



## ZoonA: Un service de transfert de fonds numérique qui transforme le paysage financier et entrepreneurial du Malawi.

Par Sarina Bhaiwala et Jean Pierre Niyitanga, volontaires Uniterra

*Uniterra est un programme de coopération volontaire et de développement international conjointement géré par le Centre d'étude et de coopération internationale (CECI) et l'Entraide universitaire mondiale du Canada (EUMC). Le programme appuie le développement d'économies inclusives au bénéfice des femmes et des jeunes dans 14 pays d'Afrique, d'Asie et des Amériques. Uniterra travaille avec des partenaires clés, des secteurs privé et public et de la société civile, à faciliter la croissance et le changement dans les marchés qui ont un impact sur les personnes marginalisées. L'étude de cas suivante explore comment des volontaires Uniterra ont appuyé l'expansion de ZoonA -une compagnie d'Afrique australe- au Malawi. ZoonA offre de l'emploi et de la formation professionnelle à des jeunes femmes et hommes entrepreneurs, tout en fournissant un service très en demande dans les communautés du Malawi.*

**Malawi** Plus de la moitié de la population n'a pas accès aux services financiers formels, en raison de barrières d'accessibilité et de coûts. En conséquence, le transfert d'argent entre les gens est souvent fait en personne, un processus qui prend du temps, coûte cher et est dangereux.

### Satisfaire un besoin

ZoonA, une jeune entreprise africaine basée sur la téléphonie cellulaire, vise à faciliter, à travers toute l'Afrique australe, le transfert d'argent pour les personnes à faible revenu et ne bénéficiant pas de services bancaires. Il y avait déjà au Malawi deux services de paiement électronique avant l'arrivée de ZoonA, mais leur présence était très limitée, en particulier dans les régions rurales et éloignées. De plus, ces services s'adressaient essentiellement aux personnes possédant un compte en banque et un numéro de téléphone cellulaire, limitant ainsi le nombre de Malawiens pouvant en profiter.

L'expérience antérieure de ZoonA en Zambie a permis à la compagnie de prendre son essor rapidement dans le pays, y compris dans les communautés rurales mal desservies. De plus, leur service de transfert d'argent n'exige pas des clients un compte en banque. Tout ce qui est requis pour une transaction est une pièce d'identité. Aujourd'hui, plus de 110 000 clients du Malawi utilise ZoonA sur une base régulière. ZoonA a déjà plus de 375 points de transfert d'argent dans le pays, avec des objectifs d'expansion à l'horizon. En date de mai 2016, environ 1,4 million \$ US ont été transférés par ce service.



*Andrew Kafumbata, 27 ans, est fonctionnaire à Lilongwe. Il avait l'habitude d'envoyer de l'argent dans le sud du Malawi via une banque mais, depuis décembre 2015, il utilise ZoonA en moyenne trois fois par mois. Kafumbata dit avoir choisi ZoonA pour éviter les longues files d'attente fréquentes et les heures d'ouverture limitées des banques. L'utilisation de ZoonA aide aussi la sœur de Kafumbata qui, dans le passé, devait parcourir 20km pour trouver une banque; aujourd'hui, elle peut trouver un agent ZoonA dans son quartier.*

## Opportunités d'emploi et de développement de compétences

Zoona, une compagnie en pleine croissance, appuie aussi les jeunes en créant des opportunités d'entrepreneuriat qui leur permettent d'opérer à titre d'agent et agente de transfert d'argent indépendant-e et de gagner un revenu sur chaque transaction. Zoona fournit à ses agents une formation professionnelle et technique et un appui qui comprend un accès à des outils de gestion des affaires et un centre d'appel pour des réponses rapides aux problèmes. Dans ce pays où les taux d'intérêt stagnent à 42% , la plupart des habitants du Malawi n'ont pas accès au crédit pour démarrer leur propre entreprise. Zoona comble cet écart en fournissant à ses agents et agentes un capital financier sans intérêt, en plus d'une formation en gestion financière pour les aider à gérer leur entreprise de manière efficace. Le modèle d'affaires de Zoona a fait ses preuves et a réussi à renforcer le pouvoir économique des jeunes et des femmes qui ont pu devenir des entrepreneurs et améliorer leur vie. Certains agents ont même créé des emplois supplémentaires dans leur communauté, en agrandissant leur entreprise et en gérant plusieurs points de transfert Zoona.



*Quand Gertrude Phimba est devenue agente il y a deux ans, elle s'est dit que ce n'était « qu'un emploi quelconque ». La jeune femme de 21 ans était contente de faire quelque chose pour se tenir occupée à l'extérieur de la maison. Aujourd'hui, elle gagne l'équivalent de plus de 900\$ Can par mois et gère trois points de transfert et trois employés. Elle espère bien accroître son entreprise en engageant encore plus d'employé-e-s et rêve, éventuellement, de s'acheter une voiture et une maison.*

### La différence Uniterra

Uniterra a appuyé la pénétration et l'extension de Zoona au Malawi de différentes manières :

1. Le programme a facilité les rencontres préalables avec les autorités gouvernementales du Malawi pour l'enregistrement et l'établissement de Zoona dans le pays.
2. (2) Il a facilité le processus de recrutement en mettant la compagnie en lien avec un réseau d'associations de jeunes, le secteur privé et les organismes gouvernementaux de réglementation.
3. (3) Il a aussi donné de la formation et du renforcement de capacités aux agents de Zoona dans le domaine de techniques contre le blanchiment d'argent et de gestion des affaires.

Quand Zoona est arrivée au Malawi, la compagnie manquait de personnel et de capacités pour former les nouveaux employés. Rosina Mahlangu, une volontaire Uniterra, a entrepris de former les agents et agentes de Zoona. Elle a aussi fait la liaison entre Zoona et la Reserve Bank of Malawi (RBM) pour s'assurer de remplir toutes les exigences d'enregistrement. L'appui de Rosina Mahlangu a finalement permis à Zoona d'obtenir une licence permanente. Jared Worley, gestionnaire de Zoona au Malawi, rapporte : « Il était très, très, très important d'obtenir une licence permanente, sinon nous aurions tout simplement fermé boutique... Je crois que c'est l'appui d'une ressource au niveau du capital humain qui nous a vraiment aidés. »

Aujourd'hui, Zoona poursuit sa croissance et cherche à ouvrir des points de transfert supplémentaires à Lilongwe, Blantyre, Mzuzu et Karonga. Jared Worley souligne que le but de Zoona est « d'aider les communautés à se développer et à prospérer. » Grâce à l'aide initiale d'Uniterra, Zoona s'est développée en une entreprise à la croissance rapide et aux opportunités illimitées pour les femmes, les jeunes et leur communauté.

Uniterra retient parmi ses leçons apprises la vitesse à laquelle s'est établie la relation avec Zoona. Comme programme d'envoi de volontaires, Uniterra a toujours établi des relations avec ses partenaires sur la base du renforcement des capacités à long terme, soit sur de longues années et même des décennies. Toutefois, la première phase de la relation avec Zoona a duré moins de deux ans. Parce que le modèle d'affaires de Zoona était déjà éprouvé, le rôle principal d'Uniterra a été de faciliter les relations de la compagnie avec le marché du Malawi et de fournir de l'appui à court terme en renforcement des capacités et en formation. Uniterra a appris que les partenariats à court terme peuvent être très fructueux lorsqu'on utilise une approche de facilitation.

<sup>2</sup> Indicateurs monétaires de la Banque mondiale: <http://wdi.worldbank.org/table/4.15>