

# RECTO DE LA CARTE 1

**Compréhension  
commune des  
objectifs du  
programme**

**Bases de référence  
réalistes pour la  
qualité et l'échelle**

**Coordination au  
niveau national**

**Identification  
et mesure des  
participants  
escomptés**

**Processus de  
programme  
qui atteint la  
population ciblée**

**Messages incluant  
les populations  
vulnérables**

Directives pour la qualité des programmes

Formatés pour être imprimés sur papier de type  
8.5" x 11"  
L'utilisation de papier cartonné recommandée  
Découper suivant les lignes pointillées



[www.seeplearning.org/sg-guidelines.html](http://www.seeplearning.org/sg-guidelines.html)

# VERSO DE LA CARTE 1

Évitez de signer des contrats qui n'offrent pas de ressources adéquates pour la qualité et l'échelle, gardez à l'esprit la charge de travail des formateurs moyenne pour le secteur et travaillez avec les bailleurs de fonds pour vous accorder sur les cibles et les mesures de la qualité du groupe et de la sensibilisation.

Définissez le profil des personnes que le programme souhaiterait desservir, déterminez si et pourquoi elles ont été exclues et créez une stratégie bien pensée pour les inclure dans le programme.

Choisissez des messages qui seront accueillants pour les populations que vous souhaitez desservir. Un message inclusif tel que celui-ci : « On a tous besoin d'épargner, les groupes d'épargne sont pour tout le monde, que vous soyez riches ou pauvres, propriétaires fermiers ou ouvriers agricoles ».

Élaborez une stratégie avec une description des objectifs du programme, les résultats escomptés, la population ciblée et les plans de sortie. Assurez-vous que toutes les parties prenantes adhèrent à la stratégie.

Consultez de manière régulière les autres praticiens des groupes d'épargne lors de la conception de nouveaux projets afin d'éviter des chevauchements dans votre région.

Créez des processus de programme clairs pour atteindre les populations ciblées. Envisagez d'affecter des formateurs aux villages isolés, d'élaborer des directives pour le travail avec les personnes handicapées ou de travailler avec des représentants locaux de la santé publique pour cibler les zones où l'incidence du VIH-sida est élevée.

## Directives pour la qualité des programmes

# RECTO DE LA CARTE 2

**Procédures de groupes  
reflétant les besoins  
des populations  
vulnérables**

**Alignement des  
incitations des  
formateurs sur les  
objectifs d'inclusion**

**Choix prudent des  
formateurs**

**Méthodes de  
formations avérées  
et efficaces**

**Structures  
de formation  
simplifiées**

**Incitations  
adéquates pour la  
performance des  
formateurs**

Directives pour la qualité des programmes

# VERSO DE LA CARTE 2

Donnez aux formateurs les incitations appropriées qui conviennent pour qu'ils incluent les plus vulnérables, il peut s'agir de remerciement et de louanges ou encore de primes monétaires ou en nature.

Donnez aux formateurs des outils, manuels et programmes de formation qui ont été testés et ont produit de bons résultats. Ne modifiez pas les méthodologies avérées.

Mettez en place une fourchette de paiement qui soit juste pour le formateur, gardez à l'esprit que, bien que les incitations financières soient essentielles, les motivations intrinsèques sont également importantes.

Faites en sorte que les éléments du programme restent adaptés à la population ciblée et laissez les membres adapter les procédures de manière à répondre à leurs besoins particuliers. Par exemple, des systèmes comptables trop compliqués ou des valeurs d'actions élevées peuvent constituer un obstacle pour les plus pauvres.

Mettez par écrit des critères et appliquez-les de manière cohérente et objective tout au long du processus de sélection des formateurs, assurez-vous que le formateur dispose du profil et des compétences nécessaires pour faire le travail et ne sous-estimez pas les capacités des personnes issues de divers groupes ethniques, d'âge ou les femmes.

Évitez les structures de formations à plusieurs étapes et à effet de cascade. Dans l'idéal, les formateurs des groupes d'épargne doivent être formés par un formateur maître qui comprend quasi-parfaitement les principes et procédures.

## Directives pour la qualité des programmes

# RECTO DE LA CARTE 3

**Critères de suivi  
des formateurs  
clairs et retour  
d'information  
réactif**

**Engagement envers  
une constitution  
pour le groupe**

**Attention à ne  
pas prendre de  
raccourcis**

**Attention à la  
sécurité des fonds  
du groupe**

**Respect des  
emprunteurs et des  
épargnants**

**Communication  
transparente des  
attentes**

Directives pour la qualité des programmes

# VERSO DE LA CARTE 3

Assurez-vous d'autonomiser les membres pour qu'ils rédigent des constitutions pour leur groupe d'une manière participative, éclairée et démocratique, dans la mesure où cela fait la promotion de l'appropriation des politiques et d'un engagement envers ces dernières.

Mettez l'accent sur une pratique stricte en matière de confidentialité entre tous les membres quant à l'emplacement de la boîte et les montants épargnés et encouragez le groupe à trouver des solutions qui améliorent la sécurité de leurs fonds.

Soyez clairs sur l'intention d'introduire des ajouts dans les groupes d'épargne et sur les responsabilités qui s'ensuivent. Si les groupes d'épargne ont été introduits dans le cadre d'une programmation intégrée, informez les membres potentiels des attentes relatives à la participation au groupe d'épargne.

Évaluez les formateurs aussi bien sur la base du nombre de groupes formés que sur l'inclusion, la performance et la durabilité des groupes. Communiquez les attentes de manière claire et assurez-vous que les formateurs comprennent les critères d'évaluation de leur performance.

Découragez les pratiques susceptibles d'être plus efficaces mais qui peuvent compromettre la qualité du groupe sur le long terme. Par exemple, la pratique qui consiste à rassembler plusieurs groupes d'épargne pour la formation permet de gagner du temps mais réduit les interactions entre les formateur et chacun des groupes.

Signifiez de manière cohérente aux groupes que les membres peuvent tout à fait épargner sans emprunter.

## Directives pour la qualité des programmes

# RECTO DE LA CARTE 4

**Respectez les  
procédures et  
la structure des  
groupes d'épargne**

**Produits et services  
de qualité axés sur  
la demande**

**Sûreté des services  
et activités  
supplémentaires**

**Attention à  
l'allocation des  
fonds du groupe**

**Attention à toute  
personne qui voit le  
groupe principalement  
comme un marché de  
produits et de services**

**Sensibilisation de  
toutes les parties  
impliquées dans la  
relation financière**

Directives pour la qualité des programmes

# VERSO DE LA CARTE 4

D'autres activités doivent répondre aux exigences des membres, être dignes de leur temps et présenter des avantages clairs pour le groupe.

Assurez-vous que les structures existantes du programme ne sont pas héritées par le groupe d'épargne, mettez l'accent sur le fait qu'il est nécessaire que le groupe mette en place sa propre structure de direction et choisisse ouvertement ses membres.

Aidez les formateurs et les agents externes à comprendre que la décision d'allouer les fonds du groupe à un nouveau service ou produit doit venir du groupe. Mettez l'accent sur ce point également pour les membres.

Introduisez d'autres activités une fois que le groupe est bien établi et qu'il a acquis la confiance et la solidarité nécessaires pour gérer les nouvelles activités de manière adéquates. Découragez l'investissement des fonds du groupe dans des activités qui n'offrent des bénéfices qu'à certains membres.

Les prestataires de services financiers doivent comprendre la manière dont les groupes de travail fonctionnent afin de concevoir des produits qui correspondent au processus du groupe. Pour les groupes d'épargne qui établissent des relations avec des prestataires de services financiers formels, l'éducation financière est vue comme une composante essentielle de la préparation.

Soyez conscients des structures d'incitation qui récompensent le groupe lorsqu'il saisit de telles occasions, dans la mesure où elles ont tendance à faire du formateur, négociateur honnête, un représentant de commerce.

## Directives pour la qualité des programmes

Formatés pour être imprimés sur papier de type 8.5" x 11"  
L'utilisation de papier cartonné recommandée  
Imprimer recto-verso

# 4B

[www.seeplearning.org/sg-guidelines.html](http://www.seeplearning.org/sg-guidelines.html)



# RECTO DE LA CARTE 5

**Évaluation attentive  
du prestataire de  
services financiers**

**Soin des intérêts du  
groupe**

**Compréhension des  
implications des  
services bancaires  
mobiles**

**Méthodes  
d'évaluation variées**

**Respect de la  
propriété des  
données et de leur  
sécurité**

**Suivi des résultats  
des post-projets**

Directives pour la qualité des programmes

# VERSO DE LA CARTE 5

Ne proposez l'établissement d'une relation avec un prestataire de services financiers uniquement si cela répond aux besoins énoncés des membres. Avant de faciliter l'établissement d'une relation avec une banque, assurez-vous que le groupe est assez confiant pour gérer cette relation et évaluez l'intérêt des membres du groupe.

Évaluez les motivations des prestataires de services financiers qui souhaitent établir une relation avec les membres du groupe d'épargne. Cherchez des prestataires de services financiers qui font preuve d'un intérêt pour les membres du groupe d'épargne comme clients sur la durée, plutôt que comme occasions immédiates de faire des bénéfices.

Complétez les analyses de données quantitatives par une analyse qualitative et effectuez des inspections dans des groupes d'épargne sélectionnés de manière aléatoire. Les questionnaires de satisfaction sont une bonne manière d'obtenir de précieuses informations sur ce que les membres pensent du programme.

Envisagez la possibilité de former le prestataire de services financiers, le prestataire de services d'argent mobile et leurs agents à la protection des consommateurs et assurez-vous qu'ils comprennent bien les besoins et les dynamiques du groupe et qu'ils les respectent.

Faites le suivi d'un échantillon de groupes qui ne bénéficient plus d'une supervision directe, par exemple, les groupes qui ont échoué, ceux dont les membres sont partis et les groupes qui ont terminé le programme et qui n'ont plus besoin de soutien direct.

Respectez les réglementations locales en matière de consentement informé et d'usage des données et soyez transparent avec les groupes quant à la manière dont leurs informations financières seront utilisées et qui pourraient en bénéficier.

## Directives pour la qualité des programmes

# RECTO DE LA CARTE 6

**Stratégies de  
sortie clairement  
planifiées et  
communiquées**

**Contrats post-projet  
adaptés au contexte  
culturel**

**Structures de  
supervision  
conçues de manière  
attentive**

**Mécanismes de  
recours réactifs**

Directives pour la qualité des programmes

# VERSO DE LA CARTE 6

Dans les cas où des structures d'honoraires remplaceront les investissements directs du programme, mettez en place des contrats simples et adaptés au contexte culturel entre les formateurs et les groupes d'épargne soulignant les services particuliers, la période durant laquelle ces services seront fournis et les attentes de rémunération.

Mettez en place un système de recours en cas de plaintes, tel qu'une permanence téléphonique que les membres du groupe peuvent appeler en cas de problème. Suivez de près les problèmes signalés et créez et mettez en œuvre des plans d'intervention.

Élaborez une stratégie de sortie décrivant les services qui seront fournis après la fin du projet, qui les fournira et comment ils seront rémunérés.

Créez des codes de conduites favorables aux consommateurs pour tout formateur qui continue à travailler dans une zone donnée, particulièrement pour les réseaux de paiement par honoraires. Assurez-vous que ces réseaux bénéficient d'une supervision occasionnelle après la fin du programme.

## Directives pour la qualité des programmes

Formatés pour être imprimés sur papier de type 8.5" x 11"  
L'utilisation de papier cartonné recommandée  
Imprimer recto-verso

# 6B

[www.seeplearning.org/sg-guidelines.html](http://www.seeplearning.org/sg-guidelines.html)