

Promouvoir l'inclusion financière numérique des populations marginalisées

Cadre d'intervention de DID 2020



Desjardins

Développement international

Table des matières

| | |
|----------------------------------|---|
| Contexte | 2 |
| Notre vision..... | 3 |
| Notre approche | 4 |
| Notre offre de service | 5 |
| Notre théorie du changement..... | 6 |
| De la théorie à l'action | 7 |
| Notre démarche..... | 8 |

« Nous avons là une occasion historique d'accélérer et d'accroître l'impact transformateur de la numérisation. Plus particulièrement, la finance numérique, qui dans cette crise [de la COVID-19] est devenue la bouée de sauvetage pour des millions de personnes à travers le monde, repousse les limites de l'inclusion financière en donnant aux citoyens des moyens d'action en tant qu'épargnants, investisseurs, emprunteurs, prêteurs et contribuables d'une manière qui leur donne le choix et le pouvoir concernant leur argent. »

Maria Ramos, coprésidente de l'Équipe spéciale chargée de la question du financement numérique mise sur pied par le Secrétaire général des Nations unies

La finance numérique accroît l'accès des individus non bancarisés aux comptes et aux services financiers en surmontant les restrictions géographiques, en réduisant les coûts de transaction liés à l'utilisation de services financiers, et en améliorant la transparence et la confiance dans les systèmes financiers.

L'inclusion financière numérique est la mise à la disposition de tous de services financiers d'un coût abordable, efficaces et offrant de bonnes conditions de sécurité. Les services financiers numériques inclusifs comprennent l'argent mobile, les comptes bancaires en ligne, les paiements, les assurances et le crédit électroniques, les diverses combinaisons de ces services et de nouvelles fintech.

Alors que 1,7 milliard d'adultes n'ont toujours pas de compte bancaire¹, la finance numérique représente un potentiel d'atteindre 1,6 milliard de personnes de plus. Les services financiers numériques s'appuient sur des plateformes de transactions numériques et le recours à la téléphonie mobile, qui est le premier moyen d'accès à internet. C'est ainsi qu'un pays comme le Kenya a réussi, grâce au numérique, à augmenter son taux d'inclusion financière de 26 % à 83 % en seulement 12 ans².



Les obstacles à l'inclusion financière numérique sont liés (i) au faible accès à l'internet mobile (et à la capacité d'utilisation), à l'information et aux réseaux, et à la faible mobilité des personnes; (ii) à la méconnaissance des institutions financières, aux produits et services financiers peu adaptés et aux exigences de garantie; (iii) aux normes sociales et légales défavorables (propriété, héritage, etc.) et à la difficulté d'obtenir une preuve formelle d'identité.

Les femmes sont davantage pénalisées puisqu'elles ont 10 % de chances en moins que les hommes de posséder un téléphone mobile, et 23 % de chances en moins d'accéder à l'internet mobile³.

Au niveau étatique, la mise en place d'une stratégie d'inclusion financière numérique efficace repose sur trois prérequis :

- Une infrastructure fiable en ce qui touche le réseau téléphonique et Internet, des systèmes de paiement interopérables et de l'identification numérique;
- Des investissements et des politiques qui soutiennent les technologies et les infrastructures numériques;
- Une réglementation financière qui intègre les produits et services numériques.

1 The Global Findex Database 2017, Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution, Asli Demirgüç-Kunt, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar et Jake Hess
2 Kenya Economic Report 2020, Creating an Enabling Environment for Inclusive Growth in Kenya, © 2020 Kenya Institute for Public Policy Research and Analysis (KIPPRA)
3 GSMA, Connected Women, Rapport 2019 sur les inégalités entre hommes et femmes dans la téléphonie mobile, © 2019 GSM Association

Développement international Desjardins (DID) considère que les services numériques, utilisés dans les secteurs financier comme non-financier (agritech, apprentissage en ligne, etc.) représentent un important levier de développement. La finance numérique, quant à elle, est un accélérateur de l'inclusion financière, notamment des femmes. Ses avantages sont multiples : fournir des services (paiement, épargne, crédit, assurance) de manière efficace et abordable, surmonter les restrictions géographiques, réduire les coûts de transaction et améliorer la transparence et la confiance dans les systèmes financiers.

Les services financiers numériques inclusifs contribuent également à la réalisation de plusieurs objectifs de développement durable (ODD) :



Accès des plus vulnérables à des instruments abordables et à des pratiques qui peuvent accroître leurs opportunités économiques



Accès des agriculteurs aux fonds nécessaires pour accroître leurs rendements tout en réduisant leurs risques et augmenter la productivité agricole globale



Maîtrise accrue des finances pour les femmes et notamment un accès sûr, pratique et discret à leur compte en banque



Accès à des services numériques d'épargne, de crédit et d'assurance pour renforcer la résilience climatique des populations vulnérables

Afin d'atteindre ces bénéfices, l'accès aux services financiers numériques doit être conjugué à un accès amélioré aux connaissances et à la prise de décision.



Au Mali, DID a analysé les besoins d'accompagnement en **formation** auprès de groupements d'agricultrices. Cette analyse a fait ressortir le besoin de mieux comprendre le mobile banking et les mécanismes associés à l'ouverture d'un compte bancaire et au transfert d'argent avec un opérateur de téléphonie mobile. Une vidéo explicative et des questions de compréhension ont été élaborées pour animer une causerie-débat sur le sujet. Cette formation fait maintenant partie du programme d'éducation financière animé par les représentantes de chaque groupement.

Notre approche

DID applique une approche systémique de la finance numérique et s'engage à accompagner à la fois les institutions financières dans leur transformation numérique, les clients et membres dans l'utilisation et le contrôle des services financiers numériques, et les structures publiques dans l'établissement de normes, lois et politiques favorables.

Cette approche systémique vise à renforcer à la fois la demande, l'offre et l'environnement.

Demande

Renforcer le pouvoir économique des bénéficiaires, et notamment des femmes et des jeunes, par une stratégie d'inclusion financière numérique cohérente, facile d'utilisation et accessible leur permettant d'accéder aux services financiers au moyen du numérique. Accompagner les bénéficiaires en renforçant leurs capacités en éducation numérique et financière.



Utilisateurs & utilisatrices

Favoriser l'utilisation et le contrôle des services financiers en renforçant les connaissances, le pouvoir et la capacité d'agir

Offre

Accompagner les institutions financières dans la transformation numérique de leur offre de services financiers vers des services numériques pour mieux répondre aux besoins de leurs clientèles.



Institutions financières

Améliorer l'accès aux services financiers numériques en accompagnant la transformation numérique

Environnement

Conseiller et influencer les institutions financières en matière d'inclusion financière et d'égalité des genres pour qu'elles puissent, à leur tour, influencer les structures publiques afin que celles-ci créent des normes, lois et politiques qui seront favorables à l'inclusion financière numérique des populations, et tout particulièrement des femmes et des jeunes.



Structures publiques

Favoriser un environnement propice à l'inclusion financière numérique en créant les conditions favorables

Notre offre de service

L'offre de service de DID est destinée aux institutions financières, aux structures gouvernementales nationales et locales ainsi qu'aux utilisatrices et utilisateurs des services financiers numériques. Selon le contexte et les besoins, les services-conseils en matière de numérique peuvent être offerts seuls ou en combinaison avec d'autres services d'appui de DID.

Pour les institutions financières

DIAGNOSTIC



Analyse de l'environnement technologique



Évaluation de la maturité technologique



Diagnostic TI et organisationnel



Audit de sécurité et cybersécurité

STRATÉGIE



Stratégie numérique et besoins d'affaires



Preuve de concept



Analyse de faisabilité



Analyse fonctionnelle

MISE EN OEUVRE



Demande de proposition (request for proposal, RFP) et demande d'informations (request for information, RFI)



Plan de continuité des affaires



Renforcement des capacités



Efficacité opérationnelle, performance des solutions



Accompagnement, gestion du changement, communication

Pour les utilisateurs et les utilisatrices

- Analyse des obstacles et contraintes empêchant la population ciblée d'accéder au numérique
- Analyse des besoins en formation (évaluation des connaissances et compétences numériques)
- En collaboration avec des partenaires et structures d'appui identifiés, mise en œuvre de stratégies d'action (sensibilisation et formation) pour améliorer l'accès de la population ciblée au numérique
- Suivi et évaluation des stratégies mises en place

Pour les structures publiques

- Identification des points pouvant être défavorables à la finance numérique à même les nouvelles lois, règlements et normes publics
- Présentation des risques aux institutions partenaires afin qu'elles puissent à leur tour faire des représentations auprès des structures publiques pour influencer celles-ci et atténuer les risques
- Collecte de données pour mesurer l'impact des décisions sur la population visée
- Analyse de l'impact des mesures et présentation des résultats aux structures publiques
- Diffusion des résultats des interventions clés en matière d'inclusion financière



SI les institutions de microfinance offrent des services financiers numériques adaptés aux besoins de leurs clientèles (hommes, femmes et jeunes), de manière accessible et sécuritaire;

SI les utilisateurs possèdent les connaissances requises en matière d'éducation numérique et financière ainsi qu'une capacité et un pouvoir d'agir renforcés;

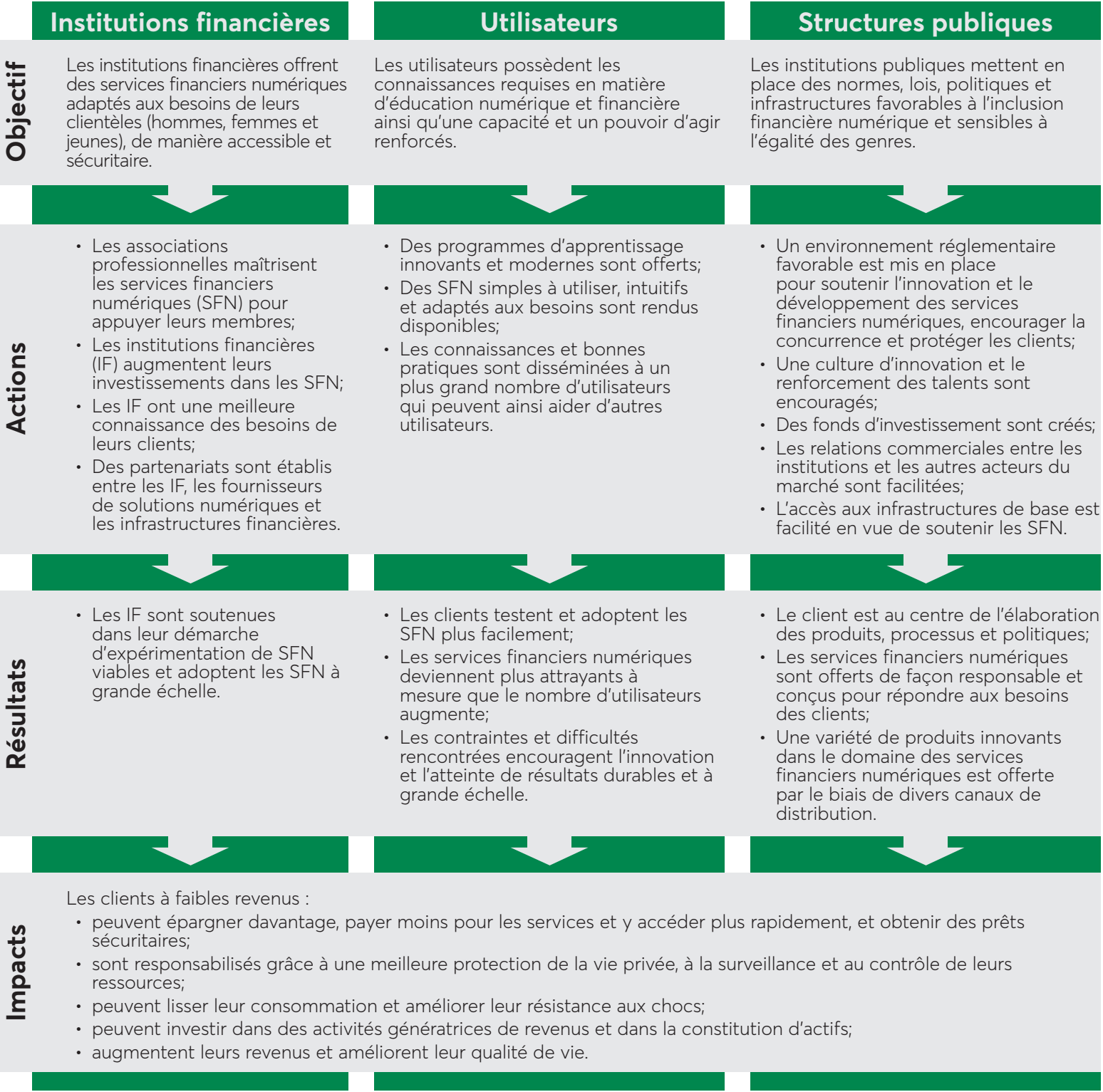
SI les institutions publiques locales mettent en place des normes, lois, politiques et infrastructures favorables à l'inclusion financière numérique et sensibles à l'égalité des genres;

ALORS la stratégie d'inclusion financière numérique est plus susceptible de mener au renforcement du pouvoir économique des individus, notamment des femmes et des jeunes, et à la réduction de la pauvreté.

Au Mali et au Bénin, la tontine est demeurée pendant des décennies le principal moyen d'épargner pour la grande majorité de la population, mais cette collecte manuelle peut occasionner des erreurs et des fraudes. DID a donc travaillé avec plusieurs institutions financières locales à l'élaboration et à l'encadrement des processus d'affaires associés à la mise en place de la **collecte numérique de l'épargne**. La numérisation de la collecte de l'épargne permet aux membres et clients d'épargner en toute confiance et à l'institution financière, d'offrir un service de proximité à moindre coût.



Les interventions de DID cherchent à permettre aux individus marginalisés, et tout particulièrement aux femmes et aux jeunes, d'augmenter le contrôle qu'ils ont sur leur vie.



Notre démarche

Pour assurer le développement de solutions numériques durables et répondant aux besoins et contraintes des populations visées, et tout particulièrement des femmes et des jeunes, DID a adhéré aux neuf « Principes pour le développement numérique⁴ » :



En s'appuyant sur ces neuf principes, DID s'est doté d'une démarche rigoureuse afin que ses interventions favorisent concrètement le renforcement du pouvoir économique des populations, et tout particulièrement des femmes et des jeunes.

- DID appuie toutes ses interventions sur une **connaissance approfondie** de la dynamique caractérisant l'écosystème dans lequel évoluent les populations visées, au moyen d'analyses réalisées sur place. Pour DID, l'analyse de l'environnement technologique (AET) est une étape essentielle de toute démarche de planification de projet.
- DID **consulte systématiquement** les groupes les plus marginalisés, notamment les organisations de femmes et de jeunes, au moment de concevoir et de planifier ses projets. Ces consultations peuvent prendre la forme d'un moment d'idéation ou d'une preuve de concept pour éprouver une innovation et en corriger les lacunes avant de mettre à l'échelle cette innovation, de manière à ce qu'elle réponde adéquatement aux besoins des clientèles défavorisées.
- DID identifie et établit des **partenariats innovants**, notamment avec les institutions financières, les fintechs, les opérateurs de monnaie électronique, les organisations travaillant avec les femmes et les jeunes, les acteurs communautaires, les entreprises privées, les acteurs étatiques, ainsi qu'avec la communauté des ONG locales et internationales. Que ce soit en tant que bénéficiaires ou partenaires d'exécution, ceux-ci sont associés dès le début à la conception des projets.
- DID accompagne les bénéficiaires et les partenaires d'exécution dans la **gestion du changement** lors de projets de transformation numérique ou l'introduction de nouvelles technologies.
- DID appuie le **renforcement des capacités** par des stratégies et des mesures de renforcement tels le design d'environnements d'apprentissage, la programmation de formations hybrides, l'apprentissage en ligne ou les ateliers pratiques, par des mesures d'accompagnement dans la gestion de parcours d'apprentissage, de conseil stratégique ou de coaching, et par de l'instrumentation spécialisée tels des manuels d'utilisation, des outils d'évaluation ou des politiques adaptées au numérique.
- DID favorise, dans ses interventions, la **participation des hommes et des garçons, des femmes et des filles**, de telle sorte que les changements apportés contribuent à réduire, et non à accroître les inégalités.
- DID suit et mesure ses résultats. De fait, l'appréciation des progrès accomplis par DID en matière d'inclusion financière numérique ne peut se faire que par **le suivi et l'évaluation continus** de cibles et d'indicateurs de résultats.

En Colombie, DID s'est associé à plusieurs institutions financières pour concevoir l'application DECISION⁵, qui permet de compléter au moyen d'un téléphone mobile une demande de crédit directement chez l'agriculteur ou l'agricultrice. DID a appliqué les neuf principes de développement numérique tout au long du processus de conception de DECISION et même au-delà, alors que l'application est en cours d'adoption à plus grande échelle. L'utilisateur a ainsi figuré au cœur de la réflexion qui a mené au développement de l'application, ce qui a permis de mettre en évidence les contraintes vécues sur le terrain telle la faible qualité de l'accès à Internet dans les zones rurales. Les experts à l'origine de DECISION se sont penchés sur tout l'écosystème existant de manière à bien identifier les structures en place et les besoins particuliers des communautés visées. DID et ses partenaires ont ainsi pu élaborer une solution numérique durable et susceptible d'être intégrée dans les pratiques quotidiennes et le flux de travail des utilisateurs.



En Tunisie, DID a conduit un audit de sécurité du Centre financier aux entrepreneurs (CFE) en portant une attention particulière à la **sécurité de l'information** et à la **cybersécurité**. Ainsi, DID a proposé des modifications à la politique de sécurité des ressources informationnelles de l'organisation. Cette politique de sécurité repose sur trois piliers de base : la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations. En s'assurant d'intégrer ces trois piliers, le CFE Tunisie assure à ses clients une meilleure sécurité de leurs données et accroît ainsi la confiance qu'ils portent à leur institution financière.

4 Principles for Digital Development (digitalprinciples.org)
5 Développée par Développement international Desjardins

