

Mécanismes d'appropriation des NTIC par le réseau des caisses d'épargne et crédit pour les femmes

*Cheikh Guèye
Nouha Traoré*

INTRODUCTION

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication occupent une place de plus en plus importante dans les discours que tient la communauté internationale sur le développement. La « fracture numérique » autre concept de la modernité, illustre cette réalité nouvelle. Les pays ne sont pas égaux face aux progrès et un gouffre énorme s'est creusé entre ceux qui ont accès aux NTIC et les autres. Ces dernières années, des voix se sont d'ailleurs élevées pour critiquer le rôle des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la politique du développement. D'aucuns se sont interrogés sur l'opportunité d'investir dans la promotion des NTIC au moment où les pays en développement luttent contre des problèmes graves notamment les difficultés de s'approvisionner en eau, en denrées alimentaires et d'assurer un niveau minimum d'éducation et de santé dans un contexte de raréfaction des ressources.

Devrions-nous pour autant renoncer aux multiples possibilités qu'offrent les nouvelles technologies de l'information et de la communication ? Il ne faut pas les envisager comme un élément isolé, il faut au contraire ; les intégrer à une politique globale de développement et au dialogue stratégique avec les pays bénéficiaires : telle est en effet la seule manière de profiter des avantages qu'offrent les NTIC dans tous les domaines de la vie en société.

Comme pour bien d'autres défis posés par le développement, la décision d'exploiter les nouvelles possibilités offertes par les nouvelles technologies de l'information et de la communication appartient aux pays en développement. Il est indispensable qu'ils s'approprient ces nouveaux moyens pour mieux les utiliser dans des domaines prioritaires tels que l'éducation, la santé, l'agriculture, le commerce etc...

Depuis une dizaine d'années, on évoque de plus en plus la possibilité d'accélérer le développement de l'Afrique en ayant recours aux technologies de l'information et de la communication. Le Sénégal à l'instar des autres pays Africains souhaite désormais utiliser les NTIC comme une partie intégrante de sa stratégie de lutte contre la pauvreté et la réalisation de ses objectifs. Ces nouveaux outils peuvent jouer un rôle prépondérant dans plusieurs secteurs, notamment au niveau des systèmes financiers décentralisés dont les services sont de plus en plus sollicités par les populations.

Devant des problèmes rencontrés pour accéder au financement, des populations pauvres se sont organisées d'abord de manière informelle en milieu rural et urbain pour canaliser l'épargne en vue de financer de petites initiatives de développement à la base. Ces organisations ont pour but de mettre en place un système de financement moins contraignant que le système de financement bancaire classique qui ne profite qu'aux riches et exclut les pauvres.

Les femmes ((52% de la population et (18%) des chefs de ménages) occupent l'essentiel de cette population pauvre, et sont confrontées à divers problèmes liés surtout à l'accès aux facteurs de production et aux services sociaux de base. Leurs problèmes résultent du fait qu'elles vivent souvent dans les ménages polygames, avec un mari ouvrier, retraité ou chômeur qui éprouve d'énormes difficultés pour prendre en charge sa famille. La faiblesse de

leur revenu et l'insuffisance de garantie ne leur permet pas d'accéder au crédit bancaire dont les procédures sont contraignantes.

Pour faire face à cette situation, ces femmes se lancent dans des activités lucratives (petit commerce, maraîchage, couture, teinture etc...)

En 1987, des femmes venues de 13 groupements, confrontées aux mêmes réalités, parviennent à mettre en place leur caisse d'épargne et de crédit, avec l'aide d'ENDA GRAF. Depuis, l'exemple a été suivi par d'autres femmes, qui, à leur tour, ont pu implanter d'autres caisses.

Aujourd'hui, ces différentes caisses se sont constituées en réseau de caisses d'épargne et de crédit. Ces caisses connaissent une croissance et font face à des responsabilités de plus en plus importantes à cause des travaux à exécuter. Or une telle croissance exige une professionnalisation, une modernisation des méthodes de travail pour que les objectifs sociaux du réseau ne soient pas détournés par les contraintes techniques de gestion. C'est dans cette optique que les nouvelles technologies de l'information et de la communication et l'outil informatique en particulier sont devenus incontournables.

Ce texte analyse les mécanismes d'appropriation des NTIC par le réseau des caisses d'épargne et de crédit pour les femmes

Le Réseau des Caisses d'Epargne et de Crédit des femmes s'approprie les NTIC

PRESENTATION DU RESEAU DES CAISSES D'EPARGNE ET DE CREDIT :

L'idée de création d'une caisse d'épargne et de crédit a été émise en 1987 par des femmes appartenant à 13 groupements, confrontés à des difficultés d'insertion économique (difficultés d'accès aux services bancaires, précarités des revenus, vis à vis des usuriers, Tontines traditionnelles mal gérées).

Après plusieurs rencontres avec ENDA GRAF, dont elles sollicitent l'appui, ces femmes parviennent à mettre en place leur première caisse à Grand Yoff avec un capital de 3 965 000 FCFA, alimentée par 25% de cotisation des femmes et 75% d'une contribution de ENDA GRAF.

L'augmentation du nombre de membre venant de différents quartiers combinée aux difficultés de gestion a amené à l'idée de création d'autres caisses, dans le souci de servir la population dans leur milieu. Le processus va ainsi s'étendre à d'autres zones. 16 caisses se répartissent comme suit selon les lieux d'implantation : Grand Yoff, Parcelles Assainies, Pikine, Grand Dakar, Médina, Colobane, Cambéréne, Mérina, Ouakam, Castor, Artisan, Guinaw rail, Bargny, Diameguene, Diamniadio, Santiaba.

Malgré le succès de ces caisses, une proportion importante de la population pauvre n'arrive pas à y accéder, l'idée de création des guichets, a alors été jugée nécessaire par les femmes au niveau des marchés avec des points d'accès adaptés à cette population. Aujourd'hui de par leur organisation, leur dynamisme, leur mobilisation ces guichets sont devenus des points d'émergence de nouvelles caisses. Les caisses ont été conçues selon la disposition de la loi 95-03 du 05/01/1995 portant règlement sur les institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit complété par le décret 97-1106 de 1997.

C'est ainsi qu'elles sont agréées par le ministre des finances en qualité de mutuelle d'épargne et de crédit (MEC). Les caisses ont formalisé leur constitution en réseau depuis l'assemblée générale du 14/11/2001.

Organisation et administration du réseau :

Le réseau est sous la direction d'une coordinatrice. Cette dernière est le poumon de l'organisation car supervisant toutes les caisses d'épargne et de crédit. La coordinatrice est appuyée par une équipe composée de :

- Quatorze gérantes
- Quinze caissières
- Quarante sept guichetières
- Trois aides assistantes comptables.

Domaines d'intervention et populations cibles :

L'activité principale des caisses est constituée par les services financiers des membres à travers la collecte de l'épargne et la distribution du crédit. Dans le domaine du crédit, les financements vont du commerce (petit commerce) à l'artisanat, à l'agriculture, maraîchage, petit élevage dont l'embouche et l'aviculture. Les populations cibles sont constituées en majorité des femmes individuelles ou organisées en groupement mais aussi en partie par les populations formant le potentiel actif exposé à l'état de pauvreté du pays.

Stratégie d'intervention du réseau :

Elle est opérée à partir de processus de supports et techniques simples de collecte de l'épargne et de distribution du crédit.

- Des mécanismes d'incitation à la mobilisation de l'épargne, de distribution du crédit et de recouvrement.
- En système d'information sensibilisation à la base pour les cibles en rapport avec les situations, les objectifs, les ressources, les contraintes de chaque zone.

FONCTIONNEMENT ET MODE DE GESTION DES CAISSES D'EPARGNE ET DE CREDIT

Les caisses du réseau sont créées avec comme objectif de faciliter l'accès des plus pauvres au crédit à partir d'une mobilisation de l'épargne populaire dans le cadre d'une solidarité, de promouvoir des activités génératrices de revenus, de renforcer des appuis mutuels par des échanges d'expériences et d'apprentissages aux fins de promouvoir l'expertise locale populaire.

Ces caisses ont été créées sous forme de mutuelles et de groupements d'épargne et de crédit. Elles sont au nombre de 16, réparties dans la région de Dakar. Elles sont constituées en majorité des femmes individuelles ou organisées en groupe.

Chaque caisse possède en son sein quatre (4) organes de décision que sont : l'assemblée générale, le conseil d'administration, le comité de crédit, le comité de surveillance.

Les fonctions des différents organes :

a) - L'assemblée générale des membres

Instance suprême de la caisse d'épargne et de crédit, l'assemblée générale constitue le lien d'expression de la démocratie mutualiste. Elle regroupe tous les membres qui ont droit égal d'y participer et d'y intervenir. Elle doit en principe prendre les décisions les plus importantes, notamment :

- Adopter les statuts et décider des règlements d'ordre intérieur des politiques financières, des normes (en matière de crédit, de gestion des liquidités, de placement, etc..) du processus décisionnel.
- Déterminer les grandes orientations et les objectifs généraux
- Définir les rôles et responsabilités des divers organes et y désigner ses représentants.
- Recevoir les rapports des comités.
- Décider des services, des produits et de la structure de prix (ou de taux d'intérêt).
- Se prononcer sur tous les problèmes graves menaçant la caisse et ultérieurement, décider de sa suspension ou dissolution.
- Déterminer l'orientation des bénéfices réalisés.

b) - Le conseil d'administration

Celui-ci a généralement comme fonction principale d'assurer :

- Le respect de la loi et un règlement d'application s'y rattachant.
- La représentation de la caisse à l'extérieur
- La gestion financière, l'acceptation et le suivi du budget.
- La coordination des activités des différents comités de gestion de la caisse.
- L'observation et le suivi de la politique de crédit
- Assurer la bonne marche de la caisse, par l'application des statuts et règlements intérieurs propres à la caisse et ceux de l'union ou la fédération à laquelle elle est affiliée.
- L'exécution des décisions adoptées par l'assemblée générale et leur compte rendu à cette même assemblée.

c) - Le comité de crédit

Il est responsable de l'application de la politique de crédit adoptée par l'assemblée générale de la caisse et par conséquent doit :

- Recevoir et évaluer les demandes de crédits
- Approuver les demandes et fixer les termes et conditions de crédit.
- Suivre les crédits émis et s'assurer de leur remboursement
- Rendre compte de l'état du portefeuille des crédits au conseil d'administration et à l'ensemble des membres.

d) - Le comité de surveillance (ou de contrôle)

S'assure de :

- La disponibilité des ressources de la caisse.
- L'application des procédures liées à toute transaction sur ces ressources.
- L'écoute des plaintes de tout membre et leur prise en considération attentive.
- L'examen attentif de tout document, pièce comptable, compte rendu des réunions.
- Contrôle du respect des lois, statuts, règlement intérieur et décision de l'assemblée générale.
- Compte rendu de l'écrit de ses constats, recommandations et activité à l'assemblée des membres.

Le personnel de la caisse.

Il est constitué d'une gérante qui est la responsable principale de la caisse, d'une caissière, d'une assistante comptable d'une guichetière. Chacune à son niveau, est chargée d'exécuter une fonction qui lui est assignée :

a) La gérante

Elle a pour rôle :

- D'organiser, d'exécuter, de contrôler les activités de la caisse
- D'assurer la tenue à jour de la comptabilité et des registres.
- De rendre compte au conseil d'administration et à l'assemblée générale.

b) La caissière

Elle se consacre aux activités relatives à l'adhésion d'un membre et aux écritures comptables.

c) La guichetière

Elle s'occupe des opérations au niveau du guichet en assurant la tenue des registres.

Situation des caisses avant l'utilisation de l'outil Informatique :

En 1987, une réflexion issue d'une rencontre d'une centaine de femmes venues de 13 groupements féminins a amené à l'idée de création d'une caisse d'épargne et de crédit avec l'appui d' ENDA - GRAF.

Le processus part du quartier de grand Yoff s'étend à 15 autres quartiers et aujourd'hui un réseau de 16 caisses regroupant quelques 33 000 membres (80 % femmes, 15 % hommes, 5 % organisation de base) s'est mis en place dans la région de Dakar, avec comme objectif principale, la lutte contre la pauvreté.

Depuis, ces caisses se sont organisées en groupements afin de résoudre les problèmes auxquels elles sont confrontées.

La réponse à leurs préoccupations passe alors nécessairement par le développement de leurs capacités qui est un processus par lequel elles vont développer leurs aptitudes à remplir les missions qui leur sont assignés.

La gestion d'une caisse peut être très simple avec une centaine de membres et quelques opérations. Mais par contre, lorsque le nombre de personnes commence à atteindre 500 et que la comptabilité devient complexe, on commence à sentir les limites de la gestion manuelle.

Et cela devient encore plus préoccupant quand il s'agit de gérer un réseau qui regroupe une quinzaine de caisses et qui doit centraliser et consolider des données statistiques sur le sociétariat, l'épargne et le crédit.

En effet, la gestion d'un réseau de caisses d'épargne et de crédit nécessite des moyens matériels et humains pour mieux contrôler ces agrégats, les analyser et prendre des mesures en temps opportun.

Le calcul des données prévisionnelles, la connaissance de la situation des capacités des prêts des caisses, l'harmonisation des données sont des opérations manuelles lentes, coûteuses et difficiles pour les personnes du réseau. Ce sont là des difficultés récurrentes auxquelles sont confrontées certaines caisses d'épargne et de crédit appuyées par ENDA-GRAF.

Les outils comptables ne permettent pas à eux seuls d'assumer un bon contrôle, un suivi correct, de réaliser des prévisions dépourvues de tout manquement ou omission, de favoriser une gestion saine dans l'ensemble des caisses et guichets qui composent le réseau. Celui-ci augmente de par le nombre de membres, mais aussi de volume d'épargne et de crédit. Le développement du réseau nécessite une gestion de l'épargne locale et des crédits plus efficace en raison de la multiplication des opérations financières et demande davantage d'outils de gestion. D'ailleurs une telle évolution ne se fait pas sans s'accompagner d'un corollaire d'omission et de manquement du fait de l'ampleur et de la complexité des travaux à effectuer. Dans la plupart des caisses notamment à Colobane, Médina, Ouakam et surtout Guinaw-Rail, les fiches de carnets de membres n'étaient pas à jour lors de l'enquête. En effet, Guinaw-Rail s'illustre par son taux en fiche de crédit non à jour à 80%. (Cabinet SARR, audit /contrôle des caisses et des guichets d'épargne et de crédit du réseau des femmes de Dakar, rapport 1998. page 9.)

Une telle situation a contraint l'auditeur à procéder à la saisie à l'ordinateur par (2) secrétaires pendant 3 semaines de la totalité du journal de la caisse appuyé par l'ensemble des reçus à détailler au traitement à l'informatique.

La tenue des outils de gestion (carnet de crédit, carnet d'épargne, carnet de prêt, journal des caisses, grand livre, balance) oblige le plus souvent le personnel à consacrer de longues heures à la comptabilisation des dettes et règlements et à la préparation des relevés. Malheureusement le nombre d'erreurs augmente souvent avec celui des opérations à traiter. Avec le système manuel il n'est pas facile de :

- Organiser et conserver de nombreux documents de structures identiques (fiches, carnets etc....)
- Effectuer rapidement et sans risque d'erreur le calcul des opérations financières.
- Retrouver un document parmi tous ceux qui sont stockés
- Faire des simulations de genre (si l'épargne augmente, de combien augmente le) dans le but de faire une bonne planification
- Obtenir des tableaux de bord présentant la situation de l'épargne globale, des crédits en souffrance, les encours de crédit etc....

Les caisses et les nouvelles technologies de l'information et de la communication

L'initiative d'équiper les caisses d'épargne et de crédit en nouvelles technologies de l'information et de la communication répond à un besoin réel, sans aucun doute de professionnaliser le secteur de la micro finance.

Auparavant, les opérations financières et autres étaient enregistrées manuellement et se limitaient aux entrées et sorties. Le téléphone constituait le principal moyen de communication entre les différentes composantes du réseau, mais aussi entre le réseau et ses partenaires.

Il semble qu'aujourd'hui les choses soient entrain de changer. L'équipement de certaines caisses d'épargne et de crédit en nouvelles technologies de l'information et de la communication, combiné au renforcement des capacités des personnels des caisses et des guichets à l'utilisation des outils comptables, constituent un facteur déterminant dans l'allègement des travaux manuels, à la réduction des omissions et manquements et à l'installation d'un système de communication et d'information plus adapté à la gestion du réseau des femmes.

Tableau 4 : NTIC utilisées par les caisses.

| Caisses | NTIC |
|-------------|--|
| Grand-Yoff | -ordinateur -téléphone |
| Ouakam | -ordinateur (connexion à Internet) -téléphone |
| Pikine | -ordinateur (connexion à Internet) -téléphone |
| Grand-Dakar | téléphone |
| Colobane | Ordinateur Téléphone mobile (gérante) |
| Castors | -ordinateur (connexion à Internet) -téléphone |
| Cambéréne | Téléphone mobile (gérante) |
| Artisan | -ordinateur -téléphone |
| Guinaw-Rail | -Ordinateur -téléphone |

Source : Enquête stage ENEA 2002

Parmi les 9 caisses d'épargne et de crédit choisies, 7 ont accès à l'outil informatique et en téléphone dont 3 caisses connectées au réseau Internet. Par contre pour les deux autres caisses, seul le téléphone est utilisé comme nouvelle technologie de l'information et de la communication.

Selon les NTIC disponibles, deux critères de choix sont souvent pris en compte par le réseau pour équiper ces structures prioritaires de ses outils. Ces critères de choix concernent d'une part le niveau d'activité de la caisse, et d'autre part la situation sécuritaire du lieu d'implantation. Donc ce sont ces critères énumérés qui justifient le niveau d'équipement des caisses d'épargne et de crédit en NTIC.

L'usage et l'impact des NTIC au niveau des caisses :

L'outil informatique :

L'outil informatique joue une double fonction pour certains de ses usagés dans la mesure où il facilite le travail de la gérante et peut aussi constituer un moyen efficace de communication grâce à une connexion au réseau Internet.

a) L'outil informatique comme moyen de travail :

La tenue des outils de gestion et de la comptabilité rend disponible un certain nombre d'informations financières qui permet de mieux visualiser la situation du réseau. Les moyens d'intervention utilisés par le personnel de caisses déterminent leurs capacités à faire face aux travaux à exécuter.

De l'analyse des méthodes de travail et des moyens utilisés, au niveau des caisses, le constat qui se dégage est qu'il y a corrélation entre degré d'exécution des opérations à traiter et les outils de travail du personnel. Un tel constat est illustré par la situation aux différentes caisses auprès desquelles les enquêtes ont été menées. Parmi les deux caisses qui n'ont pas accès à l'ordinateur, des retards étaient accusés dans la tenue de comptabilité à savoir la balance, le grand livre et le bilan. Un autre problème constaté au niveau de ses caisses et particulièrement à Cambéréne, est que le personnel avait des difficultés à assurer un établissement périodique des outils de gestion de suivi qui sont la fiche de suivi périodique des épargnants, le tableau de suivi des en cours et prêts en retards et le tableau de suivi des crédits en souffrance. Cette situation contraignante souvent et la caractéristique des caisses non informatisées qui éprouvent d'énormes difficultés à respecter les délais de traitement indiqués par le cabinet d'audit et de contrôle avec lequel le réseau travaille. Ces retards pour l'essentiel s'expliquent par les travaux manuels combinés aux nombreux supports de travail et aux erreurs de calcul souvent commises. Le personnel est dès fois contraint d'amener avec lui certains supports pour la mise à jour et l'harmonisation pendant les jours non ouvrables (samedi et dimanche) ceci dans le but de palier à l'accumulation des travaux. Malgré les mesures, il parvient difficilement à ne pas connaître les mêmes problèmes récurrents auxquels il est confronté. Donc la responsabilité de cette situation n'est pas à mettre systématiquement sur le compte du personnel, mais plutôt sur l'absence d'outil de gestion approprié qui est l'outil informatique.

Alors qu'au niveau de caisses informatisées, le personnel ne vit pas la même situation. d'ailleurs l'allègement des travaux manuels par l'outil informatique est évoqué par l'ensemble des gérantes qui y font recours. Elles parviennent à tenir constamment leurs documents comptables (journal, balance, grand-livre). Cette constance dans la régularité des outils d'explique par les capacités de l'outil informatique à pouvoir enregistrer plusieurs données sans nécessiter un dépouillement lent et situer et corriger les erreurs ou les chiffres

ceci réduisant ainsi les nombreuses vérifications. Outre ses opportunités qu'offre l'outil informatique il permet à tout moment de voir des tableaux de bord concernant l'insertion du secrétariat, l'épargne global, crédit en souffrance. Ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble sur la situation de la caisse concernant la génération de bénéfices ou au contraire des pertes.

b) L'outil Informatique : Moyen de Communication :

Si à l'origine, l'outil informatique était utilisé comme moyen de travail pour alléger les travaux manuels et pallier aux difficultés majeures que les caisses d'épargne et de crédit rencontraient dans leur gestion, aujourd'hui l'orientation est plutôt à la communication pour certaines gérantes. La connexion au réseau Internet donne l'occasion à certaines caisses de pouvoir communiquer avec leur outil informatique.

Il s'agit des caisses de Ouakam, Castor, et Pikine. D'ailleurs au niveau de ses caisses, on assiste à une véritable révolution des méthodes de communication introduites par la messagerie électronique grâce au courrier électronique, la coordonnatrice du réseau parvient à avoir directement des informations concernant le réseau des femmes à partir de la caisse de Ouakam. Alors qu'auparavant, ses informations étaient recueillies au niveau de la structure centrale, au siège de ENDA-GRAF. Le niveau d'intermédiaire entre ces caisses et leurs partenaires est de plus en plus réduits grâce à l'établissement d'un système de communication plus direct instauré par Internet. Ces innovations dans les méthodes d'information et de communication donnent l'opportunité aux caisses connectées à Internet d'être mieux connu des bailleurs de fond et autres ONG de pouvoir suivre l'état d'évolution des actions entreprises auprès de ces caisses, de voir les difficultés qui entravent le développement de ces actions et de proposer des solutions dans un cadre de concertation avec les bénéficiaires. Cependant la communication électronique via Internet est très faible au niveau des différentes caisses. Plus de la moitié de ces caisses étudiées ne dispose pas de connexion Internet donc n'ont pas de possibilités de communiquer électroniquement par e-mail. Même parmi les caisses qui sont à Internet, des difficultés liées à la durabilité et à l'optimisation de la connectivité existent. C'est le cas de Ouakam, Pikine et Castor où la durabilité de la connexion est compromise en raison des contraintes financières.

3.3.2 L'outil téléphonique:

Parmi les nouvelles technologies de l'information, l'outil téléphonique est le moyen le plus accessible et le plus utilisé au niveau des caisses. Il demeure le principal moyen de communication en raison de son faible coût d'acquisition contrairement aux autres NTIC, mais aussi d'être facilement utilisé par les populations. C'est l'ensemble des composantes des caisses (les personnels, les clients, les organes de décisions etc.....) mais aussi de leurs partenaires qui font recours au téléphone pour s'informer ou être informé. Cependant son usage est de plus en plus régulé par le personnel des caisses pour réduire leurs charges d'exploitation.

Les guichets :

La création des guichets est née du constat suivant : les femmes les plus démunies ont des capacités d'épargne très faibles et par conséquent éprouvent des difficultés d'accès aux caisses, vu la cotisation d'adhésion à payer.

Pour parer à cette situation, des guichets ont été implantés dans les marchés permettant ainsi un accès facile aux services des caisses. Les guichets sont complémentaires aux caisses, on y épargne de petites sommes. Ces petites sommes grandissantes permettent un jour aux femmes d'accéder à la caisse à partir de l'épargne collectée.

a) - Le personnel du guichet :

Les guichets sont tenus par des femmes membres de la caisse locale qui ont été formées par leurs collègues d'autres guichets.

La guichetière se charge de traiter l'ensemble des opérations et de la tenue des registres.

b) - Degré d'implication des guichets à l'utilisation des NTIC :

Contrairement aux caisses d'épargne et de crédit, les guichets se caractérisent par le manque notoire des nouvelles technologies de l'information et de la communication, seul un guichet parmi les 13 fait cas d'exception ; il s'agit en effet d'un guichet de Pikine, qui est équipé d'un outil informatique. Même si leur nombre de membres (clients) est loin d'atteindre celui des caisses, cela ne signifie pas que les guichetières seront moins occupées que les gérantes des caisses. Avec son personnel limité à la guichetière qui ne dispose que de sa machine à calculer et des supports de travail (fiche et registre) ; le guichet connaît les mêmes problèmes que les caisses qui ne disposent pas d'outil

informatique malgré un personnel significatif. Au niveau du guichet, le personnel doit s'acquitter de la tenue des outils de gestion et de sa comptabilité. Seuls 4 guichets parviennent à amener correctement les opérations sans rencontrer des difficultés. Pour l'un de ses 4 guichets, c'est à dire celui de Pikine, la tâche de la gérante est facilitée par la disponibilité de l'outil informatique. Alors que pour les 3 autres guichets la réduction de leurs difficultés s'expliquent par leur mode de fonctionnement, le personnel ne travaillant que le matin, parvient à mettre à jour leurs supports et à les harmoniser avec l'appui des caisses auprès des quelles ils effectuent des versements journaliers des épargnes collectés.

Par contre, au niveau des 9 autres guichets, des retards ont été constatés dans leur journal, la balance. Un tel retard est souvent expliqué par un nombre important de supports de travail et à la fréquence des erreurs dont la correction prend trop de temps à cause des capacités limitées des machines utilisées.

Les Clients et les NTIC

L'importance que les membres du réseau accordent aux nouvelles technologies de l'information dépend de la structure à laquelle ils adhèrent.

Au niveau des guichets, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ne sont pas souvent utilisées. Cela explique l'ignorance de ces outils par le client. Pour ce qui est du système de communication, il ne mobilise pas assez de canaux, tout le monde évolue dans le même cadre, généralement les marchés, et les informations passent facilement d'un client à un autre par le bouche à oreille.

Quant aux clients des caisses, ils apprécient mieux le rôle des NTIC dans leurs structures, même si cette appréciation est l'avis de quelques éléments qui pensent avoir plus de confiance avec l'ordinateur. Alors que pour le téléphone, ils pensent l'utiliser pour joindre la caisse afin d'avoir des informations les concernant. Cependant ce moyen de communication est rarement utilisé par les membres qui préfèrent plutôt se rendre au niveau de la caisse.

Les rapports du RECEC et de ses partenaires avec les NTIC.

L'information est un élément de base indispensable à toute activité de développement, elle doit être disponible et accessible à l'ensemble des acteurs coopèrent pour répondre aux objectifs principaux du réseau, mais aussi aux partenaires qui leur viennent en appui pour mieux s'imprégner de la situation des activités en cours. Même si le rôle de l'outil téléphonique est incontestable dans la communication entre le réseau des femmes et l'extérieur, pendant longtemps, l'obtention de certaines informations se faisait auprès de la structure mère du réseau c'est à dire au niveau du ENDA Graf. En effet ENDA Graf a

toujours joué le rôle d'intermédiaire entre les caisses et les bailleurs de fond ou ONG dans la recherche des partenaires pour le financement de projets de développement.

Aujourd'hui, les méthodes d'informations et de communication entre le réseau des caisses d'épargne et de crédit et ses partenaires au développement ont connu une révolution à cause des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Désormais la connexion de la caisse de Ouakam au réseau Internet permet au réseau d'informer et d'être informé par ses partenaires. Pour la coordinatrice, il n'est plus question de se rendre souvent à la structure centrale d'ENDA-Graf pour avoir certaines informations.

Ainsi la communication par la messagerie électronique parvient à palier aux lourdeurs administratives dans la transmission des courriers mais aussi à créer un cadre de concertation directe entre le réseau et ses partenaires.

CONCLUSION : Les NTIC, outils clés dans l'amélioration des méthodes de travail et de communication au niveau du réseau des caisses d'épargne et de crédit

De l'analyse des informations recueillies, il ressort que l'utilisation des NTIC a largement contribué à l'amélioration des méthodes de gestion du réseau. En effet les NTIC ont favorisé le développement de nouvelles méthodes de travail et de nouvelles formes de communication dans les caisses d'épargne et de crédit.

L'outil informatique joue désormais un rôle central dans l'allégement des travaux et dans la réduction des erreurs et manquements. La tenue des outils de gestion et des outils comptables, leur harmonisation et leur vérification sont devenues plus faciles et plus rapides contrairement à la gestion manuelle.

Il a aussi introduit des méthodes de communications spécifiques qui sont propres aux différentes caisses connectées à Internet et permettent ainsi à ses caisses d'établir un cadre de concertation et d'échange avec les partenaires.

Par contre, certaines caisses et plusieurs guichets continuent d'être confrontés à des problèmes majeurs qui prédisposent leurs personnels à des difficultés de gestion. Ces difficultés s'expliquent en grande partie par le niveau d'équipement de ces structures qui est souvent très bas, et se limitant aux supports de travail (fiche, carnet, registre) et une calculatrice.

Dans une certaine mesure, les nouvelles technologies de l'information et de la communication auraient permis de renforcer les capacités de gestion et les systèmes de communication du réseau favorisant ainsi une bonne stratégie de développement basée sur les échanges d'idées et d'expérience entre les différentes organisations du réseau.

Mais malgré l'utilisation des NTIC par le réseau des femmes, des difficultés résident dans l'inaccessibilité de ces outils pour certaines structures (caisses, guichets) mais aussi dans l'exploitation des opportunités que les nouvelles technologies de l'information et de la communication offrent d'une manière générale. Et l'ensemble de ces difficultés peut constituer une contrainte à l'amélioration des méthodes de gestion et de communication avec le réseau d'épargne et de crédit.

L'équipement en nouvelles technologies de l'information et de la communication et le renforcement des compétences des personnels qui sont sensés utiliser ces outils restent une exigence pour le réseau. Le développement des activités du réseau induit un accroissement de volume des travaux et d'information générés par les acteurs de ces activités. Pour que ces acteurs puissent atteindre ensemble les objectifs qui leur sont fixés, il s'avère nécessaire de leur fournir un même niveau d'équipement. Ceci permet d'éviter une amélioration partielle des méthodes de gestion. L'outil informatique devrait être accessible à l'ensemble des

gérantes, pour que des lenteurs dans la tenue des outils de gestion soient supprimées et que la réduction de certains supports facilite la tâche des personnes. Cependant l'équipement en nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment en outil informatique doit aller de paire avec la mise en place d'un programme de formation bien ficelé afin que le personnel ait une maîtrise d'autres logiciels surtout de gestion indispensables en micro-finance. Ce programme peut s'élaborer en une stratégie qui consiste à :

Analyser les besoins auprès des personnels dans différentes caisses afin de déterminer le contenu de la formation.

Mettre en place d'un programme de formation technique et professionnelle adapté aux différentes gérantes selon les niveaux (Word, Excel, Access, autre logiciel de gestion).

Mettre en place d'un calendrier de formation.

Favoriser la formation des gérantes des caisses nouvellement équipées en outil informatique par celles d'autres gérantes habituées à l'utilisation de cet outil pour réduire les coûts de formation.

Etablissement des contrats avec des formateurs pour des interventions adaptées.

Evaluer le degré d'insertion des NTIC en cohérence avec les orientations du réseau de telle sorte qu'il ait une harmonie entre les objectifs, les activités, les moyens et acteurs qui les utilisent.

Le manque de communication et d'accès à l'information est la cause de l'isolement dans lequel vivent certaines caisses. D'ailleurs la différence dans les procédures d'information et de communication entre les caisses connectées et les autres caisses illustre ce constat. L'inexistence de communication électronique constitue un handicap majeur pour ces caisses non connectées en ce sens qu'elle les empêche de tirer profit des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Permettre à l'ensemble des caisses d'avoir un même niveau d'information s'avère nécessaire afin qu'elles puissent communiquer entre elles de manière active et régulière pour des besoins d'échanges d'idées et d'expériences. Une telle initiative pourrait être réalisée avec la connexion des autres caisses à Internet , mais aussi par la mise à la disposition du réseau d'un serveur.

Ce serveur sera le rouage central du réseau donnant :

- accès à des documents (rapports d'activités , journaux ,publication etc.)

- une liste de diffusion pour faciliter la dissémination des informations entre les différentes caisses qui sont en réseau.

Cependant l'établissement d'un tel système de communication doit nous amener à faire une analyse des coûts imputables à sa réalisation. Il serait alors nécessaire que la politique d'équipement des caisses en NTIC tienne compte de la rentabilité des ces outils par les structures qui en bénéficient.