

Les réalités de l'inclusion financière des femmes en Inde

Rapport d'étude de MSC

Novembre 2019



Liste des abréviations

EFI	Espace financier individuel
FD	<i>Fixed deposit</i> (compte à terme)
G2P	Désigne les versements de l'État en faveur des particuliers (prestations sociales par exemple), de l'anglais « <i>Government to Person</i> »
KYC	Obligations de vigilance à l'égard des clients (et notamment de vérification de leur identité), de l'anglais « <i>Know Your Customer</i> »
ONG	Organisation non gouvernementale
P2P	Désigne les transferts d'argent entre particuliers (de l'anglais « <i>Person to Person</i> »)
RD	<i>Recurring deposit</i> (plan d'épargne)

Auteurs et remerciements



Auteurs

Rahul Chatterjee | Abhishek Gupta | Mohak Srivastava |
Akhand Tiwari | Bhavana Srivastava



Réviseurs

Graham A.N. Wright | Manoj K. Sharma



Remerciements

Cette étude a été réalisée au titre du programme « Pathways to Enhancing Financial Inclusion » (PEFI) parrainé par la Fondation Bill & Melinda Gates (BMGF) en Inde. Nous remercions les coordinateurs d'inclusion financière des districts de Bahraich, Shravasti et Barpeta* qui ont joué un rôle déterminant pour l'organisation réussie des études de terrain. Nous remercions également tous les participants à l'étude qui ont pris le temps de nous faire part de leurs expériences et de leurs perceptions.



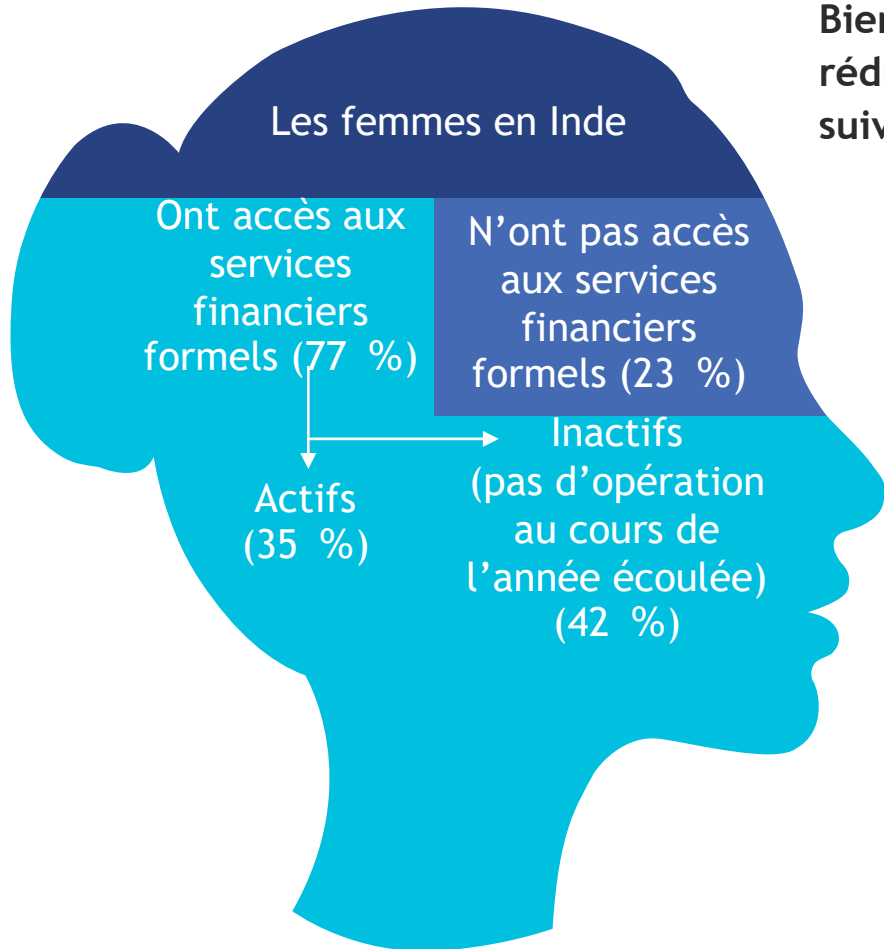
* Les districts de Bahraich et Sravasti se situent dans l'Uttar Pradesh (État du nord de l'Inde), celui de Barpeta dans l'Assam (nord-est de l'Inde)

Synthèse



Nous avons une connaissance limitée des véritables problèmes qui entravent l'accès et l'utilisation des services financiers formels par les femmes

Bien que l'écart entre hommes et femmes en matière d'accès aux comptes se soit réduit en Inde*, il est clair que nous avons une compréhension limitée des aspects suivants :



23 %

Pourquoi ces femmes n'ont-elles pas ouvert de compte bancaire ? Quels sont les cas d'utilisation qui pourraient les amener à ouvrir un compte ?

42 %

Pourquoi ces femmes n'utilisent pas les comptes bancaires qu'elles ont ouverts ?

35 %

Quels sont les motivations et les modes d'utilisation des comptes bancaires chez les femmes qui y ont accès ?

- Quel est le degré d'utilisation ?
- Quels sont les cas d'utilisation ?
- Les cas d'utilisation évoluent-ils au fil du temps ?
- Existe-t-il des différences de besoins et de comportement chez les femmes qui ont un accès différentiel aux services financiers ?

65 % des femmes n'utilisent pas de services financiers

* Selon Findex 2017, l'écart entre hommes et femmes en termes d'inclusion financière s'est réduit de 14 points de pourcentage en l'espace de trois ans (2014-17)

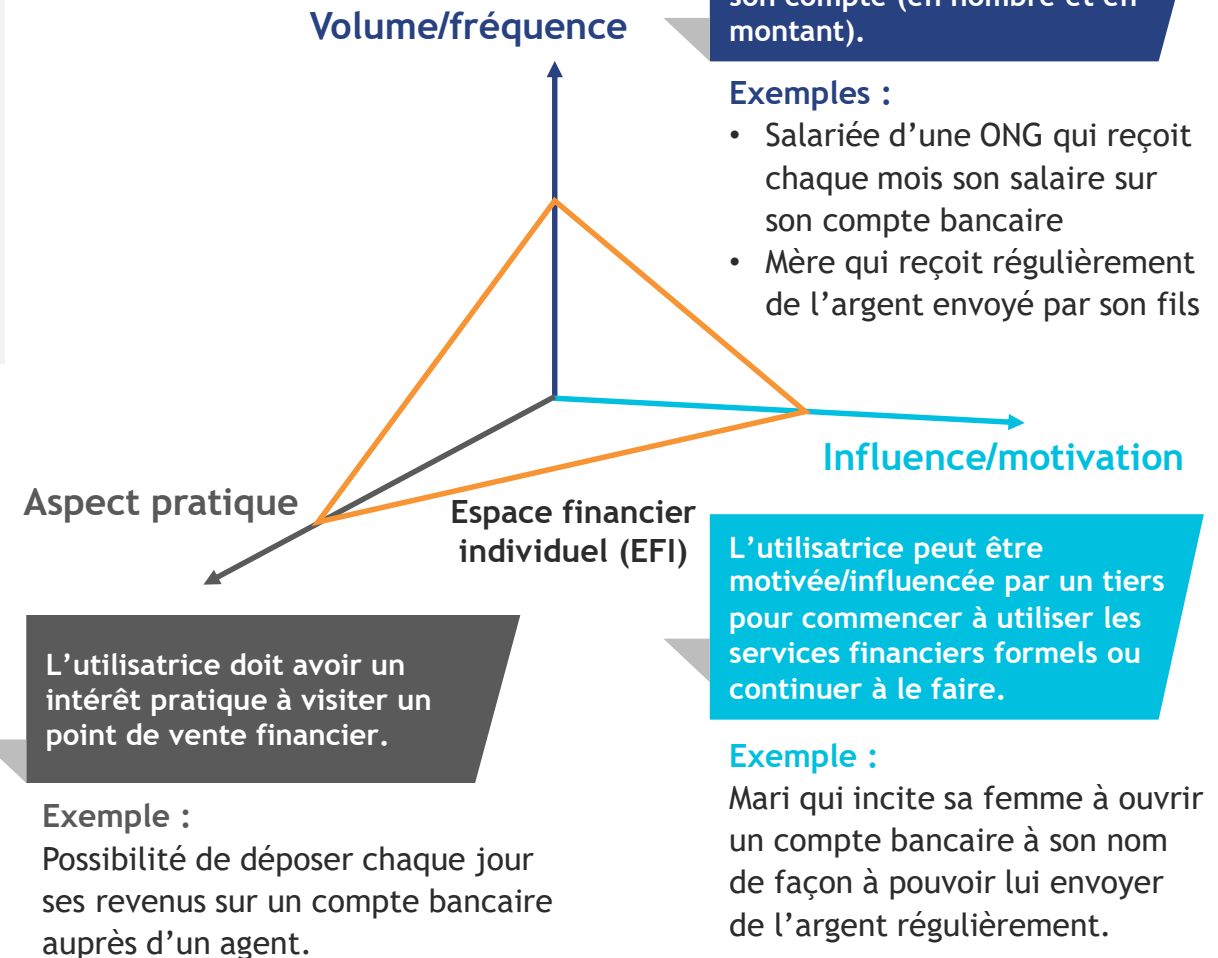
MSC s'appuie sur son schéma d'analyse de l'« espace financier individuel » pour décoder le comportement financier des femmes

Les femmes n'utiliseront les services financiers formels que si elles possèdent un « espace financier individuel » (EFI) défini par les trois dimensions suivantes :

- (i) **volume et fréquence (cas d'utilisation)**
- (ii) **aspect pratique**
- (iii) **influence/motivation extérieure**

L'absence d'EFI est la raison pour laquelle 23 % des femmes sont exclues du monde financier et 42 % d'entre elles possèdent des comptes inactifs. Cette situation est amplifiée par leur manque de connaissance du fonctionnement des opérations financières.

Les utilisatrices actives, qui représentent 35 % des femmes, se répartissent en quatre sous-segments.



Une approche générique de l'inclusion financière des femmes est inefficace parce qu'elle ignore les différences entre utilisatrices



Utilisatrices exclues

Les femmes de ce segment n'ont pas de flux de trésorerie réguliers et ne sont pas impliquées dans des activités économiques rémunérées. Elles se heurtent à des obstacles structurels en termes de mobilité, de définition oppressive des rôles liés au genre et de connaissances financières et digitales. Leur EFI est inexistant.

EFI inexistant



Titulaires de comptes inactifs

Ces femmes ont ouvert un compte suite aux efforts d'inclusion financière du gouvernement ou à la pression de leur entourage (ou les deux). Il leur manque un cas d'utilisation pour leur compte et leurs capacités sont limitées. Les normes sociales sont aussi un obstacle. Leur EFI est limité.

EFI limité



Utilisatrices par procuration

Ces utilisatrices se retrouvent chez les utilisatrices avancées, les utilisatrices régulières ou les utilisatrices occasionnelles de services de base en termes de profil social, économique et démographique. Leur compte est toutefois utilisé par un autre membre de leur famille (le plus souvent leur mari) et leur rôle se limite généralement à l'authentification (signature) des opérations. Elles ont dans le meilleurs des cas un faux EFI.

Faux EFI

Une approche générique de l'inclusion financière des femmes est inefficace parce qu'elle ignore les différences entre utilisatrices



Utilisatrices occasionnelles de services de base

Ces femmes font un usage basique des comptes bancaires, qui reste occasionnel. Elles possèdent une connaissance rudimentaire des produits financiers et ont souvent besoin d'aide pour faire leurs opérations. Leur EFI est fragile.

EFI fragile



Utilisatrices régulières de services de base

Les femmes de ce segment ont des flux de trésorerie réguliers sous forme de virements ou de salaires. Elles sont impliquées dans des activités économiques et savent comment faire des opérations chez les agents, mais ne connaissent pas les cas d'utilisation plus sophistiqués. Elles ont un EFI actif.

EFI actif



Utilisatrices avancées

Les utilisatrices avancées sont des femmes instruites et financièrement indépendantes qui sont impliquées dans des activités économiques. Elles utilisent plusieurs canaux bancaires et des services financiers plus complexes. Elles ont un EFI évolutif.

EFI évolutif

À propos de l'étude

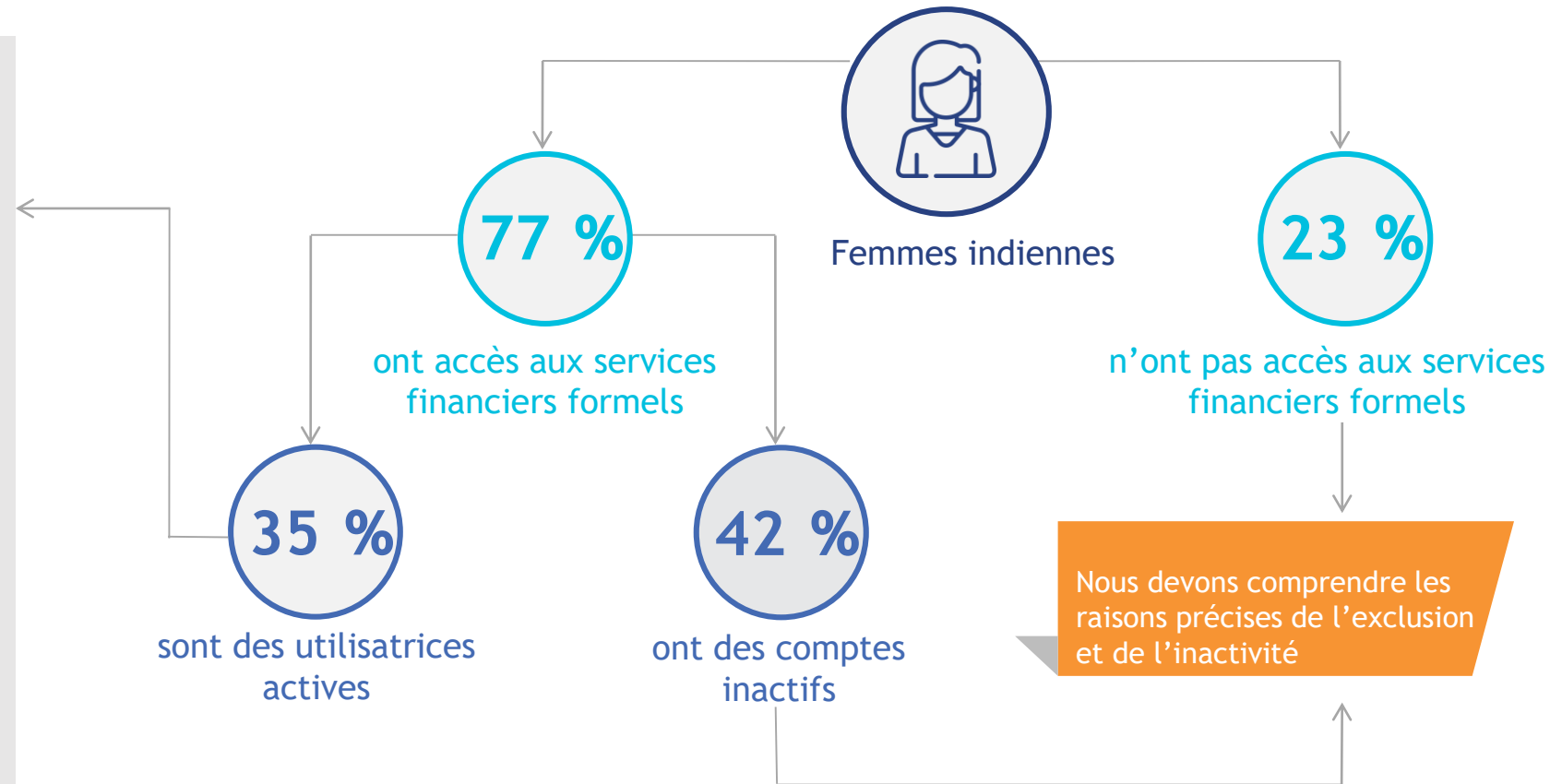


Les données Findex ne fournissent pas une vision complète du niveau d'inclusion financière des femmes en Inde

En trois ans (2014-2017), l'Inde a réussi à réduire de 14 points de pourcentage l'écart entre hommes et femmes en termes d'inclusion financière. Cette évolution a été largement saluée et reconnue. Une analyse plus approfondie des statistiques Findex fait néanmoins ressortir un constat moins encourageant : les comptes de **plus de la moitié des femmes qui ont accès aux services financiers formels sont inactifs**.

Il manque des données plus précises sur le comportement d'utilisation des titulaires de comptes inactifs, afin de répondre notamment aux questions suivantes :

- Quelle est la fréquence d'utilisation des comptes bancaires par les femmes ?
- Dans quel but ?
- Quel est le nombre et la fréquence des opérations ?
- Quels sont les produits et les services qu'elles utilisent ?
- Ont-elles suffisamment d'argent sur leur compte pour faire des placements ?



Nous avons réalisé une étude pour mieux comprendre le comportement financier des femmes sur la base du concept de l'Espace Financier Individuel

En 2018, MSC a formulé le concept d'Espace Financier Individuel (EFI), un modèle tridimensionnel qui permet de **mieux comprendre l'« utilisation » des services financiers formels par les femmes**. L'EFI est défini par des facteurs spécifiques qui sont présentés ci-dessous.

L'utilisatrice doit avoir des entrées d'argent régulières sur son compte (en nombre et en montant).

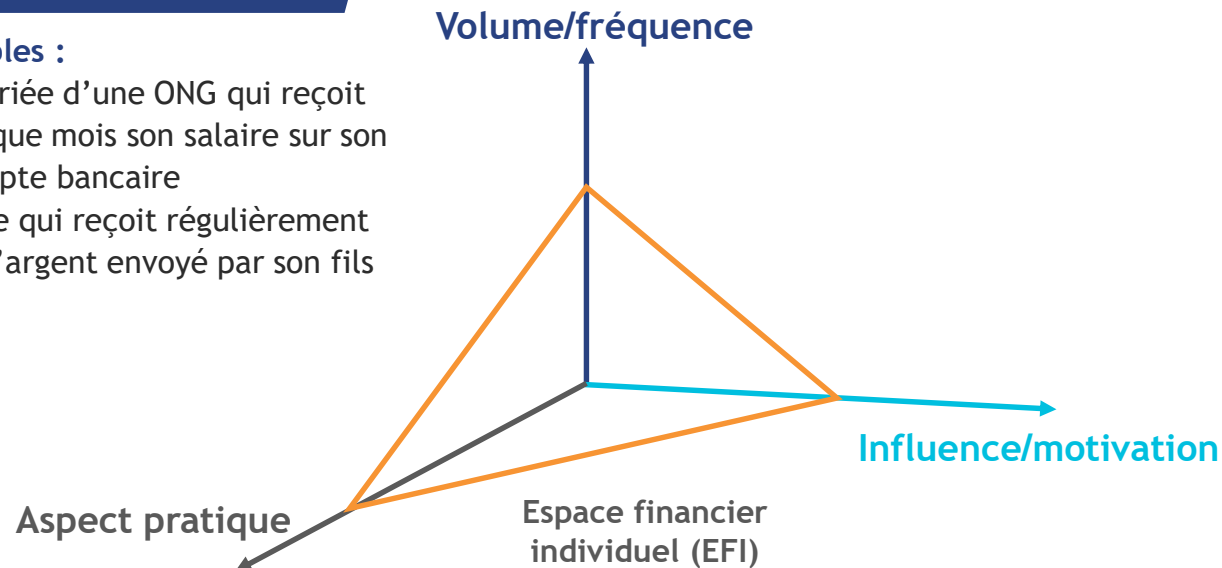
Exemples :

- Salariée d'une ONG qui reçoit chaque mois son salaire sur son compte bancaire
- Mère qui reçoit régulièrement de l'argent envoyé par son fils

L'utilisatrice doit avoir un intérêt pratique à visiter un point de vente financier.

Exemple :

Possibilité de déposer chaque jour ses revenus sur un compte bancaire auprès d'un agent.



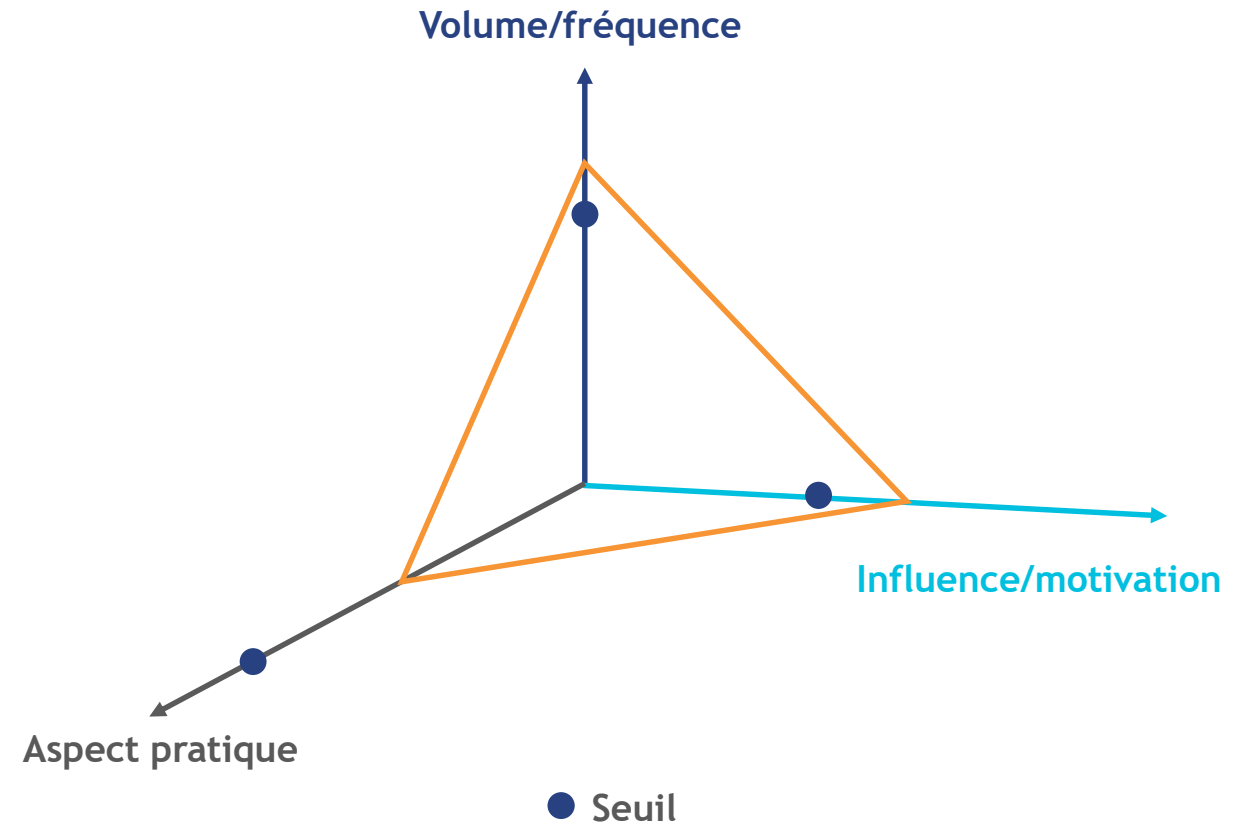
L'utilisatrice peut être motivée/influencée par un tiers pour commencer à utiliser les services financiers formels ou continuer à le faire.

Exemple :

Mari qui incite sa femme à ouvrir un compte bancaire à son nom de façon à pouvoir lui envoyer de l'argent régulièrement.

L'EFI est important à la fois pour l'ouverture et pour l'utilisation d'un compte formel

- Chaque dimension de l'EFI a un seuil que nous n'avons pas encore défini en termes quantitatifs. Les utilisatrices doivent franchir ces seuils pour parvenir au stade d'utilisation. Celles qui franchissent les trois seuils font un usage régulier et délibéré des services financiers formels.
- L'EFI est important pour l'ouverture d'un compte financier formel et pour son utilisation au fil du temps. Le facteur de « motivation » peut inciter une femme à ouvrir un compte bancaire, mais l'absence de flux d'argent réguliers risque d'en faire une titulaire de compte inactif.
- Un seuil très élevé sur au moins une des dimensions de l'EFI peut également amener les femmes à utiliser les services financiers formels. Le schéma ci-joint décrit par exemple le cas particulier d'une femme qui possède un certain niveau d'espace financier individuel (EFI) et qui a commencé à utiliser des services financiers formels. Elle possède une forte motivation (supérieure au seuil), un volume élevé (supérieur au seuil) mais un besoin limité pour l'aspect pratique (inférieur au seuil). Le franchissement des seuils pour deux dimensions peut ainsi amener une femme à utiliser les services financiers digitaux.
- L'EFI permet également d'expliquer le comportement d'utilisation des services financiers formels, en montrant par exemple si l'utilisatrice :
 - devient une utilisatrice active (utilisation de plusieurs services financiers proposés par des prestataires de services financiers)
 - se cantonne à un ou deux services (retraits et/ou dépôts d'espèces par exemple)
 - devient une utilisatrice inactive (en ouvrant un compte sans jamais l'utiliser par la suite)



Nous avons suivi l'approche de conception centrée sur l'être humain pour mieux comprendre les segments des utilisatrices exclues, inactives et actives

Notre méthodologie d'étude s'appuie sur les concepts et outils suivants :

01

Approche interne MI4ID (Market Insights for Innovation and Design) de MSC : nous avons utilisé des méthodes analytiques comprenant la cartographie des affinités et des personas pour définir les différents segments et sous-segments, les personnifier et comprendre leurs besoins et comportements.

02

Principes D3 (digitalisation, direction, design) pour définir les hypothèses de départ de l'étude et les questions de recherche.

03

Cadre de la centralité du genre de MSC (également présenté en annexe 3) pour définir les questions et concevoir les outils de l'étude.

Dans l'étude, nous examinons les caractéristiques des segments d'utilisatrices et non utilisatrices sous l'angle de leur EFI. Les sous-segments examinés sont les suivants :

01

Utilisatrices de services financiers formels

02

Titulaires de comptes inactifs

03

Femmes sans accès aux services financiers formels

Nous avons examiné les difficultés rencontrées par ces segments en matière d'accès aux services financiers et d'utilisation de ces services. Nous avons ensuite identifié les besoins propres à chaque segment. Nous avons essayé de déterminer s'il existait des facteurs particuliers susceptibles d'accélérer le rythme de l'inclusion financière au sein de chaque sous-segment. Les annexes 1 et 2 fournissent des renseignements complémentaires sur la conception de l'étude et le profil des personnes interrogées.

Conclusions de l'étude

Dans les sections suivantes du rapport, nous présentons les conclusions tirées pour chaque segment dans l'ordre suivant :

- ▼ Femmes sans accès aux services financiers formels
- ▼ Titulaires de comptes inactifs
- ▼ Utilisatrices actives

Pour chaque segment, nous faisons ressortir le rôle déterminant joué par l'EFI dans l'adoption des services.



Rameshwari : financièrement exclue sans accès ni besoin

23 % des femmes n'ont pas accès aux services financiers formels

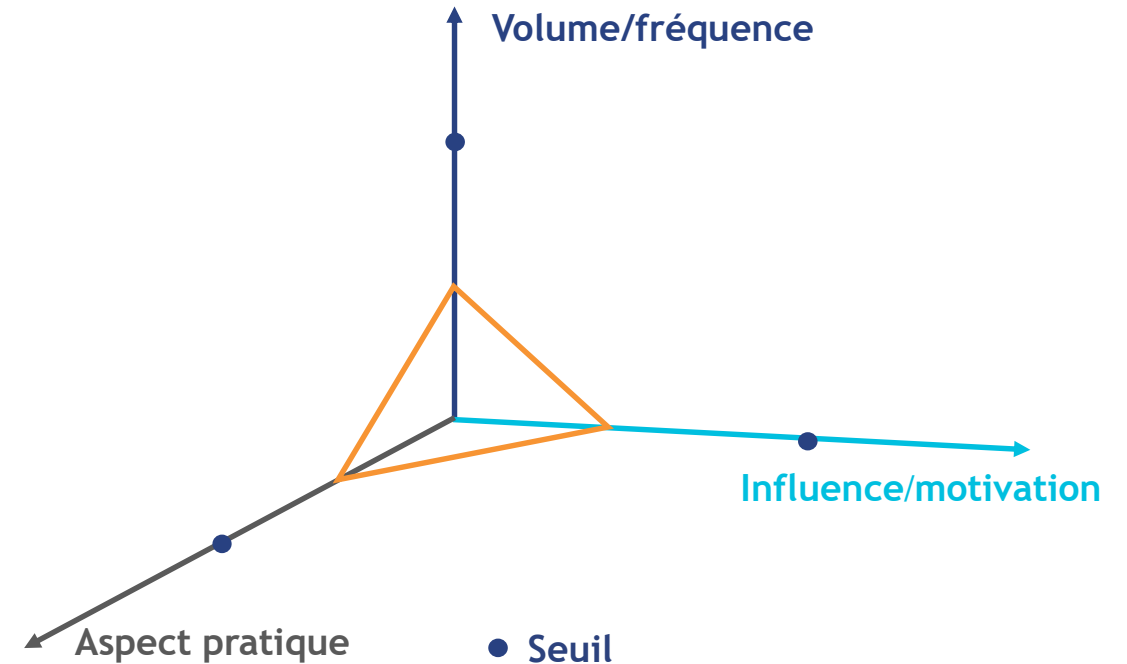


“

Rameshwari est âgée de 65 ans. Veuve, elle vit avec son fils dans un village isolé du district de Bahraich et n'a pas d'activité économique. Le point de vente financier le plus proche de chez elle se trouve à plus de 5 km de son village.

Son fils possède un commerce de primeurs et s'occupe des dépenses du foyer. Rameshwari dépend généralement de lui pour ses dépenses courantes.

”



Rameshwari n'a pas d'EFI. Ses opérations financières sont très occasionnelles et représentent un volume minimal. Elle n'a pas de réel intérêt à ouvrir un compte bancaire et ne connaît pas les produits et services financiers. La question de l'aspect pratique n'entre même pas en compte étant donné l'absence des autres aspects.

Les femmes exclues des services financiers n'ont pas d'EFI en raison principalement d'obstacles structurels

23 % des femmes n'ont pas accès aux services financiers formels		
Obstacle	Description	Ces obstacles peuvent être structurels par nature et s'exercer au niveau de la société, se manifestant par exemple par des limitations de la mobilité imposées par les normes sociales d'une société patriarcale. D'autres obstacles limitent aussi la liberté de déplacement et/ou de choix des femmes, comme par exemple leur faible niveau d'alphabétisation ou les rôles sexo-spécifiques qui leur sont imposés.
Mobilité	 Pour beaucoup de femmes, la mobilité représente un obstacle majeur, qu'il s'agisse de normes sociales qui limitent leur liberté de déplacement en dehors de chez elles ou des distances à parcourir pour se rendre à un point de services financiers (banque ou agent). Ce manque de mobilité peut complètement éliminer la demande de services financiers des femmes et inhiber les facteurs déclencheurs liés à l'« aspect pratique ».	
Rôles liés au genre	 Les rôles et stéréotypes imposés aux femmes limitent leur place dans la population active et leurs opportunités de travail rémunéré et les empêchent d'utiliser des ressources financières. Cela signifie que leurs « entrées régulières d'argent » sont limitées, ce qui réduit considérablement les cas d'utilisation des opérations financières.	
Connaissance ou compréhension des services financiers	 Le manque de connaissance et l'absence d'incitation (de la part des prestataires, des leaders d'opinions ou des membres progressistes de l'entourage familial) se traduit par un manque de « motivation » intrinsèque des femmes pour adopter des services financiers formels.	

Une approche transformatrice du genre peut aider à créer un espace financier individuel pour les femmes encore exclues des services financiers

Nous devons rechercher des moyens d'améliorer les activités économiques des femmes, ce qui leur permettrait de prendre des décisions financières pour elles-mêmes et pour leur famille. En parallèle, des efforts d'amélioration des dimensions de l'« aspect pratique » et de la « motivation » pour les femmes permettront d'élargir leur EFI. Le gouvernement peut jouer à ce titre un rôle déterminant, en offrant de meilleures infrastructures matérielles, en dispensant des formations financières aux femmes et en leur permettant d'avoir un meilleur contrôle de leurs ressources.

Damini : titulaire de compte inactif avec des besoins limités

42 % des femmes ont des comptes inactifs

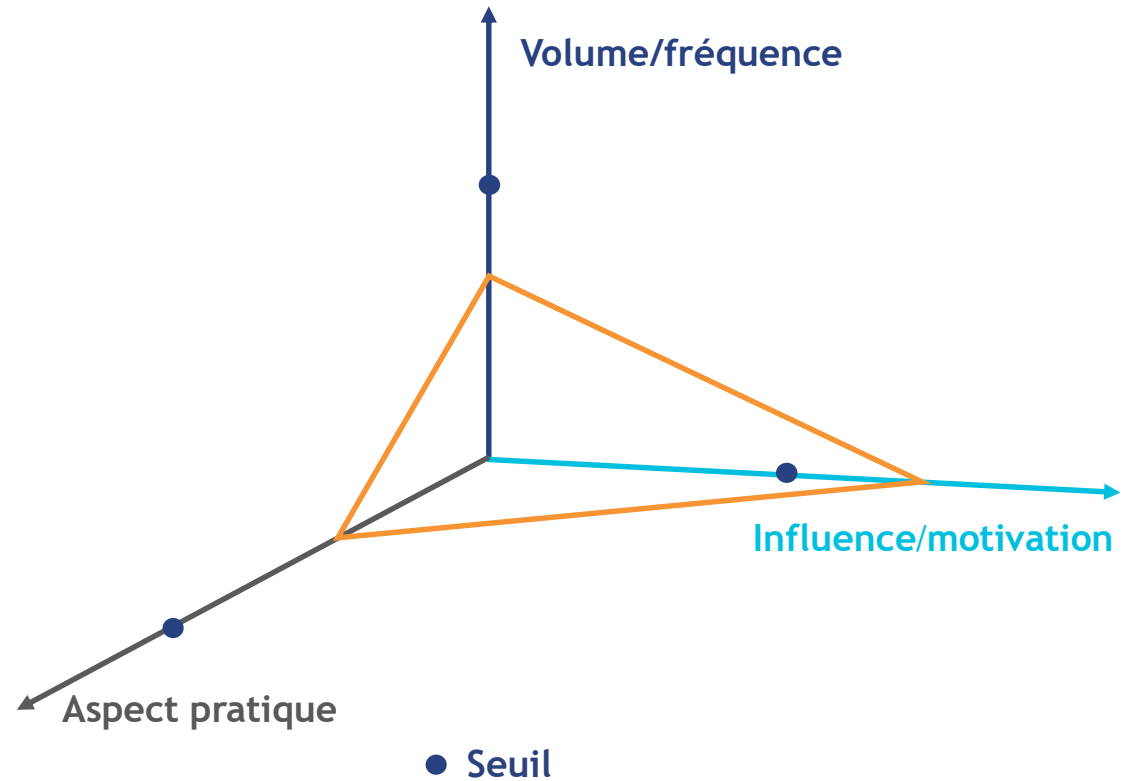


“

Damini est une femme au foyer qui habite à Barpeta avec son mari et ses deux enfants. Il y a quatre ans, son mari l'a poussée à ouvrir un compte bancaire lors d'un camp organisé par une banque dans son village. Plusieurs personnes du village avaient elles aussi ouvert des comptes à cette occasion, ce qui avait été une « motivation » suffisante pour elle.

Son compte est néanmoins resté inutilisé jusqu'à présent. Damini n'a pas de flux de trésorerie réguliers et ne possède pas assez d'argent pour le conserver sur un compte bancaire. Chaque fois qu'elle reçoit de l'argent en cadeau de sa famille, elle préfère le garder chez elle pour s'en servir ultérieurement. Les banques l'intimident et elle préfère les éviter.

“



Damini a un EFI limité. Lorsqu'elle a ouvert son premier compte, la dimension de motivation de son espace financier était relativement forte. Cependant, les dimensions de volume de ses besoins et d'aspect pratique sont restées limitées, conduisant son compte bancaire à rester inactif.

Les titulaires de comptes inactifs manquent de connaissances et/ou de cas d'utilisation adéquats pour faire un usage durable des services financiers.

42 % des femmes sont titulaires de comptes inactifs

Beaucoup de titulaires de comptes inactifs ont ouvert leur compte en raison de la pression de leur entourage ou de l'influence familiale pendant la campagne d'inclusion financière du gouvernement,* franchissant ainsi le seuil de « motivation » des dimensions de leur EFI. Elles ont toutefois rapidement constaté qu'elles n'en avaient pas l'utilité.

- Le manque de connaissances des utilisatrices est un frein majeur à l'utilisation de leurs comptes bancaires. Le manque de sensibilité des agents à l'égard des femmes aggrave également la situation.
 - On observe que la plupart d'entre elles ne savent pas se servir de leur compte. Elles ont donc besoin d'acquérir les connaissances nécessaires et/ou d'avoir le soutien de leurs proches pour se sentir plus à l'aise. Elles ont également besoin d'aide et d'informations supplémentaires pour faire des opérations.
 - La plupart des femmes se disent intimidées par le personnel des banques.** Ce sentiment d'inconfort s'étend également aux agents bancaires de sexe masculin, ce qui révèle le besoin d'un environnement plus accueillant et réceptif à leurs besoins pour leurs opérations financières.
 - Leur EFI limité s'explique en grande partie par le fait qu'elles n'ont pas d'entrées d'argent régulières et par l'absence de fonctionnalités adaptées à leurs flux financiers.
 - Alors que l'utilisation de services financiers informels comme ROSCA est très répandue au sein de ce segment, les services bancaires ont d'importantes barrières à l'entrée, dont notamment le coût d'accès et la nécessité d'avoir des montants plus élevés pour faire des opérations bancaires.
 - Dans certains cas, l'offre de prêts personnels de faible montant sans garantie a permis de créer un cas d'utilisation plus attrayant qui amène les femmes à utiliser un compte bancaire pour recevoir et rembourser leur prêt.

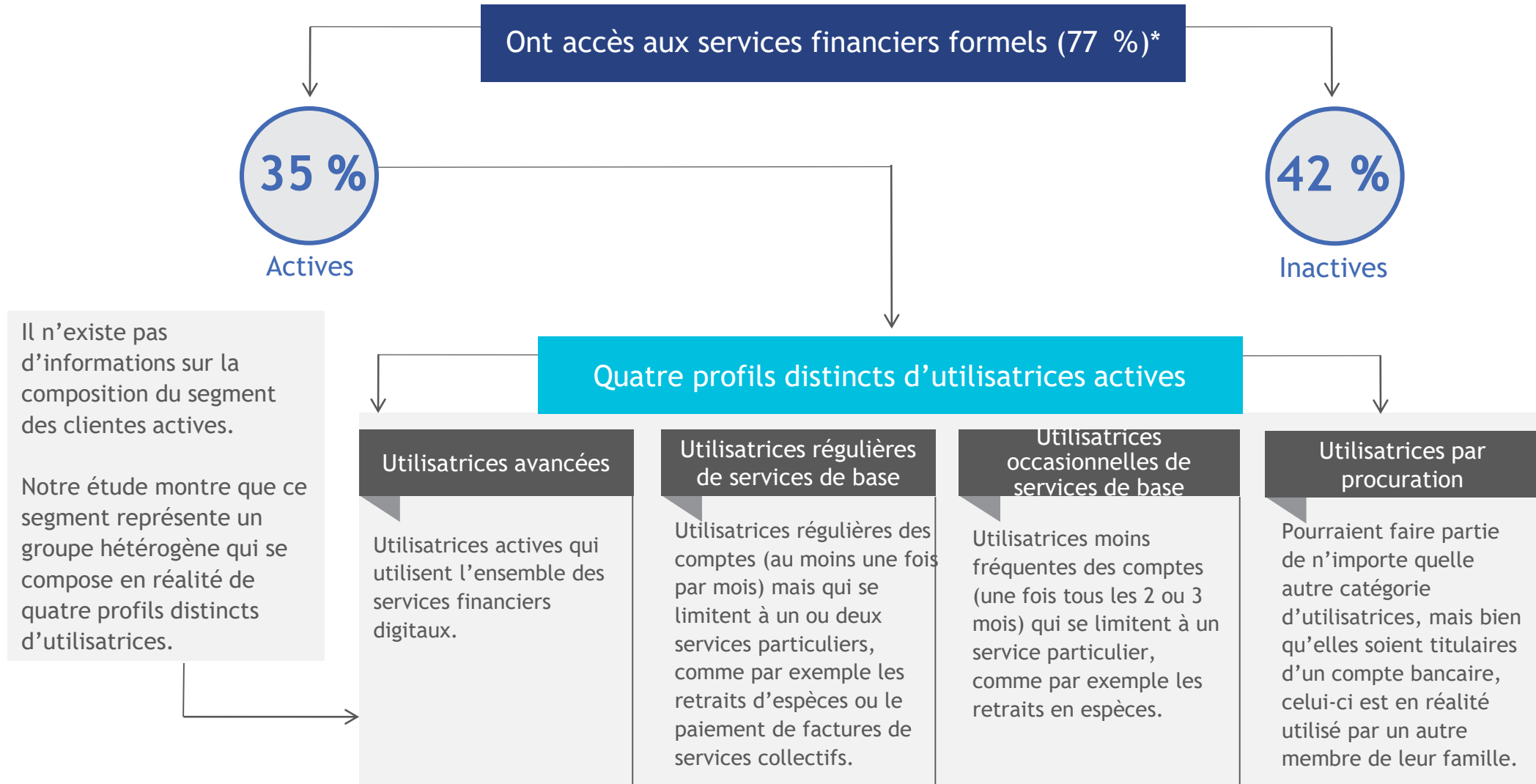
Les utilisatrices sont plus à l'aise lorsqu'elles font des opérations dans des points de vente gérés par des femmes. Nos recherches montrent qu'un agent accessible et sensible au genre peut apporter le soutien nécessaire au développement des compétences financières et digitales des femmes.

La création d'un EFI pour ces utilisatrices exigera des flux financiers plus importants et des caractéristiques produits plus adaptées. On note ainsi que la participation à des activités économiques ou le versement régulier de prestations sociales ou de virements garantit un cas d'utilisation suffisamment attrayant pour les comptes bancaires, qui peut se limiter au début à des opérations de dépôt ou de retrait d'espèces. L'ajout de produits ou de fonctionnalités adaptés est susceptible de favoriser un usage accru de ces comptes.

18 • Ces comptes ayant été ouverts dans le cadre de la campagne « PMJDY » du premier ministre Jan Dhan Yojana

• ** Des [études antérieures](#) montrent que l'inactivité des comptes s'explique aussi par un manque de confiance pour faire des opérations et par le comportement du personnel bancaire.

À la différence du segment des utilisatrices exclues et inactives, les titulaires de compte actif ne forment pas un groupe homogène



Rukmani : utilisatrice avancée autonome

Utilisatrices avancées

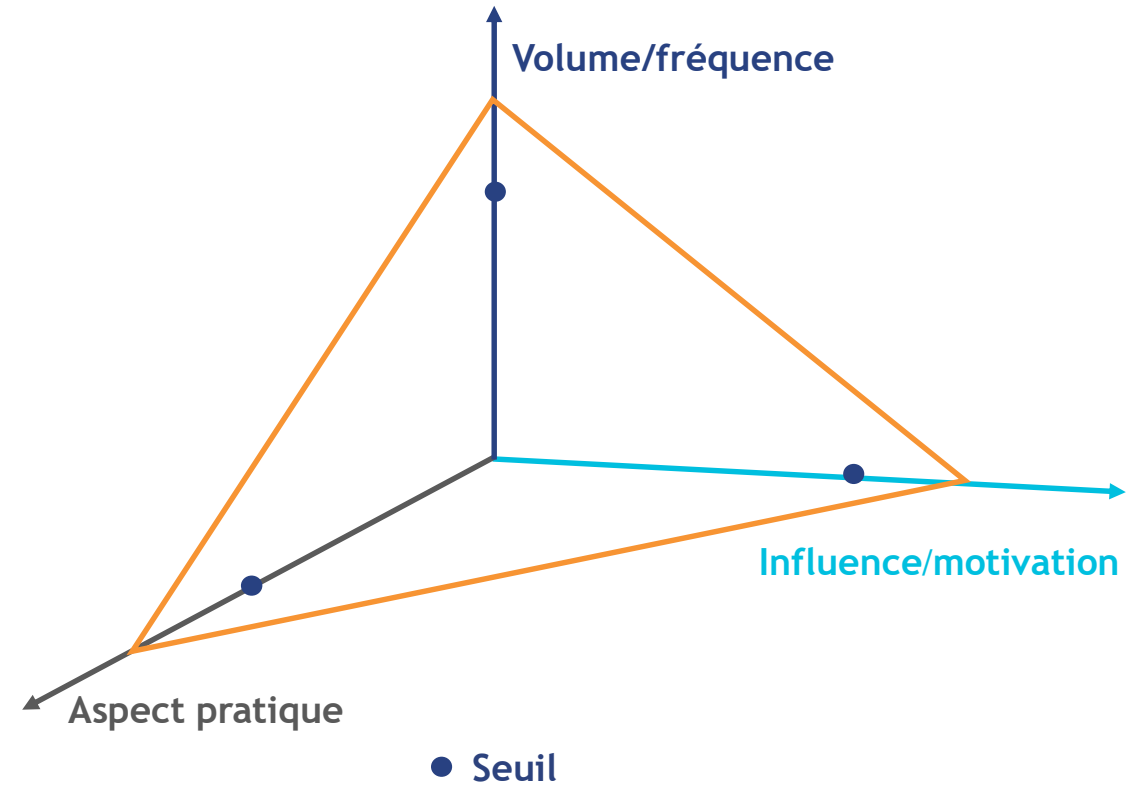


“

Rukmani est depuis trois ans une utilisatrice active de plusieurs services financiers. Son père lui avait ouvert son premier compte alors qu'elle était encore à l'école. Elle a terminé son premier cycle universitaire et travaille depuis trois ans pour une ONG. Son salaire est viré directement sur son compte. Elle le retire au moyen de différents canaux : agence bancaire, DAB et agent situé sur le chemin de son travail. Elle prend la plupart de ses décisions financières de son propre chef.

Elle économise la plus grande partie de son salaire et s'en sert pour payer les mensualités du scooter qu'elle vient d'acheter. Elle conserve la plupart du temps un solde important sur son compte. Lorsque l'agent s'en est rendu compte, il lui a conseillé de placer l'argent sur un compte à terme. Après en avoir parlé à son mari et s'être laissée convaincre par l'agent, elle a ouvert un compte à terme de 100 000 roupies indiennes (env. 1400 USD).

”



Rukmani a franchi le seuil de chaque dimension et possède un EFI actif. Bien que l'incitation de son père l'ait aidée à ouvrir son compte, son salaire régulier couvre la dimension volume/fréquence. L'aspect pratique est satisfait par les différents canaux bancaires qu'elle utilise.

Les utilisatrices avancées se trouvent quasiment au stade idéal de l'inclusion financière

Utilisatrices avancées

Ces utilisatrices ne sont pas confrontées à des obstacles visibles en termes d'utilisation des comptes :

- Elles utilisent différents canaux bancaires : agences bancaires, distributeurs automatiques, agents, ainsi que différents produits et services : retraits et dépôts d'espèces, assurance, comptes à terme (appelés « *fixed deposits* » ou « FD » en Inde) et plans d'épargne (appelés « *recurring deposits* » ou « RD » en Inde).
- Elles sont instruites et participent le plus souvent à des activités économiques qui leur apportent des revenus moins volatils, comme par exemple l'enseignement ou des emplois de bureau (se référer à l'annexe 4). Elles ont également l'habitude des interfaces digitales et n'ont pas de contraintes en termes de mobilité.
- Elles ont la maîtrise du processus décisionnel au sein du ménage.
- Les cas d'utilisation comprennent les remises d'espèces, les retraits d'espèces (auprès d'un distributeur automatique, d'une agence bancaire ou d'un agent), l'utilisation d'applications mobiles pour leurs opérations bancaires et l'ouverture de comptes de dépôt spécialisés (comptes à terme, plans d'épargne). En termes d'écart entre les sexes, les utilisatrices avancées accusent malgré tout du retard par rapport à leurs homologues masculins. Nous avons analysé les statistiques transactionnelles de deux agents sur une période de 12 mois et constaté que l'écart entre hommes et femmes en termes d'accès à des produits financiers de type FD et RD s'élève respectivement à 44 et 20 points de pourcentage.*

L'EFI de ces utilisatrices est en évolution permanente. On observe que les femmes ont des produits de dépôt spécialisés** soit parce qu'un membre de leur famille l'a ouvert à leur nom, soit parce que l'agent leur a suggéré de le faire (vente proactive) parce qu'elles avaient un solde substantiel sur leur compte.

* Données collectées par MSC auprès de deux agents du district de Bahraich dans l'Uttar Pradesh. En raison néanmoins de la petite taille de l'échantillon, ces données se sont pas représentatives et ne doivent pas être extrapolées.

** Comprenant les « *Recurring Deposits* » (RD) et « *Fixed Deposits* » (FD) proposés par les prestataires financiers indiens.

Anjum : utilisatrice régulière de services de base

Utilisatrices régulières de services de base

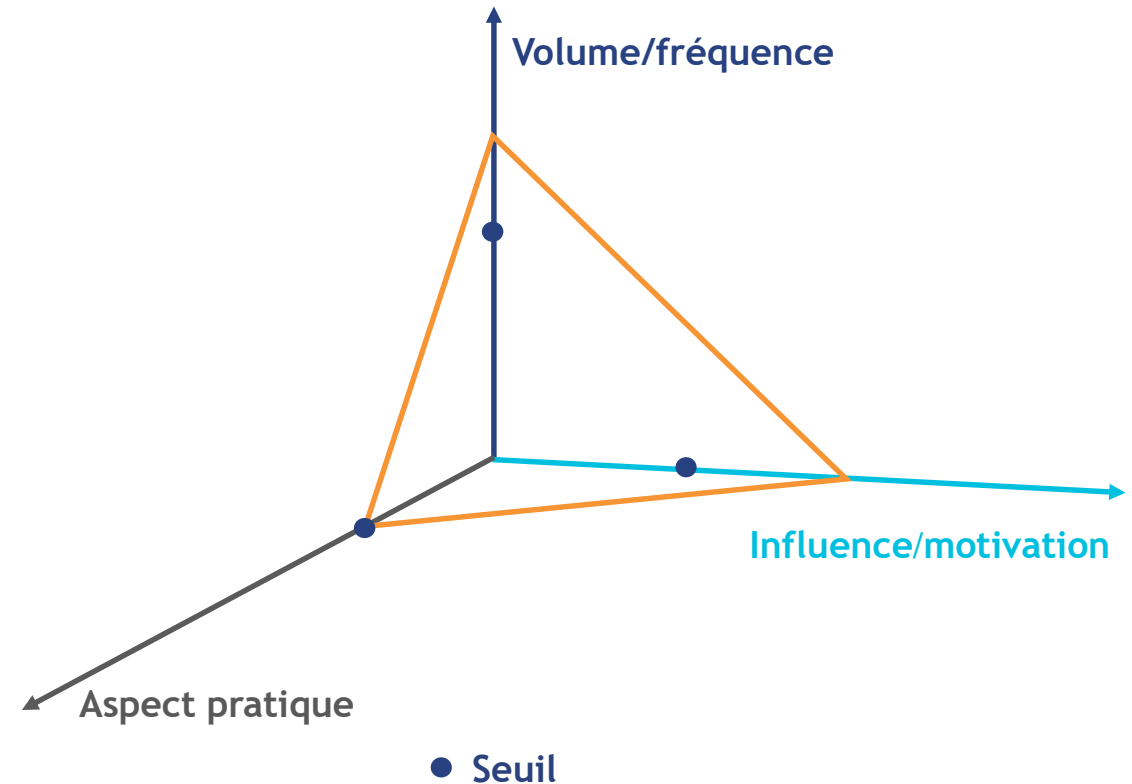


“

Anjum utilise les services de l'agent bancaire de son village depuis maintenant cinq ans. Son mari travaille à Surat (un centre textile) et lui envoie régulièrement de l'argent. À l'origine, il lui envoyait l'argent au moyen d'un service local de messagerie. Plus tard, après l'arrivée de services bancaires dans leur village, il lui a suggéré d'ouvrir un compte pour pouvoir lui faire des virements. Elle peut maintenant faire des retraits ou épargner comme elle le souhaite.

L'utilisation de son compte bancaire se limite à recevoir les virements de son mari, à retirer de l'argent quand elle en a besoin et à déposer l'argent supplémentaire qu'elle gagne en faisant de la broderie. Anjum dit ne pas savoir grand chose concernant d'autres produits de dépôt ou services offerts par l'agent de son village.

”



Anjum a franchi les seuils des trois dimensions et a un EFI actif en place. La suggestion de son mari a été le facteur motivateur pour l'ouverture de son compte, tandis que ses virements réguliers couvrent la dimension de volume/fréquence.

Des ventes proactives qui font ressortir la proposition de valeur peuvent transformer les utilisatrices régulières de services de base en utilisatrices avancées

Utilisatrices régulières de services de base

- On observe deux profils courants chez les utilisatrices régulières de services de base :
 - Le premier est celui des femmes qui reçoivent des virements réguliers et sont *de facto* les gestionnaires financières du ménage. Leur utilisation prend principalement la forme de retraits d'espèces et elles n'ont généralement pas de travail rémunéré.
 - Le second est celui des femmes impliquées dans des activités économiques précaires, comme par exemple des micro-entreprises, des emplois à la journée, de la petite agriculture ou de l'élevage à petite échelle. Leur utilisation se limite à des dépôts réguliers de faible montant et à des retraits de nécessité.
- Dans l'ensemble, les utilisatrices de services de base ont la maîtrise de leurs décisions financières. Leurs revenus sont néanmoins plus volatils et les flux de trésorerie issus de leur activité professionnelle sont irréguliers et incertains. Par conséquent, elles prennent généralement leurs décisions financières en fonction de l'avis de leur famille, généralement leur mari et leurs enfants adultes.

Dans la plupart des cas, on constate que l'EFI des utilisatrices régulières de services de base a vu le jour parce qu'elles ont été incitées à ouvrir un compte par leur mari ou par un autre membre de leur famille. Leur EFI n'évolue cependant pas au-delà d'une utilisation basique. Cela s'explique par le fait qu'elles arrivent à satisfaire leurs besoins de base et ne connaissent pas les autres produits et services à leur disposition. Comme dans le cas des utilisatrices avancées, leur EFI pourrait s'élargir si elles avaient conscience de la proposition de valeur offerte par d'autres produits ou services. Les efforts de vente et les incitations des agents pourraient favoriser un usage accru des comptes par les utilisatrices régulières de services de base.

Rani : utilisatrice occasionnelle de services de base

Utilisatrices occasionnelles de services de base

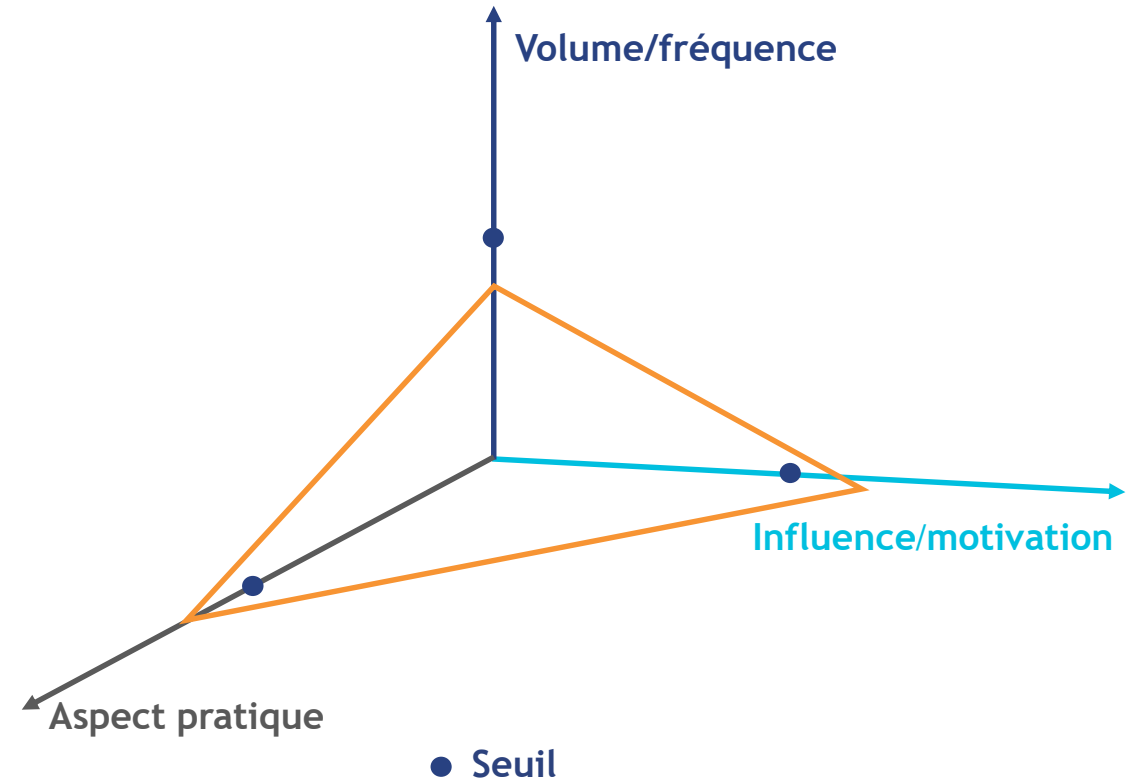


“

Rani est cliente depuis un moment de l'agent de son village. À l'origine, elle en avait entendu parler par les membres de son groupe d'entraide. Son mari est un travailleur temporaire migrant, ce qui veut dire qu'il quitte régulièrement le village pour travailler dans les agglomérations avoisinantes ou les centres de migrants comme Surat ou Delhi.

Une ou deux fois par an, son mari ne peut pas rentrer au village pendant plusieurs semaines de suite. Il envoie dans ce cas des virements sur le compte de Rani, qui se rend chez l'agent de son village lorsqu'elle sait que son mari lui a envoyé de l'argent. Elle retire alors la totalité de la somme. Avec l'aide initiale de son mari et celle de l'agent, elle est maintenant capable de faire des opérations de manière autonome, notamment pour retirer de l'argent. Le reste de l'année, son compte est inactif et elle ne va pas chez l'agent.

”



Rani a une valeur modérée sur la dimension volume/fréquence et des valeurs à peine plus élevées sur les dimensions influence/motivation et aspect pratique pour franchir le seuil de l'EFI.

Les utilisatrices occasionnelles peuvent devenir des utilisatrices régulières si les agents arrivent à améliorer leur expérience ; une proposition de valeur plus attrayante au niveau des produits sera un plus.

Utilisatrices occasionnelles de services de base

- Les utilisatrices occasionnelles de services de base ont généralement des flux de trésorerie unidimensionnels, comme par exemple des paiements G2P, de l'argent prêté par un groupe d'entraide ou reçu occasionnellement de leur famille ou des rentrées d'argent imprévues provenant de cadeaux ou de la vente d'un bien. Elles les déposent alors sur leur compte comme une épargne.
- Elles ont peu de maîtrise de leurs ressources.
- Elles ont la possibilité d'utiliser les points de services des agents, mais n'ont pas de cas d'utilisation régulière.
- L'acceptabilité des agents de sexe masculin est généralement faible. Cela s'explique par :
 - Les interactions limitées de ces agents avec la clientèle féminine, qui les empêchent de créer un rapport de confiance ;
 - Le fait que les femmes ont une mobilité limitée et sont rarement exposées au sexe opposé, ce qui les rend mal à l'aise pour discuter avec des hommes.

Comme pour les utilisatrices régulières de services de base, l'EFI des utilisatrices occasionnelles de services de base a été créé à l'instigation de leur famille ou de leur mari. La différence entre utilisatrices régulières et occasionnelles se situe au niveau du nombre et de la fréquence des opérations.

Les agents ont la possibilité d'élargir l'EFI des utilisatrices occasionnelles en les incitant à utiliser davantage de services et à faire des opérations plus régulièrement, dans le cadre notamment d'une épargne de petit montant. Cela implique toutefois que les agents sachent établir une relation de confiance avec les utilisatrices, ce qui peut nécessiter une formation pour apprendre à interagir avec les femmes. Un autre moyen d'élargir l'EFI consiste à améliorer les cas d'utilisation en élaborant des produits adaptés aux flux financiers irréguliers des utilisatrices occasionnelles.

Phoolan : utilisatrice par procuration

Utilisatrices par procuration

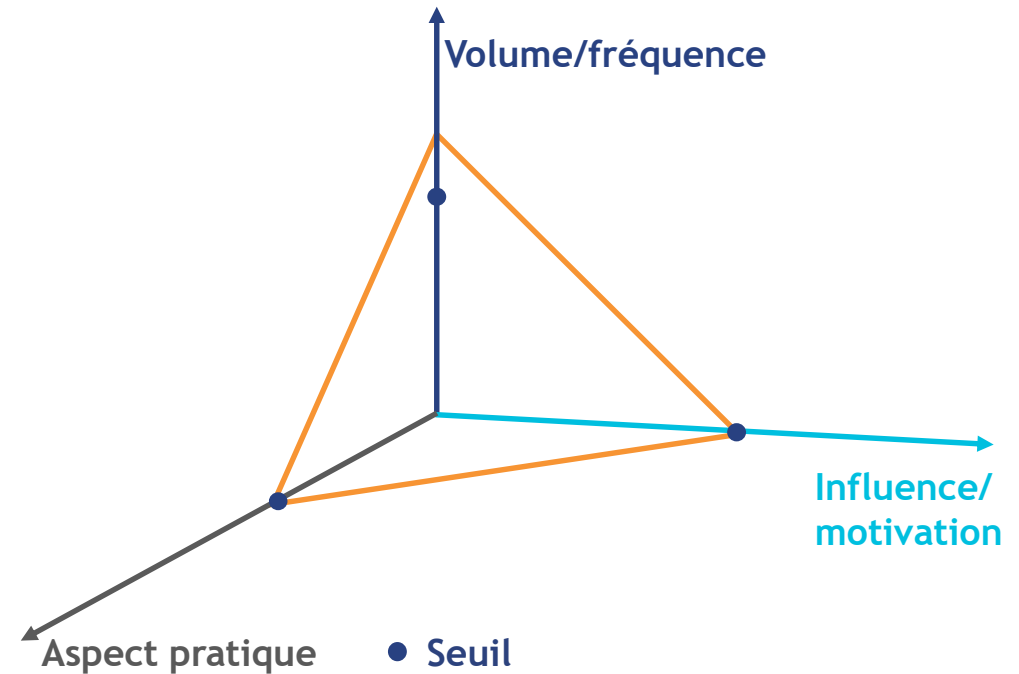


“

Mariée avec un enfant, Phoolan n'est pas impliquée dans des activités économiques rémunérées. Au moment du lancement du programme Ujjwala Yojana,* elle a ouvert un compte bancaire à son nom pour recevoir les subventions correspondantes. C'est son mari qui lui a demandé d'ouvrir le compte et qui l'a accompagnée à l'agence pour faire les formalités nécessaires.

Phoolan accompagne maintenant son mari chez l'agent pour retirer l'argent, car il faut son empreinte digitale. Elle déclare ne pas savoir grand chose sur les produits et les services financiers, qu'elle juge compliqués. Elle préfère que ce soit son mari qui prenne toutes les décisions financières du ménage. Les opérations d'argent lui donnent l'impression d'être complexes et risquées.

”



Phoolan a manifestement un EFI, mais elle a besoin de développer ses connaissances pour pouvoir apprécier l'aspect pratique des services offerts par son agent local. Cela signifie que la dimension de l'aspect pratique reste limitée. L'aspect de motivation a stagné, car son mari ne la pousse pas à apprendre comment faire des opérations.

Nous pensons aussi que la dynamique du pouvoir au sein du ménage l'amène à dépendre entièrement de son mari pour l'utilisation de services financiers, car c'est lui qui prend les décisions.

* Programme gouvernemental de subvention pour les bouteilles de gaz de cuisson.

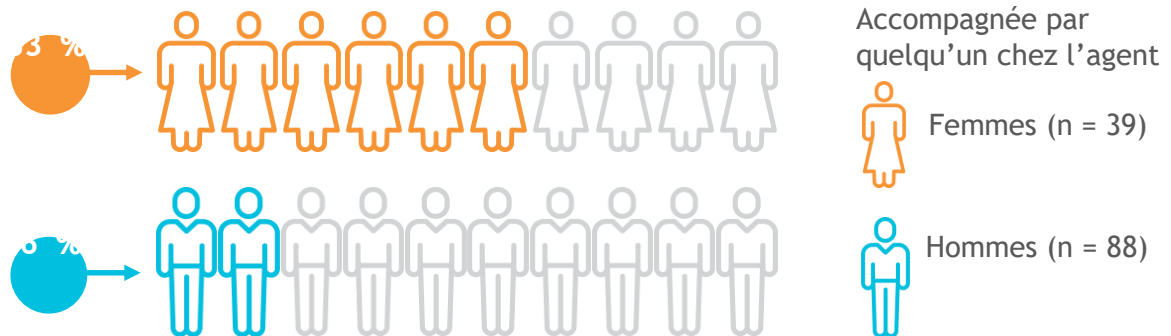
Les utilisatrices par procuration ont besoin de renforcer leurs compétences pour pouvoir tirer pleinement parti des services financiers existants

Utilisatrices par procuration

- Comme leur nom l'indique, les utilisatrices par procuration n'utilisent pas leur compte elles-mêmes. C'est un homme de leur famille, généralement leur mari ou père ou fils, qui contrôle le compte. Leur rôle se limite à l'authentification biométrique.
- Une caractéristique commune de cette catégorie d'utilisatrices est qu'elles dépendent de cette personne en raison d'un rôle limité, lié en grande partie à des problèmes de mobilité.
- Bien que ces utilisatrices puissent être titulaires de produits comme des comptes à terme, d'autres comptes d'épargne ou des contrats d'assurance, elles ne le savent pas forcément, car la décision a été prise par un autre membre (masculin) de leur famille. Une autre de leurs caractéristiques est qu'elles ne savent pas faire des opérations par elles-mêmes. Elles ont un EFI mais ont peur de se tromper en faisant des opérations ou de perdre de l'argent en se faisant escroquer.

L'EFI des utilisatrices par procuration est sous-développé pour deux raisons : d'une part, les rôles sexo-spécifiques limitent leur capacité à se rendre chez un agent, ce qui pourrait dans une certaine mesure être résolu par des agents de sexe féminin ; elles craignent par ailleurs de perdre de l'argent en utilisant les services financiers digitaux, ce qui implique à la fois de développer leurs connaissances et de les aider à faire des opérations au moyen d'agents sensibilisés aux besoins des femmes.

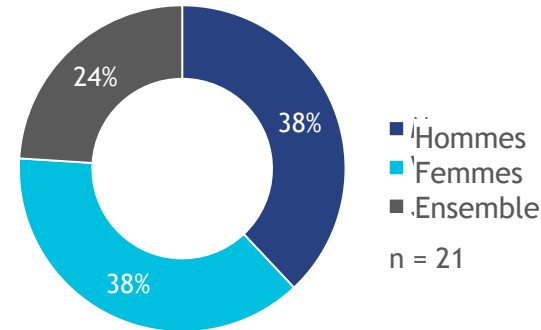
Est-ce que quelqu'un vous accompagne pour faire des opérations ?*



Données collectées par MSC auprès de deux agents du district de Bahraich dans l'Uttar Pradesh (N= 127). Nous avons constaté que 63 % des femmes qui se rendaient chez ces agents étaient accompagnées par quelqu'un d'autre.

* Données (N=127) collectées au niveau de deux agents du district de Bahraich dans l'Uttar Pradesh. Ces données ne sont pas représentatives et ne doivent pas être extrapolées. Notre méthodologie protège la confidentialité des données.

Qui fait les opérations chez l'agent ?*



Parmi les femmes « qui viennent avec quelqu'un », 88 % étaient accompagnées par un homme de leur famille.

38 % seulement des utilisatrices observées font leurs opérations elles-mêmes (n = 21).



Synthèse des conclusions de l'étude et réflexions finales

Synthèse des conclusions

Les différentes catégories de femmes affichent d'importantes différences en termes d'accès et d'utilisation des services financiers formels

Segmentation des femmes	Sous-segment	% de la population féminine âgée de 15 ans ou plus	Caractéristiques, obstacles et besoins
Exclues des services financiers formels	Non déterminé	23 %	- Se heurtent à des barrières structurelles, comme la limitation de leur mobilité, des rôles sexo-spécifiques oppressifs ou un manque de connaissances financières et digitales. - Ont besoin d'une approche transformatrice axée sur le principe de l'autonomisation économique des femmes pour développer leur EFI.
Titulaires de comptes inactifs	Non déterminé	42 %	- Ont ouvert leur compte à la suite des efforts du gouvernement et/ou de la pression de leur entourage. - Ont un EFI limité en raison d'une absence de cas d'utilisation pour leur compte bancaire et de capacités limitées. Les normes sociales sont également un obstacle dans certains cas.
Utilisatrices actives*		35 %	
	Utilisatrices avancées	Non déterminé	Se trouvent au point le plus recherché du parcours financier, car elles utilisent un large éventail de services financiers.
	Utilisatrices régulières de services de base	Non déterminé	Ont des flux de trésorerie réguliers, qu'il s'agisse de virements ou du dépôt quotidien de leurs revenus journaliers, mais ne connaissent pas les autres cas d'utilisation possibles de leur compte bancaire.
	Utilisatrices occasionnelles de services de base	Non déterminé	Ont des flux de trésorerie limités mais spécifiques ; ont besoin de cas d'utilisation plus forts pour faire des opérations ou n'ont pas la connaissance des processus et les compétences qui leur permettraient d'utiliser des services financiers chez un agent.
	Utilisatrices par procuration	Non déterminé	Leur compte est utilisé par un homme de leur famille ; les normes sociales et la capacité, associées à une absence de cas d'utilisation, sont des obstacles majeurs.

*Nouveaux segments identifiés dans le cadre de l'étude.

Il est possible de cartographier les facteurs déclencheurs d'une expansion de l'EFI, et donc de l'inclusion financière, de ces segments

L'EFI se manifeste de différentes manières selon les sous-segments d'utilisatrices. Les trois dimensions de l'EFI peuvent en outre se subdiviser en « facteurs déclencheurs » de l'utilisation des services financiers formels par chaque segment ou sous-segment. La matrice ci-dessous illustre dans quelle mesure chacun de ces facteurs peut faire passer des utilisatrices exclues, inactives ou actives au stade d'utilisatrices avancées.

Matrice des facteurs déclencheurs de l'EFI									
Segments d'utilisatrices	Sous-segments	Pourcentage de femmes	Facteur déclencheur						
			Volume/fréquence			Motivation		Aspect pratique	
			G2P	Recettes/Salaire	Virements	Famille	Extérieure	Temps/distance	Aisance
Financièrement exclues	-	23 %							
Titulaires de comptes inactifs	-	42 %							
Utilisatrices actives		35 %							
	Utilisatrices avancées	Non déterminé							
	Utilisatrices régulières de services de base	Non déterminé							
	Utilisatrices occasionnelles de services de base	Non déterminé							
	Utilisatrices par procuration	Non déterminé							
Le facteur a une valeur soit marginale soit inexistante		Le facteur est trop faible pour atteindre le seuil correspondant de la dimension de l'EFI		Le facteur se situe à proximité ou au niveau du seuil correspondant de la dimension de l'EFI		Le facteur permet de franchir le seuil correspondant de la dimension de l'EFI		Le facteur dépasse largement le seuil correspondant de la dimension de l'EFI	

Légende de la matrice des facteurs déclencheurs de l'expansion de l'EFI

Définition	
G2P	Versements de l'État, de l'anglais « <i>Government to Person</i> »
Revenu	Salaire viré sur un compte financier formel
Virement	Argent envoyé par de la famille ou des amis
Motivation (famille)	Incitation à l'utilisation des services financiers par les membres de la famille
Motivation (extérieure)	Incitation à l'utilisation des services financiers par des officiels (chefs de village, agents de services bancaires, représentants d'établissements financiers, membres de groupes d'entraide, etc.)
Temps/distance	Temps nécessaire pour se rendre auprès d'un point de services financiers

Les notations ont été attribuées en fonction de la connaissance de chaque segment d'utilisatrices acquise par MSC. Des recherches supplémentaires seront nécessaires pour quantifier plus précisément chacun de ces facteurs et mieux comprendre leur influence sur l'espace financier individuel des femmes.

Solutions pour l'inclusion financière des femmes : des interventions adaptées à chaque segment sont nécessaires

Chaque facteur déclencheur a une influence spécifique sur l'expansion de l'EFI. Les solutions d'inclusion financière doivent par conséquent tenir compte des facteurs propres à chaque segment ou sous-segment, obligeant les prestataires à identifier précisément le ou les segments qu'ils souhaitent cibler. Nous concluons sur une note rapide concernant la manière de développer l'EFI des différents segments d'utilisatrices.

Segment	Points de départ possibles
Utilisatrices financièrement exclues	• Une approche d'écosystème est essentielle ; les produits G2P propres à ce segment pourraient malgré tout constituer une bonne base de départ pour créer un EFI. • Les groupes d'entraide pourraient constituer un facteur déclencheur important, car ils développent les trois dimensions de l'EFI en exposant les utilisatrices aux services financiers (motivation), en les aidant à renforcer leurs compétences (aspect pratique) et en générant des opérations (cas d'utilisation).
Titulaires de comptes inactifs	• Les facteurs déclencheurs pourraient provenir de prestataires qui mettent en avant des aspects pratiques, de membres de la famille ou de leaders d'opinion qui encouragent les utilisatrices et d'une interface plus conviviale pour les femmes (applications digitales, agents ou guichets bancaires). • Les mesures qui renforcent les cas d'utilisation, comme par exemple des initiatives G2P fondées sur le principe d'autonomisation économique des femmes, peuvent également jouer un rôle précieux.
Utilisatrices par procuration	• Le renforcement de la confiance est susceptible de contribuer au développement de l'EFI. Des manières innovantes de le faire pourraient consister à réduire l'appréhension suscitée par les technologies digitales et à améliorer la connaissance des processus pour encourager l'utilisation des interfaces des services financiers : applications digitales, agents ou guichets bancaires. • Une interface plus adaptée aux femmes (applications digitales, agents ou guichets bancaires) sera également déterminante.
Utilisatrices occasionnelles de services de base	• Comme dans le cas des utilisatrices inactives, un service G2P axé sur le principe d'autonomisation économique des femmes est susceptible de renforcer l'intérêt des services (cas d'utilisation). • Une conception de produit offrant davantage de pouvoir et de confidentialité aux utilisatrices pourrait également renforcer le cas d'utilisation. • Une participation active aux groupes d'entraide peut également contribuer à élargir l'EFI, car ces groupes permettent d'accéder à des activités économiques et financières.
Utilisatrices régulières de services de base	• Une communication planifiée et ciblée des prestataires dans le but de capter les autres flux de trésorerie des utilisatrices régulières pourrait contribuer à développer encore plus leur EFI.

Annexes



Annexe 1 - Conception de l'étude

Nous avons réalisé une étude comportementale pour mieux comprendre les différents segments de la population féminine de l'Inde en termes d'inclusion financière et analyser leurs comportements, difficultés et besoins. L'étude avait pour objectif d'approfondir les conclusion de l'enquête Findex en analysant les données sous-jacentes, en replaçant les conclusions dans leur contexte et en étudiant leurs nuances.

- Entretiens qualitatifs avec des femmes, des hommes et des agents (n = 53)
- Collecte de données quantitatives sur les opérations auprès d'agents dans le cadre d'une observation directe et de la collecte de données d'observation qualitatives (n = 127)



Méthodologie de l'étude

- **Étude documentaire** : examen de la documentation existante, comprenant articles de recherche, blogs, bases de données, rapports et documents ou pages Web sur les caractéristiques des produits
- **Étude de la demande** :
 - Groupes de discussion, entretiens approfondis et cartographie du parcours client de titulaires de comptes et d'utilisateurs ou non utilisateurs des services financiers digitaux des deux sexes
 - Entretiens rapides avec des clients chez les agents
- **Étude de l'offre** :
 - Entretiens avec des agents de services financiers digitaux des deux sexes
 - Collecte de données transactionnelles dans le cadre d'une observation directe des opérations réalisées chez l'agent et des données figurant dans leurs registres

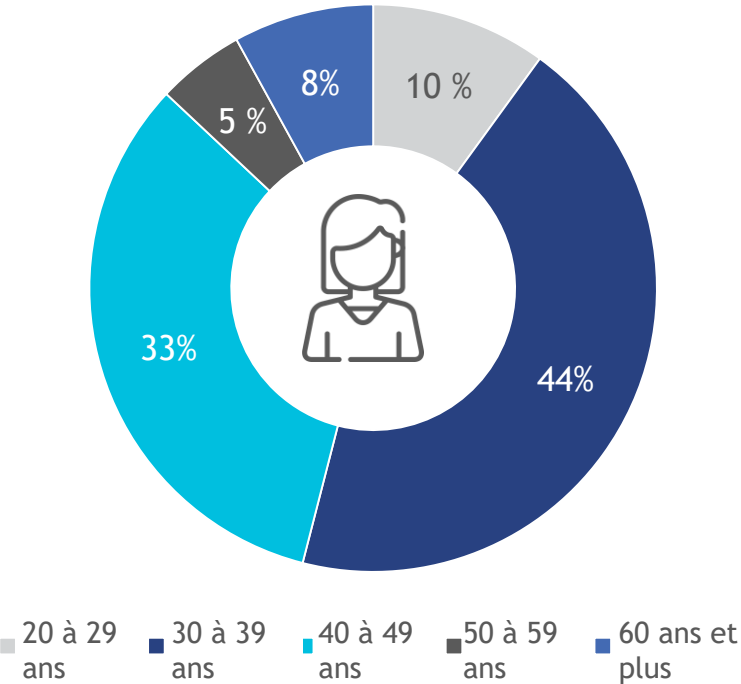


Définition de l'échantillon

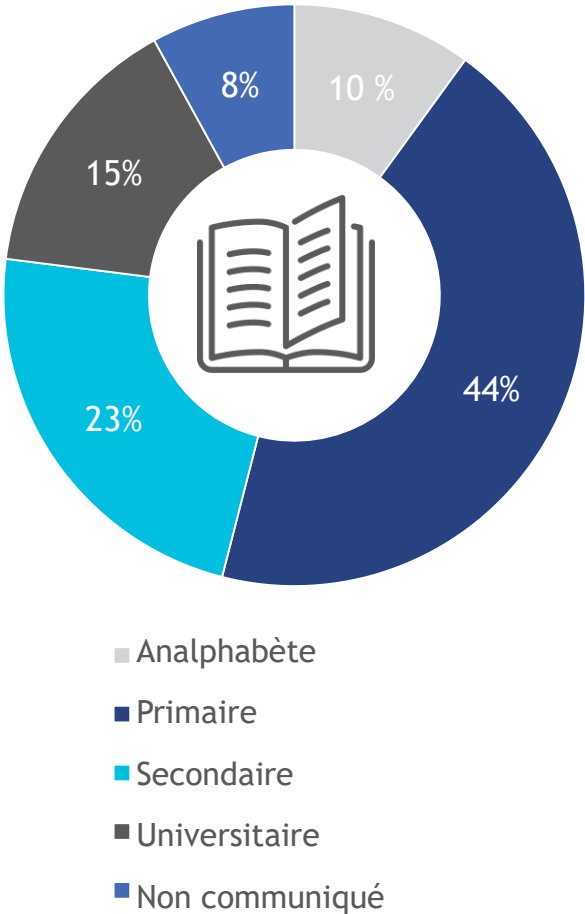
- **Échantillon total de l'étude qualitative = 53**
 - Femmes = 39
 - Hommes = 2
 - Agents de sexe masculin = 7
 - Agents de sexe féminin = 5
- **Échantillon total de l'étude quantitative = 127**
 - Données collectées auprès de deux agents du district de Bahraich dans l'État de l'Uttar Pradesh en Inde (n = 127). Ces données ne sont pas représentatives et ne doivent pas être extrapolées. Notre méthodologie protège les aspects de confidentialité des données.
- **Zones géographiques couvertes**
 - Districts de Shravasti et Bahraich dans l'État de l'Uttar Pradesh en Inde
 - District de Barpeta dans l'État de l'Assam en Inde
- Échantillonnage dirigé en raison du caractère exploratoire de l'étude.

Annexe 2 - Profil des femmes interrogées

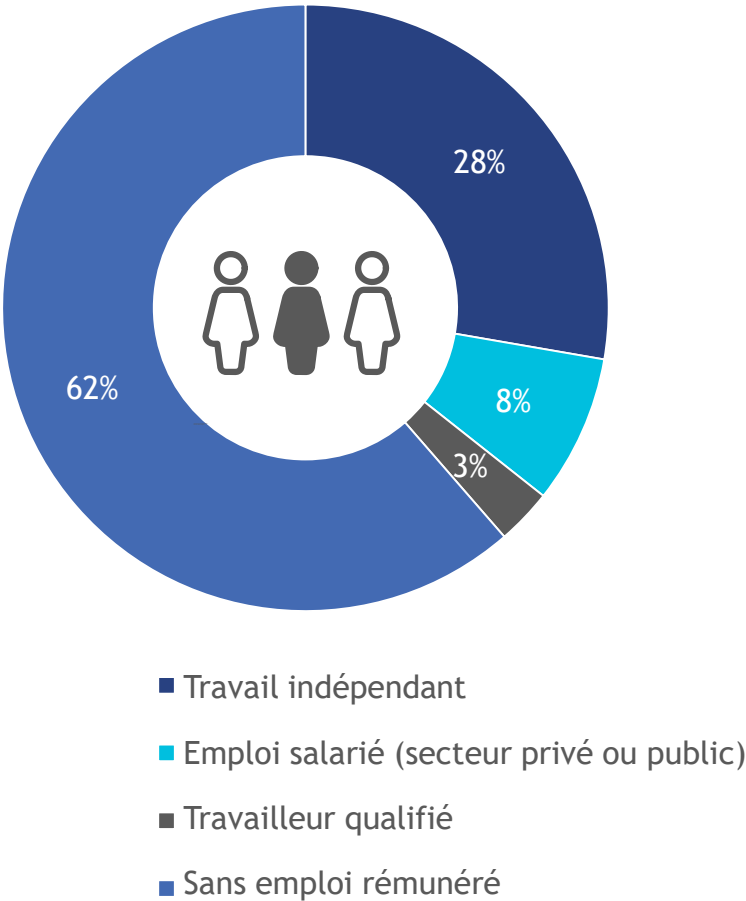
Age (n = 39)



Niveau d'études (n = 39)



Profession (n = 39)



Annexe 3 - Pour analyser les trois dimensions de l'inclusion des femmes, l'étude s'appuie sur le cadre de centralité du genre de MSC

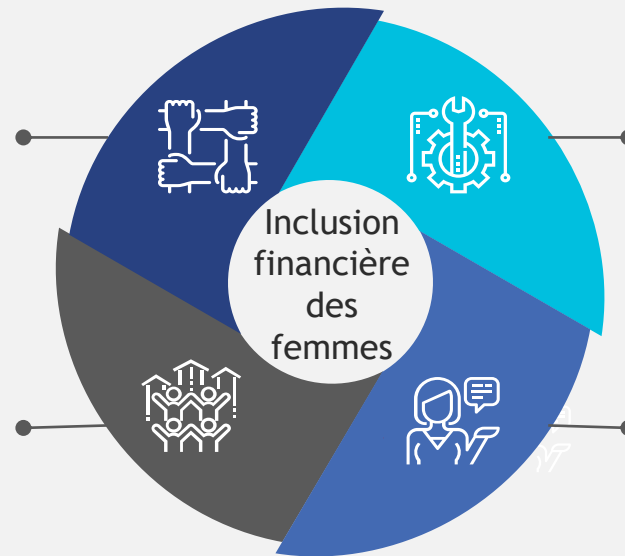
Le cadre de centralité du genre de MSC est un cadre conceptuel permettant de réaliser des études et des évaluations sous l'angle du genre. Il permet également de concevoir des produits et des programmes mieux adaptés aux femmes. Il a été testé dans plusieurs pays en développement et peut être adapté à différents contextes.

S'appuyant sur les cadres d'analyse existants du genre* et sur son expérience institutionnelle, MSC a élaboré un cadre de centralité du genre pour les services financiers. Ce cadre est inspiré du concept d'autonomisation économique, mais s'écarte des cadres existants dans la mesure où il se concentre spécifiquement sur l'**utilisation des services financiers, et notamment des services financiers digitaux, par les femmes**.

Le cadre de centralité du genre s'articule autour de quatre dimensions interconnectées qui influencent l'utilisation des services financiers par les femmes :

1. Prise de conscience et capacité : dans quelle mesure les femmes comprennent-elles et utilisent-elles les services financiers, et notamment les services financiers digitaux ?

3. Vie financière : comment le fait de disposer de ressources financières en détermine-t-il l'utilisation ?



2. Expérience : dans quelle mesure les femmes utilisent-elles les produits et les services ?

4. Normes sociales : quelles normes sociales déterminent et influencent l'utilisation des services financiers, et notamment des services financiers digitaux ?

Cadre de centralité du genre, MSC, 2018

* WEE, Harvard Framework, Moser Framework, Longwe Framework

Annexe 4 - Volatilité des revenus

- La volatilité des revenus désigne le caractère variable et imprévisible des revenus d'une personne ou d'un ménage. Elle peut se mesurer par l'ampleur des variations par rapport au revenu moyen et/ou par le nombre de pics et de creux substantiels au fil du temps, que ce soit sur la durée d'une vie, à l'année, voire au mois.
- La volatilité des revenus peut provenir du caractère imprévisible des revenus du travail (perte d'emploi, baisse de la demande, des versements non salariés (G2P, prestations sociales), de la configuration des ménages (changement dans les revenus individuels ou dans la structure familiale), ainsi que de dépenses imprévues.
- La volatilité des revenus peut retarder ou perturber la consommation du ménage, notamment au sein des ménages fortement endettés.
- La volatilité des revenus peut influencer les décisions du ménage relatives aux dépenses quotidiennes. Elle peut réduire les dépenses dans certains secteurs, comme par exemple l'alimentation ou l'éducation, et affecter la planification financière, en entraînant par exemple l'arrêt d'une épargne programmée ou le non remboursement d'une échéance de prêt.
- La volatilité des revenus est également un obstacle à l'utilisation régulière des services financiers formels. La stabilité des revenus peut engendrer un cas d'utilisation particulièrement favorable à l'utilisation de comptes bancaires ou mobiles pour une épargne ou des retraits réguliers.
- La volatilité des revenus peut avoir un impact particulièrement grave sur l'éducation des enfants.
- La volatilité des revenus oblige les ménages à élaborer leurs propres outils pour arriver à la gérer, comme par exemple des fonds de réserve ou des prêts sans intérêt de leurs proches (amis ou famille). Les ménages peuvent aussi se tourner vers le marché pour obtenir des prêts formels.

MSC est le spécialiste local reconnu au niveau mondial de l'inclusion financière, économique et sociale



Cabinet de conseil international possédant plus de **20** ans d'expérience de l'inclusion financière, économique & sociale



Plus de **180** collaborateurs répartis entre **11** bureaux dans le monde entier



Des projets dans près de **50** pays en développement

Notre impact jusqu'à présent

> 300
clients réguliers

Participation au développement de services digitaux G2P utilisés par
> 700 millions
de personnes

> 250 produits financiers
et canaux développés en faveur de
> 50 millions de personnes

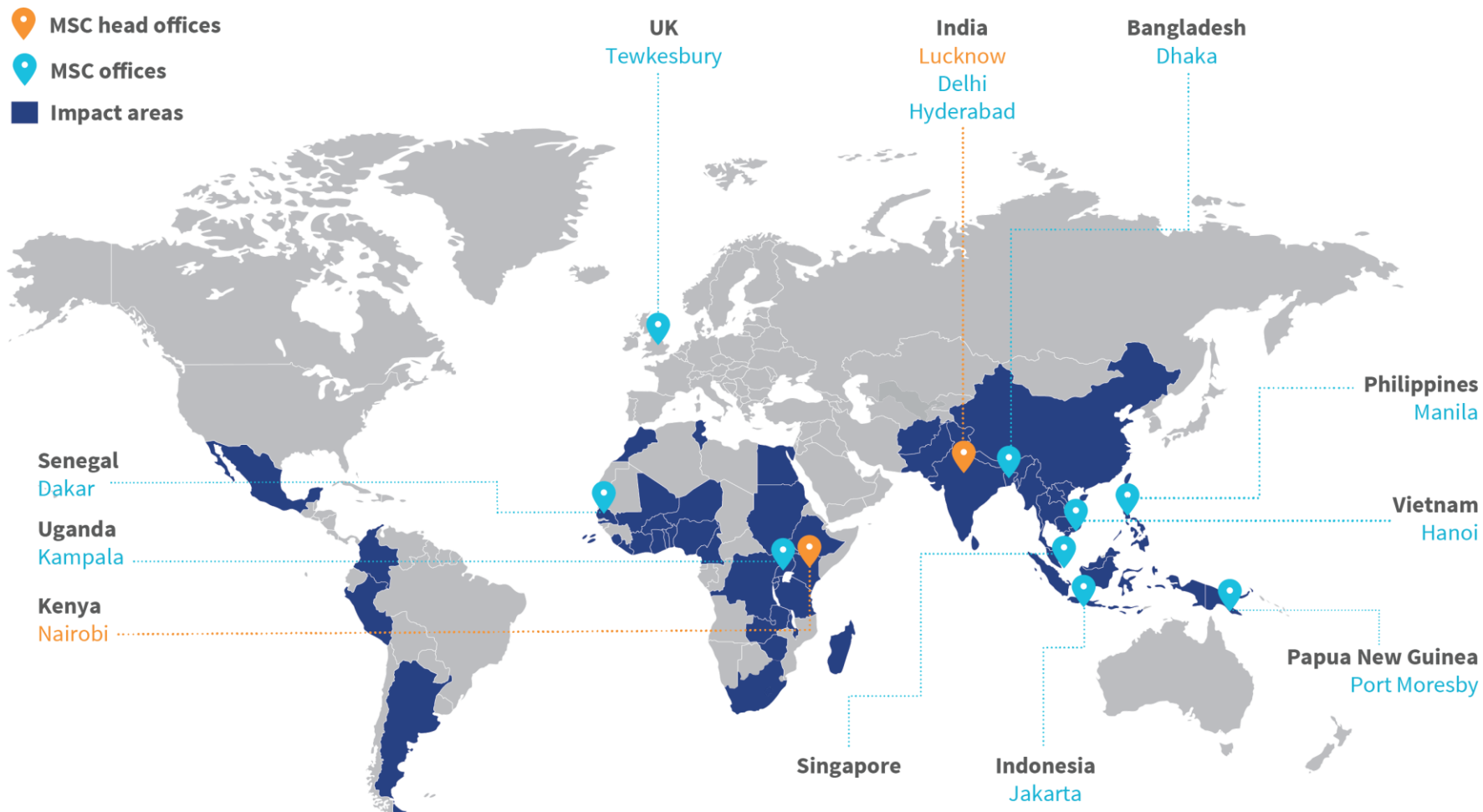
> 750
publications

> 750 projets
mis en oeuvre dans le domaine des services financiers digitaux

> 8 000
spécialistes formés chez des leaders des services financiers

Quelques-uns de nos partenaires et clients





Plaquette d'entreprise de MSC | Contactez-nous à info@microsave.net

Siège de MSC en Asie

28/35, Ground Floor, Princeton Business Park,
16 Ashok Marg, Lucknow, Uttar Pradesh, Inde 226001

Tel : +91-522-228-8783 | Fax : +91-522-406-3773 | Email : manoj@microsave.net

Siège de MSC en Afrique

Shelter Afrique House, Mamlaka Road,
P.O. Box 76436, Yaya 00508, Nairobi, Kenya

Tel : +25-420-272-4801 | Fax : +25-420-272-0133 | Email : anup@microsave.net

