



L'inclusion financière numérique en Afrique subsaharienne

Compte rendu de la table ronde¹

Afin de marquer la Journée de l'Afrique 2017 qu'elle a coorganisée à Berlin le 6 juillet avec Afrika-Verein der deutschen Wirtschaft et le ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ), la BEI a organisé une table ronde sur l'inclusion financière numérique en Afrique. En effet, les solutions numériques ont contribué à accroître l'inclusion financière en Afrique et d'importants progrès ont été accomplis dans un temps relativement court. Il reste cependant beaucoup à faire et le rythme de l'inclusion financière numérique varie selon les différents pays africains. Dans ce contexte, les intervenants ont évoqué les principaux défis et possibilités associés à l'inclusion financière numérique du point de vue des consommateurs, des PME, des acteurs des marchés financiers et des décideurs.



Barbara Marchitto (BEI)

*Le débat était animé par **Barbara Marchitto**, chef de la division Analyses pays et secteurs financiers au département Analyses économiques de la BEI. Six intervenants se sont succédé pour transmettre d'importants messages reflétant leurs différents points de vue et répondre aux questions de l'assistance. Volker Hey (responsable principal des politiques, BMZ) a expliqué le rôle du Partenariat mondial pour l'inclusion financière (GPI) et du G20 à la veille du sommet du G20 de 2017 à Hambourg. David Ashiagbor (coordinateur, Making Finance Work for Africa) a exposé les tendances générales, les possibilités et les défis en matière d'inclusion financière numérique dans les pays d'Afrique subsaharienne. Thierry Artaud (président exécutif, M-BIRR) a partagé l'expérience de son entreprise dans le domaine de la promotion de l'inclusion financière numérique en Éthiopie. Louise Holden (directrice des partenariats public-privé, Mastercard) a présenté le rôle des partenariats*

public-privé dans la promotion de l'inclusion financière numérique en Afrique subsaharienne. Kennedy Komba (chef du service Stratégie et Relations avec les membres, Alliance for Financial Inclusion – AFI) a esquissé des options stratégiques susceptibles de rendre les services financiers plus accessibles aux personnes non bancarisées dans le monde et de donner aux décideurs les moyens d'élargir l'accès à des services financiers de qualité pour les populations les plus pauvres. Il a aussi abordé la question de l'équilibre entre la stimulation de l'innovation, la mise en place d'un environnement propice et la protection des consommateurs, et a insisté sur l'importance du renforcement des capacités institutionnelles. L'exposé de Minerva Kotei (spécialiste du secteur financier, SME Finance Forum) portait principalement sur la façon dont la numérisation peut contribuer à élargir l'accès aux sources de financement pour les petites et moyennes entreprises, et notamment pour les femmes entrepreneurs.



Crédit photo : Afrika-Verein Veranstaltung

¹ © Banque européenne d'investissement 2017. Le présent document a été rédigé par Jean-Philippe Stijns, économiste principal au département Analyses économiques de la Banque européenne d'investissement, avec l'assistance de Sofiia Borysko pour les travaux de recherche. Les opinions exprimées sont celles des intervenants, combinées avec certaines analyses effectuées par le personnel de la BEI. Le département Analyses économiques de la BEI remercie les intervenants pour leurs contributions et leurs remarques sur les ébauches précédentes du présent document. La publication a été approuvée par Barbara Marchitto et Debora Revoltella, directrice du département Analyses économiques, BEI.

Résumé analytique

Les technologies mobiles et numériques ont sensiblement contribué à stimuler l'inclusion financière en Afrique subsaharienne ces dernières années. Le pourcentage d'adultes disposant d'un compte est passé de 24 % en 2011 à 34 % en 2014². Les services bancaires mobiles fournis par les entreprises de technologie financière, les FinTechs et les opérateurs télécoms viennent progressivement combler les lacunes des banques traditionnelles³. Les services financiers mobiles ne requièrent pas les mêmes investissements dans les réseaux d'agences que les banques traditionnelles et les agents bancaires desservent les zones à faible densité de population à des coûts nettement moindres que ceux des banques traditionnelles. La finance numérique recèle encore un potentiel inexploité en Afrique subsaharienne, pour autant que les services financiers soient adaptés au contexte local et aux caractéristiques des utilisateurs finals.

La table ronde de la BEI sur l'inclusion financière numérique en Afrique subsaharienne a porté sur la façon de toucher la base de la pyramide, et notamment les femmes entrepreneurs et les MPME. Il est nécessaire de trouver le juste équilibre entre l'exploitation des possibilités et la gestion des risques. Les questions de confiance, de capacité financière, de réglementation, de conformité et d'interopérabilité occupent une place importante. Le rôle que peuvent jouer les FinTechs et les banques dans l'inclusion financière dépend essentiellement des caractéristiques du marché sur lequel elles opèrent. Pour atteindre la base de la pyramide, il faut proposer des produits innovants, centrés sur le client et conçus pour cibler les minorités et les segments vulnérables de la société, y compris les personnes âgées et handicapées, tout en tenant compte de la dimension du genre, qui est susceptible d'ajouter une couche d'inégalité supplémentaire. Une utilisation innovante des données transactionnelles et de données alternatives peut apporter des réponses numériques aux besoins des entrepreneurs, et de nouvelles formes de collaboration entre les banques, les chaînes d'approvisionnement et les FinTechs continueront à émerger.

Afin de tirer pleinement parti de l'inclusion financière numérique en Afrique subsaharienne, il est nécessaire de mettre en place une approche globale et cohérente réunissant toutes les parties prenantes. Une telle approche doit inclure l'élaboration d'une vision commune de la finance numérique, où les partenaires se servent de leurs différents atouts, avec l'appui des autorités nationales, afin de proposer des solutions interopérables, adaptables et modulables. Pour instaurer la confiance entre les parties prenantes, les décideurs politiques doivent formuler des objectifs stratégiques et les énoncer clairement, et favoriser la collaboration à l'échelle nationale et internationale, notamment en matière d'apprentissage par les pairs. La protection des consommateurs et la supervision doivent suivre le rythme rapide des évolutions du secteur. Les décideurs politiques devraient encourager la technologie tout en restant neutres sur le plan technologique. C'est-à-dire que les régulateurs devraient soutenir l'innovation technologique, sans perdre de vue la protection des consommateurs et la stabilité financière, mais s'abstenir d'utiliser la réglementation comme moyen d'orienter le marché vers une structure particulière. Il serait préférable qu'ils laissent les acteurs du marché adopter la technologie la plus appropriée, quelle qu'elle soit, en veillant à ce que les mêmes principes réglementaires s'appliquent à tous les types d'acteurs du marché.

Des plateformes comme le GPFI du G20 sont en mesure de repérer et faire connaître des exemples prometteurs, de renforcer les réseaux, de promouvoir la collaboration et l'apprentissage par les pairs et d'ouvrir la voie à une mise en œuvre réussie. Les IFI et les IFD devraient prendre part au dialogue mondial sur l'inclusion financière numérique et soutenir le développement de l'infrastructure financière numérique.

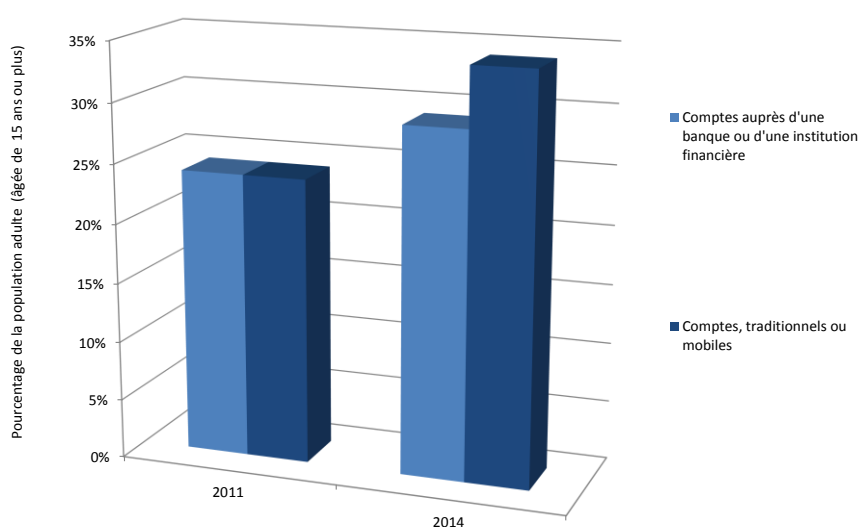
² Pour 2011, ce chiffre comprend les comptes ouverts auprès de banques ou d'autres types d'institutions financières, tandis que pour 2014, il inclut aussi les comptes mobiles.

³ Dans le présent document, le terme « FinTech » est employé dans sa définition la plus large couvrant toute nouvelle technologie, application logicielle ou innovation utilisée pour permettre ou faciliter les services bancaires et financiers, généralement au moyen de téléphones mobiles, en Afrique subsaharienne.

Le point sur l'inclusion financière en Afrique subsaharienne

Pour situer le débat, David Ashiagbor (MFW4A) est parti du chiffre suivant : sur un total de 590 millions d'adultes en Afrique subsaharienne, 350 millions n'ont pas accès à un compte auprès d'une banque ou d'un autre type d'institution financière. Selon les données de Global Findex, l'exclusion financière touche une proportion particulièrement élevée de femmes, de jeunes et de personnes vivant dans des régions rurales. Pour les banques traditionnelles, la construction d'agences physiques dans les zones faiblement peuplées n'est généralement pas viable d'un point de vue économique. Même les personnes qui disposent d'un compte courant n'ont souvent pas accès à d'autres services financiers de base, comme les comptes épargnes, les prêts et les produits d'assurance. Avec seulement 34 % d'adultes formellement bancarisés, en Afrique, le potentiel de développement de services financiers permettant de répondre aux besoins des personnes non bancarisées est énorme.

Figure 1 : Pourcentage de la population adulte détenant un compte en Afrique subsaharienne



Source : Base de données sur l'inclusion financière à l'échelle internationale (Global FINDEX).



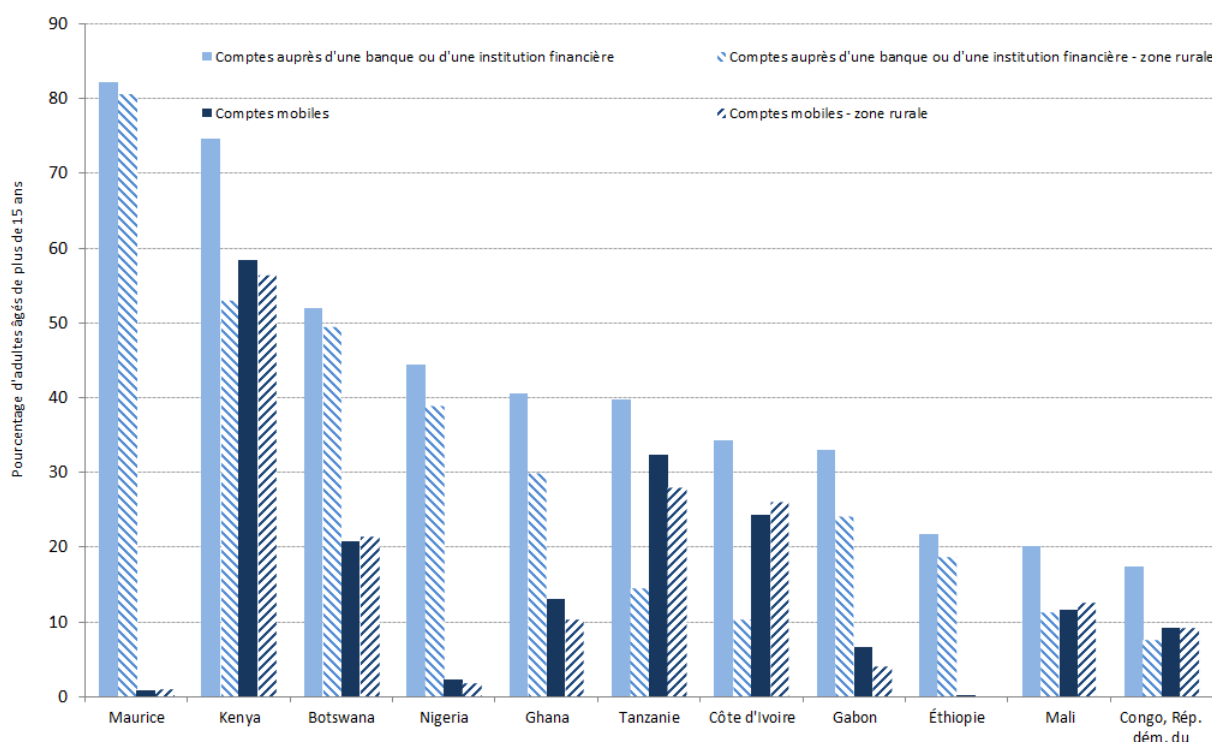
Cette lacune est comblée, dans une mesure croissante, par les FinTechs et les opérateurs télécoms, principalement au moyen de services financiers mobiles. Ils apportent une solution au manque d'infrastructures grâce aux services bancaires mobiles – et grâce aux agents bancaires pour les services de proximité. La diffusion des technologies mobiles et numériques a déjà contribué à stimuler considérablement l'ouverture de comptes en Afrique subsaharienne. La proportion d'adultes disposant d'un compte, traditionnel ou mobile, est passée de 24 % en 2011 à 34 % en 2014. Au cours de la même période, la part des adultes ayant un compte ouvert auprès d'une banque ou d'une institution financière a augmenté de 24 % à 29 %. Près de la moitié de la progression de l'inclusion financière est donc due à l'expansion du secteur bancaire traditionnel, l'autre moitié étant constituée de comptes mobiles (Figure 1). La tendance s'accélère et, en décembre 2016, on dénombrait 277 millions de comptes mobiles enregistrés en Afrique subsaharienne – soit plus que le nombre total des comptes bancaires dans la région⁴. Dans certains pays, dont le Kenya, la Tanzanie, le Zimbabwe, le Ghana, l'Ouganda, le Gabon et la Namibie, plus de 40 % de la population adulte se servent activement de services bancaires mobiles⁵.

⁴ GSMA State of the Industry Report – Decade Edition

⁵ Un compte actif est défini comme un compte sur lequel une opération a été enregistrée au cours des 90 derniers jours.

En matière d'inclusion financière numérique, l'Afrique subsaharienne est, à plusieurs égards, la région la plus avancée. En 2014, 12 % des Africains avaient un compte mobile, alors que le chiffre mondial est de 2 %. Près de la moitié des prestataires de services bancaires mobiles opèrent en Afrique subsaharienne. Sur les 35 marchés de services bancaires mobiles qui totalisent 1 million de comptes actifs dans le monde, plus de la moitié se trouvent en Afrique subsaharienne. La région se classe en tête non seulement du point de vue des chiffres, mais aussi en matière d'innovation et de partage des connaissances. Par exemple, le Kenya échange des enseignements avec des régulateurs et des banques commerciales d'Amérique latine dans le cadre d'*Alliance for Financial Inclusion*, l'Alliance pour l'inclusion financière (AFI). L'exemple des agents bancaires montre comment fonctionne la concurrence et (ou) la collaboration entre les FinTechs et les banques traditionnelles en Afrique subsaharienne. Le terme « agent bancaire » fait référence à une situation où un prestataire de services financiers charge des tiers – notamment des magasins, des stations-service et des bureaux de poste – de fournir en son nom des services financiers. Dans la pratique, quand des kilomètres séparent l'utilisateur final de l'agence bancaire la plus proche, il est extrêmement commode de pouvoir effectuer une transaction financière dans un magasin. Les comptes mobiles évoluent constamment et les utilisateurs finals peuvent non seulement faire des virements, mais aussi obtenir un prêt, le rembourser, épargner, etc. Si ces services continuent à se développer, il se peut que les titulaires d'un compte mobile ne reviennent jamais en arrière pour se tourner vers des services bancaires traditionnels. Parfois, le fournisseur principal qui se trouve derrière les comptes mobiles proposés et charge des agents d'assurer les services qui y sont liés est une banque traditionnelle. Dans d'autres cas, des opérateurs télécoms ou des FinTechs sont à la manœuvre et offrent des services financiers numériques, soit directement, soit par l'intermédiaire de leur propre réseau d'agents.

Figure 2 : Comparaison entre le nombre de comptes bancaires détenus auprès d'une banque ou institution financière et le nombre de comptes mobiles dans certains pays d'Afrique subsaharienne (2014)

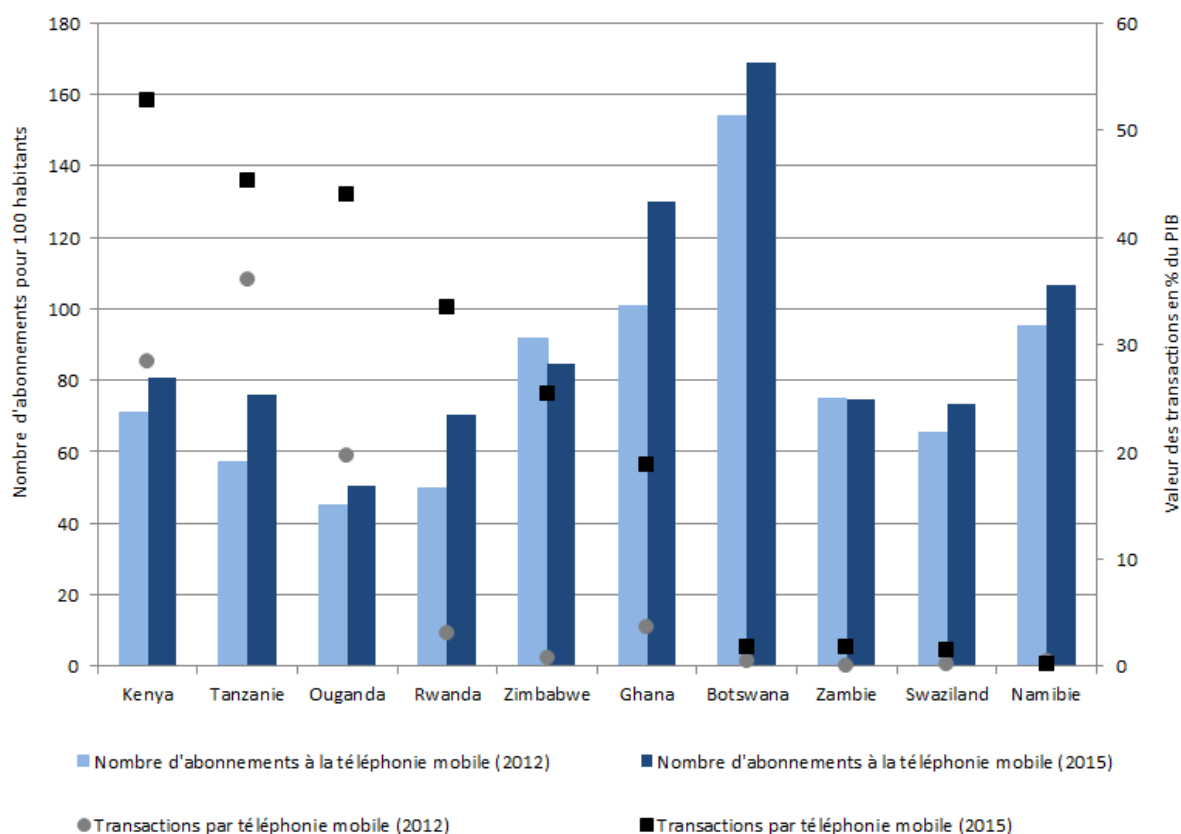


Source : Base de données sur l'inclusion financière à l'échelle internationale (Global FINDEX).

Ce qui frappe, cependant, dans l'ensemble de l'Afrique subsaharienne, c'est la diversité des situations du point de vue de l'inclusion financière. L'importance et la nature des défis à relever en matière d'inclusion financière varient sensiblement d'un pays à l'autre et appellent des stratégies sur mesure. Le cas de Maurice est assez exceptionnel (Figure 2). Le sous-développement des comptes mobiles peut y être attribué à la diffusion très large des comptes bancaires, tant dans les villes que dans les zones rurales. Au Kenya et au Botswana, la couverture bancaire est relativement bonne, sauf dans les régions rurales, où les comptes mobiles offrent un potentiel considérable. D'autres pays comme la Tanzanie et la Côte d'Ivoire compensent les lacunes des services bancaires dans les zones rurales par

une couverture plus étendue des comptes mobiles. À l'inverse, dans des pays comme la RDC, le Ghana, le Gabon et le Nigeria, il subsiste à cet égard des possibilités largement inexploitées en matière d'inclusion financière numérique. En Éthiopie, les opportunités qui s'offrent pour le déploiement des comptes mobiles paraissent encore plus évidentes. Les efforts de renforcement de l'inclusion financière numérique en Éthiopie sont examinés en détail dans une autre section, aux pages 10 et 11. Parallèlement, les contextes nationaux varient très largement, tant du point de vue de la pénétration de la téléphonie mobile qu'en ce qui concerne le volume des transactions mobiles (voir Figure 3 ci-dessous). La plupart des pays ont assisté à une progression dans ces deux domaines, mais l'augmentation du nombre d'abonnements de téléphonie mobile ne se traduit pas nécessairement par des volumes d'opérations bancaires mobiles plus considérables. En fait, les parts des transactions mobiles les plus élevées par rapport au PIB sont observées dans des pays comme le Kenya, la Tanzanie et l'Ouganda, qui ne sortent pas particulièrement du lot pour ce qui est de la pénétration de la téléphonie mobile. À l'inverse, dans des pays comme le Botswana et la Namibie, où moins des deux tiers des adultes ont un compte bancaire, on dénombre déjà plus d'abonnements de téléphonie mobile que d'habitants et pourtant le volume des opérations bancaires mobiles est étonnamment bas. L'infrastructure mobile n'est pas toujours le seul goulet d'étranglement et, dans beaucoup de pays, le potentiel de l'inclusion financière numérique reste en grande partie non exploité.

Figure 3 : Comparaison entre le volume des transactions financières mobiles et le nombre d'abonnements de téléphonie mobile dans certains pays d'Afrique subsaharienne



Source : Enquête sur l'accès aux services financiers, FMI ; International Telecommunication Union (TBC).

L'inclusion financière numérique des PME et des femmes entrepreneurs

Minerva Kotei (SME Finance Forum) a observé que le déficit de financement des PME reste une caractéristique structurelle des économies en développement. Le problème persiste même dans les pays qui ont adopté des mesures en faveur des PME. Selon l'IFC, environ 400 millions de PME ont des besoins de crédit non satisfaits. Près de la moitié d'entre elles opèrent sur des marchés en développement, ce qui représente 175 à 220 millions de PME dans les pays en développement dont les besoins de crédit non satisfaits se situent entre 2 100 et 2 600 milliards d'USD. Selon les estimations, 81 millions d'entre elles se trouvent en Afrique subsaharienne, où le déficit de crédit atteint le montant énorme de 132 milliards d'USD. Cette lacune représente une occasion majeure à saisir par les FinTechs, les prêteurs

non bancaires qui s'adressent aux PME et les banques. Le McKinsey Global Institute estime que les recettes des services bancaires aux PME dans les marchés en développement du monde entier s'élevaient en 2015 à un total de 377 milliards d'USD (Manyika, Lund, Singer, White et Berry, 2016). Pour mettre à profit ce potentiel, les banques ont besoin d'un modèle de services bancaires aux PME rentable, qui tienne compte des principales difficultés liées au financement des PME. Le risque majeur que représentent les PME, le risque de crédit, est bien connu. De plus, les services aux PME coûtent cher aux banques, compte tenu notamment du faible volume moyen des transactions et des recettes correspondantes par compte, ce qui crée des possibilités pour le numérique. L'exploitation des données transactionnelles et de données alternatives peut contribuer à résoudre l'épineux problème du financement des PME (Partenariat mondial pour l'inclusion financière - GPFI, SME Finance Forum, Allemagne, 2017, Banque mondiale, 2017).

De nombreux prêteurs non bancaires devancent les banques commerciales en se fondant sur des données alternatives pour proposer des financements aux PME.

Toutefois, des collaborations se mettent aussi en place entre les prêteurs qui s'adressent aux PME et les banques. De part et d'autre, les acteurs reconnaissent leurs limites respectives, mais se rendent compte des possibilités qui s'offrent à eux s'ils unissent leurs forces. Les opérateurs qui proposent des crédits numériques aux PME s'associent également entre eux, avec d'autres prêteurs alternatifs du secteur financier non bancaire et avec des prestataires de services dématérialisés.



Il existe quatre modèles institutionnels qui s'appuient sur des flux de données alternatives pour le crédit aux PME.

Le premier est celui des plateformes de prêt aux PME (« marketplace lenders »). Ces prêteurs non bancaires proposent des crédits numériques aux PME par l'intermédiaire de plateformes reliant les PME emprunteuses à leur propre bilan ou à des investisseurs tiers. L'utilisation de données alternatives sur les PME permet d'accroître le réservoir de PME admissibles, de simplifier et d'accélérer le processus et d'abaisser le coût du crédit aux PME. Le deuxième modèle est constitué par les entreprises numériques d'envergure mondiale qui se servent de leurs propres mégadonnées pour proposer des financements aux PME. Le troisième modèle est celui des plateformes de prêt fondées sur des bases de données mobiles (par exemple, Saficom, M-Shwari de CBA, Sanctuary, M-PESA de KCB et Zuna en Zambie), qui se servent de l'historique des transactions mobiles et des services de monnaie électronique mobile pour évaluer la solvabilité des nouveaux emprunteurs. Le quatrième modèle est celui des plateformes de financement de la chaîne d'approvisionnement, qui se répandent de plus en plus en Afrique subsaharienne. GoFinance, en Tanzanie, par exemple, analyse la structure d'une chaîne d'approvisionnement, ainsi que ses données de ventes et de livraisons pour proposer des solutions financières aux PME. Ces plateformes peuvent accorder aux PME des prêts pouvant aller jusqu'à 30 000 USD en utilisant des données alternatives pour gérer les risques. Certains acteurs bancaires existants ont aussi lancé leurs propres plateformes de données, notamment Equity Bank au Kenya et Equitel d'Airtel.

Sur les 81 millions de PME confrontées à un déficit de financement en Afrique subsaharienne, 12 millions sont gérées par une ou plusieurs femmes entrepreneurs.

Les femmes entrepreneurs se heurtent aux nombreuses difficultés que rencontrent les PME, mais dans une mesure plus grande encore. Il est donc important de porter une attention particulière aux entreprises dirigées par des femmes et aux travailleuses indépendantes pour éviter de les « perdre » dans le système, avec le manque à gagner qui en résulterait pour l'économie. Il est nécessaire de mettre en place, au niveau mondial, un écosystème de recherche pour aplanir les obstacles qui empêchent les femmes d'accéder aux services financiers. Il ne suffit pas d'épauler les femmes entrepreneurs. Il faut aller plus loin et faire en sorte qu'il soit plus facile pour les femmes de devenir entrepreneurs en supprimant certains des obstacles auxquels elles sont confrontées. Le SME Finance Forum examine avec ses membres FinTechs les possibilités de partenariats avec des banques pour stimuler, grâce à l'innovation technologique, l'accès des femmes entrepreneurs aux services financiers.

Là encore, l'essentiel est de trouver un équilibre entre le principe d'équité et l'innovation et de garantir l'existence d'un marché concurrentiel où les PME peuvent prospérer et où les banques peuvent leur apporter de la valeur ajoutée. La bonne nouvelle, c'est que les acteurs du marché ont vraiment intensifié leurs efforts pour saisir les

occasions de s'adresser aux PME qui se présentent et que le marché croît très rapidement. L'apprentissage automatique et l'analyse des données numériques les aident à contourner les problèmes pour mieux gérer les risques. Ils sont dès lors en mesure de fournir des services financiers de manière très rapide et efficace. Il faut s'attendre à voir se développer des utilisations de plus en plus innovantes des données transactionnelles et des données alternatives afin de proposer des services numériques aux entrepreneurs locaux. De nouvelles formes de collaboration entre les banques, les chaînes d'approvisionnement et les FinTechs continueront à émerger.

Inclusion financière numérique : perspectives et défis



L'un des grands mérites du GPMI du G20 a été d'instaurer un consensus quant au caractère souhaitable et prioritaire de l'inclusion financière numérique, en ce qu'elle peut stimuler la productivité et la croissance, améliorer la transparence, accroître les recettes fiscales et renforcer l'efficacité des dépenses et des transferts publics (Better Than Cash Alliance, 2016). Les quatre principes de haut niveau pour l'inclusion financière numérique sont : 1) la promotion d'une approche numérique de l'inclusion financière ; 2) la recherche d'un équilibre entre gestion des risques et innovation en vue de réaliser l'inclusion financière ; 3) la création d'un cadre juridique et réglementaire propice ; et 4) l'expansion de l'écosystème d'infrastructure des services financiers numériques (GPMI, 2016).

Volker Hey (BMZ) a souligné le fait que l'inclusion financière donne aux individus et aux entreprises les moyens d'exploiter pleinement leur potentiel et ne se limite pas à leur fournir simplement un meilleur accès aux services financiers. La facilitation de l'accès à des services financiers adéquats permet à chacun de mieux gérer sa vie économique et d'acquiescer la liberté et la capacité de prendre ses propres décisions et de façonner sa propre existence. L'inclusion financière contribue à atténuer les disparités à une époque où les inégalités sociales et économiques à l'échelle nationale tendent à s'accroître dans de nombreux pays. Elle peut concourir à réduire la pauvreté alors que 10 % de la population mondiale vit encore avec moins de 2 USD par jour et que les moyens d'existence sont de plus en plus menacés par des risques d'ordre climatique comme les inondations ou les sécheresses.

Pour que les solutions financières numériques ouvrent de nouvelles perspectives, les produits doivent être conçus en fonction de l'utilisateur final. L'arrivée de nouveaux acteurs – notamment les opérateurs télécoms et les FinTechs – et l'évolution des modèles économiques (fondés sur des mégadonnées et des agents, plutôt que sur des agences, etc.) s'accompagnent de défis et de risques inédits, tant pour le secteur privé que pour les décideurs. On s'attendait initialement à ce que les FinTechs viennent ébranler, voire supplanter les modèles bancaires traditionnels. La pression exercée sur les institutions financières en place pour les amener à réduire les coûts de leurs services est en effet énorme (Forum économique mondial, 2017). Toutefois, la collaboration entre les banques et les FinTechs tend à devenir la norme plutôt que l'exception, dès lors que les FinTechs font appel aux banques pour opérer à plus grande échelle et que les banques acquiescent des FinTechs pour se doter d'une technologie innovante à un coût trois ou quatre fois moindre que celui du développement en interne (Kelly, Ferenzy et McGrath, 2017).

Une première série de défis à relever, sur le plan de la réglementation et de la surveillance, concerne la confiance des consommateurs. Pour récolter les fruits de la finance numérique, il est crucial de trouver un juste équilibre entre l'exploitation des possibilités et la protection contre les risques. Malheureusement, les capacités de réglementation et de surveillance n'ont généralement pas évolué au même rythme que les marchés. La confiance dans les services financiers numériques est menacée par divers problèmes, dont les fraudes imputables aux agents, les défaillances des systèmes, la faiblesse de la sécurité et de la confidentialité des données, et les doutes quant à la protection des fonds de la clientèle, en particulier quand des acteurs non bancaires interviennent. Les progrès technologiques soulèvent d'importantes questions de conformité, notamment en ce qui concerne les procédures relatives à la connaissance du client et à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, en particulier dans les pays où les systèmes d'identification manquent d'efficacité. Ces progrès engendrent aussi des difficultés du point de vue du maintien de conditions de concurrence égales entre les prestataires de service.

Il faut prendre en considération les risques relatifs à la protection des données, au respect de la vie privée et à l'insolvabilité, compte tenu en particulier de la vulnérabilité des clients et du niveau généralement bas d'éducation et de sensibilisation aux questions financières. Il s'agit d'une technologie nouvelle pour la plupart des clients, dont il faut gagner la confiance et qui doivent être en mesure de comprendre ce qu'il adviendra de leurs fonds en cas d'insolvabilité. Par exemple, que deviendront les capitaux déposés sur un compte fiduciaire via un intermédiaire financier non bancaire si l'opérateur de télécommunications connaît des problèmes de solvabilité ? De plus, l'intégration des opérateurs télécoms et des acteurs non bancaires dans le système financier soulève la question de la propriété des données créées par les services bancaires mobiles. Si la réglementation des pratiques du marché est inefficace, les agents qui fournissent les services financiers numériques peuvent se livrer à des abus ou entretenir de mauvaises relations avec la clientèle. Cela peut avoir des effets négatifs sur l'écosystème et sur l'adoption future de services ou de produits similaires.

Il est également nécessaire d'encadrer la relation entre l'agent et le fournisseur principal, compte tenu de l'importance du comportement du marché et de la protection des consommateurs. En général, dans cette relation, c'est le fournisseur principal qui est censé exercer un contrôle et appliquer des sanctions. Puisque les agents sont gérés par le fournisseur principal, la responsabilité de leurs éventuelles malversations incombe à ce dernier. Toutefois, plus le réseau d'agents est étendu, plus la supervision de leur comportement devient difficile et plus les risques d'abus au détriment des utilisateurs finals sont élevés. Face à cette situation, les autorités de réglementation et de supervision ont mis en place un système innovant de contrôle par échantillonnage des agents, permettant de sanctionner les auteurs d'abus identifiés, et des mécanismes de signalement au moyen desquels les clients peuvent introduire une plainte. Il existe de bons exemples de protocoles d'accords entre la banque centrale, qui supervise les intermédiaires financiers, et les régulateurs des réseaux mobiles, compétents pour l'aspect numérique du produit. Dans les pays d'Afrique subsaharienne, il arrive que le système judiciaire ne constitue pas un cadre efficace de résolution des différends commerciaux ou relatifs à la défense des consommateurs. Des mécanismes extrajudiciaires de règlement des litiges codifiés dans la réglementation peuvent remédier à ces lacunes.

Une deuxième série de défis à relever a trait à l'inclusion. Les points de distribution ne sont pas toujours suffisamment accessibles et le degré d'acceptation par les populations cibles est parfois très bas. Les banques ont tardé à s'associer aux opérateurs télécoms pour mettre au point des services et des produits plus inclusifs. Un tiers de tous les comptes d'argent mobile sont inactifs, ce qui veut dire qu'aucune transaction n'a été enregistrée en trois mois. La question se pose dès lors de savoir si l'inclusion doit être définie sur la base du critère du point d'accès ou plutôt de l'utilisation effective des services par les clients, qu'il s'agisse d'épargne, de crédit ou d'assurance. La confiance dans les services financiers numériques peut être renforcée par l'attention portée aux risques financiers et à l'adoption des services financiers numériques à la base de la pyramide, encouragée par des mesures réglementaires de protection des intérêts et des droits des utilisateurs finals les plus pauvres. La biométrie permet de résoudre bon nombre des difficultés liées au manque de fiabilité des mécanismes d'identification, tandis que les empreintes numériques peuvent servir de source de référence pour évaluer la solvabilité des emprunteurs. À titre de corollaire, les régulateurs doivent veiller à empêcher tout abus des identités numériques. Il leur appartient d'exercer une surveillance réglementaire de la gestion des données, c'est-à-dire de la collecte, du stockage et de la protection des données. Les questions de protection de l'identité et de cybersécurité sont cruciales.

Kennedy Komba (AFI) a insisté sur l'importance d'une formulation claire des objectifs stratégiques, sur la promotion d'une approche réglementaire fondée sur la proportionnalité et les risques, et sur le rôle des données dans la prise de décisions, la conception des produits et les réformes des politiques. Certains pays ont énoncé leurs objectifs stratégiques dans la législation elle-même, chargeant le ministère des finances ou la banque centrale des questions d'inclusion financière. Il est de plus en plus fréquent, en effet, que l'inclusion financière fasse partie du mandat des banques centrales. La transparence est un aspect important : le public doit être informé de l'action de la Banque centrale en faveur de l'inclusion financière. C'est une garantie de certitude et de cohérence indispensable pour la confiance et les investissements du secteur privé.



Les banques centrales sont mandatées pour promouvoir et protéger la stabilité financière, mais elles doivent mettre ce mandat en balance avec la nécessité de favoriser l'inclusion financière. Un environnement propice doit être proportionnel et tenir compte des risques, de telle sorte que les coûts de conformité ne soient pas excessifs. Il faut une réglementation flexible et générale. Une réglementation très détaillée sera vite dépassée par les évolutions du marché et nécessitera dès lors des révisions et des modifications fréquentes, occasionnant des lenteurs dans le processus législatif. De nouveaux modèles de souscription peuvent avoir une incidence sur la qualité du crédit et les variables macroéconomiques, ainsi que

sur les nouvelles pratiques de gestion des risques. Dans ce contexte, il est crucial d'encourager la collaboration au niveau international, notamment en matière d'apprentissage par les pairs au sujet de ce qui fonctionne le mieux, afin de rassurer les acteurs privés, ainsi que les régulateurs qui pourraient refuser d'autoriser certains produits dont ils supposent que les risques inhérents sont susceptibles de nuire à la stabilité financière.

Une troisième série de défis à relever tient à l'interopérabilité et aux moyens de connecter entre eux les divers acteurs du marché pour assurer la fluidité des transactions. L'essentiel est de prendre en considération la proposition de valeur, pour les secteurs tant privé que public, y compris du point de vue de l'interopérabilité. Quand un cadre réglementaire ne tient pas compte des différentes propositions de valeur, des conflits peuvent survenir sur le marché quant à la pertinence d'un modèle bancaire ou non bancaire pour l'offre de services. Il existe des marchés où plusieurs acteurs sont en concurrence et d'autres qui sont dominés par un acteur unique. Dans certains pays, l'activité de gré à gré, où les services d'argent mobile sont fournis par un agent qui effectue les transactions au nom de ses clients, se taille la part du lion dans l'accroissement du nombre d'opérations financières.

À mesure que le marché de l'argent mobile se développe dans un pays, il devient plus important d'assurer une concurrence appropriée que de faciliter les investissements, de façon à renforcer l'inclusion financière en alignant les conditions de concurrence entre les banques et les acteurs non bancaires et en rendant compatibles les cadres réglementaires qui régissent les deux secteurs. Dans un monde où les produits, les systèmes et les personnes sont connectés, l'inclusion financière passe nécessairement par des solutions connectées. Les FinTechs couvrent un large éventail de processus économiques : paiements, investissements, crédit, assurance, gestion de patrimoine, monnaie numérique et analyse de mégadonnées sous la forme de transactions d'entreprise à particulier, d'entreprise à entreprise ou de particulier à particulier. Ces services peuvent compléter les opérations bancaires, mais aussi empiéter sur elles, les concurrencer ou les perturber. En effet, les banques s'inquiètent de l'avantage que peuvent avoir sur elles les institutions non bancaires, tandis que, parmi ces dernières, certaines se plaignent des obstacles que représentent les opérations bancaires dans les interactions avec leurs clients du fait des banques. Les régulateurs se doivent donc d'encourager la technologie tout en restant neutres sur le plan technologique. La neutralité technologique suppose que la réglementation conçue pour assurer la protection des consommateurs et la stabilité financière se borne à décrire le résultat attendu, en laissant aux acteurs du marché le soin d'adopter la technologie la plus appropriée pour parvenir à ce résultat. Les mêmes principes réglementaires doivent s'appliquer à tous les types d'acteurs du marché et les régulateurs doivent s'abstenir d'utiliser la réglementation comme moyen d'orienter le marché vers une structure particulière. En matière d'inclusion financière, certains produits peuvent paraître économiques à petite échelle, mais enfermer les utilisateurs finals dans des systèmes de paiement obsolètes et localisés, qui les empêchent de bénéficier des innovations.

Redoubler d'efforts pour s'adresser à la base de la pyramide

Le rôle joué par les FinTechs et les banques dans l'inclusion financière est déterminé par plusieurs facteurs, dont la réglementation qui régit le secteur financier et les opérateurs télécoms. L'environnement du marché a aussi son importance, du point de vue des infrastructures, de la répartition entre zones urbaines et rurales, du niveau d'alphabétisation et de pauvreté, ainsi que de la pénétration des technologies mobiles. Enfin, les politiques menées par les gouvernements constituent un autre facteur. Le cas de l'Éthiopie peut servir à illustrer l'interaction de ces trois éléments et la nécessité de les prendre en considération pour étendre l'inclusion financière à la base de la pyramide.



Thierry Artaud (M-BIRR)

Thierry Artaud (M-BIRR) a expliqué comment M-BIRR entend contribuer à l'inclusion financière dans le contexte éthiopien au moyen d'un partenariat entre plusieurs intervenants⁶.

Le modèle utilisé, qui est basé sur le recours aux banques, consiste dans la fourniture de services bancaires par des institutions financières. Dans la pratique, six institutions financières locales ont conclu un partenariat avec M-BIRR et Ethiopia Telecom. Les agents travaillent pour les banques ou les IMF partenaires et non pour l'opérateur de télécommunications. Quelle que soit la banque du client parmi les six institutions partenaires, les services financiers mobiles de M-BIRR sont complètement interopérables, comme dans le cas de M-PESA. Thierry Artaud a salué l'action du gouvernement éthiopien, qui a pris plusieurs décisions importantes en faveur de l'inclusion financière. Le deuxième plan de croissance et de transition adopté par l'Éthiopie prévoit une augmentation du nombre d'agences bancaires, qui passeront de 2 868 en 2014-2015 à 5 736 d'ici 2019-2020. De même, les IMF sont censées créer environ 15 000 points de présence en cinq ans. De tels objectifs sont impossibles à atteindre au moyen d'une approche reposant sur des agences physiques : seul le

modèle de l'agent bancaire permettra à ces institutions financières d'y parvenir.

Le succès des services financiers numériques dépend aussi de la résolution des problèmes liés aux conditions du marché local.

La formule des agents bancaires fonctionne bien en Éthiopie, où la population est à 85 % rurale. Les personnes bancarisées ne représentent que 22 % de la population. Les services bancaires mobiles peuvent donc, en principe, contribuer sensiblement à l'inclusion financière. Toutefois, comme le taux de pénétration de la téléphonie mobile en Éthiopie est l'un des plus bas au monde, M-BIRR a innové en permettant aux clients d'avoir un compte mobile sans téléphone mobile. La solution imaginée pour contourner le problème posé par ce faible taux de pénétration s'appelle « PIN card » (carte à code) : il s'agit d'un numéro d'identification personnel associé à une carte de titulaire. Les utilisateurs finals peuvent s'adresser à leur agent pour effectuer des transactions financières avec le téléphone mobile de ce dernier au moyen de leur carte à code. M-BIRR collabore également avec le ministère éthiopien des finances et avec des organisations internationales afin de rendre possible le versement, par voie électronique, de prestations sociales et d'aide au développement. L'identification personnelle permet d'éviter les virements à des « usagers fantômes », c'est-à-dire sur des comptes multiples falsifiés.

En Afrique subsaharienne, les personnes handicapées sont souvent les plus pauvres parmi les pauvres.

Quand elles sont exclues, elles ne sont plus productives, ne paient pas d'impôts et doivent être prises en charge. Leurs proches qui subviennent à leurs besoins sont eux-mêmes freinés dans leur progression. Le bracelet NFC (bracelet de communication en champ proche) de M-BIRR (illustration 1), appelé « la montre », est conçu pour les personnes incapables de se servir d'un téléphone et en particulier pour les personnes handicapées. Il réunit une série de protocoles de communication qui permettent à deux appareils électroniques – dont l'un est ordinairement un appareil portable comme un smartphone – d'établir une communication en les rapprochant à 4 cm l'un de l'autre. Les agents aident les personnes à utiliser le bracelet dans leur propre communauté, leur évitant d'avoir à se déplacer sur de longues distances. Les personnes âgées et handicapées peuvent se rendre dans leur magasin habituel et s'y faire aider pour effectuer des transactions bancaires numériques. Cette innovation a valu à M-BIRR un prix des Nations Unies.

Illustration 1 : le bracelet NFC, outil d'inclusion financière numérique (crédit photo : M-BIRR)



⁶ L'Éthiopie, dont la population est estimée à 93 millions d'habitants en 2017, est le deuxième pays d'Afrique subsaharienne. En vertu des réglementations actuelles, les opérateurs mobiles privés ne sont pas autorisés en Éthiopie. Seules les institutions financières, à savoir les banques et les institutions de microfinance (IMF), dont l'actionnariat doit par ailleurs être entièrement éthiopien, ont le droit de fournir des services financiers. En Éthiopie, les opérateurs télécoms doivent donc s'associer à une institution financière locale s'ils veulent proposer des services financiers numériques.

L'expansion de l'inclusion financière continue cependant d'achopper sur deux obstacles importants et étroitement liés : l'absence de culture financière et la mentalité des consommateurs. La société éthiopienne demeure attachée aux paiements en espèces et les consommateurs ne comprennent pas nécessairement la notion de compte. Selon l'enquête « Global FinLit Survey » menée en 2015 par S&P, moins d'un tiers des adultes éthiopiens possèdent un minimum de culture financière. Le défi est de convaincre ces consommateurs de placer leur argent sur un compte au lieu de le garder en espèces.

La dimension du genre est un facteur crucial. À cet égard, le programme d'inclusion financière lancé par Mastercard au Nigeria en 2014 offre un exemple édifiant. Les premiers résultats, peu satisfaisants, ont pris les concepteurs du programme au dépourvu. Le manque d'intérêt était surtout flagrant dans la population féminine. À l'analyse, il est apparu que la conception du programme, neutre sur le plan du genre, en était la cause. Le nombre d'utilisatrices a grimpé en flèche quand Mastercard a compris que la majorité des femmes travaillaient avec des organisations présentes à l'échelon local et a proposé à ces organisations d'assurer le transport vers les centres d'identification (ID).

L'expérience de la GIZ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) dans le domaine des assurances au Ghana illustre l'importance d'une approche globale et cohérente de l'inclusion financière numérique, qui associe toutes les parties prenantes. Le projet intitulé « Promoting Insurance in Ghana » (PromIGH) vise à améliorer l'accès aux produits d'assurance et leur utilisation par les ménages à faible revenu et les petites entreprises. Le programme couvre plusieurs niveaux. La GIZ conseille le régulateur du secteur des assurances ghanéen, la National Insurance Commission, dans l'élaboration et la mise en place d'un cadre réglementaire en matière d'assurance et de micro-assurance, afin de trouver un juste équilibre entre le respect des normes internationales et l'adaptation au contexte ghanéen, tout en créant un environnement qui ne freine pas l'innovation. Le programme s'appuie par ailleurs sur un vaste réseau de partenaires locaux et internationaux dans le but de renforcer les compétences et le savoir-faire technique du secteur des assurances. Enfin, comme le concept de l'assurance et ses avantages sont souvent mal connus des utilisateurs finals au Ghana, le programme soutient aussi des campagnes de sensibilisation dans la presse écrite, à la radio et sur les chaînes de vidéo à la demande. Ces actions contribuent à instaurer la confiance et à donner aux preneurs d'assurance potentiels les moyens de décider en connaissance de cause.



Louise Holden (Mastercard)

Les partenariats sont aussi essentiels pour tirer le meilleur parti des envois de fonds. En Afrique subsaharienne, les envois de fonds jouent un rôle de plus en plus important pour atténuer la pauvreté et financer le développement. Dans le cadre d'un partenariat en matière de transactions numériques internationales conclu avec Mastercard, GSMA et VISA, l'AFI apporte sa connaissance du marché. MasterCard s'appuie sur son travail auprès des réfugiés en soutenant les flux de transfert de fonds. Le paiement de transfert de fonds est un canal de plus en plus important pour les réfugiés et leurs familles et Mastercard collabore avec plusieurs partenaires comme Western Union et le HCR, dans le but d'offrir un accès plus aisé et de réduire les coûts. Il existe aussi un partenariat entre Western Union et MTM.

Louise Holden (Mastercard) a estimé que des partenariats solides associant de multiples intervenants étaient indispensables pour relever les défis de l'inclusion financière universelle : ce n'est pas sans raison que ces partenariats figurent parmi les objectifs de développement durable, en particulier l'objectif 17 (« Revitaliser le partenariat mondial au service du développement durable ») et sa cible portant sur les « partenariats multipartites ». Il faut pouvoir compter sur l'engagement et le soutien actifs de nombreuses parties prenantes, dont le secteur privé, la société civile, les pouvoirs publics et diverses organisations. Les partenariats permettent à leurs membres d'exploiter leurs atouts et de partager leurs compétences, leur personnel et leurs ressources. La mise en place et le maintien de partenariats requièrent cependant beaucoup de travail.

La première règle à observer pour réussir un partenariat est de construire une vision commune. Les partenaires ne doivent pas nécessairement partager exactement les mêmes objectifs, mais ils doivent être animés, depuis le sommet jusqu'à la base, par une vision commune que leur insufflent leurs dirigeants. La deuxième règle est de tirer parti des différents atouts de chaque partenaire. Par exemple, une entreprise technologique d'envergure mondiale comme Mastercard excelle en matière de paiements numériques, d'innovation et d'exécution. D'un autre côté, le HCR, ainsi que les ONG opérationnelles dans le secteur, notamment la Croix-Rouge et Mercy Corps, sont spécialistes dans de

nombreux domaines y compris l'évaluation et l'analyse des besoins des réfugiés. Il est important que les partenaires annoncent clairement ce qu'ils mettent sur la table et se concentrent sur leurs atouts respectifs.

L'appui et le parrainage des gouvernements nationaux sont également nécessaires, car c'est d'eux que peuvent venir les autorisations, les fonds et la dynamique dont le processus a besoin pour avancer. Il faut instaurer un climat de confiance entre le secteur privé et le secteur public, surtout quand il s'agit de déployer à l'échelle d'un marché des programmes intégrés comme ceux qui visent à numériser les systèmes de protection sociale. Si les organisations à but non lucratif jouent un rôle important dans l'inclusion financière, l'essentiel du travail d'inclusion est effectué par des entreprises commerciales. Pour s'engager, ces acteurs ont besoin d'y trouver leur intérêt, même si les marges bénéficiaires ne sont pas nécessairement comparables à celles de leur activité principale. S'il existe un intérêt commercial, les organisations à but lucratif sont susceptibles de réaliser des investissements et d'engager des capitaux sur de plus longues périodes, qui s'étendent souvent au-delà des engagements philanthropiques, lesquels peuvent être sujets à des changements de priorités politiques ou sociales. Les investissements à plus long terme sont des investissements durables, aptes à produire des effets à grande échelle.

Principales conclusions et perspectives

L'un des grands défis de l'inclusion financière numérique consiste à déterminer comment exploiter le formidable potentiel des solutions numériques, tout en garantissant la protection des consommateurs et la stabilité du système financier (encadré 1 page suivante). Grâce aux efforts collectifs, d'importants progrès ont déjà été accomplis, mais il est crucial de poursuivre sur cette lancée. Les recommandations des intervenants à l'intention des IFI et des IFD comportent trois volets :

1. il est nécessaire de continuer à **renforcer les capacités** pour les adapter en permanence aux réalités d'un environnement très dynamique, surtout en Afrique subsaharienne. L'étude du marché doit se fonder sur une analyse contextuelle solidement étayée par des données sociales et sexospécifiques. Il appartient aux IFI et aux IFD de contribuer à améliorer la perception collective des services financiers numériques pour permettre la formulation de législations et de règles efficaces en vue d'exploiter les avantages de ces innovations, tout en gérant les risques potentiels et les charges. Il convient par conséquent de rassembler les données existantes, ainsi que les connaissances et les expériences de tous les pays et de les partager, afin de guider les efforts dans le domaine de l'inclusion financière numérique ;
2. c'est pourquoi les IFI et les IFD devraient être **parties prenantes du dialogue mondial sur l'inclusion financière numérique**. Des plateformes comme l'Alliance for Financial Inclusion (l'Alliance pour l'inclusion financière), le Partenariat mondial pour l'inclusion financière (GPFI) du G20 et Making Finance Work for Africa peuvent apporter une aide précieuse, à la fois pour récolter les fruits de ces innovations et pour en relever les défis.
3. Enfin, et ce n'est pas le moins important, les IFI et les IFD devraient **soutenir le développement de l'infrastructure financière numérique**. Les investissements dans les composantes de l'infrastructure doivent être effectués aussi bien au niveau central (par exemple, dans le matériel et les logiciels des organes centraux des systèmes de paiement nationaux, des commutateurs nationaux, des chambres de compensation) qu'au niveau du secteur (par exemple, dans les technologies destinées à être intégrées dans la nouvelle infrastructure centrale).



Encadré 1 – L’Agenda numérique de la coopération au développement allemande (GIZ) et les principes de haut niveau du G20 pour l’inclusion financière numérique

L’*Agenda numérique* de la coopération au développement allemande part du principe qu’une finance responsable, qu’elle soit traditionnelle ou numérique, requiert une approche intégrée, reposant sur trois piliers :

1. les mesures de protection des consommateurs et de supervision doivent suivre le rythme rapide des évolutions du secteur. L’accélération des progrès dans le domaine des services financiers numériques impose aux décideurs de repenser et d’adapter leurs politiques de protection des consommateurs.
2. L’industrie financière numérique peut contribuer, par des codes et des normes, à renforcer l’inclusion financière de manière responsable et compléter ainsi les efforts des organes de régulation et de supervision.
3. Il faut promouvoir la culture financière des utilisateurs finals : les services numériques ne sont utiles que si les gens les comprennent et savent s’en servir.

Les principes de haut niveau du G20 pour l’inclusion financière numérique adoptés en 2016 à Hangzhou donnent des orientations importantes pour une action concrète :

- *Rassembler les données existantes, ainsi que les connaissances et les expériences de toutes les parties prenantes.* Des plateformes comme le G20 permettent de cerner des exemples prometteurs et de les partager, de renforcer les réseaux, de promouvoir la collaboration et l’apprentissage par les pairs entre les parties concernées et d’ouvrir ainsi la voie à une mise en œuvre réussie.
- *Adapter la conception des programmes et les politiques au contexte national, ainsi qu’aux spécificités et au comportement des personnes en situation d’exclusion financière.* Sur certains marchés, en dehors des virements mobiles, il n’existe aucune offre de services financiers outre des petits crédits ou des comptes épargne, qui s’adressent à un large segment de ménages exclus ou mal desservis. L’exemple de Mastercard au Nigeria fait ressortir l’importance de l’attention portée aux clients et des efforts pour comprendre les utilisateurs finals, ainsi que la façon dont ils adoptent des services et les gèrent. Les orientations internationales en matière de politique des PME devraient s’appliquer aux institutions financières et aux prêteurs qui s’adressent aux PME pour les aider à définir des stratégies spécifiques ciblant les entrepreneurs exclus, dont les femmes.
- *Créer un environnement propice*, en gardant à l’esprit que des approches réglementaires et législatives inefficaces peuvent avoir un effet adverse sur l’inclusion financière :
 - mettre en place des conditions de concurrence ouvertes et équitables ;
 - énoncer des règles de participation au marché claires ;
 - évaluer soigneusement les risques du point de vue du marché, des fournisseurs et des consommateurs ;
 - réglementer les relations entre le fournisseur principal et l’agent, et entre le fournisseur principal et le client, dans une optique de protection des consommateurs ;
 - mobiliser les capacités et les ressources requises pour assurer les tâches de supervision.
- *Favoriser le développement de l’infrastructure financière numérique.* Si les villes sont généralement bien desservies en ce qui concerne la téléphonie mobile et l’accès à internet, la couverture reste largement insuffisante dans les zones rurales.
- *Donner l’exemple.* Les IFI et IFD, de même que les plateformes internationales comme le G20, peuvent apporter une contribution importante. Toutefois, la mise en œuvre reste du ressort des acteurs locaux comme les pouvoirs publics, les opérateurs du secteur privé, etc. Les gouvernements peuvent eux-mêmes avoir recours à l’argent mobile. L’effet peut être considérable si les paiements mobiles viennent renforcer l’économie formelle et, en définitive, la base d’imposition. Les paiements électroniques des autorités aux consommateurs et aux entreprises accroissent l’efficacité administrative, limitent les risques de corruption et de détournement, contribuent à l’extension des plateformes de paiement mobile et incitent les utilisateurs finals à adopter la technologie. Ils réduisent aussi les problèmes de gestion des liquidités et les frais de gestion des devises des banques centrales.

Références et autres sources utiles

Alliance for Financial Inclusion : <http://www.afi-global.org/publications/>

Better Than Cash Alliance, *Accelerators to an Inclusive Digital Payments Ecosystem*, septembre 2016.

Partenariat mondial pour l'inclusion financière, *Digital Financial Inclusion: Emerging Policy Approaches*, juillet 2017.

Partenariat mondial pour l'inclusion financière, SME Finance Forum, G20 Allemagne 2017, Banque mondiale, *Alternative Data Transforming SME Finance*, mai 2017.

Kelly, S., Ferenzy, D. et McGrath, A., *How Financial Institutions and FinTechs Are Partnering for Inclusion: Lessons from the Frontlines*, Institute for International Finance and Center for Financial Inclusion, août 2017.

Manyika, J., Lund, S., Singer, M., White, O. et Berry, C., 2016, *Digital Finance for All: Powering Inclusive Growth In Emerging Economies*, McKinsey Global Institute.

Making Finance Work for Africa : <http://www.mfw4a.org/>

Programme d'inclusion financière de la Mastercard Foundation : <http://www.mastercardfdn.org/financial-inclusion-program/>

M-BIRR : <http://www.m-birr.com/>

SME Finance Forum : <http://www.smefinanceforum.org/>

Villasenor, J.D., West, D.M., et Lewis, R.J., 2016, *The 2016 Brookings Financial and Digital Inclusion Project Report: Advancing Equitable Financial Ecosystems*.

Forum économique mondial, *Beyond Fintech: A Pragmatic Assessment Of Disruptive Potential In Financial Services, Part of the Future of Financial Services series*, en collaboration avec Deloitte, août 2017.