

## **Interview d'Eléonore Céline Compaoré, directrice générale de GRAINE Sarl (Groupe d'Accompagnement à l'Investissement et à l'Épargne) au Burkina Faso**

Interview faite par Philippe Lissac à Kigali, le 19 octobre 2021

### *Pouvez-vous présenter votre institution de microfinance ?*

Chez GRAINE, nous contribuons de manière durable à l'amélioration des conditions économiques et sociales des populations pauvres et défavorisées du Burkina Faso, en majorité des femmes en milieu rural et périurbain, à travers l'offre de produits et services financiers adaptés. Nous ciblons les individus hommes et femmes, des petites et moyennes entreprises ou industries (PME-PMI), des associations, ainsi que des groupements de femmes ou mixtes, formels et non formels.

Aujourd'hui, notre IMF compte 6 agences et 29 points de vente. Elle dessert 11 régions avec près de 800 communes rurales. Notre clientèle est composée de 79 926 d'actifs, dont 72% de femmes et 58% en milieu rural. Notre portefeuille de crédits atteint 5 368 487€ et nous collectons 4 939 086€ d'épargne. Nous avons un total d'actifs de 8 millions d'euros et un PAR30 à 10%.

### *Quels produits distribuez-vous ?*

Notre activité est centrée essentiellement sur la collecte de l'épargne et l'octroi de crédits :

- en terme de crédit, nous offrons des produits financés adaptés à l'itinéraire technique de chaque activité. Ainsi, nous finançons l'agriculture (maraîchage, élevage, production et commercialisation des céréales), le commerce en général, les investissements et équipements. Nous offrons aussi aux PME-PMI des crédits de fonds de roulement et un préfinancement de marchés dans le cadre de la réalisation des marchés qu'ils ont contractés avec l'Etat pour la construction d'écoles et d'autres infrastructures ou de la livraison des vivres dans les écoles ;
- en terme d'épargne, nous avons une gamme de produits variée qui va des produits classiques à de nouveaux produits comme le plan épargne pour les événements sociaux et la tontine qui est notre produit phare.

Nous offrons également des services financiers comme les virements de salaires et les engagements par signature au profit des PME, ainsi que des services non financiers comme des formations en éducation financière.

Nous finançons nos activités sur nos fonds propres, des emprunts contractés et une portion de l'épargne mobilisée.

### *Comment coopérez-vous avec ADA ?*

Nous avons réalisé une transformation digitale il y a trois ans grâce au co-financement de ADA. Cela nous a permis de changer notre Core Banking System mais aussi de mettre en route de nouveaux produits digitaux comme la tontine mobile et la banque mobile pour l'automatisation du processus d'octroi de crédit. Avec ce nouveau dispositif digital, nous pouvons maintenant avoir un suivi de nos activités en temps réel et répondre aux exigences de reporting mensuel et des sollicitations récurrentes de la BCEAO (Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest) que l'ancien logiciel ne nous permettait pas. L'objectif de ce changement de SIG (système d'information et de gestion) visait donc à renforcer la visibilité, à améliorer la gestion de nos

activités en temps réel, à répondre aux exigences et sollicitations de la banque centrale et de la tutelle et à améliorer les produits financiers que nous proposons à nos clients.

### *Comment s'est opéré ce changement de SIG ?*

L'idée de changer notre SIG est partie du constat des insuffisances que l'ancien logiciel présentait. Ainsi, à la faveur de la formation ADA que nous avons reçue sur la digitalisation, nous avons négocié et obtenu l'accompagnement technique et financier de ADA pour un co-financement. Une fois la convention de partenariat signée, le processus a démarré. Il s'est déroulé en deux étapes :

- L'adaptation et l'amélioration de la connexion internet sur l'ensemble du réseau GRAINE à travers l'installation de connexions internet plus stables (VSAT/BLR) pour répondre aux exigences de fonctionnement du nouveau logiciel, lequel nécessite une connexion internet stable. Cela a nécessité la révision du dispositif de connectivité existant en gardant sur les grandes villes la connexion internet des installations BLR /ADSL et en installant des V-Sat dans les villes non desservies par le réseau national. Pour assurer la permanence de la connexion internet, un deuxième relais a été mis en place en utilisant les clés Orange comme solution de repli ;
- le choix du nouveau logiciel et son implémentation : cela a été rendu possible grâce au co-financement de ADA, la Fondation Grameen Crédit Agricole et GRAINE Sarl. A travers le cahier de charge qui a été élaboré par des professionnels avisés, GRAINE dispose à ce jour d'un nouveau SIG fonctionnant sur le Cloud. Ceci permet de suivre les informations de GRAINE en temps réel d'une part et d'autre part d'améliorer la collecte de l'épargne tontine et le processus d'octroi du crédit jadis manuel. En effet, désormais la collecte tontine s'effectue à partir de smartphone. Grâce au web mail, les informations sont reversées dans le système en temps réel. Le projet a duré neuf mois, de la sélection des fournisseurs jusqu'à la mise en activité du logiciel en décembre 2020.

Nous avons pris soin de former notre personnel en interne avant le déploiement. Aujourd'hui, tout le monde est satisfait de la nouvelle solution. C'était une belle expérience.

### *L'impact de la Covid-19*

Dès les premières heures de la pandémie, nous avons mis en place les mesures barrières à la suite des mesures gouvernementales et grâce à l'accompagnement financier de ADA. Du point de vue de la gestion de GRAINE, nous avons anticipé en suspendant les rencontres de groupe, en dotant l'ensemble du personnel de masques et de gel hydroalcoolique, en installant dans l'ensemble des guichets le dispositif de lavage de main et en offrant aux clients qui se présentaient au guichet un cache nez pour ceux qui n'en avaient pas. Nous avons aussi privilégié le télétravail et les téléconférences afin d'orienter les guichets sur les bons gestes à respecter. Les premiers moments, nous avons assisté à des retraits massifs d'épargne qui ont affecté la trésorerie des différents guichets. Nous avons renfloué ceux qui en éprouvaient le besoin pour ne pas inquiéter les clients. La situation s'est stabilisée au fil de l'année. L'impact de la Covid-19 a été ressenti dans la capitale et dans les villes comme Bobo, Dedougou, les clients du secteur commercial et manufacturier étant les plus touchés.

### *Quelles sont vos ambitions ?*

Nous prévoyons de poursuivre la digitalisation de nos produits et services afin d'améliorer la qualité et la proximité des activités de GRAINE. Les prochaines étapes portent sur :

- le déploiement de la banque mobile : tous les agents de crédit seront équipés d'une tablette pour la mise en œuvre du processus d'octroi de prêt, depuis la formation jusqu'au recouvrement, afin de permettre à l'agent d'être plus efficace sur le terrain et d'acquérir de nouveaux clients ;
- le développement et l'installation du réseau d'agents externes : cela consisterait sur la base du réseau InTouch ou du réseau GRAINE à signer des partenariats pour le déploiement digital auprès d'une tierce personne, permettant ainsi de rapprocher l'activité de la clientèle. Par exemple, nous pouvons imaginer doter un commerçant d'un village de notre logiciel pour qu'il collecte l'épargne de nos clients, délivrer les décaissements de crédit et percevoir les remboursements, et nous le rémunérerions par des commissions ;
- le développement à moyen terme de la « Bank to Wallet / Wallet to Bank » pour réaliser des transferts depuis le compte client dans l'IMF vers le téléphone mobile. Ce dispositif ayant un coût en termes d'équipement et de formation, nous allons solliciter en son temps une nouvelle fois l'appui financier de ADA pour mener à bien ce projet.

Pour atteindre les objectifs ci-dessus, il va également falloir stabiliser d'avantage la connexion internet sur l'ensemble du réseau, tout en ayant une veille permanente pour optimiser nos services et produits financiers et sécuriser le recouvrement.

#### *Le rôle de ADA*

Nous avons apprécié leur disponibilité à nous écouter et à prendre en compte nos besoins. Nous espérons voir cela perdurer. Tout en remerciant ADA pour l'accompagnement déjà reçu, notre souhait est de voir ADA une fois encore nous accompagner pour le financement de la mise en œuvre des trois objectifs suscités.