



Transferts d'argent et inclusion financière

Rapport du Fonds international de développement agricole et du Groupe Banque mondiale pour le Partenariat mondial du G20 pour l'inclusion financière
Septembre 2015



GPFI

Global Partnership
for Financial Inclusion



Investir dans les populations rurales



LA BANQUE MONDIALE
BIRD • IDA

Transferts d'argent et inclusion financière

Rapport préparé par le Fonds international de développement agricole et le Groupe Banque mondiale pour le Partenariat mondial du G20 pour l'inclusion financière

Septembre 2015

Auteurs

Fonds international de développement agricole, Division des politiques et du conseil technique,
Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds (MFEF):

Pedro De Vasconcelos, coordinateur

Frédéric Ponsot, auteur principal

Bibiana Vásquez, coauteur

Banque mondiale, Groupe de développement des systèmes de paiement:

Carlo Corazza, coauteur

Alana Kimlin Fook, coauteur

Les opinions exprimées dans cette étude sont celles de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles du FIDA et des membres de son conseil d'administration, ni le point de vue des directeurs du Groupe Banque mondiale ou des gouvernements qu'ils représentent. Le FIDA et le Groupe Banque mondiale ne garantissent pas l'exactitude des données figurant dans ce rapport. Les termes pays «développés» et «en développement» sont utilisés à des fins statistiques et n'expriment pas de jugement quant au stade de développement atteint par un pays ou une région donnée. Cette publication peut être partiellement ou intégralement reproduite sans autorisation préalable du Partenariat mondial pour l'inclusion financière (GPFI), du FIDA ou du Groupe Banque mondiale, à condition que la source de cette publication ou de l'extrait reproduit soit mentionnée dans son intégralité.

ISBN 978-92-9072-617-3

FIDA, septembre 2015

© 2015 Fonds international de développement agricole

Transferts d'argent et inclusion financière

Rapport du Fonds international de développement agricole
et du Groupe Banque mondiale pour le Partenariat mondial
du G20 pour l'inclusion financière

Septembre 2015



GPI

Global Partnership
for Financial Inclusion



Investir dans les populations rurales



LA BANQUE MONDIALE
BIRD • IDA

Sommaire

Liste des abréviations et acronymes	5
Glossaire	6
Résumé	8
1 Introduction	10
1.1 Objectif du rapport	10
1.2 Transferts d'argent et développement	10
1.2.1 Effets des transferts d'argent au niveau national	11
1.2.2 Effets des transferts d'argent au niveau de la communauté	11
1.2.3 Effets des transferts d'argent au niveau du ménage	11
1.3 Les transferts d'argent comme catalyseur de l'inclusion financière et du développement	12
2 Tendances générales	14
2.1 Transferts d'argent: tendances générales et opportunités pour le renforcement de l'inclusion financière	14
2.1.1 Impact des transferts d'argent et quantification des expéditeurs et des destinataires	14
2.1.2 Profil des travailleurs migrants et besoins d'inclusion financière	16
2.1.3 Destinataires des transferts d'argent: profil et besoins d'inclusion financière	19
2.2 Répondre aux besoins des utilisateurs de transferts: opportunités pour les prestataires de services financiers	21
3 Besoins financiers des expéditeurs et destinataires de transferts d'argent et obstacles à l'inclusion financière	23
3.1 Besoins financiers des travailleurs migrants et obstacles à l'inclusion financière	23
3.2 Politiques et interventions pour supprimer les obstacles et renforcer les capacités des migrants	24
3.3 Besoins financiers des destinataires de transferts et obstacles à l'inclusion financière	27
4 Offre et concurrence sur le marché: acteurs et opportunités offertes par les besoins des utilisateurs de transferts	30
4.1 PST transactionnels	30
4.2 Intermédiaires financiers	35
5 Cadre réglementaire et environnement de marché des transferts d'argent	39
5.1 Contraintes liées à l'offre et à la demande entravant l'inclusion financière des expéditeurs et destinataires de transferts	39
5.2 Approches proposées	40
5.2.1 Promouvoir la concurrence sur le marché des transferts	40
5.2.2 Faciliter et encourager l'innovation	45
5.2.3 Promouvoir la transparence et garantir la protection des consommateurs et la bonne gouvernance des PST	46
6 Au-delà des services financiers élémentaires: mobiliser l'investissement des migrants de retour dans leur pays	48

7 Lignes directrices pour l'élaboration des politiques et recommandations	52
7.1 Développer les biens publics pour une meilleure connaissance des transferts d'argent et des questions d'inclusion financière associées	52
7.2 Développer des campagnes d'éducation financière pour améliorer les connaissances financières et assurer une protection adaptée des expéditeurs et des destinataires de transferts	52
7.3 Soutenir des modèles de prestation innovants pour les services de transfert et les produits complémentaires	53
7.4 Promouvoir des cadres légaux et réglementaires adaptés	53
7.5 Soutenir la recherche, le plaidoyer et le dialogue au niveau international et bilatéral	53
7.6 Inciter les travailleurs migrants à jouer un rôle d'agents de changement	54
8 Bibliographie	55
9 Ressources pratiques et outils	58

Études de cas

Études de cas 1: L'éducation financière pour stimuler le développement des petites et micro-entreprises	25
Études de cas 2: Éducation financière pour les immigrants Mexicains aux États-Unis et au Canada	25
Études de cas 3: Projet Greenback 2.0: programme d'éducation financière ciblant les travailleurs migrants	26
Études de cas 4: Projet de la Banque européenne pour la reconstruction et le développement (BERD) sur l'éducation financière des familles de migrants en Europe de l'Est et au Proche-Orient	28
Études de cas 5: Programme d'éducation financière de la Banque centrale des Philippines (BSP) pour les travailleurs migrants à l'étranger et leurs familles aux Philippines	29
Études de cas 6: Tirer parti des infrastructures de paiement en ligne et de paiement mobile pour améliorer l'accès aux services de transfert à faible coût: WorldRemit Ltd	31
Études de cas 7: Modèles émergents de transferts d'argent transfrontaliers régionaux utilisant l'argent mobile aux deux extrémités de la transaction	31
Études de cas 8: Pour un meilleur accès et une meilleure utilisation des transferts et services financiers de base dans les zones rurales: Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social (AMUCSS)	35
Études de cas 9: Supprimer les accords d'exclusivité	41
Études de cas 10: Faciliter l'accès des PST non bancaires au système de paiement national	41
Études de cas 11: Une réglementation fonctionnelle est préférable à une réglementation institutionnelle des transferts d'argent	43
Études de cas 12: Approche proportionnée de la réglementation	44
Études de cas 13: Approches réglementaires facilitant l'innovation dans le secteur financier	45
Études de cas 14: Promouvoir la transparence grâce aux bases de données sur les prix des services de transfert	47
Études de cas 15: Le programme catalyseur d'Atikha pour mobiliser l'épargne des travailleurs migrants philippins à des fins d'investissement dans les agro-coopératives	49
Études de cas 16: Amélioration de la sécurité alimentaire dans la Corne de l'Afrique grâce à l'initiative DIA	50
Études de cas 17: Promouvoir l'investissement de la diaspora dans les PME des marchés émergents: emprunt obligataire Homestrings – SEAF Macedonia II	50

Figures

Figure 1: Top 10 des pays destinataires (milliards USD)	14
Figure 2: Niveau de dépendance des pays mesuré par le ratio transferts d'argent/PIB	15
Figure 3: Ampleur de la population concernée par les transferts d'argent internationaux	16
Figure 4: Montant des transferts d'argent, nombre de migrants internationaux et nationaux, part de la population rurale dans les principales régions en développement	16
Figure 5: Montants moyens annuels transférés: répartition par principales régions de destination	16
Figure 6: Besoins et comportements financiers des migrants: migration d'implantation	17
Figure 7: Besoins et comportements financiers des migrants: migration circulaire	18
Figure 8: Proportion de bénéficiaires de transferts de fonds dans le secteur financier et dans les circuits alternatifs	19
Figure 9: Détention de comptes chez les bénéficiaires et les non-bénéficiaires de transferts; utilisation de comptes pour la réception des transferts	20
Figure 10: Impact des transferts en fonction du niveau de revenu du ménage	20
Figure 11: Potentiel des différents modèles d'affaires des PST pour accroître l'accès aux transferts et l'utilisation de services financiers complémentaires	22

Tableaux

Tableaux 1: Services financiers demandés par les migrants et obstacles à l'accès	23
Tableaux 2: Interventions pour supprimer les obstacles et améliorer les capacités financières des migrants	24
Tableaux 3: Services financiers demandés par les destinataires de transferts et obstacles à l'accès	27
Tableaux 4: Interventions pour supprimer les obstacles et améliorer les capacités financières des destinataires de transferts	27
Tableaux 5: Contraintes liées à l'offre et à la demande limitant l'inclusion financière des expéditeurs et destinataires de transferts	39

Liste des abréviations et acronymes

ADB	Asian Development Bank (Banque asiatique de développement)
AMUCSS	Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social
APD	Aide publique au développement
BSP	Bangko Sentral ng Pilipinas
CGAP	Consultative Group to Assist the Poor
CMF	Centre for Micro Finance
CPSS	Committee on Payment and Settlement Systems
DCA	Development Credit Authority (Autorité de crédit au développement)
DMA	Developing Markets Associates
EFLP	Economic and Financial Learning Program
FIDA	Fonds international de développement agricole
FinCEN	Financial Crimes Enforcement Network
FOMIN	Fondo Multilateral de Inversiones
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
GPFI	Global Partnership for Financial Inclusion
IAD	Inter-American Dialogue
IED	Investissement étranger direct
IMF	Institution de microfinance
KYC	Know Your Customer
LAB/FT	Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme
MFEF	Mécanisme de financement des envois de fonds
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
ORM	Opérateur de réseau mobile
PIB	Produit intérieur brut
PME	Petites et moyennes entreprises
PSA	Payment Services Act (Loi sur les services de paiement)
PSD	Payment Services Directive (Directive sur les services de paiement)
PST	Prestataire de services de transfert
RCB	Rural and Community Bank
RER	Rural Enterprise and Remittance Programme
SEAF	Small Enterprise Assistance Funds
SIDC	Sorosoro Ibaba Development Cooperative
STA	Société de transfert d'argent
UE	Union européenne
UNDESA	United Nations Department of Economic and Social Affairs
USAID	United States Agency for International Development

Glossaire

Les termes qui suivent sont utilisés dans ce document. Les définitions présentées sont celles acceptées par le Partenariat mondial pour l'inclusion financière (GPII), la Banque mondiale et le Fonds international pour le développement agricole (FIDA).

Transfert de compte à compte: ce terme désigne un mouvement d'argent d'un compte bancaire privé à un autre, généralement par voie électronique. Les comptes peuvent être détenus par le même propriétaire ou par des propriétaires distincts (parfois abrégé en A2A, pour *account-to-account*).

LAB/FT: acronyme utilisé pour désigner la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme; il renvoie aux politiques et procédures utilisées pour détecter et réduire les pratiques de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.

Migration circulaire: la migration circulaire, ou migration répétée, désigne la circulation temporaire et récurrente d'un travailleur migrant entre son pays d'origine et le pays d'accueil, généralement dans le cadre d'emplois saisonniers, ou pour des séjours longs de plusieurs années avant le retour. Ces mouvements peuvent être transfrontaliers ou s'inscrire à l'intérieur d'un même pays entre les zones rurales et urbaines.

Attitude de «de-risking»: comportement des institutions financières consistant à cesser ou à limiter les relations commerciales avec certains clients ou certaines catégories de clients dans le but d'éviter le risque plutôt que de le gérer.

Inclusion financière: pour les besoins de ce rapport, l'inclusion financière est définie comme l'accès effectif à des services financiers de base, tels que les services de paiement, d'épargne (dont comptes courants), de crédit et d'assurance, fournis par des institutions financières réglementées à tous les adultes en âge de travailler. L'accès effectif s'entend comme «une prestation de services pratique et responsable, fournie à un coût abordable pour les clients et viable pour le prestataire, conduisant les clients jusque-là exclus du système financier à utiliser ces services financiers plutôt que des options alternatives non réglementées» (GPII, CGAP 2011).

Travailleur migrant: personne qui exerce, a exercé ou va exercer une activité rémunérée dans un État autre que l'État de sa nationalité (Nations Unies, 1990).

Opérateur de réseau mobile (ORM): fournisseur de services de communication sans fil pouvant également jouer un rôle dans la prestation de services de paiement électronique, dont les transferts d'argent.

Société de transfert d'argent (STA): prestataire de services de paiement qui transfère un montant en liquide ou par le biais d'autres instruments de paiement et perçoit une commission de l'expéditeur pour chaque transfert sans contraindre l'expéditeur à ouvrir un compte.

Service en ligne: méthode de transfert d'argent utilisant Internet ou le réseau téléphonique comme canaux d'accès, des comptes bancaires ou des cartes de crédit/débit/prépayées comme source de transfert, et des ordinateurs, téléphones, smartphones ou tablettes comme dispositif d'accès. Les services en ligne remplacent les interactions physiques et en espèces par des transactions électroniques à distance.

Institution de paiement: catégorie spécifique d'institutions non bancaires autorisées à traiter des opérations de paiement, notamment les transferts d'argent.

Système de paiement: ensemble spécifique d'instruments, de procédures bancaires et de systèmes de transfert de fonds interbancaires (par exemple compensation et règlements) permettant d'assurer la circulation de l'argent.

Réseaux postaux: association entre des banques postales et des organisations postales ayant pour objectif d'utiliser les réseaux d'agences postales en tant que canal de distribution pour les produits de transfert d'argent d'un opérateur postal ou d'une société de transfert d'argent (STA).

Transfert d'argent: paiement transfrontalier de particulier à particulier d'un montant relativement faible. Les transferts sont généralement des paiements récurrents effectués par des travailleurs migrants à destination de membres de leur famille dans leur pays d'origine. Les transferts d'argent sont d'abord et avant tout des flux financiers privés entre membres d'une même famille.

Prestataire de services de transfert d'argent (PST): entité au fonctionnement commercial offrant des services de transfert d'argent à des utilisateurs finaux en contrepartie d'une commission, soit directement soit par l'intermédiaire d'agents; ces entités ont généralement recours à des agents tels que des boutiques, des bureaux de poste ou des banques pour encaisser l'argent à envoyer. Du côté du destinataire, l'argent est récupéré dans une banque, un bureau de poste, une institution de microfinance (IMF), ou un autre lieu assurant le décaissement. Les PST englobent un large éventail d'institutions financières (bancaires et non bancaires) et d'institutions non financières. Les institutions telles que les banques, réseaux postaux et ORM peuvent assurer la fonction d'agent en vendant les produits d'autres entités, en particulier des grandes STA, en co-marque. Certains PST vendent leurs propres produits de transfert d'argent sous leur propre marque.

Banques spécialisées: banques ayant développé une gamme de produits spécialisés pour les travailleurs migrants avec pour produit phare un service de transfert d'argent à faible coût.

Résumé

Il existe une corrélation directe entre l'exclusion financière et la pauvreté. On estime à 2 milliards, soit 38 % des adultes en âge de travailler, le nombre de personnes dans le monde qui n'ont pas accès à des services financiers auprès d'institutions financières réglementées, et à 73 % la proportion de personnes pauvres non bancarisées. Parmi les exclus du système financier figurent les travailleurs migrants et leurs familles restées dans le pays d'origine. En 2015, ces travailleurs enverront chez eux 500 milliards USD d'après les estimations, ce qui représente un flux financier majeur à l'échelle internationale. Cependant, le potentiel économique de ces fonds est largement sous-exploité en raison de la réponse inadaptée du secteur financier aux besoins spécifiques des migrants et de leurs familles.

Avec une meilleure compréhension de ce groupe et de ses besoins, les flux de transfert d'argent pourraient être exploités pour sortir les ménages de la pauvreté, développer les infrastructures économiques des pays d'origine et apporter de nouvelles sources de revenus au secteur financier. Que ce soit par le biais des transferts d'argent, de l'épargne ou de l'investissement, les travailleurs migrants sont en possession d'instruments puissants pour changer leur propre vie et celle de leurs proches chez eux. Puisque l'on reconnaît l'impact des transferts d'argent sur le développement et, à travers ces transferts, le rôle de l'inclusion financière, il incombe aux gouvernements et au secteur privé d'étudier les moyens d'optimiser cet impact en déployant à grande échelle les politiques et les modèles qui fonctionnent. Par le biais d'interventions et de changements politiques

bien pensés, on peut faire entrer les individus dans le système financier pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs financiers personnels. Les régions, en particulier dans les zones rurales, peuvent bâtir leur propre infrastructure financière pour hisser des communautés entières hors de la pauvreté.

Ce rapport fournit un aperçu des principales tendances pertinentes qui cherchent à exploiter les transferts de fonds pour améliorer l'inclusion financière et souligne l'importance d'optimiser l'impact économique des transferts d'argent à des fins de développement durable.

Il décrit également les différents schémas de migration (nationale vs internationale; circulaire vs d'implantation), la segmentation des migrants en fonction de leur région de destination ou d'origine, et les comportements associés dans l'utilisation des services de transfert d'argent.

Le rapport définit également un cadre analytique pour mieux comprendre le rôle clé des transferts d'argent dans la promotion de l'inclusion financière. Les principales questions, politiques et interventions sont présentées sous trois angles:

- celui du client, qui décrit les besoins financiers spécifiques des expéditeurs et des destinataires et les difficultés qu'ils rencontrent dans l'accès aux services financiers et dans leur utilisation;
- celui de l'offre et de la concurrence, qui met en évidence la portée de différents types de prestataires de services de transfert d'argent (PST) en termes d'accès aux services de transfert et aux services financiers complémentaires pour les expéditeurs et les destinataires des transferts;

- celui du cadre réglementaire et de l'environnement de marché, qui examine les principaux domaines de réglementation qui touchent à l'offre de services de transfert par une variété de prestataires, avec un intérêt particulier pour l'interdépendance entre les systèmes de paiement nationaux et les transferts d'argent internationaux.

Enfin il existe des approches reposant sur des partenariats public-privé qui facilitent la mobilisation des ressources des migrants et encouragent ces derniers à investir dans leur pays d'origine; dans la mesure où ils vont au-delà des mécanismes financiers traditionnels, ils relèvent également de l'inclusion financière. Le rapport se conclut par des recommandations générales à l'intention des acteurs du secteur public et du secteur privé impliqués dans ce domaine.

Des études de cas viennent illustrer ces différentes perspectives en mettant en lumière des approches progressistes d'exploitation des flux de transfert d'argent. Ces exemples présentent des cas **d'éducation financière** (à la fois dans des environnements spécifiques et en tant qu'approche générale), des **systèmes de paiement mobile mutualisés accessibles en ligne** qui améliorent l'accès des habitants des zones rurales et réduisent les coûts, des **approches réglementaires améliorées** qui favorisent la transparence, suppriment les accords d'exclusivité et facilitent l'activité des prestataires de services de transfert non bancaires, et des **investissements de travailleurs migrants** qui améliorent les conditions socio-économiques des pays d'origine.

1 Introduction

Au cours des 15 dernières années, à la faveur de l'amélioration des techniques de quantification, les transferts de fonds sont devenus un axe clé de l'agenda du développement international. Estimées à plus de 500 milliards de dollars en 2015, les sommes envoyées par les travailleurs migrants dans leurs pays d'origine représentent un flux de devises majeur. L'impact sur les communautés locales est immense, car les transferts d'argent assurent des revenus qui contribuent à faire vivre des millions de familles. Présenté comme thème de discussion officiel lors des réunions du G8 à Sea Island en 2004, le sujet a depuis été reconnu et intégré parmi les thématiques clés du développement dans l'agenda des gouvernements, des organisations internationales et des ONG.

1.1 Objectif du rapport

Ce rapport offre une vue d'ensemble des liens entre les transferts d'argent et l'inclusion financière. Il a pour objectif de permettre aux membres du GPMI et du G20 et aux pays en développement de mieux comprendre quelles politiques et quelles interventions sur le marché des transferts d'argent, à la fois au plan national et international, sont susceptibles de promouvoir l'inclusion financière grâce à la mobilisation des montants des transferts.

1.2 Transferts d'argent et développement

Les transferts d'argent sont définis comme des paiements transfrontaliers de particulier à particulier de relativement faible montant. Les migrants envoient en moyenne 200 USD, généralement à une fréquence mensuelle, mais pas toujours. Bien que ce montant puisse paraître faible, il est souvent au moins 50 % plus élevé que le revenu de leurs familles dans le pays d'origine. En réalité, du point de vue des destinataires,

ces montants sont tout sauf «relativement faibles». Ces flux constituent un soutien vital pour des millions de ménages, en les aidant à élever leur niveau de vie au-dessus du niveau de subsistance caractérisé par une grande vulnérabilité. Ils se traduisent en outre par de meilleurs niveaux de santé, d'éducation, d'habitat et d'entrepreneuriat. Le transfert d'argent est souvent la première expérience de service financier des destinataires et il peut conduire à une meilleure inclusion financière.

Les gouvernements, la communauté du développement, le secteur privé (banques universelles, IMF, réseaux postaux et sociétés de téléphonie mobile, entre autres) et la société civile sont placés face au double défi d'étendre l'accès aux services financiers (en particulier dans les zones rurales où réside la majorité des individus exclus du système financier) et d'élargir la gamme des produits financiers offerts aux expéditeurs et aux destinataires de transferts d'argent.

Les populations exclues du système financier ont activement recours aux services financiers non réglementés, car les institutions financières sont soit incapables de fournir des services qui répondent à leurs besoins, soit réticentes à le faire. Pourtant, étant donné que les migrants utilisent déjà les transferts de fonds et dépendent de ces services, et que le secteur financier fournit des services de transfert d'argent efficaces, les transferts pourraient servir de lien entre les besoins des segments exclus du système financier et les intérêts du secteur financier. Les transferts d'argent sont une passerelle vers la citoyenneté financière; ils constituent une base sur laquelle construire d'autres services financiers inclusifs et pérennes. Un compte de transaction ou de dépôt peut être une porte d'entrée vers une gamme plus large de services financiers responsables offerts par des institutions financières plus solides et plus variées. Lorsque les montants transférés sont reçus par des intermédiaires financiers réglementés, ils peuvent

donner lieu à une épargne et être réinvestis dans la communauté locale; ils peuvent servir de moteur pour le développement local ou assurer une fonction tampon contre l'instabilité macro-économique. Pour bien comprendre toute l'importance des transferts d'argent, il est essentiel de comprendre leurs effets au niveau du pays, de la communauté et du ménage.

1.2.1 Effets des transferts d'argent au niveau national

Pris dans leur globalité, les transferts d'argent peuvent avoir un poids considérable au niveau macro-économique. Pour environ 25 pays dans le monde, les montants perçus par le biais des transferts d'argent représentent au moins 10 % du PIB. Dans des pays comme le Tadjikistan, les transferts représentent 42 % du PIB, et ce chiffre est encore plus élevé pour la Somalie, où les estimations avoisinent les 50 %.

L'impact d'un tel afflux de liquidités est déjà monumental en soi, mais les effets vont au-delà. Les transferts d'argent jouent un rôle de filet de sécurité, qui sort les familles de la pauvreté et réduit la demande de programmes sociaux publics. Les transferts d'argent fournissent aux pays destinataires une source de devises fortes, qui permet aux gouvernements d'emprunter plus facilement et à un coût moins élevé. Dans les périodes d'instabilité politique, de difficultés économiques ou de catastrophes naturelles, les transferts d'argent ont tendance à augmenter, car les besoins accrus de leurs familles poussent les migrants à envoyer davantage d'argent. Ces apports ont un effet tampon important en termes économiques dans des périodes où les investisseurs étrangers sont susceptibles de retirer leurs fonds.

Naturellement, il y a aussi des effets secondaires négatifs. Comme c'est le cas des exportations, de gros volumes de transferts d'argent ont tendance à augmenter la valeur de la monnaie du pays bénéficiaire, ce qui renchérit le coût de ses produits et de ses services sur les marchés mondiaux («syndrome hollandais»).

1.2.2 Effets des transferts d'argent au niveau de la communauté

Les effets des transferts de fonds au niveau communautaire reçoivent peu d'attention de la part des décideurs politiques, pourtant les transferts ont

pour effet d'injecter des liquidités dans le commerce local et contribuent à développer les infrastructures financières et l'intermédiation financière. La demande supplémentaire de produits et de services aide à développer les marchés locaux et soutient les entreprises, tandis que l'extension de l'infrastructure financière donne accès à des services qui sont souvent inexistantes dans les zones urbaines plus reculées ou les zones rurales.

Les migrants investissent également dans leurs communautés locales ou font parfois des dons. Ces investissements contribuent à créer des emplois locaux qui peuvent éviter aux autres membres de la communauté d'émigrer. En outre, la philanthropie des migrants peut jouer un rôle important en aidant les communautés à compléter leurs services sociaux locaux par le biais de la construction d'écoles, de centres communautaires, de structures médicales, d'édifices religieux et d'infrastructures. Ces investissements ont par nature un impact à long terme sur la communauté, mais font pourtant partie des facteurs de motivation des transferts d'argent les plus sous-estimés.

1.2.3 Effets des transferts d'argent au niveau du ménage

Les transferts d'argent ont été qualifiés de plus gros programme mondial de lutte contre la pauvreté.

Représentant jusqu'à 40 % du revenu des familles, les transferts d'argent sont principalement consacrés aux besoins élémentaires comme l'alimentation, l'habillement et le logement; mais une fois que ceux-ci sont couverts, le reste est investi dans le capital humain, la santé et l'éducation, ou le logement. Bien que leur utilisation soit qualifiée de «non productive», ces fonds sont essentiels pour sortir des millions de familles de la pauvreté. En outre, les transferts d'argent assurent des entrées régulières dans le budget des ménages, soumis à la volatilité et à la saisonnalité des revenus dans les zones rurales, et ils sont fiables et rapides en période de crise.

Cette source unique de revenus permet aux ménages destinataires de faire face à des difficultés imprévues, de constituer une épargne à partir des excédents lors des mois plus fastes, d'affecter des fonds au remboursement mensuel d'un prêt, ou de

soutenir l'investissement dans des actifs productifs. On estime qu'avec le temps, entre 20 et 30 pour cent des montants reçus par transfert d'argent peuvent être utilisés à des fins d'épargne et d'investissement.

1.3 Les transferts d'argent comme catalyseur de l'inclusion financière et du développement

On estime à 2 milliards, soit 38 % des adultes en âge de travailler, le nombre de personnes dans le monde qui n'ont pas accès à des services financiers fournis par des institutions financières réglementées, et à 73 % la proportion de personnes pauvres non bancarisées. Ce chiffre atteint plus de 50 % des adultes chez les 40 % de ménages les plus pauvres dans les pays en développement.

Il existe une corrélation directe entre l'exclusion financière et la pauvreté. Sans accès aux services financiers, l'épargne ne peut pas générer d'intérêts, ne peut pas être prêtée à des fins de réinvestissement dans l'économie locale et il est impossible de générer un historique d'emprunt pour juger de la solvabilité d'un individu. Dans de nombreuses communautés, cette exclusion signifie que les individus ne peuvent épargner que de manière informelle (en achetant un terrain ou des biens de consommation durables, ou en se constituant un «bas de laine» à domicile); et pour l'emprunt, ils sont tributaires de parents ou de prêteurs privés locaux, avec toutes les limites qu'implique généralement ce type de crédit en termes de montant, de disponibilité et de coût.

À l'inverse, ceux qui ont accès à une combinaison de services financiers réglementés peuvent en tirer des bénéfices importants, comme la réduction du risque de dépenses imprévues, le lissage de la consommation, une capacité accrue d'investissement productif, une productivité et des revenus plus élevés, et une augmentation des dépenses d'éducation et de santé préventive. En outre, ces bénéfices créent un cercle vertueux, dans la mesure où un accès accru aux services financiers conduit à une capacité accrue d'investissement dans les communautés locales et dans l'infrastructure d'intermédiation financière, ce qui a pour effet d'étendre les opportunités de services financiers à d'autres personnes pauvres.

Parmi les segments de population exclus du système financier se trouvent les travailleurs migrants

et leurs familles restées dans le pays d'origine. Alors que ce groupe représente un poids financier colossal de 430 milliards de dollars par an en transferts d'argent des pays d'accueil vers les pays d'origine, ce moteur économique est largement sous-exploité parce que le secteur financier ne comprend pas les besoins spécifiques des migrants et de leurs familles, ou est réticent à s'y adapter.

Avec une meilleure compréhension de cette population, ces flux financiers pourraient être exploités pour sortir les personnes pauvres de leur situation de précarité, développer les infrastructures économiques des pays d'origine et profiter au secteur financier.

Si l'on reconnaît l'impact des transferts de d'argent sur le développement et l'inclusion financière, il est impératif que les gouvernements et le secteur privé étudient les moyens d'optimiser cet impact en mettant en œuvre à grande échelle les politiques et les modèles qui ont fait leurs preuves. Avec des interventions et des changements politiques bien réfléchis, il est possible d'amener les individus dans le système financier afin qu'ils puissent réaliser leurs objectifs financiers personnels. Les régions, en particulier dans les zones rurales, peuvent bâtir leur propre infrastructure financière pour hisser des communautés entières hors de la pauvreté.

1.4 Structure du rapport

Ce rapport fournit un aperçu des principales tendances pertinentes qui cherchent à exploiter les transferts d'argent pour améliorer l'inclusion financière, des expéditeurs comme des destinataires; il souligne l'importance d'optimiser l'impact économique des transferts d'argent à des fins de développement durable. Il décrit également les différents schémas de migration (nationale vs internationale; circulaire vs d'implantation), la segmentation des migrants en fonction de leur région de destination ou d'origine et les comportements associés dans l'utilisation des services de transfert d'argent.

Le rapport détaille également le cadre analytique utilisé pour mieux comprendre le rôle clé des transferts d'argent dans la promotion de l'inclusion financière. Les principales questions, politiques et interventions, ainsi que les études de cas choisies, sont présentées sous trois angles. La partie 3 adopte un point de vue centré sur le client, qui décrit les besoins financiers

spécifiques des expéditeurs et des destinataires ainsi que les difficultés auxquelles ils font face pour accéder aux services financiers et les utiliser. La partie 4 s'intéresse à l'offre et à la concurrence sur le marché; elle met en évidence la portée de différents types de prestataires de services de transfert d'argent (PST) en termes d'accès aux services de transfert et aux services financiers complémentaires pour les expéditeurs et les destinataires des transferts d'argent.

La partie 5 porte sur le cadre réglementaire et l'environnement de marché; elle examine les principaux domaines de réglementation qui touchent à l'offre de services de transfert par une variété de prestataires, avec un intérêt particulier pour l'interdépendance entre les systèmes de paiement nationaux et les transferts d'argent internationaux.

Enfin le rapport décrit des approches particulières reposant sur des partenariats public-privé qui facilitent la mobilisation des ressources des migrants et encouragent ces derniers à investir dans leur pays d'origine – des approches qui vont plus loin que les mécanismes financiers traditionnels, et relèvent en cela également de l'inclusion financière. Le rapport se conclut par des recommandations générales à l'intention des acteurs du secteur public et du secteur privé impliqués dans ce domaine.

Des études de cas viennent illustrer ces différentes perspectives en mettant en lumière des approches progressistes d'exploitation des flux de transfert d'argent. Ces exemples présentent des cas d'**éducation financière** (à la fois dans des environnements spécifiques et en tant que qu'approche générale), des **systèmes de paiement mobile mutualisés accessibles en ligne** qui améliorent l'accès des habitants des zones rurales et réduisent les coûts, des **approches réglementaires améliorées** qui favorisent la transparence, suppriment les accords d'exclusivité et facilitent l'activité des prestataires de services de transfert non bancaires, et des **investissements de travailleurs migrants** qui améliorent les conditions socio-économiques des pays d'origine.

2 Tendances générales

2.1 Transferts d'argent: tendances générales et opportunités pour le renforcement de l'inclusion financière

Cette partie présente des données qui montrent l'importance des transferts d'argent pour les pays bénéficiaires. Elle met en évidence le lien entre transferts d'argent et inclusion financière en décrivant les comportements financiers des expéditeurs (travailleurs migrants/diaspora) et des destinataires, et les opportunités que ces individus peuvent représenter en tant que clients des PST et des institutions financières.

Figure 1: Top 10 des pays destinataires (milliards USD)



Source: Banque mondiale 2014.

2.1.1 Impact des transferts d'argent et quantification des expéditeurs et des destinataires

Au niveau macro, les transferts d'argent internationaux ont un certain nombre d'effets positifs, à la fois sur les indicateurs économiques et sur les indicateurs de réduction de la pauvreté, effets qui peuvent être démultipliés par la promotion de l'inclusion financière.¹ L'ampleur de l'impact dans un pays donné peut être évaluée par le volume brut des transferts reçus et par le ratio transferts d'argent sur PIB, qui mesure la dépendance d'une économie aux fonds envoyés de l'étranger. Certaines études suggèrent qu'une augmentation de 10 pour cent de la part des transferts d'argent dans le PIB d'un pays peut se traduire par une diminution de la proportion de personnes pauvres de 1,6 à 3,5 pour cent (CNUCED, 2011).

Dans certains pays (par ex. l'Arménie, Haïti, le Libéria, le Népal et le Tadjikistan), le ratio transferts d'argent sur PIB peut atteindre 20 pour cent ou plus. La Figure 2 classe les pays en trois groupes selon le niveau de dépendance: au-dessus de 20 pour cent, entre 10 et 20 pour cent, et entre 3 et 10 pour cent. Il existe actuellement 24 pays présentant un ratio transferts d'argent/PIB supérieur à 10 pour cent.

Un nombre important de petites îles et de pays ayant une population et une économie réduites sont particulièrement tributaires des envois de fonds. C'est le cas du Cap-Vert, des Comores, du Monténégro et des Tonga.

Au-delà de leur impact sur les indicateurs socio-économiques au niveau macro, les transferts d'argent internationaux touchent une part substantielle de la population des pays en développement. En 2014, on comptait plus de 232 millions de migrants dans le monde (dont 164 millions originaires de pays en développement).

En 2013, les femmes représentaient 48 pour cent du nombre de migrants internationaux dans le

¹ Les transferts d'argent ont un impact positif sur la balance des paiements en tant que source contracyclique de devises, dépassant l'APD et l'IED dans les pays en développement, et faisant contrepois aux cycles économiques et aux catastrophes nationales. Cependant, les transferts d'argent peuvent avoir un impact négatif sur le taux de change effectif, réduisant ainsi la compétitivité des pays destinataires («syndrome hollandais»), tandis que la fluctuation des taux de change peut fortement altérer la valeur des montants reçus en monnaie locale. Les transferts d'argent (nationaux et internationaux) ont un effet positif sur la pauvreté à la fois en termes quantitatifs, en réduisant le nombre de ménages vivant en dessous du seuil de pauvreté, et en termes qualitatifs, en réduisant l'intensité de la pauvreté (la proportion et le degré de pauvreté des personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté) (ADB 2014, FIDA 2013, Ratha 2013, Pozo 2006).

Figure 2: Niveau de dépendance des pays mesuré par le ratio transferts d'argent/PIB

Transferts d'argent/PIB	Régions et pays destinataires					
	Afrique %	Asie %	Amérique latine et Caraïbes %	Europe %	Proche-Orient %	Population < 1 million / îles %
20%+	Libéria 26	Tadjikistan 42				
	Lesotho 22	Kirghizistan 30	Haïti 22		Arménie 20	Tonga 26
		Népal 30				
10%+			Honduras 17			Comores 19
			Salvador 17		Liban 19	Samoa 18
	Sénégal 11	Philippines 10	Guatemala 10	Kosovo 17	Géorgie 12	Guyane 11
			Nicaragua 10	Bosnie 11 Herzégovine	Jordanie 10	Cap-Vert 10
						Monténégro 10
3%+	Mali 8					
	Togo 8	Sri Lanka 9		Albanie 8		Sao Tome et Principe 9
	Égypte 7	Ouzbékistan 9	République Dominicaine 7	Serbie 8		Kiribati 8
	Maroc 7	Bangladesh 9	Bolivie 4	Ukraine 6	Azerbaïdjan 3	Saint-Kitts-et-Nevis 6
	Guinée-Bissau 5	Pakistan 7	Équateur 3	Lituanie 5		Fidji 5
	Madagascar 4	Inde 3		Hongrie 3		Saint Vincent-et-les-Grenadines 4
	Ouganda 4	Afghanistan 3		Bulgarie 3		Dominique 4
	Nigeria 4	Timor-Leste 3		Croatie 3		Grenade 3

Sources: Banque mondiale, Bilateral Remittance Matrix 2014. Banque mondiale, Indicateurs du développement dans le monde, PIB, 2015.

monde estimé à 200 millions. Les différences entre régions étaient toutefois considérables. Dans les pays développés, les femmes représentaient 52 % des migrants, contre 43 % dans les pays en développement (UNDESA 2013). Les personnes considérées comme des travailleurs migrants ont envoyé plus de 430 milliards de dollars à des parents dans leur pays d'origine, au bénéfice de 500 millions de personnes

dans les pays en développement.² Cependant, une grande part des bénéficiaires de transferts d'argent demeure non bancarisée ou mal servie par les institutions financières réglementées, en particulier dans les zones rurales, qui reçoivent 40 pour cent du total des transferts d'argent.³ En outre, les travailleurs migrants ont également des difficultés à trouver des services financiers adaptés à leurs besoins.⁴

2 Ce chiffre est basé sur une hypothèse prudente selon laquelle chaque travailleur migrant d'un pays en développement envoie de l'argent à trois personnes en moyenne dans son pays d'origine. Des enquêtes réalisées auprès de ménages bénéficiaires par la BID dans la région ALC (2001-2008) et par le FIDA en Afrique (2009) et en Asie (2012, 2013) indiquent que le nombre de personnes bénéficiant des transferts d'un expéditeur donné se situe entre trois et cinq dans les pays en développement.

3 Il n'existe pas de marqueur spécifique pour les destinataires de transferts d'argent dans les enquêtes internationales telles que Findex qui permettrait de comparer le degré d'inclusion financière des bénéficiaires de transferts internationaux (détention d'un compte et autres comportements) à celui d'autres groupes d'adultes ou de ménages. Les informations spécifiques se limitent à l'utilisation de comptes (bancaires ou mobiles) pour envoyer ou recevoir des transferts nationaux dans l'enquête de 2014, et des transferts internationaux dans l'enquête de 2011. Des enquêtes menées dans différentes régions en développement indiquent que les ménages bénéficiaires de transferts internationaux appartiennent aux segments à faibles revenus de la population. En conséquence, un critère indicatif pour évaluer le degré d'inclusion financière des bénéficiaires de transfert de fonds pourrait être la proportion d'adultes pauvres détenant un compte dans les pays en développement. L'enquête 2014 Findex estime que 46 pour cent des adultes appartenant aux 40 pour cent de ménages les plus pauvres dans les pays en développement ont un compte.

4 Les enquêtes témoignent des réalités suivantes:

- Les canaux non réglementés sont les plus utilisés pour envoyer de l'argent, en particulier dans les zones rurales; ils représentent 42 % des transferts d'argent vers le Mali (BCEAO 2013), 35 % vers le Népal (NIDS-FIDA 2013) et 43 % vers le Kosovo (PNUD 2012). Dans ces pays, l'exode rural est important.
- Les travailleurs migrants ont un accès limité aux comptes bancaires dans les pays d'accueil comparé à celui des ressortissants nationaux. Par exemple, les enquêtes révèlent les différences significatives suivantes: aux États-Unis, 55 % (Chiswick 2014) contre 94 % (Findex 2015); en Italie, 61 % (CESPI 2012) contre 94 % (Findex 2015); et en France, 85 % (Greenback enquête 2.0 Montreuil 2015) contre 97 % (Findex 2015).
- Le manque d'accès à des produits qui répondent aux besoins financiers des diasporas dans les pays d'accueil, ainsi que leur qualité insuffisante, favorisent les pratiques d'épargne et d'emprunt non réglementées.

Les transferts nationaux touchent un nombre encore supérieur de ménages dans les pays en développement, à savoir 500 millions de personnes vivant dans un lieu autre que leur lieu d'origine (UNDESA 2013). Parmi elles, une forte proportion est également non bancarisée.

Les transferts d'argent touchent ainsi une large population de travailleurs migrants et de bénéficiaires (approximativement plus d'une personne sur 10 dans le monde), avec le potentiel que cela représente en termes d'accès à des institutions financières réglementées pour les besoins de transfert et d'utilisation de services complémentaires.

Figure 3: Ampleur de la population concernée par les transferts d'argent internationaux



Source: FIDA 2015.

Au niveau des ménages, l'impact des transferts d'argent dépend de la fréquence, du montant reçu et des caractéristiques du ménage (principalement son activité économique, qui détermine le niveau des revenus et leur régularité). Les transferts internationaux réalisés depuis les pays de l'OCDE se caractérisent généralement par une fréquence plus élevée (11 fois par an en moyenne) et des montants plus importants (200 à 300 USD par transaction en moyenne) que ceux effectués depuis des régions en développement (150 USD par transaction en moyenne, à une fréquence plus irrégulière). Les

Figure 4: Montant des transferts d'argent, nombre de migrants internationaux et nationaux, part de la population rurale dans les principales régions en développement

	Afrique	Asie	Amérique latine et Caraïbes
Montant des transferts d'argent reçus (milliards USD) (i)	64	285	65
Migrants internationaux (millions) (ii)	31	93	37
Migrants nationaux (millions) (iii)	114	282	100
Part de population rurale (iv)	59	52	20

Source: i. D'après Banque mondiale, *Bilateral Remittance Matrix* 2014; sur la base de la classification des pays par région de l'UNDESA.

ii. iii. iv. UNDESA, Population Division (2012, 2013).

Figure 5: Montants annuels moyens pour des transferts internationaux, régionaux et domestiques

Lieu d'origine de la transaction	Montants moyens annuels transférés (USD)
OCDE	5 000
Russie, pays du Golfe	2 500
Transferts à l'échelle régionale: Amérique du Sud, Afrique de l'Ouest, Asie centrale	< 1 000
Transferts à l'échelle nationale: Afrique	< 500

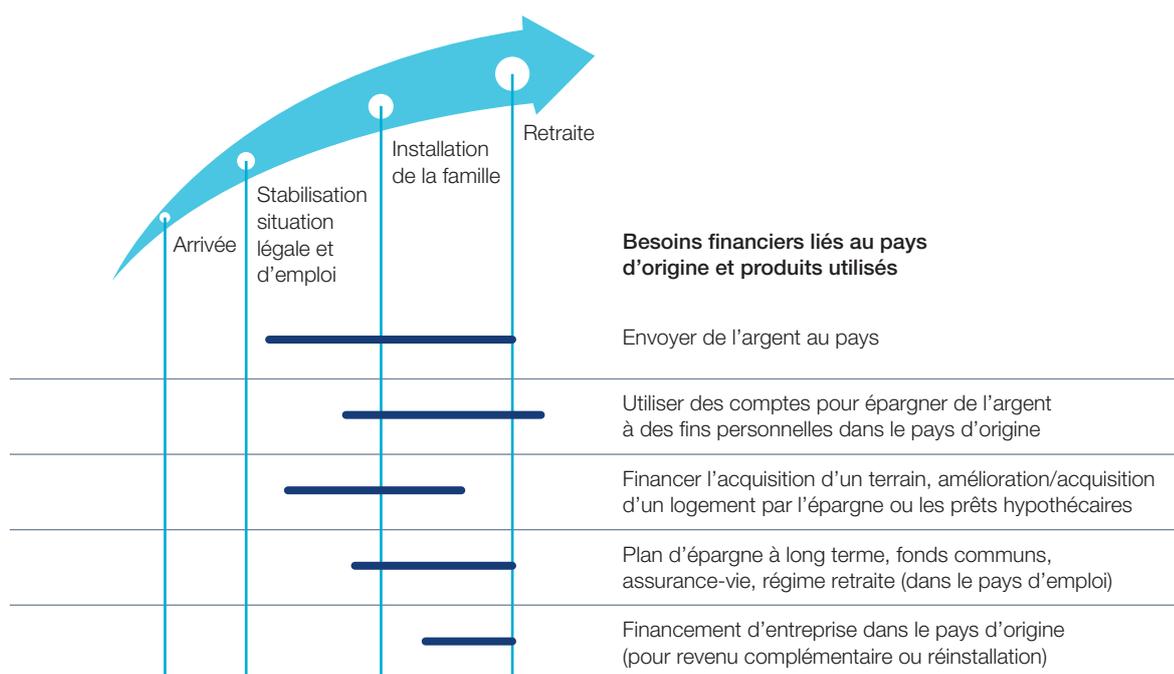
Source: Orozco 2013, Banque mondiale 2012.

transferts d'argent nationaux sont généralement moins fréquents et de montant inférieur (moins de 50 USD). La Figure 5 présente les montants moyens annuels reçus par région et met en évidence les différences d'une région à l'autre.

2.1.2 Profil des travailleurs migrants et besoins d'inclusion financière

La principale demande exprimée par les travailleurs migrants est de pouvoir envoyer de l'argent à leur famille par le biais d'un dispositif sûr et rapide, à un coût abordable. Néanmoins, les travailleurs

Figure 6: Besoins et comportements financiers des migrants: migration d'implantation



Source: FIDA 2015.

migrants ont souvent besoin d'autres services financiers, tels que l'épargne, l'assurance ou le crédit immobilier, pour couvrir leurs besoins personnels dans le pays d'origine, pour financer les besoins ou les initiatives entrepreneuriales de la famille, ou encore pour financer des entreprises déjà établies à leur retour chez eux⁵. De fait, on estime qu'entre 1 et 5 pour cent des travailleurs migrants – ceux qui ont un profil entrepreneurial – sont actuellement en mesure d'investir leur capital/épargne dans leur pays d'origine. Cependant, outre le soutien financier, les investissements requièrent souvent un accompagnement non financier pour être viables à long terme.

Au-delà d'un certain nombre de caractéristiques communes, les besoins et les comportements financiers varient fortement selon les travailleurs migrants, en fonction du schéma de migration. Les objectifs financiers des travailleurs migrants évoluent dans le temps, les besoins financiers étant déterminés par le cycle de migration.

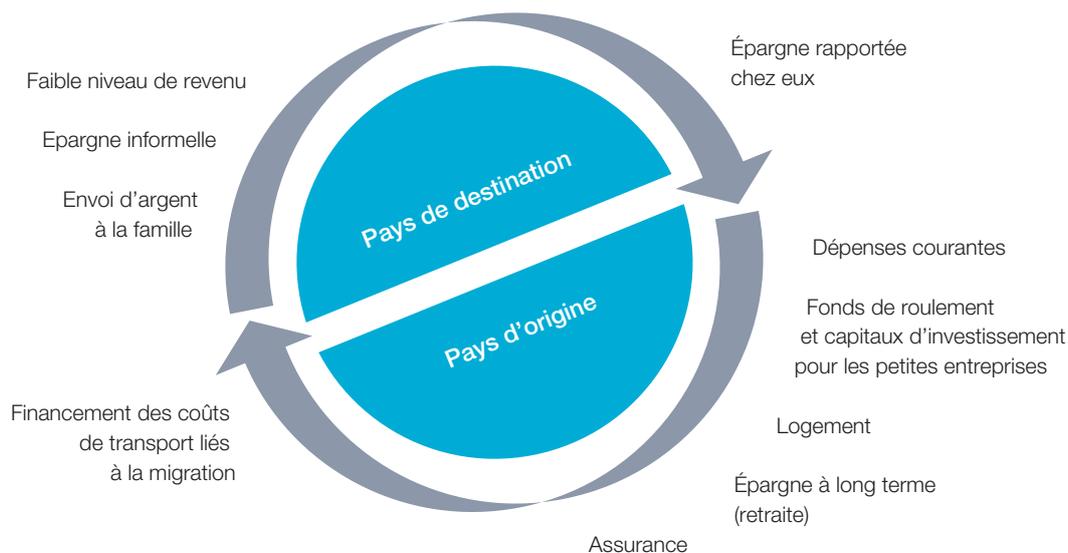
En outre, les régions/pays de destination, ainsi que les compétences et le niveau d'éducation des travailleurs migrants, déterminent également leur

niveau de revenu, leur capacité à épargner et à envoyer de l'argent dans leur pays, et la nature de leur demande de produits et services financiers. Par exemple, des services de transfert d'argent abordables et un lieu sûr pour mettre de l'argent de côté sont essentiels pour les segments aux revenus les plus faibles; mais la demande des segments dotés de revenus plus élevés concerne plutôt des produits de paiement de factures et d'épargne à distance, ou des produits plus sophistiqués, tels que des prêts au logement, des régimes d'épargne-retraite, des produits d'épargne à long terme, des prêts à l'entreprise ou des produits d'assurance.

Pour les migrants installés dans leur pays d'accueil pour une longue période, les besoins évoluent dans le temps, de l'envoi d'argent à leur famille restée dans le pays d'origine, à la constitution d'épargne pour les dépenses du ménage, ou à des projets et produits plus sophistiqués, comme le financement du logement, de la retraite ou d'une entreprise, ou des produits d'assurance rapatriement de corps en cas de décès ou d'assurance santé familiale (Figure 6).

⁵ Les travailleurs migrants ont aussi des besoins financiers dans les pays d'accueil. Toutefois, ces besoins sont similaires à ceux des non-migrants ayant un niveau de revenu équivalent. Pour les besoins de ce rapport, l'accent est mis sur les contraintes spécifiques rencontrées par les migrants dans l'accès à des institutions financières réglementées dans les pays d'accueil et d'origine, et sur les produits répondant à leurs besoins pour lesquels l'offre est particulièrement limitée dans le pays d'origine.

Figure 7: Besoins et comportements financiers des migrants: migration circulaire



Source: FIDA 2015.

Dans le cas du schéma de migration circulaire, les transferts d'argent sont initialement utilisés pour rembourser les prêts contractés pour la migration. La consommation est limitée au strict minimum afin d'envoyer de l'argent pour couvrir les besoins essentiels de la famille, et le reste est mis de côté (hors du système bancaire) pour être ultérieurement rapporté au pays. Le capital ainsi constitué est consacré à différents objets de consommation et d'investissement et à préparer le prochain cycle migratoire. Avec le temps, cette épargne atteint des niveaux plus élevés que les montants envoyés à la famille (Figure 7).

Afin de répondre aux besoins évolutifs de leurs clients, les prestataires de services financiers doivent être en mesure d'offrir une gamme de produits adaptés – idéalement accessibles aussi bien dans les pays d'accueil que dans les pays d'origine.

Alors que les travailleurs migrants pourraient utiliser des produits financiers pour répondre à leurs besoins transnationaux, l'exclusion financière fait toujours obstacle à la réalisation de leurs objectifs financiers et de leurs objectifs de migration:

- Une large proportion de migrants (jusqu'à 30 % des migrants originaires de régions rurales) utilise toujours des méthodes non réglementées pour envoyer et épargner de l'argent, avec tous les risques que comporte le transport d'espèces, mais aussi les risques de perte, et l'absence de recours en cas d'abus de confiance ou de vol. Les transferts d'argent en espèces continuent

d'être privilégiés bien que les réglementations soient plus strictes pour les opérations en espèces, ce qui rend les institutions financières, en particulier les banques, plus réticentes à gérer les transactions en liquide.

- Pour envoyer et épargner de l'argent, utiliser une méthode via un compte devient essentiel, en particulier pour les travailleurs migrants dans les pays développés, car le coût d'opportunité en cas d'utilisation d'espèces est élevé (commissions, délais de transactions et risques plus importants par exemple).
- Les migrants s'efforcent de contrôler les dépenses familiales, en organisant éventuellement l'achat de biens, généralement payés à distance et distribués localement par le biais de réseaux, tels que les petits détaillants locaux ou les coopératives villageoises. Ces transactions transnationales pourraient être optimisées par l'utilisation de plateformes en ligne qui permettraient de la fois le transfert d'espèces et les paiements directs à distance pour un nombre croissant d'articles, par exemple alimentation, factures et frais de scolarité.
- Les migrants assurent leur famille contre un certain nombre de risques, notamment liés à la santé, aux événements de la vie, aux catastrophes naturelles et aux fluctuations des prix. Ils s'organisent également pour couvrir le coût des obsèques et du rapatriement du corps dans le pays d'origine en cas de décès.

- La plupart des migrants comptent sur leurs propres ressources pour financer leur logement et leur entreprise. En l'absence de produits de crédit au logement ou de prêts hypothécaires adaptés, les migrants sont souvent contraints de procéder à la construction étape par étape, en fonction de la disponibilité des fonds et de leur présence sur place à l'occasion de vacances, ce qui entraîne une augmentation des coûts et de la durée des projets de construction.
- Sans les sources de financement et le soutien appropriés, les migrants sont dans l'incapacité de tirer efficacement parti du capital financier et humain qu'ils ont constitué à l'étranger, et d'optimiser leurs chances de réussite dans la création d'une entreprise ou le développement d'une activité existante.
- En l'absence de plans d'épargne à long terme ou d'instruments de financement des entreprises et de possibilités de soutien au cours de leur vie active, certains travailleurs migrants âgés dépendent toujours de leurs enfants pour les aider à financer leur retraite une fois de retour dans leur pays.
- Même les travailleurs migrants les plus instruits et les plus aisés sont obligés de recourir à plusieurs institutions financières pour arriver

à une combinaison de produits, rarement optimale, qui répond à leurs besoins à la fois dans leur pays d'accueil et leur pays d'origine. Ils utilisent souvent des prêts à la consommation contractés auprès de banques du pays d'accueil pour financer des projets de logements dans leur pays d'origine; ils envoient de l'argent dans leur pays par le biais d'ORM ou même de canaux non réglementés; et ils ne peuvent pas se constituer un historique de crédit et d'épargne à la fois dans le pays d'accueil et dans le pays d'origine, ce qui limite leur solvabilité globale.

2.1.3 Destinataires des transferts d'argent: profil et besoins d'inclusion financière

Les transferts d'argent augmentent le revenu disponible des bénéficiaires, en particulier lorsque les montants envoyés sont significatifs et fréquents. Dans la plupart des cas, les flux de transferts d'argent représentent une source complémentaire de revenus, et dans le cas des familles bénéficiant de transferts internationaux, ceux-ci représentent en moyenne jusqu'à 40 % des revenus du ménage.

En outre, les études montrent que les ménages bénéficiaires de transferts d'argent ont tendance à avoir une propension relative à l'épargne plus élevée

Figure 8: Proportion de bénéficiaires de transferts de fonds dans le secteur financier et dans les circuits alternatifs

Région	Pays	Individus épargnant (%)		Epargnant dans des institutions financières (%)	
		Chefs de ménage bénéficiaires	Total adultes	Chefs de ménage bénéficiaires	Total adultes
Caucase	Arménie	47	21	17	2
	Azerbaïdjan	80	40	23	5
	Géorgie	48	13	7	1
	Moldavie	72	44	19	7
Asie centrale	Tadjikistan	33	31	32	2
	Kyrgyzistan	38	36	14	5
	Ouzbékistan	42	44	31	2
Afrique	Maroc	66	30	21	12
	Sénégal	53	59	3	7
Amérique latine et Caraïbes	Guatemala	69	56	40	15
	Jamaïque	79	74	65	30
	Mexique	59	58	12	15
	Nicaragua	43	51	17	8
	Paraguay	63	18	19	10
	Moyenne	57	41	23	9

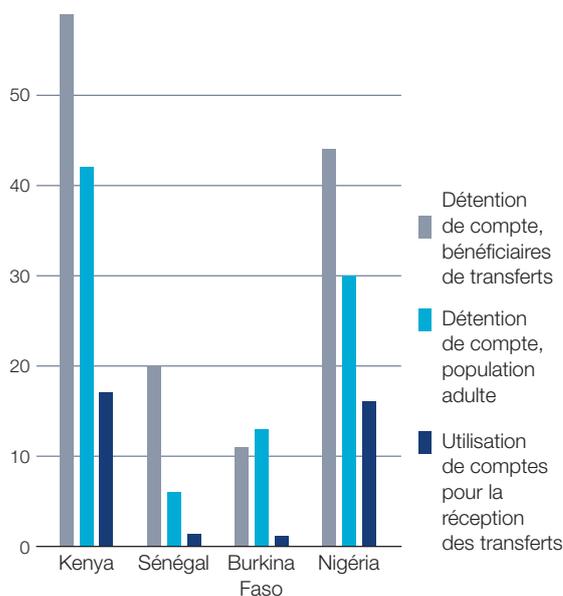
Source: Ménages bénéficiaires: IAD 2015; Ensemble de la population adulte: Findex 2014, Findex 2011 pour le Maroc et le Paraguay.

que celle des autres ménages – et à épargner des montants supérieurs en valeur absolue.

Selon une enquête sur l'éducation financière réalisée en 2013 par Inter-American Dialogue (IAD), 57 % en moyenne des ménages bénéficiaires de plusieurs pays en développement de différentes régions épargnent une part des montants reçus, contre 41 % des adultes en général (Findex, 2014) dans les mêmes pays (Figure 8). Une proportion beaucoup plus réduite des ménages bénéficiaires, 23 % seulement en moyenne, épargne par l'intermédiaire d'institutions financières. Ce taux reste près de deux fois supérieur à celui qui caractérise la population adulte dans son ensemble, soit 9 % dans les mêmes pays.

En lien avec la question de l'épargne se pose celle de l'utilisation effective des comptes. D'après une étude menée par la Banque mondiale dans quatre pays africains comptant une plus grande proportion d'individus dotés de comptes bancaires chez les bénéficiaires de transferts que chez les non-bénéficiaires, l'utilisation de comptes pour la réception des transferts reste peu courante (Figure 9). Par ailleurs, bien que plus de la moitié des bénéficiaires aient tendance à épargner, seuls 23 % ont recours aux institutions financières. La Figure 8 montre une tendance semblable dans d'autres régions.

Figure 9: Détention de comptes chez les bénéficiaires et les non-bénéficiaires de transferts; utilisation de comptes pour la réception des transferts



Source: Banque mondiale 2014.

Bien que l'augmentation des revenus et de l'épargne soient potentiellement de nature à renforcer la relation avec des institutions financières réglementées, l'utilisation effective de produits

Figure 10: Impact des transferts en fonction du niveau de revenu du ménage

Population cible	Ménages pauvres	Ménages vulnérables	Ménages résilients
Impact des transferts d'argent	Une planche de salut qui réduit la pauvreté Jusqu'à 80 % des montants des transferts internationaux – et un pourcentage supérieur des transferts nationaux – sont alloués à l'achat de biens essentiels comme l'alimentation et à la couverture des dépenses de santé.	Un filet de sécurité qui réduit la vulnérabilité Les ménages à faibles revenus se caractérisent par des flux de revenus irréguliers. Les chocs externes peuvent affaiblir leur situation et les faire basculer en dessous du seuil de pauvreté. Les transferts d'argent augmentent les revenus et aident les ménages à faire face aux dépenses imprévues, réduisant ainsi leur vulnérabilité.	Une source de revenus pour l'investissement Les ménages moins vulnérables utilisent une part variable des transferts d'argent pour investir dans le capital humain (éducation, santé) et social (mariage) et dans les actifs physiques (bétail, logement, équipement) et financier. Une très faible part est investie dans des petites entreprises ou des activités agricoles.
Leviers d'inclusion financière	L'accès à des services de transfert formels, fiables, rapides et peu coûteux est essentiel pour couvrir les dépenses élémentaires.	Les services de transfert d'argent aident à faire face aux risques et représentent une source de revenu complémentaire qui peut être transformé en épargne lorsque les revenus sont supérieurs aux dépenses.	Les services de transfert associés à d'autres produits financiers (prêt, épargne) et non financiers aident les ménages à développer des activités génératrices de revenus et des activités agricoles.

Source: FIDA 2015.

financiers pour des services autres que l'épargne reste plutôt faible. Ce schéma s'avère similaire chez les ménages non bénéficiaires.

L'impact des transferts d'argent sur les ménages bénéficiaires diffère en fonction du niveau de revenu (Figure 10). Il est donc raisonnable de supposer que les facteurs d'optimisation de l'inclusion financière varient aussi.

2.2 Répondre aux besoins des utilisateurs de transferts: opportunités pour les prestataires de services financiers

Les transferts d'argent offrent la possibilité de rapprocher les intérêts commerciaux des institutions financières et les besoins des expéditeurs et des destinataires. Les transferts d'argent peuvent en effet fournir des services financiers inclusifs et pérennes aux migrants et à leurs familles de la manière suivante:

- étant donné les interactions fréquentes entre les émetteurs de transferts, les destinataires et le système financier, les transferts pourraient être utilisés comme rampe d'accès pour établir une relation à terme avec les institutions financières;
- les familles bénéficiaires de transferts de fonds sont plus susceptibles d'épargner que les autres catégories de clients à faibles revenus, et les flux récurrents de transferts peuvent fournir un historique de transactions utile à des fins d'évaluation de la solvabilité;
- les besoins financiers des travailleurs migrants évoluent au fur et à mesure du cycle de vie. Outre l'envoi d'argent à leurs familles, les travailleurs migrants ont besoin de produits qui peuvent financer leurs objectifs à court terme (répondant à leurs besoins à la fois dans le pays d'accueil et dans le pays d'origine) et leurs objectifs à long terme (pour préparer leur retour chez eux à terme).

Les PST englobent une variété de prestataires de services financiers, notamment des intermédiaires financiers (tels que des banques et des IMF), qui offrent des services de transfert d'argent entre autres services, et des institutions financières non bancaires (telles que des agences de paiement, des

STA, des opérateurs de réseaux mobiles (ORM)⁶ qui fournissent principalement des services de paiement, dont des services de transfert.

Pour les **intermédiaires financiers**, outre les revenus générés par les frais de transaction, le marché des transferts d'argent offre d'autres opportunités notamment les revenus tirés de la mobilisation de l'épargne et de la vente croisée d'autres services financiers aux migrants et leurs familles. Avec un panier de produits adaptés (par exemple, transferts d'argent à faible coût, compte de transaction, approche marketing sur-mesure), certaines banques des pays d'origine sont capables d'attirer l'épargne des migrants dans leur pays d'origine⁷. À l'inverse, les banques du pays d'accueil ayant des filiales étrangères établies dans les pays d'origine (ou ciblant spécifiquement des groupes importants de la diaspora) peuvent développer des stratégies de niche. Certaines IMF ont également développé des stratégies de vente croisée à l'intention des bénéficiaires de transferts de fonds en exploitant les ressources des migrants pour financer leur portefeuille de prêts. Pour les modèles d'intermédiation financière, les transferts d'argent sont un produit phare, qui permet d'attirer une clientèle plus large et de l'inciter à utiliser d'autres services financiers.

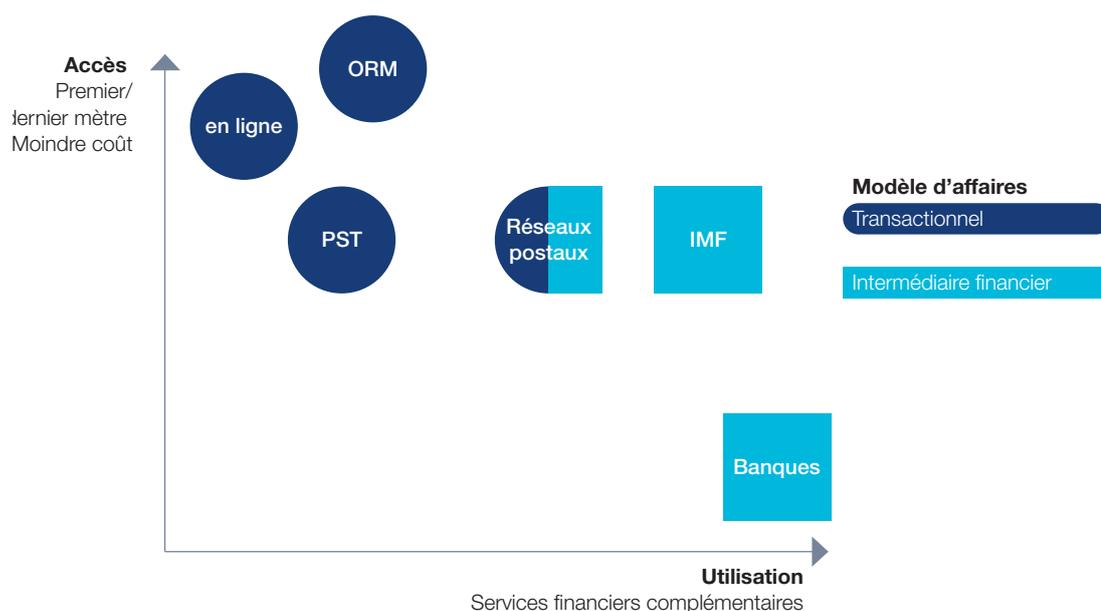
Pour les **modèles d'affaires basés sur les transactions**, les transferts d'argent soutiennent le développement de réseaux de paiement pérennes et l'utilisation de moyens de paiement électroniques, qui accroissent l'échelle des opérations et l'expérience des services financiers réglementés. Pour les ORM qui ont développé des services financiers numériques, les transferts d'argent sont l'un des produits de base, à côté des recharges de crédit de communication, qui contribue à la différenciation du marché et à la fidélisation des clients.

Les modèles transactionnels peuvent améliorer l'accès aux services de transfert d'argent (entre autres services de paiement) grâce au développement de points d'accès (à la fois virtuels et physiques) et de mécanismes de réduction des coûts, alors que les modèles d'intermédiation financière peuvent accroître l'accès aux services de transfert d'argent et à d'autres produits et peuvent promouvoir l'utilisation effective de produits basiques ou plus sophistiqués.

⁶ Les ORM peuvent jouer différents rôles dans la chaîne de prestation des services de paiement et de transfert d'argent en fonction de l'environnement réglementaire, des opportunités de partenariat et de la concurrence sur le marché de la communication mobile et le marché du paiement de détail. Un ORM peut assurer la fonction de prestataire de services de paiement, de gestionnaire de réseau d'agents ou de canal de communication (IFC 2014).

⁷ Par exemple, dans les pays qui dépendent des transferts d'argent comme le Cap-Vert et le Maroc, les dépôts des migrants représentent plus de 20 % de l'épargne privée.

Figure 11: Potentiel des différents modèles d'affaires des PST pour accroître l'accès aux transferts et l'utilisation de services financiers complémentaires



Source: FIDA 2015.

Sur les marchés où les services bancaires mobiles sont développés, de nouveaux partenariats ont recours aux deux types de modèles d'affaires, impliquant des banques, des courtiers d'assurance et des ORM, permettant ainsi aux utilisateurs de transferts d'argent d'accéder à d'autres produits de microfinance à partir de leur portefeuille mobile et élargissant les possibilités d'inclusion financière des segments de clientèle à faibles revenus.

La Figure 11 illustre le potentiel relatif des différents modèles d'affaires de PST pour accroître l'accès aux transferts d'argent et l'utilisation de services financiers complémentaires.

Les PST ayant un modèle d'affaires transactionnel sont particulièrement efficaces pour améliorer l'accès. Les ORM et les plateformes en ligne ont en particulier le potentiel de réduire à la fois la distance aux points d'accès et les coûts, en opérant un grand nombre de transactions de faible valeur/à faible commission par le biais d'un large réseau de points d'accès de proximité (ou par l'accès à distance via Internet ou les réseaux mobiles).

Les PST de type intermédiaire financier s'attachent davantage à mobiliser les clients et à leur fournir des services complémentaires, de façon à générer des sources de revenus au-delà des frais de transaction. Bien que les banques offrent la plus large gamme de services, l'accès à ces institutions est limité par leur concentration dans les centres urbains, par le coût des services et par les formalités administratives requises. Les IMF ont des réseaux d'agences plus décentralisés et offrent une gamme de services basiques (épargne, microcrédit et parfois assurance) adaptés aux populations à faibles revenus qui sont susceptibles d'accroître à la fois l'accès et l'utilisation.

8 Les obligations relatives à la documentation à fournir sont habituellement inadaptées dans la mesure où les risques associés à ce segment de population sont plus faibles.

3 Besoins financiers des expéditeurs et destinataires de transferts d'argent et obstacles à l'inclusion financière

3.1 Besoins financiers des travailleurs migrants et obstacles à l'inclusion financière

Cette partie aborde les problématiques d'inclusion financière auxquelles les travailleurs migrants sont

habituellement confrontés et met en évidence l'inadéquation entre la demande de services financiers et l'offre de services existante des institutions financières réglementées.

Tableau 1: Services financiers demandés par les migrants et obstacles à l'accès

Services demandés par les travailleurs migrants	Produits et services financiers réglementés couvrant ces besoins	Obstacles à l'accès ou à l'utilisation des services réglementés
<p>Accéder à des services de transfert d'argent de base: envoyer de l'argent chez eux rapidement, en toute sécurité, à un coût abordable et facilement (proximité des points d'accès, pas de lourdeurs administratives, horaires pratiques et services à la clientèle)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transfert de cash à cash • Carte/Internet/mobile à cash/mobile • Paiement direct de dépenses spécifiques (crédit de communication, alimentation, éducation) – Transferts conditionnés 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation généralisée et privilégiée de services de transfert non réglementés. Bien que moins sûrs, les transferts d'argent non réglementés peuvent être plus pratiques pour les migrants, et constituent parfois la seule alternative, ce qui rend le changement des habitudes difficile • Inconvénients et coût élevé des STP: justification de l'identité, distance jusqu'au point de service • Manque de familiarité avec les méthodes de transfert mobiles ou en ligne: expérience sans contact, nouveaux processus et nouveaux acteurs sur le marché sont souvent source de méfiance • Manque d'intégration entre les plateformes de paiement et les plateformes de transfert
<p>Transférer de l'argent vers un compte de transaction dans le pays d'origine. Ce service peut être utilisé à plusieurs fins:</p> <ul style="list-style-type: none"> • envoyer de l'argent à la famille • épargner • permettre les paiements à distance • retirer de l'argent une fois de retour à la maison • rembourser un prêt 	<ul style="list-style-type: none"> • Transfert de compte/cash à compte • Compte courant/d'épargne dans le pays d'accueil • Compte courant/d'épargne dans le pays d'origine (en monnaie locale ou en devises) • Instruments et réseaux de paiement 	<ul style="list-style-type: none"> • Les virements bancaires sont souvent coûteux • Portée limitée des banques spécialisées offrant aux migrants des transferts de compte à compte à faible coût • Les migrants sans papiers ne peuvent pas ouvrir de compte dans la plupart des pays d'accueil • Coût élevé de gestion des comptes et manque de transparence sur les conditions bancaires • Manque de systèmes accessibles à distance pour les transferts ou les paiements • Réseau des points de trésorerie: les points de service (détaillants, agents) sont concentrés dans les centres urbains
<p>Constituer une épargne dans le pays d'origine pour financer des projets spécifiques ou des urgences, ou pour garantir un rendement financier viable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comptes de dépôt/rémunérés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les expéditeurs et les destinataires se méfient des banques locales dans le pays d'origine • Manque de mécanismes pour vérifier les soldes des comptes à distance
<p>Accéder à des prêts hypothécaires ou pour la construction/rénovation de logements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prêts hypothécaires, plans d'épargne, prêts au logement 	<ul style="list-style-type: none"> • Les travailleurs migrants ne sont pas solvables pour les institutions financières du pays d'accueil ou du pays d'origine • L'offre limitée de produits de prêt et de méthodologies adaptées
<p>Compléter leur propre capital pour financer une petite entreprise à leur retour ou déjà existante et gérée par des membres de la famille</p>	<p>Produits de financement des PME accompagnés de services non financiers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de sources de financement et d'information sur les opportunités et les appuis offerts localement • Absence d'offre de services adaptés à leur retour dans le pays d'origine, en particulier dans les zones rurales

Le Tableau 1 décrit les services demandés et les obstacles qui limitent l'accès à ces services.

3.2 Politiques et interventions pour supprimer les obstacles et renforcer les capacités des migrants

Pour supprimer les obstacles qui empêchent les travailleurs migrants de concrétiser leurs objectifs financiers, les politiques et les interventions peuvent viser directement soit la demande, soit l'offre (imperfections de marché et environnement réglementaire). Cette partie se concentre sur les interventions qui visent à améliorer les capacités des migrants à utiliser les services financiers réglementés. Les politiques et les interventions concernant les obstacles à l'offre et l'environnement réglementaire sont traités dans la partie 4.

Le noyau d'interventions de base peut être appliqué à la fois dans les pays d'origine et les pays d'accueil. Dans les deux cas, les programmes d'éducation financière sont nécessaires car ils visent à accroître la capacité des travailleurs migrants à choisir les services financiers les plus adaptés à leurs besoins parmi l'ensemble des options disponibles. Par conséquent, l'éducation financière est une étape fondamentale pour permettre aux expéditeurs et aux bénéficiaires de

transferts d'argent de tirer le meilleur parti de revenus durablement gagnés.

L'éducation financière peut aider les travailleurs migrants à planifier et à épargner, mais également à identifier de nouveaux services qui répondent à leurs besoins particuliers. Elle peut aussi les aider à mettre en place des stratégies de réduction des risques – de la constitution d'un compte d'épargne d'urgence à l'utilisation de produits d'assurance qui peuvent aider à minimiser les conséquences négatives d'événements imprévus.

Les programmes d'éducation financière dispensés aux travailleurs migrants dans les pays d'origine dans le cadre de séminaires d'orientation préalables au départ ont eu un effet positif sur les comportements d'épargne. Ces programmes fournissent aux migrants des connaissances de base pour leur permettre d'identifier les services financiers appropriés à leurs besoins avant le départ et les aider à comprendre comment gérer au mieux leurs fonds.

L'éducation financière doit donc rester un axe central dans tout projet lié à la fourniture de services financiers, en particulier dans le cas des travailleurs migrants et de leurs familles.

Tableau 2: Interventions pour supprimer les obstacles et améliorer les capacités financières des migrants

Problèmes à résoudre	Politiques et interventions	Acteurs impliqués
<ul style="list-style-type: none"> Manque d'information sur les services de transfert offerts (coût et autres caractéristiques des STA traditionnelles, banques spécialisées et nouveaux produits attractifs et innovants des PST) Manque d'éducation financière des migrants et de leurs familles 	<p>Programmes d'éducation financière pour les migrants dans leur pays d'origine/de destination pour améliorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> l'information sur les coûts et les conditions des services de transfert (par le biais de sites de comparaison en ligne); la connaissance des produits financiers existants répondant à leurs besoins financiers; les capacités de gestion des ressources; la sensibilisation aux risques des transferts d'argent non réglementés et aux solutions alternatives. 	<ul style="list-style-type: none"> Autorités publiques dans le pays de destination Autorités des pays d'origine pouvant soutenir les initiatives par le biais de leurs représentations dans les pays d'accueil et de la diffusion d'informations spécifiques au cours de campagnes précédant le départ Représentants de la diaspora Secteur privé (banques, IMF) Société civile (ONG, organisations de la diaspora) Médias sociaux

Étude de cas 1

L'éducation financière pour stimuler le développement des petites et micro-entreprises

La formation aux notions financières s'est avérée essentielle pour le succès du projet entrepris par le Centre for Micro Finance (CMF) au Népal. Le projet offrait une formation aux familles de migrants locales et aux migrants de retour dans leur pays, ainsi qu'un programme de renforcement des capacités destiné à aider les IMF locales à améliorer la qualité des services financiers offerts. Le CMF a organisé plus de 50 cours portant sur les notions financières et de gestion d'une entreprise, auxquelles ont participé 1000 migrants de retour et membres de leurs familles. 250 de plus ont été formés au développement d'entreprise.

L'approche adoptée par le CMF a permis d'augmenter de plus de 200 % le nombre de travailleurs migrants ayant obtenu un prêt, et de doubler le nombre de prêts aux entreprises. À la fin du projet, plus de 900 emplois avaient été créés par le biais de nouveaux investissements dans des coopératives locales.

Le projet du CMF a joué un rôle de précurseur au bénéfice d'une initiative plus large menée par le FIDA en 2015: le programme «Rural Enterprise and Remittance» (RER), qui a tiré parti des enseignements et des bonnes pratiques issus d'initiatives pilotes antérieures comme celle du CMF. Le RER vise à promouvoir l'inclusion financière des migrants et des ménages bénéficiaires de transferts d'argent par le biais d'instruments financiers qui: (a) exploitent le potentiel de développement des transferts d'argent et (B) répondent aux besoins financiers spécifiques des migrants dans la création d'entreprises viables. Ce nouveau projet intègre déjà une composante d'éducation financière destinée aux travailleurs migrants népalais dans le cadre de réunions d'orientation organisées avant leur départ.

Les initiatives d'éducation financière peuvent également cibler les travailleurs migrants et leurs familles dans les pays de destination.

L'Étude de cas 2 et l'Étude de cas 3 illustrent les modèles applicables et susceptibles d'être diffusés en tant que bonnes pratiques.

Étude de cas 2

Éducation financière pour les immigrants mexicains aux États-Unis et au Canada

Dans son Plan de développement national 2013-2018, le gouvernement mexicain a décrété cinquième objectif national («Mexico with Global Responsibility») la mise en œuvre de stratégies et d'actions en faveur de l'intégration sociale et de l'éducation financière des citoyens mexicains vivant à l'étranger. C'est le mandat de l'Institut des Mexicains à l'étranger (IME), un organisme dépendant du secrétariat aux Affaires étrangères.

L'IME a dégagé quatre priorités:

- la promotion de l'inclusion sociale et de l'éducation financière;
- la diffusion de programmes encourageant la mobilisation des transferts d'argent à moindre coût;
- des programmes permettant d'aiguiller les transferts d'argent vers des projets stratégiques;
- des programmes permettant d'aiguiller les contributions d'immigrants hautement qualifiés vers des projets socio-économiques.

Dans le cadre de la promotion de l'inclusion et de l'éducation financière, l'IME a mis en œuvre les projets suivants:

La semaine de l'éducation financière: Ce projet cible plus de 11,8 millions de Mexicains vivant aux États-Unis et au Canada, et a pour objectif de leur permettre de prendre de meilleures décisions de planification et de gestion de leurs ressources. Cet événement est coordonné par l'IME, avec le soutien de l'ambassade du Mexique aux États-Unis, des 50 consulats mexicains aux États-Unis et des 6 consulats mexicains au Canada. Depuis 2012, cet événement a touché plus de 240 000 immigrants mexicains, qui ont bénéficié des conseils de plus de

560 partenaires locaux et 11 institutions mexicaines sur les systèmes financiers américains et canadiens et leurs avantages. Des informations sur les séminaires, conférences, salons, et ateliers ainsi que des vidéos sur l'éducation financière sont offertes aux migrants dans les salles d'attente des consulats.

- **Les accords banque-consulat** permettent aux banques et aux mutuelles de crédit qui acceptent la carte d'identité consulaire mexicaine comme document officiel d'ouvrir des comptes bancaires et de fournir des informations financières de base dans les consulats mexicains. Actuellement, plus de 400 institutions financières aux États-Unis acceptent la «*Matrícula Consular*» en tant que papier d'identité officiel. 163 accords ont été signés dans 39 consulats aux États-Unis.
- **Le portail «Mexicans Abroad»:** en 2015, la CONDUSEF (Commission nationale pour la protection des consommateurs de services financiers), en association avec le secrétariat des Affaires étrangères, a présenté le site web «Mexicans Abroad». Ce nouvel outil permet à l'utilisateur d'accéder au Bureau des entités financières, qui fournit des informations sur la crédibilité des institutions financières au Mexique, au moteur de recherche Afore, qui localise l'épargne constituée au Mexique par des migrants travaillant à l'étranger, et à la «boîte aux lettres financière des Mexicains à l'étranger», qui répond dans les 24 heures aux questions écrites sur les transferts d'argent, sur la façon d'évaluer les comptes bancaires ou de résoudre les problèmes avec les banques et autres institutions financières.

Étude de cas 3

Projet Greenback 2.0: programme d'éducation financière ciblant les travailleurs migrants

Le projet Greenback 2.0 de la Banque mondiale vise à accroître l'efficacité du marché des transferts d'argent par le biais d'une approche novatrice: promouvoir le changement en s'inspirant des besoins réels des bénéficiaires finaux des transferts d'argent internationaux: les migrants de retour et leurs familles.

Dans le cadre du projet Greenback 2.0, des «villes championnes des transferts» sont sélectionnées. Le projet met en œuvre des initiatives destinées à améliorer la transparence et l'efficacité du marché des services de transfert d'argent en se concentrant sur les migrants et leurs besoins. La coopération entre les migrants, les prestataires de services de transfert et les autorités publiques est essentielle pour la réalisation des objectifs du projet. Le projet Greenback 2.0 est aujourd'hui actif à Turin (Italie) et à Montreuil (France).

À Turin, la Banque mondiale travaille en partenariat avec la Ville de Turin (autorités municipales) et la Banca d'Italia et avec l'appui du ministère italien des Affaires étrangères. À Montreuil, la Banque mondiale travaille avec la Mairie de Montreuil (autorités municipales) et le ministère français des Affaires étrangères. Dans les deux «villes championnes», la première phase du projet a consisté à réaliser une enquête pour collecter des données sur les communautés de migrants les plus représentatives et les plus importantes en termes de volumes de transferts à destination du pays d'origine. Ces enquêtes visaient à décrire le profil économique et le profil d'inclusion financière des migrants, ainsi que leur comportement de transfert. Les résultats ont servi de point de départ aux activités du projet Greenback 2.0 destinées à promouvoir la transparence et l'information sur le marché des transferts d'argent. Les activités menées jusqu'ici sont les suivantes:

- éducation financière centrée sur les services de transfert d'argent;
- suivi du marché des transferts d'argent;
- soutien aux projets d'associations de migrants visant à promouvoir l'information, la sensibilisation, l'éducation et la mise en œuvre des bonnes pratiques de transfert;
- facilitation et maintien d'un dialogue actif entre les citoyens migrants et les acteurs du marché, pour encourager ces derniers à développer de nouveaux services ou de nouvelles approches plus adaptés aux besoins des migrants.

3.3 Besoins financiers des destinataires de transferts et obstacles à l'inclusion financière

L'accès financier est un problème répandu pour les populations à faibles revenus, en particulier dans les zones rurales, qu'elles soient ou non destinataires de transferts d'argent. Le potentiel d'inclusion financière est cependant plus important pour les bénéficiaires de transferts, mais ceux-ci rencontrent un certain nombre d'obstacles qui limitent ce potentiel.

Comme dans le cas des travailleurs migrants, les politiques et les interventions qui ciblent spécifiquement les destinataires de transferts d'argent dans le but de supprimer ces obstacles et d'améliorer les capacités des bénéficiaires reposent principalement sur les programmes d'éducation financière.

Tableau 3: Services financiers demandés par les destinataires de transferts et obstacles à l'accès

Services demandés par les destinataires de transferts d'argent	Produits et services financiers réglementés couvrant ces besoins	Obstacles à l'accès ou à l'utilisation des services réglementés
Recevoir des transferts d'argent (service de base): sécurité, rapidité et proximité du service	<ul style="list-style-type: none"> • Transfert cash à cash • Porte-monnaie mobile • Compte de dépôt 	<ul style="list-style-type: none"> • Distance par rapport au point d'accès, coût, risque et disponibilité pour retirer l'argent • Trésorerie insuffisante au point d'accès • Absence de documents d'identité • Coût élevé de maintien d'un compte bancaire
Faire face aux urgences et pouvoir investir: Utiliser différentes options financières pour gérer les situations d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Épargne • Paiement • Prêt • Assurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance limitée des services financiers, manque d'expérience des services financiers numériques (SFN) et manque d'accès aux SFN, en particulier dans les zones rurales • Offre insuffisante de produits de base et de produits intégrés accessibles dans les zones reculées

Tableau 4: Interventions pour supprimer les obstacles et améliorer les capacités financières des destinataires de transferts

Problèmes à résoudre	Politiques et interventions	Acteurs impliqués
Manque de capacités financières pour gérer les ressources en cas d'augmentation du revenu disponible grâce aux transferts, et peu de connaissance des options financières réglementées	Programmes d'éducation financière spécifiquement destinés aux destinataires de transferts pour améliorer: <ul style="list-style-type: none"> • la gestion des revenus et la planification financière • la sensibilisation à l'offre de produits financiers répondant à leurs besoins 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorités publiques du pays d'origine (banque centrale, ministère des Finances, bureaux de développement local) • Secteur privé (banques, IMF, ORM) • Société civile (groupes de la diaspora, ONG) • Médias publics

Étude de cas 4

Projet de la Banque européenne pour la reconstruction et le développement (BERD) sur l'éducation financière des familles de migrants en Europe de l'Est et au Proche-Orient

Sur la base d'enquêtes nationales sur l'éducation financière et le comportement financier des destinataires de transferts d'argent dans les pays d'Europe de l'Est et du Proche-Orient dépendant des envois de fonds de travailleurs migrants, la BERD a déployé de 2010 à 2014 une série de projets destinés à convertir les bénéficiaires de transferts en clients bancaires.

Le programme a confié la mise en œuvre à des banques et des IMF impliquées sur le marché des transferts, ainsi qu'à des ONG et des cabinets de conseil, principalement

Inter-American Dialogue, le Microfinance Centre en Pologne et Developing Market Associates.

Après avoir procédé à des études de marché pour analyser le comportement et les compétences financières des bénéficiaires, un groupe d'éducateurs a été formé pour dispenser de courtes sessions d'éducation financière individualisées dans les agences bancaires. Des entretiens individuels de 30 minutes ont été proposés aux clients sur les notions financières/budgétaires et leur situation financière personnelle courante; à la suite des entretiens, les clients étaient invités à prendre des mesures (par exemple ouvrir un compte auprès de la banque).

Les projets ont donné des résultats remarquables, à la fois en termes de portée auprès des bénéficiaires et en termes de conversion en clients bancaires, ceci sur une courte durée (moins d'un an) et avec un budget limité (moins de 100 000 € par pays).

	Géorgie	Azerbaïdjan	Tadjikistan	République kirghize	Arménie
Personnes bénéficiaires des sessions d'éducation	18 800	12 500	43 800	25 800	27 000
% de conversion	12	19	6	9	42
Dépôts collectés (millions USD)	5	2	5,1	1,9	4,6

Les banques ont beaucoup soutenu le projet, et certaines d'entre elles ont modifié leur approche marketing en supprimant les frais sur les comptes de dépôt, en introduisant de l'éducation financière dans leur relation clientèle et, souvent, en recrutant des éducateurs parmi les agents marketing.

Étude de cas 5

Programme d'éducation financière de la Banque centrale des Philippines (BSP) pour les travailleurs migrants à l'étranger et leurs familles aux Philippines

Lancé en 2010, le Programme d'apprentissage économique et financier (EFLP) regroupe sous une même bannière l'ensemble des activités éducatives clés de la BSP, en particulier celles relevant de l'information économique et de l'éducation financière, ciblant le grand public (en particulier les personnes non bancarisées, dont les destinataires de transferts d'argent), des représentants sectoriels et des acteurs spécialisés. L'une des composantes majeures de ce programme est la Campagne d'éducation financière des Philippines à l'étranger et de leurs bénéficiaires, laquelle cible les destinataires de transferts d'argent. En mettant en évidence l'importance d'utiliser les transferts d'argent pour se constituer une épargne et financer des investissements productifs dans des instruments financiers et des entreprises commerciales, la campagne vise à renforcer les effets positifs et les bénéfices des transferts d'argent sur le bien-être socio-économique des Philippines à l'étranger et de leurs familles.

Principaux résultats:

- 41 000 participants ont bénéficié du programme EFLP aux Philippines;
- les sessions d'éducation financière ont été dispensées dans des pays comptant une grande concentration d'immigrés philippins, tels que Bahreïn, Hong Kong, l'Italie, le Japon, le Qatar, l'Arabie Saoudite, Singapour, la Corée du Sud et le Royaume-Uni;
- dans le cadre du programme EFLP, la BSP a développé un module sur l'épargne et l'investissement productif utilisé dans les séminaires d'orientation préalables au départ que doivent suivre les Philippines en partance pour l'étranger;
- les supports et modules d'apprentissage utilisés pour la campagne ont été distribués à 94 ambassades/consulats des Philippines à l'étranger, pour servir à des activités d'éducation financière destinées aux Philippines installés à l'étranger;
- le nombre estimé de ménages Philippines pratiquant l'épargne a été multiplié par quatre au cours des cinq années passées.

4 Offre et concurrence sur le marché: acteurs et opportunités offertes par les besoins des utilisateurs de transferts

Si l'on en croit une idée répandue, les personnes à faibles revenus, et en particulier les habitants des zones rurales, n'épargneraient pas et n'utiliseraient pas de services financiers. La réalité est que les services financiers sont essentiels pour tout le monde, et que même ceux qui vivent avec deux dollars par jour ont recours à des services financiers, bien que ce soit souvent en dehors du système financier réglementé.

Cette idée fausse représente un sérieux défi pour un secteur qui n'a jusqu'ici jamais considéré les expéditeurs et les destinataires de transferts d'argent comme une clientèle potentielle. Bien que ces utilisateurs aient activement recours à des services financiers non réglementés, les institutions financières traditionnelles sont réticentes à fournir des services qui répondent aux besoins des émetteurs de transfert d'argent, ou dans l'incapacité de le faire.

Cette partie présente les différents types d'institutions actives sur le marché des transferts d'argent, ainsi que les services financiers complémentaires qu'elles fournissent aux expéditeurs et aux destinataires de transferts. Elle met en évidence le rôle potentiel que pourrait jouer chaque type d'institution pour améliorer l'inclusion financière en offrant un meilleur accès aux services financiers et en favorisant leur utilisation. Ces services renvoient aux besoins financiers des travailleurs migrants dans leur pays d'origine et de leurs familles destinataires de transferts.

4.1 PST transactionnels

Le modèle d'affaires de type transactionnel repose sur le traitement d'un grand nombre de transactions de faible valeur. Initialement, les PST offraient un produit de transfert en espèces qui couvrait le besoin élémentaire et universel

consistant à envoyer et à recevoir de l'argent. La diffusion des téléphones mobiles et des applications de paiement électronique a permis à ce type de PST d'offrir une gamme plus large de fonctionnalités de paiement, améliorant la commodité et renforçant le contrôle budgétaire des expéditeurs. Ces évolutions ont offert la possibilité de recevoir de l'argent sur un compte électronique ou un porte-monnaie mobile, permettant aux destinataires de stocker de petits montants d'argent et éventuellement de tirer profit d'autres produits financiers.

Grâce à leurs vastes réseaux d'agents, les STA traditionnelles dominent toujours le marché des transferts avec des services de transfert de cash à cash, ont contribué à absorber les flux générés par des prestataires non réglementés et illégaux, et développent toujours de nouveaux corridors. Cependant, les transactions internationales en espèces restent globalement chères et les clauses d'exclusivité dans les accords types des agents de STA limitent la concurrence.

Les **plateformes en ligne** offrent la possibilité de supprimer les espèces côté expéditeur lorsque les travailleurs migrants sont dotés de cartes de paiement et sont familiers des paiements en ligne. Ces systèmes peuvent offrir des coûts opérationnels plus faibles dans les environnements où le coût des transactions en espèces augmente pour des raisons opérationnelles et de conformité typiques des pays du G20. Du côté des destinataires, sur les marchés d'argent mobile développés comme ceux des pays d'Afrique de l'Est et de l'Ouest, les plateformes en ligne offrent la possibilité de recevoir des paiements par le biais des porte-monnaie électroniques et des réseaux des ORM. Ces ORM, à la recherche d'économies de gamme⁹ pour leur activité principale de services d'argent mobile domestiques, cherchent à concurrencer fortement les STA sur les prix et à développer des partenariats avec des intermédiaires financiers pour offrir plus de services financiers afin de fidéliser leur clientèle.

⁹ Alors que les économies d'échelle renvoient à la réduction du coût moyen (coût unitaire) découlant de l'augmentation de l'échelle de production d'un seul type de produit, les économies de gamme consistent pour une entreprise à réduire le coût moyen en offrant une plus grande variété de produits.

Étude de cas 6

Tirer parti des infrastructures de paiement en ligne et de paiement mobile pour améliorer l'accès aux services de transfert à faible coût: WorldRemit Ltd

WorldRemit est une société de transfert d'argent centrée sur les services mobiles qui utilise les nouvelles technologies pour offrir une alternative pratique et peu coûteuse aux options traditionnelles de transfert d'argent en espèces.

Les transferts d'argent ne peuvent être réalisés qu'en ligne, à l'aide d'une carte de paiement, à partir d'un ordinateur ou d'une application mobile. S'appuyant sur l'infrastructure de paiement par carte, les processus d'identification et d'enregistrement sont simples et peuvent être assimilés à une inscription basique et à un paiement en ligne (jusqu'à un montant maximum d'envoi) pour l'utilisateur. Les expéditeurs ont la possibilité d'envoyer de l'argent sur des comptes bancaires, vers des points de décaissement en cash, ou vers des porte-monnaie mobiles ou encore sous forme de recharges de crédit de communication selon les pays.

WorldRemit Ltd a mis en place des modalités de paiement pour relier les expéditeurs de 50 pays aux réseaux de paiement et aux banques de 110 pays. En Afrique, un partenariat récent avec l'opérateur africain MTN, qui représente 22,6 millions d'utilisateurs de services d'argent mobile dans 16 pays, illustre comment WorldRemit peut développer son échelle et l'accès à ses services en tirant parti des infrastructures de paiement existantes des ORM. À la mi-2015, 50 % des transactions effectuées par le biais de WorldRemit en Afrique étaient reçues sur téléphone mobile dans 10 pays.

Toutefois, les transferts d'argent transfrontaliers par technologie mobile en sont toujours à un stade naissant du fait des difficultés d'interopérabilité et des différences de réglementation entre pays ou régions.

L'Étude de cas 6 présente un exemple de plateforme en ligne qui combine des dispositifs innovants pour l'envoi et la réception d'argent, avantageux pour les

utilisateurs de transferts d'argent en termes d'accès, de coût et de commodité.

L'Étude de cas 7 décrit l'émergence de modèles d'argent mobile transfrontaliers régionaux en Afrique de l'Ouest, et les facteurs propices à cette émergence.

Dans de nombreux pays, les réseaux postaux mobilisent leur large infrastructure décentralisée

Étude de cas 7

Modèles émergents de transferts d'argent transfrontaliers régionaux utilisant l'argent mobile aux deux extrémités de la transaction

Deux premiers exemples situés dans l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) illustrent les modèles émergents de services de transfert d'argent transfrontaliers utilisant l'argent mobile à la fois du côté de l'expéditeur et du côté du destinataire, permettant au bénéficiaire soit d'encaisser l'argent reçu, soit d'utiliser son solde pour d'autres transactions numériques.

Le Transfert d'argent international d'Orange Money, qui relie la Côte d'Ivoire, le Mali et le Sénégal. Il s'agit du premier exemple de service de transfert d'argent mobile entre trois pays, servant six corridors de transfert distincts, parmi lesquels l'un des plus importants d'Afrique subsaharienne: de la Côte d'Ivoire vers le Mali. Il s'agit aussi d'un exemple de mise en œuvre interne «intra-groupe». Un an et demi après le lancement, au second semestre 2014, la valeur des transferts d'argent transfrontaliers représentait 24,7 % du montant total des transferts estimé par la Banque mondiale entre ces trois marchés.

De MTN Mobile Money en Côte d'Ivoire à Airtel Money au Burkina Faso. Il s'agit du premier cas d'entente entre deux opérateurs de groupes différents visant à assurer l'interopérabilité de leurs services d'argent mobile pour faciliter les transferts transfrontaliers impliquant une plateforme intermédiaire, HomeSend. Les deux opérateurs cherchaient à exploiter le corridor régional le plus important de l'UEMOA et à tirer parti de leur présence respective de chaque côté

du corridor. L'adoption a été très rapide et au cours du dernier trimestre de l'année de lancement, les flux représentaient 9 pour cent du total des flux annuels estimés (9 millions USD en trois mois sur les 100 millions USD annuels du corridor).

Terra, un nouveau réseau de paiement international, souhaite permettre à ses souscripteurs «d'envoyer de l'argent vers n'importe quel téléphone mobile». Terra généralise les systèmes de porte-monnaie mobile en assurant leur interconnexion avec des institutions financières et des systèmes et réseaux de paiement existants, tels que des banques, des commutateurs et systèmes de cartes. Les participants conservent un contrôle complet sur les clients, tandis que Terra assume l'entière responsabilité de la mise en conformité réglementaire, du traitement des transactions, des conversions de change, du reporting et des règlements. Le modèle offre les avantages suivants:

- croissance rapide de l'échelle des services
- utilisation efficace des fonds
- réduction des charges opérationnelles
- réduction du prix et amélioration de l'accès pour les clients
- capacité à traiter les corridors longs
- sécurité sans faille
- meilleurs taux de change effectifs
- génération de revenus supplémentaires par les nouveaux services

La rapidité d'adoption peut s'expliquer par une combinaison de facteurs favorables:

- **existence de corridors de transfert:** l'intégration économique étroite entre les marchés de l'UEMOA a produit des corridors de transfert d'argent solides entre des pays de même monnaie;
- **solides bases d'utilisation de l'argent mobile sur les marchés émetteurs comme sur les marchés destinataires:** dans les deux cas, des centaines de milliers, voire des millions de clients à chaque extrémité du corridor de transfert ont déjà une éducation à l'argent mobile et une pratique régulière des transferts domestiques P2P, et de larges réseaux d'agents bien gérés et dotés d'une bonne liquidité sont en place. Par exemple en Côte d'Ivoire, le principal pays expéditeur, Western Union compte aujourd'hui 570 points d'accès, contre 12 093 agents d'argent mobile.
- **proposition de valeur aux clients:** une stratégie de tarification agressive et un réseau étendu de points d'accès ont facilité la concurrence avec les STA et les opérateurs non réglementés, et ont favorisé la pénétration dans les zones rurales. Les frais appliqués à l'expéditeur n'excèdent pas 2,5 % de la valeur du transfert, contre 5 % en moyenne pour les STA et les canaux non réglementés et illégaux. Le service a suscité une adhésion particulièrement forte dans les régions rurales du Burkina Faso, où vivent 60 % des bénéficiaires de transferts d'argent.
- **autorisation réglementaire des services d'envoi et de réception de fonds offerts par les opérateurs d'argent mobile:** deux facteurs clés ont favorisé le succès de Airtel, MTN et Orange: le soutien de la BCEAO (Banque centrale des pays d'Afrique de l'Ouest) et l'existence d'une réglementation commune à tous les marchés concernés. À ce jour, relativement peu de banques centrales ont autorisé les transferts d'argent entrants et sortants en argent mobile, et les processus d'autorisation pour les opérateurs sont peu harmonisés entre les marchés.
- **Interopérabilité transfrontalière des systèmes d'argent mobile:** comme pour l'interopérabilité des systèmes d'argent mobile domestiques, les transferts d'argent transfrontaliers dépendent des capacités de transaction entre plateformes et de règlement direct entre opérateurs. Cette interopérabilité peut être mise en œuvre directement par le biais d'accords bilatéraux, ou indirectement en passant par un intermédiaire. Orange Money utilise un modèle bilatéral en Afrique de l'Ouest, simplifié par une plateforme, une monnaie et une banque partenaire communes aux trois marchés. MTN et Airtel ont opté pour une interconnexion via une plateforme intermédiaire ou «concentrateur» (HomeSend).¹⁰

¹⁰ HomeSend a fourni deux principaux services à MTN et Airtel: la mise à disposition d'une plateforme de messagerie et interface permettant les transferts d'argent en temps réel, et la gestion des activités de lutte contre le blanchiment d'argent. Pour conserver toutes les transactions en monnaie locale (franc CFA), NTM, Airtel et HomeSend ont trouvé plus facile que le règlement des fonds s'opère directement entre les deux opérateurs.

existante et leur marque reconnue pour vendre des produits de transfert d'argent exclusifs ou en association avec une autre marque. Dans certains pays, ils étendent la portée d'intermédiaires financiers et la diffusion des services financiers disponibles en tant qu'agents de banques et d'IMF.

Les réseaux postaux développent aussi parfois des comptes courants, des comptes d'épargne et des produits d'assurance de base à faible prix qui forment un ensemble universel de services et d'instruments de paiement.

Pour chaque type de PST «transactionnel» décrit ci-dessus, les tableaux ci-dessous fournissent un résumé du marché cible et de la géographie d'intervention, de l'offre de produits courante, de la prestation de services complémentaires et des stratégies possibles pour l'encourager à améliorer l'accès financier.

Type de PST	STA traditionnelle									
Services offerts										
	Cash à cash	En ligne	Adossé à un compte	Mobile	Paiement direct	Compte	Epargne	Micro-crédit	Prêts au logement	Micro-assurance
	x	x	x	x						
Paiement					Services complémentaires					
Géographie d'intervention	Internationale, régionale, domestique									
Cible	Travailleurs migrants, destinataires									
Avantages en termes d'inclusion	Réseau étendu, marques et mécanismes d'envoi adoptés par les utilisateurs, efficience									
Interventions pour améliorer le degré d'inclusion	Développer des partenariats avec les PST dotés de réseaux de paiement décentralisés et développer les transferts basés sur des comptes avec des intermédiaires financiers Améliorer la transparence (frais de transfert, taux de change, taxes éventuelles) et la protection des consommateurs (processus de déclaration de sinistre et de plainte) à l'aide de supports rédigés dans différentes langues dans les agences et sur les sites web									

Type de PST	Plateforme en ligne									
Services offerts										
	Cash à cash	En ligne	Adossé à un compte	Mobile	Paiement direct	Compte	Epargne	Micro-crédit	Prêts au logement	Micro-assurance
	reception	x	x	reception	x					
Paiement					Services complémentaires					
Géographie d'intervention	Internationale									
Cible	Travailleurs migrants, destinataires									
Avantages en termes d'inclusion	Commodité d'accès et options de paiement pour les expéditeurs dotés de cartes de paiement Interopérabilité avec les réseaux de paiement mobile du côté du destinataire, améliorant l'accès «au dernier kilomètre» Structure de coûts plus légère comparée à celle des services en espèces									
Interventions pour améliorer le degré d'inclusion	Développer des partenariats avec des PST décentralisés et les transferts basés sur des comptes avec des intermédiaires financiers Améliorer l'appropriation par les clients et la protection des consommateurs									

Type de PST	Opérateur de réseau mobile									
Services offerts										
Cash à cash	En ligne	Adossé à un compte	Mobile	Paiement direct	Compte	Épargne	Micro-crédit	Prêts au logement	Micro-assurance	
x			x	x	x	x	x			x
Paiement							Services complémentaires			
Géographie d'intervention	Principalement domestique Émergence de corridors régionaux mobile vers mobile Quasiment exclusivement utilisé en tant que canal de réception pour les transferts d'argent «Nord-Sud»									
Cible	Migrants nationaux et régionaux, familles bénéficiaires avec une forte pénétration parmi les ménages à la base de la pyramide									
Avantages en termes d'inclusion	Réseau étendu d'agents de paiement mobile, notamment dans les zones rurales où il existe une couverture réseau Émergence de services «transformationnel» innovants, complétant la gamme de services mobiles là où le paiement mobile devient courant, notamment en Afrique de l'Est									
Interventions pour améliorer le degré d'inclusion	Développer les transferts internationaux au sein des filiales ou des réseaux du groupe, ou avec des STA traditionnelles et des STA en ligne Développer des produits adaptés aux clients des segments inférieurs du marché (micro-épargne, microcrédit, micro-assurance) plutôt en partenariat avec des intermédiaires financiers, des courtiers d'assurance, etc. ou en créant des filiales distinctes									

Type de PST	Réseaux postaux									
Services offerts										
Cash à cash	En ligne	Adossé à un compte	Mobile	Paiement direct	Compte	Épargne	Micro-crédit	Prêts au logement	Micro-assurance	
x	x	x	x	x	x	x				x
Paiement							Services complémentaires			
Géographie d'intervention	Internationale, régionale, domestique									
Cible	Travailleurs migrants, destinataires									
Avantages en termes d'inclusion	Infrastructure physique décentralisée étendue (bureaux de poste) et savoir-faire concernant les systèmes de paiement de détail Reconnaissance de l'institution parmi les clients									
Interventions pour améliorer le degré d'inclusion	Sur la partie transferts d'argent, développer des partenariats avec une variété de réseaux postaux, de STA et d'ORM pour améliorer le choix des clients et la concurrence sur le marché dans le même temps Accroître la variété des services complémentaires (comptes courants et comptes d'épargne) par l'intermédiaire de partenariats avec des IMF ou des banques et améliorer le marketing des services Dans certains pays en développement, renforcer les capacités institutionnelles et l'interconnexion des réseaux									

4.2 Intermédiaires financiers

Les intermédiaires financiers, banques et IMF sont principalement impliqués sur le marché des transferts d'argent en tant qu'agents de grandes STA internationales. Pourtant, seuls quelques-uns d'entre eux tirent parti de leurs avantages comparatifs pour fournir des comptes de transaction complémentaires, comme des produits d'épargne et de prêt (entre autres) pour mieux servir les utilisateurs de transferts.

Dans les pays d'accueil, les banques de détail ne considèrent généralement pas les besoins de transfert d'argent des travailleurs migrants comme un secteur spécifique ou lucratif. Les banques évitent généralement les transactions en espèces dans leurs agences, proposent des virements bancaires inadaptés et imposent des règles d'identification contraignantes qui se traduisent par une offre de services insatisfaisante pour les travailleurs migrants. À l'inverse, certaines banques ont développé des gammes de produits destinées à couvrir les besoins financiers des migrants dans leur pays d'origine. Cependant, ces institutions ne sont généralement présentes que dans les zones d'implantation de grandes communautés de migrants avec lesquelles elles sont en mesure de développer une relation durable et d'obtenir un retour sur investissement à long terme (par exemple, Mexique-États-Unis, Maroc-Europe, Cap Vert-Portugal). **Les banques dans le pays d'origine** développent et fournissent rarement des services spécifiques destinés

aux migrants en dehors des transferts d'argent en espèces, et ciblent rarement les populations à faibles revenus destinataires des transferts.

Cependant, certaines banques régionales dans les pays du Sud ont développé à la fois des services de transfert et des comptes de transaction pour tirer profit du marché des migrants régionaux, des voyageurs fréquents et des petits commerçants (par exemple Ecobank, UBA en Afrique). D'autres ont développé des produits et des partenariats à faible risque pour élargir leur clientèle et leur capacité de distribution (offre de services bancaires de la Standard Bank aux segments à faibles revenus distribués par des détaillants par exemple).

Les avantages comparatifs des IMF résident dans leur proximité sociale et géographique avec leurs clients, dans la simplicité de leurs produits, et plus globalement, dans leur approche relationnelle des services financiers. Les activités de la plupart des IMF sont légalement limitées aux opérations en monnaie nationale, les IMF sont donc contraintes de collaborer avec des STA en jouant le rôle de sous-agents, ce qui réduit leur marge sur les services de transfert et leur motivation à s'engager dans de tels partenariats, même si ces services correspondent aux besoins de leur clientèle. Les IMF, en particulier les institutions rurales situées dans des zones de migration, ont développé des stratégies, telles que la vente croisée de produits existants aux destinataires de transferts, ainsi que des

Étude de cas 8

Pour un meilleur accès et une meilleure utilisation des transferts et services financiers de base dans les zones rurales: Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social (AMUCSS)

L'AMUCSS est une organisation à but non lucratif constituée par un réseau d'institutions financières et de microbanques rurales situées dans des régions de forte migration au Mexique. Depuis sa création en 1992, l'AMUCSS a mis en œuvre une série d'innovations pour relier les transferts d'argent à l'intermédiation financière dans les communautés d'origine des migrants. Ces interventions ont un double objectif: d'une part assurer l'inclusion financière des familles paysannes locales dans les zones rurales de migration, et d'autre part stimuler l'investissement des montants transférés dans des initiatives de développement.

Parmi les efforts d'innovation, l'AMUCSS a créé en 2008 Envíos Confianza, une société de transfert d'argent qui opère avec 13 des entreprises de transfert les plus importantes et avec un réseau de 68 institutions financières rurales dotées de 300 points de paiement. En 2013, cette plateforme mutualisée a été renforcée par Red Confianza, une solution technologique qui relie les transferts d'argent directement à des comptes d'épargne. Son principal objectif était la création d'un écosystème financier transactionnel dans les zones rurales permettant de relier des communautés reculées au système financier national et international.

L'initiative Red Confianza/Envíos Confianza permet aux migrants d'être connectés à leur communauté d'origine grâce à des modèles efficaces de marketing éducatif, promeut l'utilisation

appropriée des cartes de débit et des services bancaires mobiles, et la création d'un réseau rural de terminaux de paiement électronique et de correspondants financiers.

L'AMUCSS a atteint les résultats suivants:

- établissement de 44 institutions rurales de micro-épargne et d'un réseau de 68 institutions financières dotées de 300 points de paiement dans les zones rurales du Mexique;
- réduction de 15 à 20 % des coûts de transaction des transferts d'argent;
- sert 30 000 familles de migrants chaque année, au bénéfice de 59 000 personnes;
- sept bénéficiaires de transferts sur dix ont ouvert un compte d'épargne, pour une épargne mensuelle totale de 1,5 million USD.

www.amucss.org.mx

www.enviosconconfianza.com

approches et des produits plus sophistiqués pour attirer les migrants installés à l'étranger. L'Étude de cas 8 décrit l'exemple de petites IMF utilisant une plateforme commune pour faciliter les transferts d'argent internationaux et promouvoir l'inclusion financière des destinataires ruraux et des travailleurs migrants.

Pour chaque type de PST intermédiaire financier décrit ci-dessus, les tableaux ci-dessous fournissent

un résumé des segments cible et de la géographie d'intervention, de l'offre de produits courante, de la prestation de services complémentaires et des stratégies possibles pour améliorer l'accès des utilisateurs de transferts d'argent aux services financiers.

Type de PST	Banques du pays d'accueil									
Services offerts	Cash à cash	En ligne	Adossé à un compte	Mobile	Paiement direct	Compte	Épargne	Micro-crédit	Prêts au logement	Micro-assurance
	X		X			X				
	Paiement					Services complémentaires				
Géographie d'intervention	Domestique, limitée au pays d'accueil									
Cible	Travailleurs migrants en situation régulière au même titre que les clients ordinaires									
Avantages en termes d'inclusion	Les banques de détail universelles disposent de vastes réseaux d'agences et de distributeurs automatiques. Elles sont les principaux points de contact des migrants à qui elles offrent un ensemble de services (compte courant, carte de paiement, compte-chèques, compte d'épargne basique) pour couvrir leurs besoins dans le pays d'accueil. Cependant, l'offre de produits en lien avec le pays d'origine est généralement faible et limitée aux options de virement bancaire peu adaptées aux transferts récurrents de faibles montants (cher, paiement différé).									
Interventions pour améliorer le degré d'inclusion	Faciliter l'ouverture de comptes pour les migrants dotés de papiers d'identité fiables (passeport, carte consulaire) Développer des partenariats avec les STA ou les banques spécialisées situées dans le pays d'origine									

Type de PST		Banques spécialisées									
Services offerts											
Cash à cash	En ligne	Adossé à un compte	Mobile	Paiement direct	Compte	Épargne	Micro-crédit	Prêts au logement	Micro-assurance		
X		X			X	X		X			
Paieiment							Services complémentaires				
Géographie d'intervention		Internationale, avec implantation dans le pays d'accueil et avec une présence ou des partenaires dans les pays d'origine									
Cible		Travailleurs migrants									
Avantages en termes d'inclusion		Fournissent un ensemble de produits adaptés aux travailleurs migrants et une approche marketing visant à entrer en contact avec les migrants à l'étranger									
Interventions pour améliorer le degré d'inclusion		Développer des partenariats avec les banques situées dans le pays d'origine pour faciliter les opérations à distance des travailleurs migrants									

Type de PST		Banques des pays d'origine									
Services offerts											
Cash à cash	En ligne	Adossé à un compte	Mobile	Paiement direct	Compte	Épargne	Micro-crédit	Prêts au logement	Micro-assurance		
X					X	X					
Paieiment							Services complémentaires				
Géographie d'intervention		Domestique									
Cible		Bénéficiaires de transferts d'argent									
Avantages en termes d'inclusion		Couverture nationale dans la plupart des centres urbains. Agents de STA internationales									
Interventions pour améliorer le degré d'inclusion		Développer des services de base peu coûteux pour les destinataires de transferts d'argent à faibles revenus Développer les réseaux d'agents bancaires tiers et les partenariats avec des plateformes de paiement ou des IMF locales pour étendre leur réseau de distribution et réduire les coûts opérationnels									

Type de PST		IMF									
Services offerts											
	Cash à cash	En ligne	Adossé à un compte	Mobile	Paiement direct	Compte	Epargne	Micro-crédit	Prêts au logement	Micro-assurance	
	X					X	X	X	X	X	X
Paiement						Services complémentaires					
Géographie d'intervention		Domestique									
Cible		Bénéficiaires de transferts d'argent									
Avantages en termes d'inclusion		Large couverture nationale avec une présence dans les faubourgs urbains et les zones rurales Sous-agents de STA par le biais de banques ou d'institutions financières autorisées à traiter des opérations en devises étrangères. Produits existants adaptés aux ménages à faibles revenus									
Interventions pour améliorer le degré d'inclusion		Vente croisée de produits existants aux destinataires de transferts d'argent Développer les plateformes mutualisées autorisées à établir des partenariats directs avec des STA ou des banques dans les pays d'accueil Mettre en place de nouveaux canaux de distribution basés sur les nouvelles technologies et/ou des agents de détail pour élargir le réseau de distribution dans les zones rurales reculées et réduire les coûts opérationnels									

Tous les PST mentionnés ci-dessus offrent des opportunités en matière d'inclusion financière des expéditeurs et destinataires de transferts d'argent, mais aucun prestataire ne peut à lui seul proposer une offre de services «tout compris». Étant donné la diversité des comportements et des schémas de transfert des clients, ainsi que les spécificités des marchés et des corridors de transfert, le lien entre transferts d'argent et inclusion financière ne peut être renforcé qu'en offrant aux utilisateurs de services de transfert des

produits et des mécanismes de prestation appropriés. Le premier ensemble de services requis concerne l'accès, tandis qu'un deuxième ensemble relève de la promotion de l'utilisation d'autres services financiers. Ces deux ensembles de services doivent être adaptés aux besoins du marché. Les institutions doivent créer des mécanismes, des modèles d'affaires et des partenariats spécifiques pour répondre aux besoins immédiats et aux besoins cycliques évolutifs des expéditeurs et des destinataires de transferts d'argent.

5 Cadre réglementaire et environnement de marché des transferts d'argent

Les facteurs relevant du cadre réglementaire et de l'environnement de marché qui font obstacle à l'inclusion financière des expéditeurs et des destinataires de transferts d'argent peuvent être classés en deux principales catégories:

- facteurs liés à l'offre: ceux qui entravent l'innovation ou la concurrence sur le marché des transferts; concerne en particulier les produits dotés d'un potentiel important d'inclusion financière, comme lorsque les transferts sont remis sur un compte bancaire, un compte d'argent mobile ou un instrument de paiement électronique comme une carte prépayée;
- facteurs liés à la demande: ceux qui rendent les expéditeurs et destinataires de transferts réticents à utiliser les produits de transfert réglementés, en particulier les produits dématérialisés (sans espèces).

Lorsqu'ils se combinent, ces facteurs contribuent à faire perdurer le statu quo et laissent inexploitées les opportunités d'amélioration de l'inclusion financière des migrants et de leurs familles.

5.1 Contraintes liées à l'offre et à la demande entravant l'inclusion financière des expéditeurs et destinataires de transferts

Le Tableau 5 présente les contraintes liées à l'offre et à la demande qui peuvent nuire à la disponibilité de produits de transfert d'argent pour les migrants et leurs familles, ainsi qu'à l'accès à ces services et à leur utilisation, et décrit les approches légales et réglementaires permettant de réduire ses contraintes.

Tableau 5: Contraintes liées à l'offre et à la demande limitant l'inclusion financière des expéditeurs et destinataires de transferts

	Offre → Disponibilité limitée	Demande → Utilisation limitée
Contraintes	<ul style="list-style-type: none"> • Faible niveau de concurrence sur le marché des transferts dû à (i) des comportements anticoncurrentiels comme les accords d'exclusivité et/ou (ii) une incapacité des PST à utiliser l'infrastructure des systèmes de paiement • Réglementation des transferts créant un environnement déloyal (ex. règles applicables uniquement à certains types de fournisseurs non justifiées par un risque accru, exigences moins strictes, etc.) • Réglementation des transferts étouffant/entravant l'innovation (ex. par une définition trop étroite des types d'institutions, de produits et/ou de services ou des modèles d'affaires autorisés) • Approche rigide de la conformité aux normes LAB/FT (ex. non fondées sur le niveau de risque) pouvant créer des biais au détriment des clients à faible valeur ajoutée 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de compréhension ou de confiance vis-à-vis des produits de transfert d'argent en raison du manque de transparence, de la protection insuffisante des consommateurs, ou de l'éducation financière limitée chez les utilisateurs potentiels • Procédures de diligence vis-à-vis de la clientèle (KYC) onéreuses, même pour les petites transactions, difficiles à appliquer et susceptibles de réduire la rentabilité
Approches légales et réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre un cadre légal et réglementaire solide, prévisible, non discriminatoire et proportionné • Promouvoir la concurrence sur le marché des transferts d'argent en supprimant les barrières à l'entrée inéquitables et inadaptées, et veiller à ce qu'une diversité de types de PST puisse opérer et se faire concurrence sur le marché • Faciliter l'innovation sur le marché des transferts en permettant aux PST d'introduire des produits innovants et en supprimant toute barrière légale restreignant inutilement le potentiel du marché 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la transparence et la protection des consommateurs sur le marché des transferts • Investir dans les politiques et les programmes d'éducation financière des expéditeurs et des destinataires de transferts • Vérifier que les obligations KYC sont proportionnelles aux risques
Résultats visés	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation du niveau de concurrence entre PST • Offre accrue de produits de transfert d'argent dématérialisé (sans espèces) • Meilleure compétitivité des produits dématérialisés qui deviennent moins chers que les produits en espèces 	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleur accès aux services financiers • Utilisation accrue des produits de transfert d'argent dématérialisé par les migrants et leurs familles

5.2 Approches proposées

Afin d'améliorer le niveau d'inclusion financière des émetteurs et des destinataires de transferts d'argent, les gouvernements doivent réfléchir à l'adoption d'une approche légale et réglementaire qui réduit les contraintes à la fois du côté de l'offre et du côté de la demande.

Les mesures légales et réglementaires suivantes peuvent être envisagées: (i) créer un environnement favorable à la croissance des produits de transfert dématérialisé, et (ii) accroître la probabilité que les migrants et leurs familles utilisent ces produits quand ils seront disponibles.¹¹

5.2.1 Promouvoir la concurrence sur le marché des transferts

Les marchés des transferts contestables (c'est-à-dire ouverts à une grande variété de PST) se caractérisent par une efficacité accrue, une meilleure disponibilité des services et des coûts plus faibles pour les consommateurs. C'est pourquoi les gouvernements doivent mettre en place des mesures légales et réglementaires qui encouragent la concurrence sur le marché des transferts, par exemple (i) en interdisant les comportements anticoncurrentiels comme les accords d'exclusivité, et (ii) en s'assurant que les PST sont en mesure d'utiliser les infrastructures de paiement nationales (Banque mondiale 2007).

Envisager l'interdiction des accords d'exclusivité ou leur limitation dans le temps

Les accords d'exclusivité passés entre les PST et leurs agents interdisent à ces agents d'offrir les services d'un autre PST, réduisant ainsi la capacité des autres PST à étendre leur réseau, et réduisant par conséquent la gamme des produits disponibles pour les utilisateurs de transferts à un point d'accès donné, ou rendant l'accès à certains PST moins commode et éventuellement plus coûteux (lorsque l'on prend en compte les coûts de transport et les coûts d'opportunité liés aux déplacements sur de plus longues distances). En limitant ce choix, les accords d'exclusivité peuvent se traduire de facto par un monopole local.

S'assurer que les PST ont accès aux infrastructures de paiement domestiques

Les PST ont généralement besoin d'utiliser les systèmes de paiement nationaux pour traiter les transferts d'argent, afin de faciliter les fonctions de collecte, de règlement et de décaissement. Cet accès peut être direct ou indirect. Par exemple, les PST non bancaires tels que les STA et les IMF n'ont souvent besoin que d'un accès indirect aux systèmes de paiement et dépendent de participants directs, habituellement des banques, pour la fourniture des services requis (c'est-à-dire comptes bancaires, règlement par des agents de collecte/paiement au niveau national). Les deux types d'accès peuvent fournir aux PST les services de paiement appropriés. Les critères pour l'accès direct aux systèmes de paiement doivent être objectifs, fondés sur le risque et doivent comprendre des critères publics de participation, de façon à permettre un accès ouvert et équitable. Le cadre réglementaire applicable aux opérateurs du système de paiement doit intégrer des conditions d'accès direct conformes aux bonnes pratiques internationales, pour assurer la sécurité et la solidité du système de paiement et garantir un environnement équitable pour tous les prestataires de services financiers. De nombreux marchés sont suffisamment concurrentiels pour que les PST n'ayant qu'un accès indirect aient le choix du participant direct avec lequel s'associer. L'Étude de cas 10 présente deux exemples d'un modèle novateur permettant de fournir aux PST non bancaires un accès direct au système de paiement national.

Dans certains pays, les PST non bancaires ont des difficultés à obtenir un accès même indirect au système de paiement national, parce que les participants directs refusent de servir les PST. La difficulté des PST non bancaires à trouver des banques prêtes à les servir est un problème de plus en plus répandu aujourd'hui connu sous le nom de «de-risking» (interruption ou restriction des relations commerciales des institutions financières avec certaines catégories de clients dans le but d'éviter les risques), l'un des principaux facteurs étant l'approche globale actuelle du risque et, en particulier, de la

¹¹ Ces mesures sont tirées des «Principes généraux relatifs aux services de transfert de fonds pour les travailleurs migrants» (Banque mondiale/CSPR), un ensemble de normes développées pour aider les pays à améliorer leur marché des services de transfert d'argent. Ces principes ont été approuvés par le G8, le G20, le Forum de stabilité financière et l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN), entre autres. Les cinq principes généraux couvrent la transparence des prix et la protection des consommateurs, l'infrastructure du système de paiement, l'environnement juridique et réglementaire, la structure du marché et la concurrence, ainsi que la gouvernance et la gestion des risques. Le rapport comprend également une série de recommandations sur le rôle des pouvoirs publics et des PST dans le développement d'un marché efficient (CSPR/Banque mondiale 2007, Services de transfert de fonds pour les travailleurs migrants – Principes généraux).

Étude de cas 9

Supprimer les accords d'exclusivité¹²

Russie

En septembre 2003, la Commission du ministère russe de la Politique anti-monopole a publié un arrêté qui a amorcé un processus d'interdiction légale et effective des accords d'exclusivité en Russie – c'est-à-dire des clauses interdisant aux banques d'offrir les services de transfert d'argent de cash à cash de sociétés autres que Western Union – au motif qu'ils visaient à restreindre l'accès au marché et constituaient par conséquent une violation de l'art. 6 de la Loi fédérale sur la protection de la concurrence. Western Union a ainsi été contraint de «mettre fin à la violation de la législation anti-monopole». En conséquence, toutes les clauses d'exclusivité figurant dans les contrats entre les banques russes et Western Union (plus de 200) ont été considérées comme nulles et non avenues, faisant de la Russie l'un des premiers pays à interdire complètement les clauses d'exclusivité dans le secteur des transferts d'argent.

Plus récemment, plusieurs autres pays lui ont emboîté le pas, notamment:

- *Inde*. En septembre 2010, la Reserve Bank of India a publié la Circulaire 591.02.27.001, interdisant les accords d'exclusivité relatifs aux transferts d'argent transfrontaliers entrants.
- *Nigéria*. En novembre 2008, la Banque centrale du Nigéria a publié la directive BSD/DIR/ CIR/ GEN/VOL 2/017, qui interdit aux banques nationales de signer des contrats comprenant des clauses d'exclusivité avec des STA internationales.
- *Maroc*. En 2011, la Bank Al Maghrib a interdit les accords d'exclusivité au Maroc, stimulant ainsi la concurrence sur le marché des transferts d'argent.
- *Libéria*. En octobre 2011, la Banque centrale du Libéria a publié la directive 2/2011 qui annule les contrats d'exclusivité passés entre les banques et les STA et prévoit une amende de 100 000 LRD (un peu plus de 1000 USD) par jour en cas de violation.
- *Rwanda*. En juin 2012, la Banque nationale du Rwanda a publié le Règlement 6/2012 qui interdit les accords d'exclusivité à l'ensemble des prestataires de services de paiement.
- *Tunisie*. En janvier 2013, la Banque centrale de Tunisie a adopté la «Note aux intermédiaires agréés No. 2013-01» afin d'éliminer les clauses d'exclusivité dans les contrats signés avec les STA.

Étude de cas 10

Faciliter l'accès des PST non bancaires au système de paiement national

Un modèle s'est avéré efficace pour faciliter l'accès direct aux systèmes de paiement (centralisés) nationaux: celui dans lequel les petites institutions financières non bancaires et/ou les prestataires de services de paiement créent conjointement une banque à vocation restreinte dont la seule fonction est de fournir des services de paiement à ses membres et à leurs clients. Deux exemples de ce modèle sont décrits ci-dessous.

ARB Apex Bank au Ghana

L'ARB Apex Bank au Ghana est la banque des banques communautaires et rurales (BCR), auxquelles elle apporte un soutien bancaire et non bancaire. Ses principales fonctions sont la formation et le développement des ressources humaines de son propre personnel et du personnel des BCR, la compensation des chèques et d'autres opérations pour le compte de ses banques membres, et des services d'audit et d'inspection.

¹² *The illegalization of exclusivity clauses in the market of remittances* (Moré, 2015) disponible à l'adresse bit.ly/1NtRUJW.

Bansefi au Mexique

Au Mexique, la National Savings and Financial Services Bank (Bansefi), une banque de développement nationale, a créé un réseau d'institutions d'épargne et de crédit (IMF, coopératives et autres institutions financières non bancaires) baptisé L@ Red de la Gente dans le but de renforcer ce secteur, d'améliorer l'accès aux services financiers dans les zones rurales, et de donner à ces institutions financières un meilleur accès aux réseaux de transferts de fonds, aux systèmes de paiement et à d'autres services. Bansefi utilise un réseau de communication spécial qui relie les entités participantes à une banque commerciale d'État, à partir de laquelle elles peuvent offrir des produits et services de paiement et relier leurs points de service pour offrir un large réseau de distribution de services. En juillet 2015, L@ Red de la Gente se composait de 195 intermédiaires financiers (dont Bansefi) dotés d'un réseau de 2353 agences présentes dans 953 municipalités du Mexique, principalement dans les localités rurales.

conformité aux règles LAB/FT. Développer une approche fondée sur le risque visant à établir des règles de conformité proportionnelles au risque que présente le dispositif concerné pourrait s'avérer une mesure déterminante (voir plus bas la partie sur la proportionnalité).

Plusieurs organismes de réglementation ont pris des mesures pour lutter contre le phénomène de «de-risking», à cause duquel les PST non bancaires se voient refuser l'accès aux systèmes de paiement nationaux essentiellement parce que les banques refusent de les servir. Le Financial Crimes Enforcement Network (FinCEN) du département du Trésor des États-Unis a par exemple publié une note pour rappeler aux banques qu'il était possible de servir le secteur des services monétaires tout en respectant les obligations imposées par la loi sur le secret bancaire (*Bank Secrecy Act*). La note rappelait que le FinCEN ne soutenait pas la cessation des services à un secteur entier en l'absence d'évaluation des risques encourus par la banque et de sa capacité à gérer ces risques (2014). Une déclaration similaire a également été publiée par la Financial Conduct Authority au Royaume-Uni (FCA 2015).

Garantir un cadre légal et réglementaire solide

Un cadre légal et réglementaire solide pour les transferts d'argent est un cadre à la fois sain, prévisible, non discriminatoire et proportionné.

Un *cadre légal et réglementaire sain* est bien compris; il contribue à minimiser les risques encourus par les PST et leurs clients.

Un *cadre légal et réglementaire prévisible* est un cadre dont les lois et réglementations applicables sont claires,

ne sont pas fréquemment modifiées et sont mises en application par les autorités, notamment les tribunaux, de manière cohérente. La prévisibilité contribue à créer un climat favorable aux investissements du secteur privé; elle est essentielle pour accroître la concurrence sur le marché des transferts.

Un *cadre légal et réglementaire non discriminatoire* est un cadre qui s'applique de la même manière aux différents types de PST qui fournissent des services équivalents. Réglementer les transferts d'argent uniquement en fonction du type d'entité peut nuire à l'efficacité de la réglementation et se traduire par une distorsion des marchés. Adopter une approche fonctionnelle plutôt qu'une approche institutionnelle de la réglementation et du contrôle des services de transfert d'argent – c'est-à-dire réglementer des services équivalents de la même manière quels que soient le type d'entité offrant le service et le canal de distribution – contribue à mettre les différents types de PST sur un pied d'égalité et à favoriser la concurrence sur une base juste et équitable.

L'Étude de cas 11 offre trois exemples qui montrent l'impact de mesures autorisant les institutions non bancaires à participer au marché des services de transfert et de paiement internationaux dans l'Union européenne (UE), au Japon et en Corée du Sud.

Un *cadre légal et réglementaire proportionné* en matière de transferts est un cadre qui n'est pas trop restrictif ni trop lourd par rapport aux questions qu'il est censé traiter ou au nombre et à la valeur des transferts concernés. Les transferts d'argent peuvent présenter des risques pour le système financier – les produits peuvent être utilisés pour blanchir de l'argent ou financer des activités terroristes – mais ils

Une réglementation fonctionnelle est préférable à une réglementation institutionnelle des transferts d'argent

Directive sur les services de paiement, UE

Introduite en 2007, la Directive sur les services de paiement (PSD) (2007/64/EC) a permis d'harmoniser le cadre juridique des services de transfert d'argent dans l'UE en créant une «Institution de paiement» qui impose désormais une seule et même licence pour tous les prestataires de services de paiement (à l'exception des institutions de dépôt et des émetteurs de monnaie électronique). La PSD a atteint trois principaux objectifs: (i) elle établit un marché unique des paiements et harmonise la réglementation des services de paiement entre les États membres; (ii) elle accroît la concurrence entre les prestataires de services de paiement et l'efficacité du marché des paiements; et (iii) elle encourage la transparence et la protection des consommateurs au bénéfice des utilisateurs de services de paiement (Banque mondiale 2012).

Loi sur les services de paiement, Japon

Au Japon, avant l'adoption de la Loi sur les services de paiement (PSA) en avril 2010, seules les banques agréées au titre de la Loi bancaire, ainsi que certaines institutions de dépôt, étaient autorisées à réaliser des transactions de change, parmi lesquelles des transferts d'argent. L'adoption de la PSA a ouvert le marché des transferts d'argent aux institutions non financières, avec un impact global très positif sur le marché des transferts internationaux. Les principaux bénéfices sont décrits ci-dessous:

- **Concurrence accrue sur le marché des transferts.** Six nouveaux fournisseurs de services de paiement enregistrés durant l'année de la mise en œuvre, et 21 de plus dans la deuxième année, soit un total de 27 nouveaux fournisseurs, dont 18 offraient des services de transfert d'argent international.
- **Meilleure couverture des petits corridors.** Jusqu'ici les migrants envoyant de l'argent depuis le Japon vers des pays destinataires caractérisés par de plus faibles flux ou par des devises moins courantes, tels que le Bangladesh, le Cambodge, l'Inde, l'Indonésie, le Népal, le Pakistan, le Sri Lanka ou la Thaïlande, n'avaient accès qu'aux services relativement coûteux des banques commerciales. Suite à l'adoption de la PSA, de nouveaux prestataires ciblant spécifiquement ces corridors sont entrés sur le marché. Par exemple, Japan Money Express offre des services de transfert international vers l'Indonésie et le Népal, et Japan Remit Finance vers le Bangladesh.
- **Baisse globale des coûts, particulièrement dans les corridors à fort volume.** Avant la promulgation de la PSA, le coût total moyen des transferts d'argent depuis le Japon était supérieur à 19 %. Dans les deux ans qui ont suivi la mise en œuvre de la loi, ce coût a été ramené juste au-dessus de 16 %. Cette tendance positive s'est poursuivie par la suite, bien que le Japon reste l'un des pays émetteurs les plus chers, d'après la base de données Bank Remittance Prices Worldwide (RPW) de la Banque mondiale.

Korea Post

Korea Post est devenu l'un des principaux acteurs du marché des transferts en République de Corée. L'entrée de Korea Post sur le marché des transferts du pays a élargi l'accès aux services financiers, en particulier dans les zones rurales où l'infrastructure financière est limitée. Son entrée sur le marché a non seulement réduit le coût de réception des transferts dans les zones rurales, mais a également permis aux destinataires d'économiser du temps et de l'argent, car ils n'ont plus à se déplacer jusqu'à la ville voisine pour accéder aux services. Par le biais de son réseau postal et des accords bilatéraux passés avec d'autres institutions financières, Korea Post offre quatre produits de transfert international: (1) le traditionnel mandat postal sur support papier, (2) le virement SWIFT, (3) le service de transfert Eurogiro, et (4) le service International Financial System (IFS). En 2006, Korea Post a rejoint Eurogiro pour étendre ses services de transfert. L'institution a lancé le service Eurogiro en Mongolie, et a aujourd'hui des partenariats avec six pays: le Japon, la Mongolie, les Philippines, le Sri Lanka, la Suisse et la Thaïlande. En 2011, le nombre de transactions effectuées par Eurogiro représentait 17 % du volume total des transferts sortants, contre 11 % en 2007.

constituent aussi un avantage social important pour les utilisateurs et, au plan individuel, sont souvent de très faible valeur.

Si elle est trop stricte et non proportionnée aux risques réels, la réglementation visant à prévenir le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme peut créer des obstacles à l'utilisation des services de transfert d'argent réglementés pour les expéditeurs; elle peut en outre décourager les banques et les autres institutions financières réglementées d'offrir des services de transfert et de fournir des services bancaires aux PST non bancaires, et entraver la croissance des nouvelles technologies qui facilitent l'utilisation de moyens de transfert électroniques et sont susceptibles de réduire les coûts.

Quel est le niveau de réglementation approprié? Répondre à cette question revient à trouver un équilibre entre les différents objectifs de politique publique, qui ne vont pas toujours dans le même sens. D'un côté, encourager la concurrence dans le but de baisser les prix et d'élargir l'accès plaide pour réduire autant que possible les barrières à l'entrée; d'un autre côté, les autres objectifs de politique publique, comme la prévention du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme, plaident en faveur d'une

réglementation potentiellement plus stricte.

La proportionnalité implique d'identifier et de résoudre ces contradictions de façon à parvenir à un équilibre adapté conforme aux priorités globales du pays et à la taille du marché. Il est important de souligner qu'une réglementation proportionnée a également plus de chances d'être efficace, dans la mesure où les PST sont moins susceptibles de s'y soustraire en opérant hors du cadre légal. Non seulement les opérateurs de services de transfert non autorisés présentent un risque pour les expéditeurs et leurs familles, mais ils sont également susceptibles de contourner la réglementation LAB/FT et d'autres restrictions réglementaires, avec des conséquences potentiellement dommageables pour le système financier et la communauté plus large.

Lorsqu'elle est bien mise en œuvre, la proportionnalité peut traiter à la fois les contraintes du côté de la demande et du côté de l'offre. Par exemple, s'agissant de la demande, imposer des règles KYC moins strictes pour les faibles montants de transfert ou proposer des comptes élémentaires peut rendre le système financier plus accessible pour les populations non bancarisées et sous-bancarisées; de même, une approche de la réglementation

Étude de cas 12

Approche proportionnée de la réglementation KYC

Définir des seuils. Dans certains cas, il peut s'agir d'identifier des seuils en dessous desquels les procédures KYC peuvent s'appliquer de manière moins stricte, voire ne pas s'appliquer du tout. Par exemple au Canada, l'identification et la vérification de l'identité du client n'est requise que pour les transferts d'argent d'un montant égal ou supérieur à 1000 CAD. Au Lesotho, les clients considérés comme présentant un risque faible – dont le chiffre d'affaires mensuel brut est inférieur à 736 USD – ne sont pas tenus de présenter une pièce d'identité pour ouvrir un compte.

Accepter des justificatifs d'identité alternatifs. La *Matrícula Consular*, ou carte d'identité consulaire, est un justificatif d'identité basé sur la Convention de Vienne sur les relations consulaires, émise par le gouvernement du Mexique par l'intermédiaire de ses consulats au Costa Rica, en Espagne et aux États-Unis. Elle sert à prouver l'identité, la nationalité et l'adresse de son porteur et ne fournit aucune information sur sa situation légale dans le pays de résidence. Pour obtenir une *Matrícula Consular*, les demandeurs doivent présenter une preuve d'identité, une preuve de leur nationalité mexicaine et un justificatif de domicile local. Pour les citoyens mexicains qui demandent une *Matrícula Consular* aux États-Unis, une facture d'eau ou d'électricité suffit à prouver la domiciliation aux États-Unis. Aujourd'hui, cette carte est acceptée par de nombreuses institutions financières aux États-Unis. D'autres pays émettent des cartes d'identité consulaires similaires; c'est le cas de l'Argentine, du Brésil et de la Colombie.

Pour plus d'informations sur l'approche fondée sur le risque du GAFI, voire le guide «Risk-Based Approach for the Banking Sector» publié par le GAFI (en anglais) accessible à l'adresse bit.ly/1OqknBJ (Banque mondiale 2012).

LAB/FT davantage fondée sur les risques peut abaisser suffisamment le seuil de rendement de la participation au marché des transferts pour faire pencher la balance coûts-bénéfices des PST potentiels en faveur de l'entrée sur le marché et encourager la concurrence. L'Étude de cas 12 décrit des exemples de réformes qui ont permis d'alléger les procédures KYC pour les transactions inférieures à un certain seuil et d'élargir l'éventail des justificatifs d'identité acceptés par les institutions financières.

5.2.2 Faciliter et encourager l'innovation

Les approches basées sur la nature des institutions plutôt que sur la nature des fonctions peuvent avoir un effet de distorsion des marchés si la réglementation ne permet qu'à certains types de prestataires, le plus souvent aux banques commerciales, d'opérer sur le

marché des transferts d'argent.

Même dans les cas où les institutions non bancaires peuvent participer au marché, le cadre légal et réglementaire peut formuler une définition trop étroite des produits de transfert qui ne couvre pas certains modèles d'affaires ou modes de collaboration institutionnelle (par ex. le modèle d'agents bancaires), certains produits (par ex. la monnaie électronique, les cartes prépayées) ou certaines technologies (par ex. la téléphonie mobile) et, par conséquent, les interdit de facto. Dans ce cas, non seulement la concurrence s'en trouve affectée, mais le développement du marché et l'innovation sont également entravés.

Or l'innovation sur le marché des transferts d'argent peut (i) accroître l'efficacité de la prestation de services, encourageant ainsi la concurrence, (ii) accroître l'offre de services et réduire leur coût

Étude de cas 13

Approches réglementaires facilitant l'innovation dans le secteur financier

Nouveaux modèles d'affaires

Correspondants bancaires au Brésil

À la fin des années 1990, la majorité des 5578 municipalités du Brésil ne comptait aucune agence bancaire, et pas moins de 40 millions de Brésiliens – environ les deux tiers de la population totale – avaient un accès limité aux services financiers. La rapide expansion des banques dotées de réseaux de correspondants (*correspondentes bancários*), de 2000 environ en l'an 2000 à environ 150 000 en 2008, soit près de 6 fois le nombre d'agences bancaires (26 500), s'est traduit par une expansion tout aussi rapide et spectaculaire du nombre de comptes bancaires (de 63,7 millions à 125,7 millions).¹³ Les correspondants bancaires agissent au nom des banques dans le cadre de contrats d'agence et sont autorisés à recevoir des dépôts et des paiements et à effectuer des paiements liés aux comptes concernés. Le réseau de correspondants le plus important est la poste brésilienne, qui joue le rôle d'agent pour une grande banque privée brésilienne et dessert la plupart des municipalités dans lesquelles il n'existe pas d'agences bancaires. On trouve d'autres types de correspondants bancaires, comme les agences de loterie, les supermarchés, les pharmacies et d'autres petits détaillants (Banque mondiale 2012).

Correspondants bancaires en Inde

En 2006, la Reserve Bank of India a autorisé les banques à étendre leur portée en recourant à des correspondants commerciaux et, depuis 2007, elle autorise les entités non bancaires à fournir des services de paiement. Les règles de cette approche ont été progressivement simplifiées. Aujourd'hui, les banques sont libres de désigner un large éventail d'individus et d'entités comme correspondants commerciaux (Banque mondiale 2012).

¹³ «Principes du G20 pour l'inclusion financière innovante» (Alliance pour l'inclusion financière) disponible (en anglais) sur bit.ly/1RxLMzw.

Nouveaux produits

Étendre la portée virtuelle des banques par le biais de la monnaie électronique aux Philippines

Sans perdre de vue l'importance de la sécurité et de l'intégrité du système financier et de la protection des consommateurs, la Banque centrale des Philippines (Bangko Sentral ng Pilipinas, BSP) a fait une priorité de la création d'un environnement favorable à l'innovation sur le marché des services de paiement et de transfert. À cette fin, la BSP a émis les circulaires 649 (9 mars 2009) et 704 (22 décembre 2010) créant respectivement une plateforme pour la fondation d'un écosystème d'argent électronique et une plateforme de paiement de détail efficace. Grâce à ces mesures, les banques peuvent maintenant fournir de la monnaie électronique, soit en s'associant à des prestataires de services de monnaie électronique tels que les sociétés de télécommunication, soit par l'émission directe, ou indirecte par le biais de contrats de sous-traitance, de monnaie électronique (Banque mondiale 2012).

pour les consommateurs finaux, et (iii) faciliter l'extension rapide du service, en particulier dans les zones où les approches traditionnelles ne sont pas commercialement viables, permettant ainsi de toucher des populations autrement exclues. L'Étude de cas 13 présente des réformes légales et réglementaires introduites au Brésil, en Inde et aux Philippines qui ont stimulé le développement et l'innovation sur le marché des services de transfert (et d'autres services de paiement de détail) et facilité l'émergence de nouveaux modèles d'affaires, tels que les correspondants et agents bancaires, et de nouveaux produits, comme la monnaie électronique.

5.2.3 Promouvoir la transparence et garantir la protection des consommateurs et la bonne gouvernance des PST

Du point de vue des utilisateurs de produits de transfert en général, et des migrants et leurs familles en particulier, améliorer la transparence des différents éléments de coût et des conditions de service des produits de transfert, comme des autres instruments de paiement, contribue à promouvoir la confiance dans les produits, et à favoriser leur adoption et leur utilisation.

Exemples de mesures spécifiques:

- création et publication d'une base de données nationale ou régionale sur le prix des services de transfert;
- création de normes minimales de transparence et de protection des consommateurs;
- développement et publication de procédures simples de résolution des litiges pour les utilisateurs de services de transfert;
- développement d'initiatives visant à favoriser l'éducation et la sensibilisation des utilisateurs; les expéditeurs et destinataires de transferts sont souvent privés de leurs droits en raison de leur pauvreté, de leur manque d'éducation et de leur situation légale.

Les consommateurs doivent également être protégés contre le risque de perte de leurs fonds en raison de défaillances opérationnelles, de mauvaise gestion ou de fraude. Dans cet objectif, les autorités de réglementation doivent définir des règles prudentielles pour s'assurer que la gouvernance des PST met en œuvre les mesures appropriées pour assumer sa responsabilité fiduciaire envers les clients et adopte des pratiques de gestion des risques adaptées pour gérer les risques financiers (de liquidité et de solvabilité), juridiques, opérationnels, de fraude et de réputation.

Promouvoir la transparence grâce aux bases de données sur les prix des services de transfert

Plusieurs raisons expliquent que le prix des services de transfert d'argent soit élevé.

Cependant, le facteur qui y contribue le plus est le manque de transparence du marché. Il est difficile pour les consommateurs de comparer les prix des différents services de transfert, car ils sont composés de plusieurs variables. Le prix est souvent constitué d'une commission pour l'envoi d'un montant donné, d'une marge prise sur le taux de change lorsque les fonds sont émis et reçus dans des devises différentes, et, parfois, de frais à la charge du destinataire du transfert. Le niveau des frais peut également varier selon la manière dont la somme est versée au destinataire (en espèces ou en créditant un compte), la rapidité du transfert et la capacité de l'expéditeur à fournir des informations sur le destinataire (un numéro de compte bancaire par exemple). La création de bases de données accessibles au public fournissant des informations détaillées sur le coût des transferts d'argent est l'un des moyens qui se sont avérés les plus efficaces pour améliorer la transparence sur le marché.

Remittance Prices Worldwide

La base de données Remittance Prices Worldwide (RPW) gérée par la Banque mondiale fournit le prix total moyen du transfert de montants relativement faibles d'un bout à l'autre de 227 corridors de transfert, comptant 32 pays émetteurs et 89 pays destinataires. La base de données est mise à jour chaque trimestre et comprend également des analyses complémentaires sur les tendances du marché des transferts internationaux par région géographique, par type de prestataire de service et par type de produit, entre autres variables.

Bases de données nationales et régionales

Outre la mise à disposition de la base de données RPW, la Banque mondiale a mis au point une méthodologie standard pour certifier les bases de données nationales et régionales sur les prix des services de transfert d'argent. Effectuée au niveau national ou régional, la collecte des données peut être plus fréquente, plus détaillée et plus adaptée aux besoins des communautés locales. Ces bases de données peuvent ainsi réellement servir d'outil permettant aux expéditeurs de comparer facilement les différents services et leur coût et d'avoir une idée plus précise du montant qui sera remis au bénéficiaire. Dans le même temps, la publication de tableaux de comparaison des prix contribue à stimuler la concurrence, poussant les acteurs à rechercher l'efficacité et à réduire les coûts. Actuellement, les bases de données concernant l'Afrique, l'Australie/Nouvelle-Zélande (Pacifique et Asie), l'Amérique centrale, la France, l'Allemagne, Haïti, l'Italie, la Norvège et la Suède ont été certifiées par la Banque mondiale.

6 Au-delà des services financiers élémentaires: mobiliser l'investissement des migrants de retour dans leur pays

Ce n'est qu'une fois les besoins quotidiens satisfaits et une fois constituée une épargne de précaution pour les urgences que l'attention peut se tourner vers l'investissement.¹⁴ En terme d'impact sur le développement, l'investissement dans les micro, petites ou moyennes entreprises (MPME) peut-être un moyen efficace pour créer des emplois et générer des revenus une fois de retour dans le pays d'origine. Les travailleurs migrants possèdent des actifs, non seulement en termes financiers, mais aussi en termes de connaissances, de compétences et de réseaux. S'il est utilisé efficacement, ce capital peut être mis à profit de manière très fructueuse pour les entrepreneurs migrants et leurs communautés d'origine. Toutefois, si la migration en elle-même est un acte d'entrepreneuriat, tous les travailleurs migrants ne deviendront pas entrepreneurs.

Les motivations qui poussent les migrants à investir dans leur pays d'origine peuvent être d'ordre affectif, social et économique; elles traduisent leur volonté de rentrer chez eux ou de mobiliser leurs ressources en faveur du développement de leur communauté ou de leur pays d'origine. C'est pourquoi l'engagement de la diaspora à investir une fois de retour dans son pays requiert des approches spécifiques qui vont au-delà des dispositifs financiers traditionnels visant à renforcer le degré d'inclusion des services financiers basiques; il s'agit d'un engagement qui repose sur des partenariats tripartites entre le secteur privé, le secteur public et la diaspora.

Pour investir, les émetteurs et destinataires de transferts et les entrepreneurs doivent pouvoir compter sur une infrastructure financière afin d'accéder aux services de dépôt, de crédit et d'assurance. S'il existe de nombreuses opportunités d'investissement pour les gros investisseurs, trouver des opportunités pour des investisseurs de moindre envergure est bien plus difficile.

Ainsi est-il nécessaire d'identifier d'autres modèles qui génèrent des revenus tout en ayant un attrait plus large.

Deux principales approches de mobilisation des ressources des migrants peuvent être distinguées:

L'investissement indirect de l'épargne des migrants dans des instruments financiers tels que:

- obligations de la diaspora¹⁵ ou acquisition de parts dans des fonds communs de placement investissant dans des MPME ou des coopératives locales;
- intermédiation financière par les IMF transformant l'épargne des migrants ou des destinataires en crédits servant à financer les micro-entreprises (investissement dans des IMF);
- plateformes de financement participatif agissant comme des tiers entre les migrants et les IMF ou les MPME.

Cette approche requiert une communication et des campagnes d'éducation financière efficaces pour renforcer la confiance et la compréhension des caractéristiques d'investissement, ainsi que des études de marché pour aligner les conditions d'investissement sur les objectifs et capacités financières des migrants.

L'investissement direct pour créer, développer ou renforcer des MPME gérées par les migrants de retour chez eux ou par les destinataires de transferts, par le biais de la mobilisation des capacités d'entrepreneuriat et du capital propre du migrant ou des membres de sa famille. Cette approche fait appel à un ensemble de méthodes combinant la recherche d'information sur le marché, les services d'appui au développement d'entreprise et le financement par des tiers au niveau local (agences de développement local).

¹⁴ Au vu des tendances actuelles, on estime qu'à la fin de l'année 2015, les pays en développement auront reçu un total bien supérieur à 450 milliards USD par le biais des transferts réalisés par les travailleurs migrants à travers le monde au bénéfice de leurs familles restées dans le pays d'origine. La Banque mondiale estime également que les travailleurs migrants auront constitué une épargne supplémentaire de 500 milliards USD potentiellement utilisable pour investir dans leur communauté d'origine (Note «Migration and Development» n°22, avril 2014).

¹⁵ Notamment des produits de titrisation des futurs flux de transferts (mais pas seulement) afin d'améliorer l'accès des émetteurs aux marchés internationaux pour tirer profit de ressources à long terme à des taux avantageux.

Étude de cas 15

Le programme catalyseur d'Atikha pour mobiliser l'épargne des travailleurs migrants philippins à des fins d'investissement dans les agro-coopératives

Atikha est une ONG philippine basée dans deux provinces du pays. Elle travaille depuis 15 ans sur les questions de migration et sur le développement et la mobilisation des ressources de la diaspora en faveur du développement local, dans l'objectif d'aider les familles de migrants et d'autres citoyens philippins à rester dans leur pays.

Entre 2010 et 2012, le FIDA a cofinancé un modèle d'intervention mis en œuvre par Atikha permettant aux migrants philippins travaillant en Italie d'investir collectivement dans leur province d'origine par le biais d'un groupement coopératif créé en 1979 – le Soro-Soro Ibaba Development Cooperative (SIDC).

Il s'agissait d'un programme pilote, qui a montré comment les migrants et leurs familles pouvaient atteindre leurs objectifs financiers et investir avec succès une fois de retour chez eux en prenant part à un certain nombre d'activités spécifiques, telles que des programmes d'éducation financière suivis d'un accès à des produits financiers et des pistes d'investissement.

Dans un premier temps, les bénéficiaires des transferts d'argent et leurs familles ont assisté à des séminaires d'éducation financière et ont été incités à épargner. Dans un second temps, il a été proposé aux migrants d'investir dans la structure SIDC, qui a mutualisé les ressources des migrants et de leurs familles pour investir à son tour dans une coopérative avicole pérenne. 1100 migrants et leurs familles ont ainsi investi 250 000 USD par le biais de SIDC; en parallèle, environ 600 personnes situées dans les zones rurales ont reçu une formation à la gestion d'activités commerciales et un renforcement des compétences. À ce jour, la coopérative de crédit SIDC détient un encours de crédit de plus de 1,3 million de dollars, représentant environ 600 emprunteurs détenant des prêts de 2200 USD en moyenne.

Le véhicule d'investissement est pérenne et il a permis aux migrants de continuer à investir dans la coopérative avicole, car :

- la coopérative est déjà rentable et a déjà son marché, ce qui est nécessaire pour dissiper la méfiance des migrants;
- elle a besoin de capitaux pour étendre ses points de vente;
- ses activités ne requièrent pas de gouvernance complexe.

Les conditions pour investir dans la coopérative SIDC sont les suivantes :

- être membre de la coopérative pour les migrants et les membres de leur famille (25 € la part sociale);
- apporter une contribution minimale de 1800 € par an (150 € par mois);
- pour un investissement bloqué pendant cinq ans, le rendement est de 6 % par an plus d'éventuels dividendes additionnels en fonction de la performance annuelle;
- transfert des parts sociales au coût négocié de 1 € pour les montants situés entre 150 et 200 €.

Atikha joue un rôle de catalyseur entre les migrants, leurs familles et les populations locales en apportant un support aux ONG, aux autorités locales et au secteur privé et en fournissant un ensemble de services d'éducation financière, de formation à l'entrepreneuriat et d'appui aux familles destinataires de transferts d'argent.

Étude de cas 16

Amélioration de la sécurité alimentaire dans la Corne de l'Afrique grâce à l'initiative DIA

Conscients de l'importance du rôle de la diaspora dans la promotion de la croissance économique et de son potentiel pour renforcer la résilience des communautés fragiles, le Département d'État américain et le FIDA ont lancé l'Initiative d'appui aux investissements de la diaspora en faveur de l'agriculture (DIA). Ce partenariat vise à mobiliser les contributions des travailleurs migrants et à encourager leur implication dans le développement économique durable par le biais d'investissements dans l'agriculture, en particulier dans les zones rurales.

Un premier programme a été lancé en 2013 pour financer des projets innovants de la diaspora en Somalie, l'un des pays les plus sévèrement touchés par les conflits dans la Corne de l'Afrique. On estime que le montant des transferts d'argent vers la Somalie atteint près de 1 milliard USD par an, un montant supérieur à l'aide internationale officielle reçue par le pays.

Le programme a trois principales composantes:

- état des lieux des études de marché sur certains produits, des aides publiques, des partenaires publics, privés ou internationaux pertinents et des modèles de projets agricoles performants;
- opportunités d'investissement et modèles répliquables à grande échelle;
- renforcement des capacités des organisations locales.

Étude de cas 17

Promouvoir l'investissement de la diaspora dans les PME des marchés émergents: emprunt obligataire Homestrings – SEAF Macedonia II

Trois organisations ont décidé de mettre en commun leur expertise afin de mobiliser les capitaux de la diaspora macédonienne pour combler le déficit de financement des PME en Macédoine: (i) Homestrings, une plateforme d'investissement en ligne dédiée à la diaspora (www.homestrings.com), (ii) Small Enterprise Assistance Funds (SEAF) (www.seaf.com), un fonds d'investissement pro-impact (*impact investing*) spécialisé dans le financement des PME sur les marchés émergents, et (iii) l'Autorité de crédit au développement (Development Credit Authority, DCA) de l'USAID (www.usaid.gov/dca), une agence de développement.

Homestrings va mettre en commun les investissements par l'émission d'un emprunt obligataire à destination de la diaspora et octroiera un prêt garanti par la DCA au SEAF Macedonia II Fund, un fonds d'investissement dédié aux PME macédoniennes. L'objectif de ce fonds est d'investir dans des entreprises à fort potentiel de croissance et de création d'emplois offrant un rendement commercial raisonnable. Le paiement du coupon est estimé à 4 % par an avec une échéance à cinq ans et d'éventuelles pertes en capital partiellement couvertes par la garantie de la DCA.

Ce mécanisme financier tripartite vise à traiter les problèmes suivants:

- Bien que le secteur bancaire macédonien soit développé et l'économie sûre, le chômage reste élevé, l'émigration est significative et les PME à forte intensité de main-d'œuvre manquent de fonds propres pour financer leur croissance, notamment les PME familiales créées sur capitaux propres.
- Les opportunités d'investissement direct par la diaspora dans des petites entreprises sont limitées en raison du manque de transparence des marchés locaux, du manque de développement et de liquidité des marchés financiers et de l'incertitude de l'environnement réglementaire. Les garanties peuvent aider à corriger ces imperfections du marché.

Les acteurs

Homestrings est un portail d'investissement (www.homestrings.com) qui facilite les investissements internationaux de la diaspora dans différents types d'instruments (obligations, fonds et bons du Trésor). Il suit une approche régionale (principalement en Afrique, en Inde et en Amérique latine) et poursuit un double objectif de rentabilité et d'impact social. Le montant minimal d'investissement est de 1000 USD. Homestrings perçoit généralement des frais de gestion annuels de 1 %, auxquels s'ajoute une commission de performance annuelle de 10 %.

- **Small Enterprise Assistance Funds (SEAF)** (www.seaf.com) est un fonds d'investissement qui fournit des capitaux aux PME des marchés émergents pour financer leur croissance, en portant une attention particulière à l'impact des investissements. En moyenne, les PME financées par le fonds génèrent un taux de croissance de l'emploi de 25 % par an et un taux d'augmentation des salaires de 19 % par an en dollars américains. Les investisseurs visés sont des investisseurs institutionnels macédoniens, notamment des fonds de pension et fondations, des particuliers fortunés, notamment les membres du Groupe d'investissement de la diaspora macédonienne, et SEAF Management LLC.
- L'Autorité de crédit au développement de l'**USAID** a créé un fonds de garantie de prêt de 20 millions USD pour inciter la diaspora à investir dans son pays d'origine.

7 Lignes directrices pour l'élaboration des politiques et recommandations

La perception du rôle des travailleurs migrants dans le développement est en train de changer. Les gouvernements et les institutions commencent à réaliser le potentiel que représente la mobilisation des capitaux des migrants pour le développement des économies nationales et locales.

Cependant, il reste encore à résoudre un certain nombre de problèmes qui font obstacle à l'inclusion financière.

Les conditions requises pour accroître à la fois l'accès aux services réglementés et l'usage effectif de services financiers basiques complémentaires (épargne, crédit, micro-assurance, retraite) par les expéditeurs et les destinataires de transferts dépendent de plusieurs facteurs, parmi lesquels la nature et l'ampleur des migrations, la concurrence sur le marché et l'infrastructure financière des pays concernés.

En raison de l'importance centrale des transferts d'argent pour le développement, il est essentiel de développer des orientations politiques propres à optimiser l'impact des ressources des migrants. Un ensemble adapté de politiques et d'interventions ciblant la demande, l'offre et l'environnement de marché pourrait englober les approches suivantes.

7.1 Développer les biens publics pour une meilleure connaissance des transferts d'argent et des questions d'inclusion financière associées

Les informations sur le marché jouent un rôle clé pour la conception des politiques et pour la sensibilisation du secteur privé aux opportunités de marché. Les mesures suivantes peuvent aider les acteurs clés à mieux comprendre le marché:

Les pays émetteurs doivent évaluer:

- le volume des flux de transferts pour les principaux corridors et le niveau de dépendance aux transferts des pays de destination;
- la segmentation des différentes communautés de travailleurs migrants en fonction de leur taille, de leurs préférences et de leurs schémas de transfert, d'épargne et d'investissement dans le pays d'origine;
- la concurrence sur le marché.

Les pays destinataires doivent identifier:

- les principaux corridors de transfert;
- les schémas et destinations de migration;
- les principales zones de migration;
- les points d'accès et réseaux domestiques;
- la capacité des PST existants à couvrir les besoins nationaux et internationaux des destinataires.

Les pays émetteurs comme les pays destinataires *doivent porter une attention particulière à l'investissement*, car dans ce domaine les connaissances et les expériences concrètes sont encore peu développées.

7.2 Développer des campagnes d'éducation financière pour améliorer les connaissances financières et assurer une protection adaptée des expéditeurs et des destinataires de transferts

L'éducation financière est fondamentale pour donner aux émetteurs et aux destinataires de transferts d'argent les moyens de tirer le meilleur parti de leurs revenus durement gagnés. Les études de cas montrent que les migrants et leurs familles sont désireux d'épargner et d'investir leurs ressources, mais qu'ils connaissent souvent mal les options disponibles. L'éducation financière leur permet d'utiliser leurs fonds de manière optimale.

En partageant la responsabilité des décisions financières avec les membres de leur famille et en minimisant les risques, les migrants peuvent construire des bases financières solides. Beaucoup de ces stratégies financières sont cependant nouvelles pour les migrants et les font parfois sortir de leur zone de confort culturelle. C'est pourquoi il est essentiel d'élargir leur connaissance des options financières dans le cadre des politiques de mobilisation des transferts d'argent.

L'éducation financière reste un axe central pour toute initiative en faveur de l'inclusion financière.

Les pays émetteurs doivent:

- chercher à comprendre la communauté des migrants et sa segmentation;

- exiger des informations financières transparentes (par ex. comparaison des prix des services de transfert d'argent sur Internet);
- concevoir des approches adaptées d'éducation financière qui s'appuient sur la communauté et les réseaux sociaux des migrants;
- impliquer le secteur privé dans ces stratégies.

Les **pays destinataires** doivent:

- aligner leur stratégie d'éducation financière sur leurs stratégies d'inclusion financière et d'accompagnement des migrants à leur retour;
- concevoir et promouvoir des campagnes d'éducation financière nationales;
- impliquer le secteur privé dans ces stratégies.

7.3 Soutenir des modèles de prestation innovants pour les services de transfert et les produits complémentaires

Etant donné que les migrants, et plus généralement les populations ayant peu de connaissance des notions financières, souffrent d'un manque d'accès aux services de transfert d'argent et connaissent rarement l'offre de produits complémentaires, les gouvernements et le secteur privé doivent trouver des moyens novateurs pour toucher ces communautés.

Les innovations peuvent être introduites à différents niveaux du marché des transferts et doivent offrir des avantages à toutes les parties. Elles peuvent réduire le coût global pour les expéditeurs et destinataires, mais aussi minimiser le risque. Ces bénéfices vont à leur tour accroître l'accès aux services de transfert et leur utilisation.

Les innovations doivent s'attacher à:

- moderniser les technologies utilisées dans les réseaux de décaissement;
- améliorer l'infrastructure des systèmes de paiement;
- améliorer l'intégration au niveau local.

Les **pays émetteurs** doivent promouvoir des partenariats entre les différents types d'institutions des pays émetteurs et des pays destinataires fonctionnant sous différents régimes réglementaires et/ou dans différentes zones géographiques. Ces institutions doivent être encouragées à fournir des alternatives aux produits de transfert en espèces et à offrir des produits complémentaires au-delà des transferts. Elles doivent en outre être incitées à promouvoir l'accès aux services et l'utilisation des produits en ligne, à créer des liens avec les PST

réglementés, à étendre les points d'accès et à réduire les coûts d'envoi.

Les **pays destinataires** doivent accroître le nombre et la pénétration des points d'accès servant au retrait des transferts. Un meilleur accès aura à son tour pour effet d'augmenter l'interaction entre les destinataires de transferts d'argent à faibles revenus et les institutions financières réglementées. Les institutions doivent être encouragées à pratiquer la vente croisée de services financiers complémentaires, faciles d'utilisation et peu coûteux intégrés à l'écosystème numérique ou distribués par des intermédiaires financiers dotés de points de service décentralisés. Ces institutions doivent particulièrement s'attacher à proposer des alternatives aux canaux de distribution actuels et à utiliser des technologies qui permettent de nouveaux partenariats capables de repousser les frontières des services financiers, notamment dans les pays où l'adoption des services financiers mobiles est bonne.

7.4 Promouvoir des cadres légaux et réglementaires adaptés

Il est crucial de promouvoir des cadres légaux et réglementaires sains, prévisibles, non discriminatoires et proportionnés au niveau de risque dans les pays émetteurs comme dans les pays destinataires. Il est au moins aussi important de stimuler la concurrence en encourageant un plus grand nombre d'acteurs à entrer sur le marché, en élargissant l'éventail des réseaux de paiement ou en mettant fin aux accords d'exclusivité lorsqu'ils entravent la concurrence. Les autorités doivent encourager l'adoption de normes réglementaires homogènes entre juridictions tout en identifiant et en faisant appliquer des normes minimales de protection des clients.

7.5 Soutenir la recherche, le plaidoyer et le dialogue au niveau international et bilatéral

Le partage des connaissances est une composante essentielle du développement. Identifier et diffuser les bonnes pratiques, et mettre en place des dispositifs de suivi et d'évaluation de l'impact est par conséquent déterminant pour parvenir à des politiques et interventions efficaces à grande échelle. Quelques moyens de partage des connaissances:

- améliorer les connaissances globales sur le comportement financier des bénéficiaires de transferts et des migrants en intégrant systématiquement le sujet dans les études de la

demande à l'échelle internationale ou régionale, telles que Findex ou FinScope, ou dans les enquêtes au niveau des ménages par le biais de l'étude des carnets de comptes ou dans le cadre de recherches académiques;

- mettre en place des plateformes transnationales pour mobiliser les acteurs du marché et les autorités de contrôle impliqués dans la chaîne de prestation aux deux extrémités des principaux corridors. Les pouvoirs publics et la société civile doivent identifier les problèmes et les opportunités, comprendre les besoins de facilitation du marché et mettre en œuvre des politiques coordonnées;
- soutenir le développement d'outils de diagnostic et de comparaison applicables aux principaux pays émetteurs et destinataires pour étudier les transferts d'argent et leur lien avec le développement; suivre les effets des politiques mises en œuvre en utilisant une base de données des prix, des profils pays standards, des plans d'action nationaux et des outils de diagnostic.

7.6 Inciter les travailleurs migrants à jouer un rôle d'agents de changement

Investir dans des micro, petites ou moyennes entreprises (MPME) peut-être un moyen d'efficace de créer des emplois et de générer des revenus une fois de retour dans le pays d'origine. Les travailleurs migrants possèdent des actifs importants, non seulement financiers, mais aussi en termes de connaissances, de compétences et de réseaux. Ils ont une forte affinité avec leur communauté d'origine et sont souvent bien plus familiers de la langue et de la culture de leur pays que la plupart des investisseurs étrangers. Ces affinités encouragent les travailleurs migrants à prendre des risques en investissant dans leur pays une fois de retour, quand d'autres ne le feraient pas.

Toutefois, pour investir, ces entrepreneurs doivent pouvoir compter sur une offre d'éducation financière et sur une infrastructure financière existante. Les autorités locales peuvent concevoir des initiatives et des mesures incitatives, telles que des guichets uniques proposant une éducation aux investisseurs potentiels et une assistance aux entreprises dirigées par des migrants; elles peuvent également former des fonctionnaires locaux à développer et diffuser des informations sur les opportunités de marché qui correspondent aux objectifs des migrants.

Les pays en situation de post-conflit et les États fragiles peuvent tout particulièrement bénéficier de

l'investissement de la diaspora. Les migrants peuvent en effet jouer un rôle dans les efforts de reconstruction socio-économique, en assurant en quelque sorte un pont entre la sortie de conflit et le début de l'inclusion financière dans leur communauté d'origine.

Exploiter le lien entre les transferts d'argent et l'inclusion financière offre une occasion unique de créer une convergence entre les objectifs financiers de millions d'expéditeurs et de destinataires de transferts, la plupart non bancarisés ou sous-bancarisés, les stratégies commerciales de prestataires de services financiers traditionnels et émergents, et les objectifs de développement internationaux. En travaillant sur l'articulation entre les transferts d'argent et l'inclusion financière, les pays du G20 peuvent à la fois poursuivre l'objectif de réduction du coût des transferts à 5 % et ouvrir la voie à la réalisation de plusieurs objectifs clés de l'agenda post-2015, parmi lesquels l'inclusion financière, les sources innovantes de financement, la croissance inclusive et le lien entre migration et développement, entre autres. Cependant, ce travail doit se faire dans le cadre d'un effort concerté avec la participation active des acteurs publics et privés et des partenaires de la société civile. Il doit encourager l'échange des informations, des connaissances et des expériences entre les institutions, les experts et les partenaires de projets.

Les transferts d'argent des migrants représentent une économie de 430 milliards USD, encore largement inexploitée par le système financier réglementé. En cherchant à comprendre comment les migrants et leurs familles utilisent les transferts d'argent, les pays du G20 peuvent commencer à tirer parti de ce moteur économique pour faire entrer les migrants à l'intérieur du système financier. Il s'agit là d'une formidable opportunité pour intégrer dans l'économie formelle des populations largement exclues, pour (re)construire des zones frappées par la pauvreté grâce à l'investissement économique, et pour développer des sources de financement innovantes pour les prestataires de services financiers traditionnels et émergents. Cependant, cela ne peut se faire sans une véritable compréhension des objectifs financiers des migrants, sans la mise en œuvre de réglementations et de politiques publiques adaptées, et sans l'engagement des acteurs publics et privés et de la société civile en faveur de l'éducation financière de ce groupe.

8 Bibliographie

- AsDB, Tuladhar, Chandan Sapkota Raju et Naveen Adhikari (2014, juillet). *Effects of migration and remittance income on Nepal's Agriculture yield*. ADB South Asia Working Paper Series No. 27.
- Banque mondiale (2007). *General Principles for International Remittances*. Washington, D.C.: Groupe Banque mondiale. bit.ly/1OpVnXu
- (2012a). *Developing a Comprehensive National Retail Payments Strategy*. Washington, D.C.: Groupe Banque mondiale.
- (2012b). *Financial Inclusion Strategies Reference Framework*. Washington, D.C.: Groupe Banque mondiale. bit.ly/1Pc7rzD
- (2012c). *From Remittances to M-Payments*, Washington, D.C.: Groupe Banque mondiale. bit.ly/1WC3rYh
- (2012d). *Guidance Report for the Implementation of the CPSS-World Bank General Principles for International Remittance Services*, Washington, D.C.: Groupe Banque mondiale. bit.ly/1WC3rYh
- Banque mondiale, Ayana Aga, Gemechu and Maria Soledad Martinez Peria (2014). *International Remittances and Financial Inclusion in Sub-Saharan Africa*. World Bank Policy Research Working Paper 6991. Washington, D.C.: Groupe Banque mondiale.
- Banque mondiale, Da Silva P., Do Ceu, M. (2015). *Migrants' remittances from France : findings of a survey on migrants' financial needs and remittance behaviour in Montreuil – greenback 2.0*. Montreuil report. Washington, D.C.: Groupe Banque mondiale. bit.ly/1RxQJbM
- Banque mondiale, et Sonia Plaza (2012, April). *Findings from Household Surveys on Migration and Remittances*. The World Bank, Global Remittances Working Group. Washington, D.C.: Groupe Banque mondiale.
- Banque mondiale, Mohapatra Sanket, et Dilip Ratha (2011). *Remittance Markets in Africa, Directions in Developpement, Finance*. Washington, D.C.: Groupe Banque mondiale. bit.ly/1SrbuXk
- CGAP (2008). *Making Money Transfers Work for Microfinance Institutions: A Technical Guide to Developing and Delivering Money Transfers*. bit.ly/1Hbi42P
- Chiswick, Barry et Paul W. Miller, eds. (2014). *Handbook of the Economics of International Migration*, 1A: The Immigrants.
- CNUCED (2011). *Maximizing the Development Impact of Remittances, Expert Meeting on Geneva*. 14-15 février 2011. bit.ly/20wkKyH
- Demirguc-Kunt et Klapper (2012). *Global Findex database 2011 et 2014*.

- FCA (2015). *Statement on Derisking: Banks' management of money-laundering risk – FCA expectations*. bit.ly/1F6AtWY
- FIDA (2009). *Sending Money Home to Africa: Remittance markets, enabling environment and prospects*. Rome. bit.ly/1MK8feD
- (2011). *Rural Poverty Report, New realities, new challenges: new opportunities for tomorrow's generation*. Rome. bit.ly/1cndzRA
- (2012). *Remittances, growth and poverty: New evidence from Asian countries*. Rome. bit.ly/1jB26QB
- (2013). *Sending Money Home to Asia: trends and opportunities in the world's largest remittance marketplace*. Rome. bit.ly/1GN4fb4
- (2014). *Writershop on remittances and development in Senegal: report*. Rome. bit.ly/1RX6FnC
- (2015). *Global Forum on Remittances 2013: Official Report*. Rome. bit.ly/1Wy3V74
- (2015). *Sending Money Home Europe: European flows and markets*. Rome. bit.ly/1LaRgNF
- FIDA/FFR (2013). *Five Years of the Financing Facility for Remittances*. Rome. bit.ly/1Q6EV2q
- FinCEN (2014). *Statement on Providing Banking Services to Money Services Businesses*. [1.usa.gov/1RX5Uev](https://www.fincen.gov/1RX5Uev)
- FOMIN, et Elisabeth Burgess (2015). *Inclusive Savings for Remittance Clients: A Practical Framework*. bit.ly/1TnkZsj
- Gallup, et Johanna Godoy (2012). *Payments and Money Transfer Behavior of Sub-Saharan Africans*. Bill & Melinda Gates Foundation.
- GPFI, CGAP (2011). *Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor*. Livre blanc préparé par le CGAP pour le Partenariat mondial du G20 pour l'inclusion financière.
- GSMA, Claire Scharwatt, et Chris Williamson (2015). *Mobile money crosses borders: New remittance models in West Africa*. bit.ly/1Gozna7
- IFC, Mark Flaming, Aiaze Mitha, Michel Hanouch, Peter Zetterli et Greta Bull (2013, June). *Partnerships in Mobile Financial services: Factors for Success*. Johannesburg.
- Inter-American Dialogue, Manuel Orozco, et Julia Yansura (2015). *Remittances and Financial Inclusion: Opportunities for Central America*. bit.ly/1i94pzz
- Kelly, Sonja E., et Elisabeth Rhyne (2015). *Benchmarking Progress Toward Financial Inclusion*, June, Center for financial inclusion, Accion. bit.ly/1JPOwba
- McKay, Andy, et Priya Deshingkar (2014, March). *Internal Remittances and Poverty: Further Evidence from Africa and Asia*, Working Paper 12, Migrating out of Poverty. Arts B: Université du Sussex.
- Moré, Iñigo. (2015). *The illegalization of exclusivity clauses in the market of remittances*. bit.ly/1NtRUJW
- Nations Unies (1990). *Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille*.

Plateforme européenne de la microfinance (2014). *Best Practices Guide for Microfinance Institutions Active in Remittances*. bit.ly/1BUql5w

PNUD (2012, July). *Kosovo Remittance Study*. bit.ly/20wkPSS

Ratha, Dilip. (2013, September). *The impact of remittances on economic growth and poverty reduction*, Migration policy institute, policy brief No. 8. bit.ly/1SraLW7

UNDESA (2013). *Global Migration: Demographic Aspects and Its Relevance for Development United*. Nations Department of Economic and Social Affairs Population Division Technical Paper No. 2013/6.

--- (2013) *International Migration Report 2013*. United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division 1.

Yang, D., Ashraf, N., Martínez, C., Aycinena, D., et Francisco, A. (2014). *Savings in Transnational Households: A Field Experiment among Migrants from El Salvador*. Université du Michigan.

9 Ressources pratiques et outils

Inclusion financière

Financial Inclusion Strategies Reference Framework. Banque mondiale, 2012. bit.ly/1Pc7rzD

Education financière

Financial Education for Migrants and their Families. OCDE, 2015. bit.ly/1Ht2Zo4

FRReDi: Financial Literacy for Remittances and Diaspora Investment. GIZ, 2012. bit.ly/1Wy6SED

Transferts d'argent

Best Practices Guide for Microfinance Institutions Active in Remittances. Plateforme européenne de la microfinance, 2014. bit.ly/1BUql5w

General Principles for International Remittances. Banque mondiale, 2007. bit.ly/1OpVnXu

Guidance Report for the Implementation of the CPSS-World Bank General Principles for International Remittance Services. Banque mondiale, 2012. bit.ly/1WC3rYh

The FFR Brief – Five Years of the Financing Facility for Remittances. FIDA-FFR, 2012. bit.ly/1Q6EV2q

From Remittances to M-Payments. Banque mondiale, 2012. bit.ly/1uEs9KW

Inclusive Savings for Remittance Clients: A Practical Framework. Burgess, Elisabeth. FOMIN, 2015. bit.ly/1TnkZsj

Making Money Transfers Work for Microfinance Institutions: A Technical Guide to Developing and Delivering Money Transfers. CGAP, mars 2008. bit.ly/1Hbi42P



Fonds international de développement agricole

Via Paolo di Dono, 44 - 00142 Rome, Italie

Tél: +39 06 54591 - Télécopie: +39 06 5043463

Courriel: ifad@ifad.org

www.ifad.org

www.ruralpovertyportal.org

 ifad-un.blogspot.com

 www.facebook.com/ifad

 [instagram.com/ifadnews](https://www.instagram.com/ifadnews)

 www.twitter.com/ifadnews

 www.youtube.com/user/ifadTV

ISBN-978-92-9072-617-3



9 789290 726173

Septembre 2015