur les points d'intersection des vulnérabilités et leur incidence sur l'expérience des utilisateurs. L'instrument d'enquête a été affiné

en concertation avec les partenaires locaux dans le cadre de conférences téléphoniques et de l'atelier de co-création. L'enquête avait pour but d'analyser les priorités des utilisateurs et leur ressenti des caractéristiques des transferts monétaires mobiles, leur usage de l'argent mobile et leur usage plus large de la téléphonie mobile.

Les chiffres finaux de l'enquête sont les suivants :

Commune	Sites des échantillons			Total	Intervalle de confiance
<b>Bugabira</b>	Rugasa 21	Nyambuye 62	Gitwe 45	<b>128</b>	8
<b>Busoni</b>	Munazi 48	Rugarama 15	Gatete 78	<b>141</b>	8
<b>Kirundo</b>	Ceru 61	Runyonza 55	Kanyinya 12	<b>128</b>	8
<b>Murama</b>	-	-	-	<b>37</b>	5
<b>Total</b>	-	-	-	<b>434</b> 416 femmes; 8 hommes	<b>5</b>



## 7 Cartes de parcours utilisateurs

### Définition des personas

Cinq personas ont été élaborées à partir des descriptions de parcours utilisateurs. Ces personas font la synthèse des principaux thèmes et vulnérabilités répertoriés pendant le codage qualitatif, les entretiens avec des informateurs clés, l'atelier de co-création et l'enquête quantitative. Bien qu'elles décrivent des personnages fictifs, ces

personas sont basées sur les données factuelles tirées des analyses multi-méthodes de l'ensemble du projet. Elles donnent un aperçu de la manière dont les critères de vulnérabilité et d'autres aspects individuels peuvent affecter l'expérience des différents utilisateurs finaux de transferts monétaires mobiles.

### Parcours utilisateurs

Après avoir défini les personas, nous avons élaboré les cartes définitives des parcours utilisateurs sur la base de citations tirées des entretiens qualitatifs sur les parcours utilisateurs. Le codage a fait ressortir six étapes clés : la qualification, l'inscription, la notification des versements, la distribution des fonds, l'utilisation des fonds et la suite du programme.

Des citations ont été sélectionnées pour refléter l'expérience des différentes personas à chacune de ces étapes, sur la base des entretiens codés. Elles ont été révisées dans un souci de concision, de clarté et de structure narrative tout en restant aussi fidèles que possible aux propos des personnes interrogées.

## Difficultés et limitations du projet

### Identification des critères correspondant aux segments marginalisés :

l'analyse du parcours des utilisateurs a pour but de faire ressortir l'incidence de critères de marginalisation spécifiques sur le ressenti des personnes dans le cadre d'un processus donné. Les caractéristiques présentant un intérêt particulier ont été mises en évidence par les KII, l'atelier de lancement et l'atelier de co-création. Elles ont ensuite été analysées dans le cadre des entretiens qualitatifs qui ont permis de procéder à une sélection sur la base de critères spécifiques, indépendamment de leur représentation au sein de l'ensemble de la population. La capacité de l'enquête quantitative à refléter plus spécifiquement l'incidence des critères de marginalisation a été limitée par le fait que les listes de utilisateurs finaux ne comportaient pas ces renseignements. Cela nous a empêché de constituer un échantillon reflétant ces critères.

**Biais de sélection :** Il existait un risque de biais de sélection dans le choix des personnes interrogées dans le cadre des entretiens qualitatifs, car il avait été demandé aux *mamans lumières* de recruter des interlocuteurs potentiels. Elles étaient donc susceptibles d'éviter les utilisateurs finaux dont elles savaient qu'ils avaient eu une mauvaise expérience. Ce risque a été atténué par des critères de sélection clairs et par la vérification des résultats de l'analyse qualitative au moyen d'une enquête quantitative. Les personnes interrogées dans le cadre des entretiens qualitatifs ne se sont pas avérées très différentes du profil révélé par l'enquête quantitative.

gsma.com



Pour en savoir davantage, visitez  
le site de la GSMA à [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

**GSMA HEAD OFFICE**

Floor 2  
The Walbrook Building  
25 Walbrook  
London EC4N 8AF  
United Kingdom  
Tel: +44 (0)20 7356 0600  
Fax: +44 (0)20 7356 0601