



Résumé
exécutif

Le Financial Inclusion Compass 2024

**Sondage de l'e-MFP sur les tendances
de l'inclusion financière**

Par Sam Mendelson



EUROPEAN
MICROFINANCE
PLATFORM

ADVANCING FINANCIAL INCLUSION

Résumé exécutif

Méthodologie et répondants

Le *Financial Inclusion Compass 2024* est le septième de la série annuelle et comprend une première partie obligatoire et quantitative (tendances actuelles, futurs domaines prioritaires et nouveauté cette année, les faiblesses perçues dans la protection des clients) et une deuxième partie facultative avec deux questions ouvertes - sur les opportunités manquées et de savoir si la « microfinance » et l'« inclusion financière » sont significativement différentes ; cette dernière n'est-elle qu'un « changement de marque vide » - le triomphe du style sur la substance ?

L'enquête a reçu 149 réponses au total, provenant d'un nombre record de 63 pays. La proportion de prestataires de services financiers (PSF) est plus élevée de 38 % - que l'année précédente. En ce qui concerne l'orientation géographique du travail des répondants, une majorité d'entre eux (27 %) travaillent principalement en Afrique subsaharienne, suivie de l'Amérique latine et des Caraïbes, et de l'Asie du Sud.

Évaluer l'importance actuelle des tendances en matière d'inclusion financière

Veillez examiner ci-après la liste de thèmes importants à l'heure actuelle pour le secteur de l'inclusion financière, et noter chacun d'entre eux sur une échelle de 1 à 10, en fonction de l'importance que vous leur accordez pour l'ensemble du secteur.

Rang	Tendance	2023 rang
1	Adaptation aux - et atténuation des effets du changement climatique	2
2	Protection des clients	1
3	Résilience des clients aux chocs	3
4	Transformation numérique des prestataires de services financiers	4
5	Produits et canaux numériques pour les clients	5
6	Innovation dans le développement de produits	11
7	Intégration de la dimension de genre dans les organisations d'inclusion financière	6
8	Santé financière	10
9	Gouvernance	8
10	Gestion de la performance sociale et/ou mesure de son impact	9

Le classement général n'a pas beaucoup changé entre 2023 et 2024, et le top 5 est d'ailleurs similaire, bien que l'ordre soit différent. Plus précisément:

- ✳️ **L'adaptation aux - et atténuation des effets du changement climatique** ont poursuivi leur ascension : de la 8^{ème} place en 2022, ils sont passés à la deuxième en 2023 pour finalement atteindre la première place en 2024.
- ✳️ **La protection des clients et la résilience des clients aux chocs** conservent leur place dans le top 4.
- ✳️ **L'innovation dans le développement de produits** a gagné quelques places, mais sinon il y a peu de mouvement dans la liste des tendances entre 2023 et 2024, à une exception près (les **nouveaux instruments de financement** passent de 7^{ème} en 2023 à 19^{ème}, conséquence de la suppression de la référence spécifique à la finance verte/aux obligations sociales/de genre).
- ✳️ Bien que **l'intelligence artificielle** ait été dissociée des autres innovations pour tester l'intérêt des répondants pour ce sujet spécifique, cela n'a servi à rien ; il s'agit - de loin -de la tendance la moins importante pour les répondants.

Il existe des différences significatives entre la manière dont les groupes de répondants évaluent les différentes tendances, mais la différence la plus marquée se situe entre, d'une part, les prestataires de services financiers (PSF) et, d'autre part, les bailleurs de fonds, les chercheurs, les consultants et les prestataires de services de soutien, les organisations d'infrastructure et d'autres encore. Cette tendance s'inscrit dans la continuité de celles observées ces dernières années.

En particulier, les PSF sont classés :

- ✳️ **L'adaptation aux - et atténuation des effets du changement climatique** 13^{ème}, contre 1^{er} dans l'ensemble ;
- ✳️ **La protection des clients** est évaluée à la neuvième place, contre la deuxième pour les non-FSP ;
- ✳️ **Résilience des clients aux chocs** 6^{ème}, contre 3^{ème} chez les non PSF ;
- ✳️ **Innovation dans le développement de produits** 1^{er} vs 9^{ème} pour les non-FSP
- ✳️ **Fraude à l'encontre des clients** 2^{ème}, contre 13^{ème} chez les non PSF ; il s'agit d'une énorme différence de statistique, qui n'a d'égale que la divergence sur le changement climatique.

Après la **fraude à l'encontre des clients**, le sujet qui présente la plus grande variation entre les groupes de répondants est l'**intégration de la dimension de genre dans les organisations d'inclusion financière**, les PSF, les bailleurs de fonds et les organisations d'infrastructure le classant respectivement à 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} place, tandis que les consultants et les chercheurs le classent respectivement à la 11^{ème} et 15^{ème} place .

Faiblesses perçues dans la protection des clients

Voici les 8 normes de protection des clients, qui succèdent aux principes de protection des clients de la Smart Campaign et qui sont intégrées aux normes universelles de gestion de la performance sociale et environnementale (USSEPM). Veuillez sélectionner trois domaines de la protection des clients dans lesquels vous observez les plus grandes faiblesses (c'est-à-dire ceux qui, selon vous, requièrent la plus grande priorité de la part du secteur), en les classant par ordre d'importance (1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème}). Partagez vos commentaires ou suggestions si vous le souhaitez.

Quelles sont les plus grandes faiblesses dans la mise en œuvre des (désormais) huit [normes de protection des clients](#) et, par conséquent, quelles sont celles qui requièrent la plus grande priorité et les ressources les plus importantes ?



Cette figure montre les scores de l'indice¹ pour les 8 normes du PC et révèle un **trio de tête clair** : 1. la prévention du surendettement, 2. la tarification responsable et 3. la conception et la fourniture appropriées des produits. Conception et livraison appropriées des produits.

¹ Les classements des répondants ont été convertis en un indice de 0 à 100 (comme pour les futurs domaines prioritaires dans la question suivante), afin de refléter à la fois la prévalence et la force de la notation.

Ce qui ressort de cette section, ce sont les différences significatives dans la manière dont les groupes de répondants perçoivent les normes du PC :

- ✦ Les PSF considèrent la **conception et la fourniture de produits appropriés** comme la plus grande faiblesse (leur score de 44,8 est supérieur de 12,1 points à celui de l'ensemble des répondants). Cela est compréhensible - les PSF sont les premiers bénéficiaires institutionnels de cette norme - et supportent les conséquences de son absence ou de sa faiblesse.
- ✦ Pour les PSF, la **confidentialité des données** relatives aux **clients** est même supérieure à la **tarification responsable**, qu'ils considèrent comme une faiblesse comparable. Ceci est intéressant et cohérent avec la position aberrante des PSF dans la section précédente sur les tendances en matière de fraude à l'encontre des clients - leur principale préoccupation en matière de protection de la vie privée est-elle réellement la lutte contre une épidémie de fraude dont sont victimes les clients vulnérables ?
- ✦ **La tarification responsable** est clairement perçue comme une faiblesse moins importante pour les PSF que pour tous les autres groupes, à tel point qu'elle occuperait clairement la première place, si ce n'était pour le grand échantillon de PSF de cette année. Les PSF considèrent-ils que l'établissement de normes sur la tarification responsable soit un cas d'ingérence extérieure dans des questions qui devraient être du ressort du prestataire ?
- ✦ Les bailleurs de fonds, en revanche, se préoccupent à la fois d'une **tarification responsable** et de la **prévention du surendettement**, au détriment de presque tout le reste. Leur score de 55,2 pour ce dernier point est beaucoup plus élevé que les 36,6 obtenus par l'ensemble des répondants.
- ✦ Les organismes d'infrastructure se concentrent presque exclusivement sur la **prévention du surendettement** - leur indice de 66,0 pour cette norme est le plus élevé au monde.
- ✦ Enfin, les consultants et les prestataires de services d'assistance accordent une grande importance à la **transparence**, en lui attribuant une note globale de 3^{ème}, avec un indice de 29,8 contre seulement 19,2 pour l'ensemble des répondants.

Futurs domaines prioritaires

Dans lequel des domaines suivants souhaiteriez-vous voir les développements les plus significatifs dans la façon dont le secteur de l'inclusion financière sert les clients à faible revenu au cours des 5 à 10 prochaines années ?

Cette section demande aux répondants de se projeter dans un avenir à moyen terme (5 à 10 ans) et d'être subjectifs, en leur demandant dans quels domaines de l'inclusion financière ils souhaiteraient voir plus de ressources et d'attention consacrées.

Rang	Futur domaine prioritaire	Score de l'indice
1	Autonomisation des femmes et égalité des genres	39,1
2	Finance agricole	33,0
3	Finance verte et intelligente face au climat	32,8
4	Financement des petites et moyennes entreprises (PME)	24,4
5	Santé financière (y compris la littératie financière et numérique)	23,9

Comme dans la section sur les tendances, les cinq domaines les plus importants sont similaires à ceux de l'année dernière, bien que l'ordre ait changé². Mais une fois de plus, les différences les plus révélatrices se situent **entre les groupes de répondants** :

- ✦ Les PSF placent la **finance verte et intelligente face au climat** bien plus bas que les autres groupes - un thème qui se répète à la fois dans les résultats de l'année dernière pour cette section et dans les tendances de cette année, où l'adaptation au changement climatique et/ou l'atténuation est bien plus bas chez les PSF que chez les autres. Il ne s'agit pas d'une aberration mais d'une tendance constante qui apparaît quelle que soit la manière dont la question est posée - ce sont les organisations de soutien, les bailleurs de fonds, les chercheurs et les organisations d'infrastructure qui sont les plus mobilisés et les plus motivés sur ce sujet, bien plus que les prestataires eux-mêmes.
- ✦ Les PSF sont très attachés à certains domaines d'action futurs et accordent à **la finance agricole** une place beaucoup plus importante que l'ensemble des répondants. De même, la **sécurité alimentaire et la nutrition** sont classées beaucoup plus haut par les PSF que par les autres groupes (à l'exception des chercheurs). En revanche, aucune organisation d'infrastructure n'a attribué de note à la **sécurité alimentaire et à la nutrition**. Il s'agit d'un domaine qui préoccupe clairement ceux qui voient le plus l'impact négatif sur les clients pauvres - les PSF, et peut-être les chercheurs qui travaillent sur le sujet.
- ✦ Les **réfugiés et les personnes déplacées de force** sont beaucoup mieux notés par les bailleurs de fonds et les organisations d'infrastructure que par les autres groupes. Cela s'explique peut-être par le fait que ces groupes ont tendance à adopter une perspective plus macro et que les déplacements sont au premier plan de l'actualité mondiale, alors que les PSF sont généralement (mais pas toujours) plus responsables du contexte spécifique dans lequel ils opèrent et qui n'est pas nécessairement sujet à des déplacements forcés.
- ✦ **La santé financière** est beaucoup mieux évaluée par les consultants, les prestataires de services de soutien et les chercheurs que par les autres groupes. C'est tout à fait compréhensible ; ce sont principalement les prestataires d'assistance technique qui sont à l'origine de ce concept en plein essor, qui porte notamment sur la manière d'intégrer l'éducation et l'alphabétisation dans une compréhension moderne et holistique des résultats pour les clients.
- ✦ Enfin, la **résilience aux catastrophes** occupe la première place pour les chercheurs, bien qu'elle ne soit que 9^{ème} au total.

Reprenant un thème clair qui est apparu dans les questions précédentes, les PSF sont de plus en plus différents des autres groupes de répondants du *Compass*. Plus que les autres groupes, les PSF souhaiteraient que les ressources du secteur soient allouées à la finance agricole, à l'inclusion financière des jeunes, à la sécurité alimentaire et à la nutrition, et à l'eau, l'assainissement et l'hygiène (WASH). Ils accordent moins d'importance à la finance verte, aux réfugiés et aux personnes déplacées de force, ainsi qu'à la résilience aux catastrophes, tous ces domaines étant plus spécifiques au contexte.

² Comme précédemment, les répondants ont été invités à choisir leurs cinq principaux domaines prioritaires futurs dans une liste (ordonnée de manière aléatoire) et à les classer de 1 à 5. Les scores ont été ajustés pour refléter la fréquence à laquelle ils ont été choisis et pondérés par le classement pour produire un score d'indice sur une échelle de 0 à 100.

Occasions manquées

Quelle a été la plus grande « opportunité manquée » en matière d'inclusion financière ? Qu'aurait dû faire le secteur - et comment éviter de telles occasions manquées à l'avenir ?

Les répondants ont relevé le défi de cette question très différente avec enthousiasme, produisant des dizaines de réponses détaillées sur des sujets allant de l'excès de réglementation à l'équité entre les sexes, en passant par les services non financiers, le renforcement de la résilience des petits exploitants, la protection des consommateurs et, en particulier, les occasions manquées concernant les approches centrées sur le client en matière de produits et de services, et l'exploitation du potentiel de la technologie numérique.

- ✦ Certains répondants ont parlé d'occasions manquées en ce qui concerne la **conception et la fourniture de produits et de services**, de l'incapacité à développer de manière adéquate des produits sur mesure et de l'importance accordée à une pression trop forte du haut vers le bas, l'accent n'étant mis que pour la forme sur une véritable approche centrée sur le client, en particulier lorsqu'il s'agit de servir les clients du « dernier kilomètre ».
- ✦ Cet échec a été aggravé par un manque de recherche, d'investissement ou d'impulsion dans le domaine des **services non financiers ou de renforcement des capacités** destinés à compléter les nouveaux produits financiers, en particulier les services non financiers qui augmentent le plus clairement la résilience aux chocs, et qui sont notamment fournis par le biais de nouveaux modèles de partenariat avec des organisations non financières.
- ✦ D'autres personnes interrogées ont évoqué une défaillance perçue qui a été mentionnée dans les éditions précédentes du Compass, déplorant la **primauté du crédit** en tant que produit par défaut, au détriment de l'épargne et de l'assurance en particulier. Les raisons de cette situation, parmi lesquelles la demande et la rentabilité, sont bien connues, mais certaines personnes interrogées estiment que cette priorité accordée au crédit a eu des conséquences profondes.
- ✦ Dans le même ordre d'idées, certaines personnes interrogées affirment que l'on a trop souvent **confondu l'accès et l'utilisation**, que l'on s'est concentré sur la pénétration des comptes bancaires plutôt que sur la question de savoir si ces comptes sont 1. réellement utilisés ; et 2. valorisés. L'occasion de considérer l'impact de manière beaucoup plus large a été manquée dans le passé - bien que cette erreur soit certainement en train d'être rectifiée aujourd'hui, avec des idées plus holistiques des résultats de l'inclusion - y compris la santé financière - de plus en plus répandues.
- ✦ La recherche des fruits les plus faciles à cueillir s'est reflétée dans les **segments** ciblés par le secteur. Les micro-entrepreneurs ont été le symbole de la microfinance pendant des décennies, mais beaucoup plus d'efforts auraient pu être faits dans le passé pour véritablement cibler et servir d'autres segments - les jeunes, les petits exploitants, les personnes déplacées de force et les femmes, entre autres. Les personnes interrogées avaient beaucoup à dire sur ce dernier point - bien qu'il y ait eu des progrès significatifs récemment, il y a eu historiquement un manque d'« intentionnalité » dans l'investissement d'une optique de genre, dans l'intégration institutionnelle, et dans la recherche de la correction des normes sociales négatives.
- ✦ Et bien qu'il y ait eu des soumissions sur la réglementation, les incitations mal alignées et d'autres sujets, la **finance numérique** a généré le plus grand nombre de réponses (et peut-être les plus fortes). Les répondants estiment qu'il y a eu un manque de rythme pour exploiter pleinement le potentiel technologique, en particulier en ce qui concerne les technologies de contact avec les clients adaptés aux besoins des personnes non bancarisées et de celles ayant un faible niveau d'alphabétisation et de numératie. Les personnes interrogées reconnaissent toutefois que la situation est complexe ; il s'agit de trouver un équilibre entre, d'une part, la nécessité d'investir (et donc de faire de la publicité) dans de nouveaux produits et de nouvelles plates-formes, en encourageant les groupes cibles à les adopter, et, d'autre part, le manque d'infrastructures sur de nombreux marchés, ainsi que le manque de confiance, qui fait que les clients vulnérables recourent à des solutions informelles, peu sûres ou dangereuses. Une éducation financière complète doit être étroitement intégrée à l'EFD, et de nouveaux partenariats seront nécessaires pour y parvenir.

Au-delà de la « microfinance » : L'« inclusion financière » n'est-elle rien d'autre qu'un changement de marque vide de sens ?

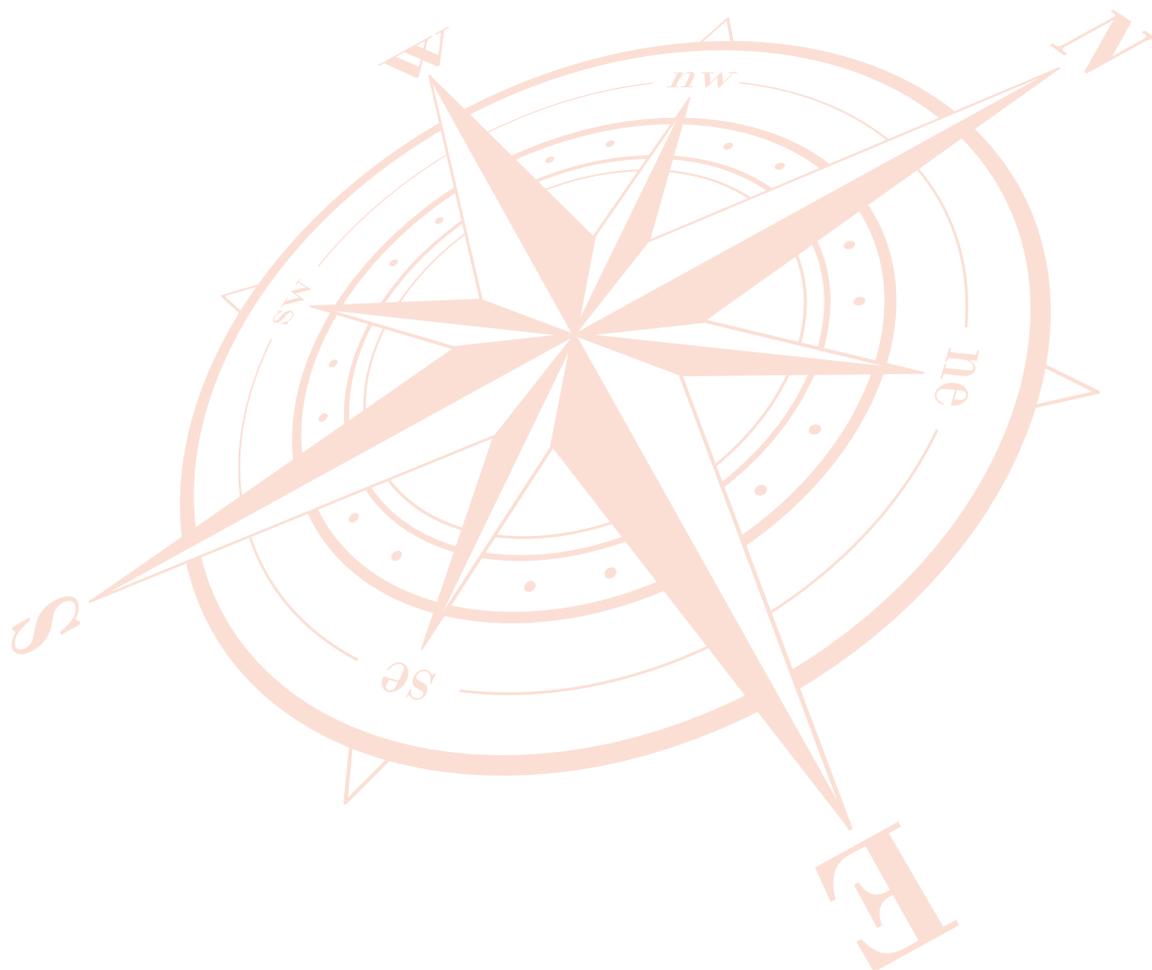
Considérez-vous que vous-même secteur travaillez dans le domaine de la « microfinance », de « l'inclusion financière » ou dans d'autres domaines ? Ces termes sont-ils significativement différents ? Ou s'agit-il simplement d'un « rebranding » en surface ?

La terminologie a évolué au fil des décennies et le terme « microfinance » est moins utilisé aujourd'hui. L'inclusion financière/la finance inclusive est la terminologie prédominante (bien que la « finance sociale » et la « finance d'impact » soient également de plus en plus en vogue).

Mais existe-t-il réellement une différence significative entre ces termes et, si oui, laquelle ? Si certains termes deviennent obsolètes ou se chevauchent, cela a des conséquences sur la façon dont le secteur se perçoit, sur les services qu'il promeut, par quels acteurs et pour quels objectifs.

Les répondants ont massivement rejeté la prémisse provocatrice (et peut-être cynique) de la question. En général, **les répondants voient des distinctions significatives et utiles dans les termes utilisés**, mais ces distinctions varient.

- ✦ Certaines personnes interrogées ont cherché à **donner leur propre définition** des deux termes prédominants - la microfinance et l'inclusion financière/la finance inclusive. Pour la plupart, ils considéraient que l'inclusion financière est plus large, dans les services offerts, les segments ciblés, et aussi la « mission » - si la microfinance consiste, plus simplement, à fournir un accès au crédit aux personnes à faible revenu, généralement des microentrepreneurs, « l'inclusion financière » est la fourniture d'une série de services financiers et non financiers aux ménages, aux PME, aux petits exploitants, et autres, comprenant des innovations dans la fintech, l'alphabétisation, le développement et la conception de produits et autres. Il s'agit d'une approche holistique de l'autonomisation financière et de la recherche de la capacité et de la santé financières.
- ✦ Historiquement, la microfinance est **centrée sur le fournisseur**, l'acteur principal étant l'IMF qui prête et collecte l'argent. L'inclusion financière est censée être **centrée sur le client** et place ostensiblement la protection du client - y compris par le biais d'une finance responsable - au centre de la relation.
- ✦ La signification de ces termes a également **évolué au fil du temps**. La microfinance a largement précédé l'inclusion, et cette dernière s'est elle-même élargie pour englober l'eau, l'assainissement et l'hygiène, l'éducation, la santé, l'intégration de la dimension de genre, la finance verte et d'autres encore. En effet, la liste des futurs domaines prioritaires que les répondants ont évalués plus tôt dans cette enquête témoigne de l'ampleur et de la complexité de l'« inclusion financière » contemporaine.
- ✦ Néanmoins, cela ne veut pas dire que la microfinance est un terme ou une idée obsolète ; pour plusieurs répondants, ils sont **complémentaires**, et nous devrions conceptualiser la microfinance comme un sous-ensemble de l'inclusion financière, et la distinction est valable tant que l'offre de produits financiers aux personnes à faible revenu pour les amener dans le secteur financier formel reste un objectif.
- ✦ Enfin, une minorité de répondants a fait valoir que les termes peuvent et doivent être **interchangeables** et que « l'inclusion financière » est, si elle n'est pas tout à fait vide, toujours une « **nouvelle marque** », et que nous devrions nous garder d'exagérer les différences entre les termes et donc d'employer des revendications plus élevées et rhétoriques d'inclusion financière, une leçon que le secteur ferait bien de se rappeler après l'excès de « mise au musée de la pauvreté » du passé.



A propos de e-MFP

e-MFP est le principal réseau d'organisations et d'individus actifs dans le secteur de l'inclusion financière dans les pays en développement. Elle compte environ 120 membres issus de toutes les zones géographiques et de toutes les disciplines de la communauté de l'inclusion financière, notamment des consultants et des prestataires de services d'appui, des investisseurs, des PSF, des agences de développement multilatérales et nationales, des ONG et des chercheurs.

Jusqu'à deux milliards de personnes restent exclues des services financiers. Pour remédier à cette situation, l'e-MFP cherche à promouvoir la coopération, le dialogue et l'innovation entre ces diverses parties prenantes travaillant dans les pays en développement. En favorisant le partage des connaissances, le développement de partenariats et l'innovation, l'e-MFP encourage les activités qui élargissent l'accès mondial à des services financiers abordables, de qualité, durables et inclusifs pour les personnes ne bénéficiant que de peu, voire pas des services bancaires. L'e-MFP relève ce défi grâce à ses nombreux groupes d'action composés d'experts qui travaillent toute l'année, au travers de la Semaine européenne de la Microfinance qui attire, chaque année, plus de 600 acteurs du secteur représentant des dizaines de pays mais aussi par le biais du prestigieux Prix européen de la Microfinance et de ses nombreuses publications régulières.

www.e-mfp.eu

European Microfinance Platform
39 rue Glesener
L-1631 Luxembourg
contact@e-mfp.eu
www.e-mfp.eu



Copyright © 2024

Photo de couverture: Made with Designer. Powered by DALL·E 3

De courts extraits de ces publications peuvent être reproduits sans autorisation, à condition que la source soit mentionnée.



Avec le soutien de



THE GOVERNMENT
OF THE GRAND-DUCHY OF LUXEMBOURG
Ministry of Finance