



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

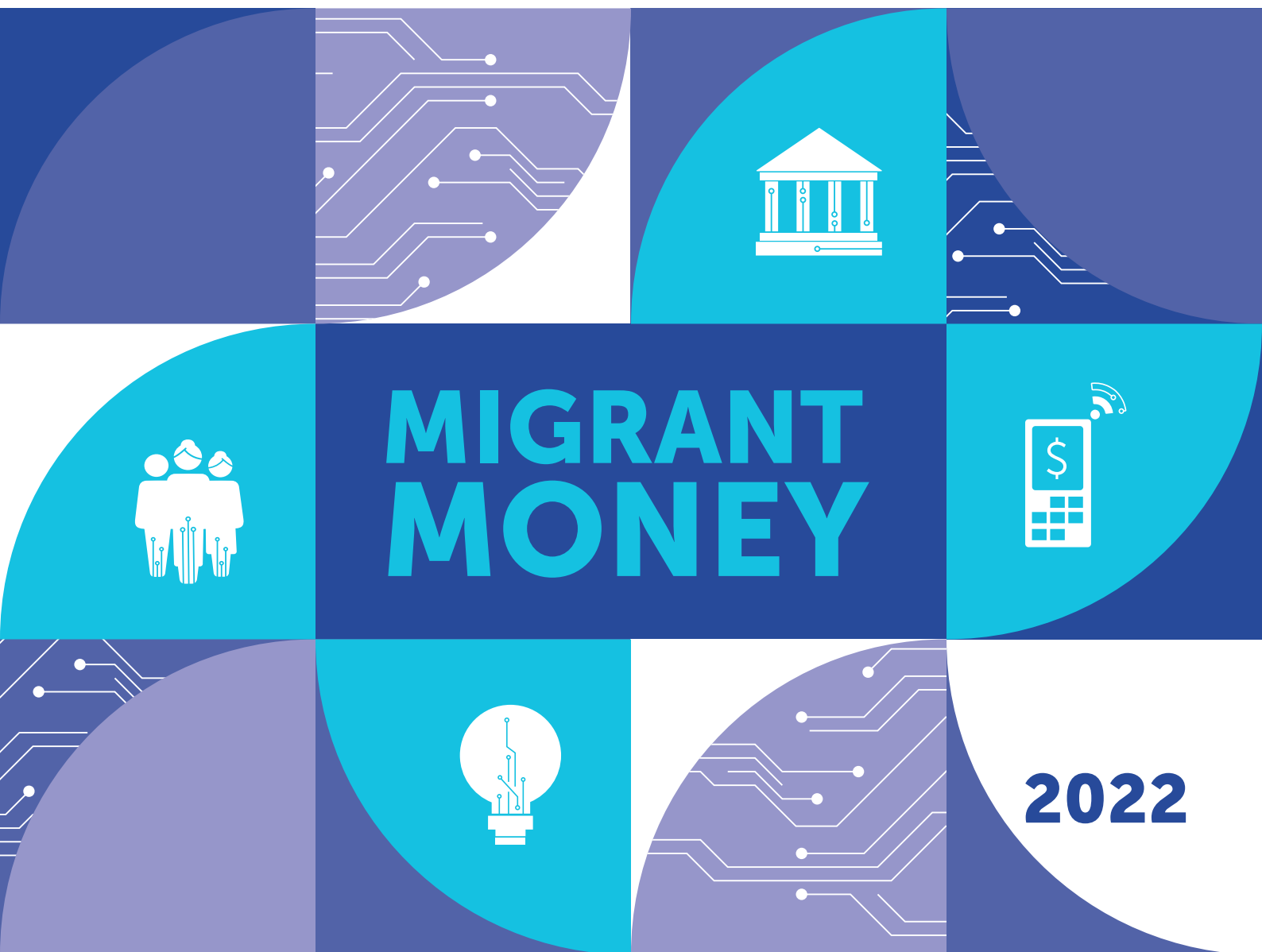
Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC



Sweden
Sverige



Impact Capital
for Development



Au-delà d'un simple envoi d'argent vers le pays d'origine :
développement durable axé sur les transferts d'argent et les migrants

QUESTIONS MIGRATOIRES ET TRANSFERTS D'ARGENT | 1^{er} juillet 2021 – 30 juin 2022

REMERCIEMENTS

Au nom des clients et clientes migrants initiant/recevant des transferts d'argent, en particulier, et de manière plus générale, au nom des communautés des pays les moins avancés auxquelles ils appartiennent, l'équipe du Programme « Migrant Money » de l'UNCDF (United Nations Capital Development Fund) souhaite adresser ses remerciements aux nombreux partenaires et collaborateurs soutenant nos efforts. Notre gratitude va également aux nombreuses parties prenantes, notamment le personnel du programme, les partenaires de mise en œuvre, les principales sources de connaissances, les influenceurs experts, les personnes impliquées dans le travail de plaidoyer à l'échelle mondiale et les organisations de plaidoyer, les collègues des Nations Unies, les collaborateurs des domaines de la finance internationale et du développement, et appartenant aux secteurs de la finance et des transferts d'argent, les participants aux travaux de recherche entrepris, les spécialistes de l'élaboration des politiques et des questions réglementaires, ainsi que de nombreuses autres parties prenantes (personnes physiques et organisations). L'élaboration de ce programme a été rendue possible par le généreux concours financier de la Direction du développement et de la coopération (suisse) (DDC) et de l'Agence suédoise de coopération internationale pour le développement (Sida).

La rédaction du présent rapport annuel a été dirigée par Amil Aneja, chef de programme, et Aurélie Larquemin, principale spécialiste de la gestion des résultats, avec l'assistance éditoriale et en matière de communications de Markus MacGill de Green Ink. Des contributions à la rédaction ont également été apportées par Amela Cosovic-Medic, Andrea Petkovic, Serge Mounghanou, Dr Robin Gravesteijn, Uloma Ogba, Eliamringi (Elia) Mandari, Albert Mkenda et Sarah Lober. De précieuses contributions ont par ailleurs été apportées par de multiples membres des équipes chargées du programme, dans le cadre des fonctions de recherche, de gestion des systèmes, de mise en œuvre et de développement des capacités.

Contributions éditoriales et de mise en page : Green Ink, Royaume-Uni (www.greenink.co.uk)

DÉCLARATION DE NON-RESPONSABILITÉ

Les dénominations utilisées et la présentation de contenus sur les cartes et les graphiques n'impliquent aucunement l'expression d'une quelconque opinion de la part du Secrétariat général des Nations Unies ou de l'UNCDF à propos du statut juridique de quelque pays, territoire, ville ou zone que ce soit ou de ses autorités, ou concernant la délimitation de ses frontières ou de ses limites.

MIGRANT MONEY

RAPPORT ANNUEL 2022

Au-delà d'un simple envoi d'argent vers le pays d'origine :
développement durable axé sur les transferts d'argent
et les migrants

PROGRAMME DE GESTION DES QUESTIONS MIGRATOIRES ET DES
TRANSFERTS D'ARGENT DE L'UNCDF

1^{er} juillet 2021 – 30 juin 2022

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	1
VUE D'ENSEMBLE DU PROGRAMME	11
PARCOURS DU PROGRAMME.....	23
PRÉSENCE DU PROGRAMME	26
INTERACTIONS AVEC LE SECTEUR PUBLIC.....	28
INTERACTIONS AVEC LE SECTEUR PRIVÉ.....	39
INTERACTIONS AVEC LES PARTENAIRES DE RÉFLEXION	59
THÉORIE DU CHANGEMENT DU PROGRAMME	69
VUE D'ENSEMBLE DE LA THÉORIE DU CHANGEMENT DU PROGRAMME.....	74
GESTION DES RÉSULTATS	76
ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION MENÉES PAR LE PROGRAMME JANVIER 2020 – PRÉSENT	78
PRIORITÉS DU PROGRAMME	85
ABRÉVIATIONS	93

VUE D'ENSEMBLE STRATÉGIQUE

- Annex 1.** Cadre d'additionnalité du programme
- Annex 2.** Stratégie du programme relative à l'intégration du genre
- Annex 3.** Approche technique du programme pour la recherche et les données
- Annex 4.** Stratégie relative à la mesure des résultats du programme
- Annex 5.** Ordre du jour du programme en matière d'apprentissage
- Annex 6.** Ordre du jour de plaidoyer du programme

VUE D'ENSEMBLE OPÉRATIONNELLE

- Annex 7.** Rapports sur les écarts financiers
- Annex 8.** Gestion du programme

VUE D'ENSEMBLE TECHNIQUE

- Annex 9.** Interactions avec le secteur public
- Annex 10.** Interactions avec le secteur privé
- Annex 11.** Interactions avec les partenaires de réflexion

Pour les autres publications et ressources essentielles liées au programme, veuillez consulter : migrantmoney.uncdf.org/publications



La finance moderne a toujours mis l'accent sur l'importance du citoyen en tant que client, épargnant, investisseur et, de fait, acteur politique. Autrement dit, un participant actif aux fonctions du système financier moderne. Or, les migrants ont toujours été perçus comme se situant en dehors de ces fonctions financières. Au lieu d'être considérés comme des participants actifs au système financier, les migrants sont vus comme étant servis par ces fonctions financières, voire soumis à elles. Pour le milliard de personnes qui dépendent des services financiers destinés aux migrants (*migrant money* en anglais), cela pourrait bien se révéler catastrophique.

La numérisation peut ouvrir la voie au migrant et lui permettre de devenir un participant bien plus actif au système financier—tant dans les pays d'accueil que dans les pays d'origine. L'accès aux services financiers est une partie clé de ce changement, mais il ne constitue qu'un tremplin vers une participation plus profonde. À mesure que les nouvelles technologies renforcent l'idée selon laquelle les gens devraient jouer un rôle fondamental plus important dans leurs économies locales respectives et exercer un contrôle accru sur leurs identités économiques, l'écosystème numérique du futur—identification, données et services financiers—rendu possible par des politiques et des réglementations fondées sur les risques, doit autonomiser les migrants pour qu'ils puissent tirer le meilleur parti de leurs talents, tant dans leur propre intérêt que dans celui des pays d'accueil. »

Henri Dommel

Directeur, Finance Inclusive, UNCDF

RÉSUMÉ

La nature du travail a considérablement changé au cours des quelques dernières décennies. La mondialisation, le changement climatique et, surtout, la révolution technologique ont créé un monde où de moins en moins de gens restent au même endroit avec un emploi stable, alors qu'ils sont de plus en plus nombreux à saisir des opportunités multiples. En 2021, environ 4 pour cent de la population mondiale totale vivait et travaillait ailleurs que dans son pays d'origine. Plus de 85 pour cent de ces personnes étaient des migrants économiques ou volontaires. Pour des centaines de millions de migrants, même lorsque l'occasion de vivre à l'étranger pendant une partie de leurs années de vie active semble constituer une décision judicieuse, elle peut impliquer instabilité, incertitude et insécurité, en particulier pour les migrants en situation irrégulière, les travailleurs migrants dont les moyens de subsistance sont précaires et ceux qui travaillent dans l'économie informelle.

LES ARGUMENTS EN FAVEUR DE SERVICES FINANCIERS POUR LES MIGRANTS

Quels que soient leur pays d'origine ou d'accueil, pour la plupart des migrants, avoir accès à des services financiers abordables est une priorité majeure. Il est possible que les familles des migrants dépendent de l'argent qu'ils leur envoient pour subvenir à leurs besoins fondamentaux, ou bien que les migrants souhaitent épargner leur argent pour acheter un logement ou des terres, lancer une entreprise, obtenir un diplôme universitaire ou atteindre un autre objectif à plus long terme. Cependant, il est rarement facile pour les migrants d'accéder, en dehors de leur pays d'origine, aux mêmes produits financiers qui pourraient contribuer à réduire leur vulnérabilité—comme l'épargne disponible, les lignes de crédit, l'assurance et les caisses de retraite. Pour les personnes à faibles revenus, ces produits ne sont tout simplement pas disponibles.

La finance moderne a toujours mis l'accent sur l'importance du citoyen en tant que client, épargnant, investisseur et, de fait, acteur politique. Autrement dit, un participant actif aux fonctions du système financier moderne. Or, les migrants ont toujours été perçus comme se situant en dehors de ces fonctions financières. Au lieu d'être considérés comme des participants actifs au système financier, les migrants sont vus comme étant servis par ces fonctions financières, voire soumis à elles. Pour le milliard de personnes qui dépendent de l'« argent des migrants » (les services financiers destinés aux migrants—Migrant Money en anglais), cela pourrait bien se révéler catastrophique.

La numérisation peut ouvrir la voie au migrant et lui permettre de devenir un participant bien plus actif au système financier—tant dans les pays d'accueil que dans les pays d'origine. L'accès aux services financiers est une partie clé de ce changement, mais il ne constitue qu'un tremplin vers une participation plus profonde. À mesure que les nouvelles technologies renforcent l'idée selon laquelle les gens devraient jouer un rôle fondamental plus important dans leurs économies locales respectives et exercer un contrôle accru sur leurs identités économiques, l'écosystème numérique du futur—identification, données et services financiers—rendu possible par des politiques et des réglementations fondées sur les risques—doit autonomiser les migrants pour qu'ils puissent tirer le meilleur parti de leurs talents, tant dans leur propre intérêt que dans celui des pays d'accueil.

Comme la demande d'emploi peut fluctuer plus fréquemment en fonction de l'offre, l'écosystème numérique du futur pour les migrants devrait aussi leur donner la possibilité de comprendre la variabilité des flux de revenus qui en résulte, les changements au niveau des flux de dépenses et des actifs, et la portabilité des produits et services financiers, en soutenant la stabilisation des revenus et en les aidant à faire face aux situations d'urgence. Les produits et services financiers, comme les versements, l'épargne sur des comptes de dépôt, l'assurance, le crédit et les retraites—adaptés aux besoins des migrants—seront cruciaux au moment de renforcer la capacité des familles migrantes d'accumuler des actifs et d'investir dans des opportunités de subsistance. Mais la clé de la transformation de la vie financière des migrants apparaît dès la première transaction effectuée par le migrant, une expérience aussi universelle que la migration elle-même : les transferts d'argent.

Tous les ans, à l'échelle mondiale, environ 281 millions de personnes envoient plus de 600 milliards USD sous forme de transferts d'argent à des familles vivant dans des pays à revenu faible ou intermédiaire. Cet argent constitue souvent la principale source de revenus pour les familles des migrants et est utilisé à des fins diverses, notamment la santé, la nutrition, la consommation du ménage, les urgences, ainsi que comme investissement pour les besoins futurs ; il joue donc un rôle essentiel dans le développement financier des familles des migrants. Même les migrants qui n'ont accès à aucune autre forme de services financiers—ceux qui n'ont pas de compte courant ou d'épargne, ceux qui n'ont pas accès au crédit ou à l'assurance—trouveront, quoi qu'il arrive, un moyen d'envoyer de l'argent à leur famille.

Malgré l'importance des transferts d'argent, ils sont restés limités à un petit nombre de modèles inefficaces. La plupart des transferts d'argent formels sont des transactions de gré à gré, effectuées en espèces. Le migrant reçoit un salaire ou un traitement dans la monnaie locale de son pays d'accueil. Il apporte une partie de cet argent à un bureau de transfert d'argent et paie des frais élevés pour l'envoyer à sa famille, qui est restée au pays. La famille est informée de l'envoi d'argent, et quelqu'un se rend au point de transfert d'argent le plus proche (qui n'est souvent pas vraiment proche), verse à nouveau des frais conséquents (qu'il s'agisse de frais de transaction explicites ou de marges de change délibérément implicites) et reçoit l'argent envoyé en espèces, dans la monnaie locale. Tout cela constitue un processus compliqué coûteux, peu pratique et inefficace.

C'est pour des raisons comme celles-là que de nombreux migrants ont recours aux réseaux non réglementés qui sont omniprésents dans de nombreux pays, réseaux qui ont été associés au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme, à la traite des êtres humains

et à d'autres abus. Même lorsqu'il n'y a pas de lien avec une activité criminelle, les transferts d'argent informels faussent le tableau financier de manières préjudiciables pour les pays en développement, faisant apparaître la balance des paiements du pays destinataire comme moins favorable qu'elle ne l'est en réalité, nuisant à la notation du crédit souverain et rendant plus difficile et plus coûteux pour le pays de financer les types d'initiatives à grande échelle dont il a besoin pour se développer.

Notre travail commence donc par une analyse du problème en question afin de bien le comprendre. À l'heure actuelle, les transferts d'argent sont soumis à des considérations politiques incohérentes au sein des pays entre les régulateurs et les ministères de tutelle, à des réglementations souvent différentes ou contradictoires entre les pays, à des degrés divers de développement de l'infrastructure des paiements et des règlements, à des exigences distinctes pour l'octroi de licences aux entités autorisées à travailler dans le secteur des transferts d'argent, à des exigences uniques pour ce qui est des formes d'identification acceptables pour les émetteurs et les destinataires—pour ne citer que quelques incohérences. Toutes ces difficultés associées aux transferts d'argent—l'inefficacité des modèles de gré à gré, la persistance des flux informels non réglementés, les frais de transaction—nécessitent une coopération nationale, régionale et multilatérale entre les secteurs public et privé afin de se débarrasser de ces complexités et contradictions, et d'évoluer vers un cadre cohérent qui puisse permettre à l'argent des migrants de prospérer.

L'UNCDF propose de réimaginer les services financiers à la disposition des migrants pour les aider à donner toute leur mesure—bien au-delà d'un simple transfert d'argent d'un point A vers un point B, pour constituer en fait une passerelle menant à l'inclusion financière complète de ces 4 pour cent de la population mondiale. Après tout, la totalité de nos actions dans ce domaine sont éclairées par le mandat global de l'UNCDF : assurer l'accès à des systèmes financiers inclusifs pour les personnes dotées de faibles revenus dans le monde entier. Avec le concours de la Direction du développement et de la coopération (suisse) (DDC) et de l'Agence suédoise de coopération internationale pour le développement (Sida), le travail de notre Programme de gestion des questions migratoires et des transferts d'argent, résumé dans le présent rapport annuel, a mobilisé des partenaires des secteurs public et privé à l'échelle mondiale (entités multilatérales, organismes de normalisation et opérateurs mondiaux de transferts d'argent), au niveau régional (communautés économiques et unions monétaires régionales) et au niveau national (ministères de tutelle, régulateurs et institutions financières), afin de faire face aux contraintes aux niveaux des écosystèmes, des institutions et des produits. L'objectif est de transformer les paysages en matière de politiques, de réglementations et d'innovations, et ainsi de vraiment commencer à satisfaire les besoins des migrants et de leurs familles en surmontant tous les obstacles mentionnés ci-dessus.

CONTRIBUTION GLOBALE DU PROGRAMME ET ACTIONS RÉALISÉES EN 2022

Le Programme de gestion des questions migratoires et des transferts d'argent fait partie de la stratégie d'instauration d'économies numériques inclusives (IDE—*inclusive digital economies*) visant à « ne laisser personne de côté à l'ère du numérique » (LNOB—*Leaving No One Behind in the Digital Era*) de l'UNCDF, qui se fonde sur plus de deux décennies d'expérience de l'UNCDF en matière de facilitation de l'accès à des services financiers abordables pour les

personnes à faibles revenus, en particulier à travers des canaux numériques, en Afrique, en Asie et dans le Pacifique. Cette vision est essentielle à la promotion de l'inclusion financière numérique aux fins de la réalisation des Objectifs de développement durable, notamment l'ODD 1 (lutte contre la pauvreté), l'ODD 5 (égalité des sexes), et l'ODD 8 (croissance économique et conditions de travail décentes). L'ODD 10 appelle quant à lui explicitement à un plafonnement des frais de transaction des transferts d'argent à 3 pour cent, et l'ODD 17 demande l'augmentation du volume des transferts d'argent en pourcentage du PIB. Notre objectif est de contribuer à la création d'économies numériques inclusives soutenant les femmes et hommes migrants et leurs familles sur la voie de l'inclusion, de la résilience et de l'équité financières.

Pour ce faire, nous travaillons dans le cadre de quatre domaines de travail interconnectés : (i) politiques et réglementations catalysatrices, (ii) écosystème de paiements numériques ouvert, (iii) innovation inclusive et (iv) autonomisation des clients. Nos stratégies de base s'inscrivent dans ces domaines de travail : les questions de genre sont intégrées dans toutes les activités par le programme et ses partenaires ; les enseignements, les connaissances, les données et les résultats des recherches sont mis en pratique et appliqués à chaque étape ; et nous menons un travail de plaidoyer et des activités de sensibilisation efficaces, afin de mobiliser l'écosystème sectoriel au sens large et les décideurs dans le cadre de cet ordre du jour relatif aux questions migratoires et aux transferts d'argent.

En dépit des retards et de l'impact de la pandémie en cours, le programme a accéléré son rythme de mise en œuvre. Grâce à sa présence dans plus de 40 pays, fin décembre 2021, la mise en œuvre de ses actions (pour la période de janvier à décembre) avait atteint 100 pour cent pour les activités soutenues par la DDC, et 99 pour cent pour celles soutenues par Sida. Si ces cibles ont été atteintes, c'est grâce aux efforts coordonnés des équipes et à l'étroit alignement sur les activités de partenaires sélectionnés de par le monde. Grâce au soutien de ces partenaires et au fait que l'équipe a continué à se concentrer sur la mise en œuvre et la prestation d'une aide technique sur mesure, les dépenses sur l'ensemble des activités ont grimpé durant le premier semestre de 2022, jusqu'à dépasser les dépenses totales pour la même période en 2021—11 pour cent de plus qu'en 2021 pour les activités soutenues par la DDC, et 28 pour cent de plus qu'en 2021 pour celles soutenues par Sida.

Concernant les activités soutenues par la DDC, les dépenses pour le premier semestre de 2022 ont atteint 1 307 489 USD, soit 41 pour cent du budget prévu de 3 193 083 USD pour 2022. Pour les interventions soutenues par Sida, le chiffre pour les six premiers mois de 2022 était de 1 992 956 USD, soit 58 pour cent du budget prévu de 3 441 698 USD pour 2022. Nous avons également signé des accords fondés sur les performances avec 14 partenaires en tout dans l'ensemble du programme depuis juin 2020, le total des montants des subventions dépassant 3,2 millions USD.

Par ailleurs, avec le soutien de la DDC, une nouvelle série d'activités visant à intensifier les efforts pour appuyer l'utilisation des services financiers et soutenir la résilience financière—numérisation du versement des salaires, assurance des migrants et retraites—a été lancée en mars 2022 ; ces activités représentent 15 pour cent du budget total de 1 267 920 USD pour 2022. L'équipe de la phase pilote est entièrement mobilisée, conformément à la structure prévue et aux activités d'appui aux partenaires sélectionnés, qui se poursuivent, afin de

tirer parti de la présence mondiale des prestataires de services de paiement des salaires, des conglomérats d'assurance, des réassureurs et des gestionnaires de caisses de retraite pour intégrer l'assurance et les retraites des migrants dans les canaux de transferts d'argent existants, en commençant par la transition des salaires payés en argent liquide au numérique (voir l'annexe 7 pour un aperçu complet du financement et des actions entreprises.)

NOS INTERACTIONS AVEC LE SECTEUR PUBLIC

Les interactions avec le secteur public sont vitales. Les services financiers destinés aux migrants sont transfrontaliers par définition, de sorte qu'une collaboration mondiale, bilatérale et régionale est une nécessité urgente afin de faciliter des flux accrus de transferts d'argent à travers des canaux formels et à des coûts abordables. Dans ce but, et étant donné qu'un pourcentage de plus en plus important de la migration a lieu le long de couloirs régionaux et entre pays de l'hémisphère Sud, nous avons aidé les parties prenantes du secteur public à élaborer une stratégie pour une infrastructure régionale de paiement, ainsi que des cadres de politique pour les transferts d'argent transfrontaliers.

Au cours de l'année, l'UNCDF a organisé des consultations avec plus de 50 parties prenantes réparties sur plus de 30 organisations, y compris des banques centrales, des organismes de normalisation, des organisations multilatérales et des acteurs mondiaux du secteur privé, afin de publier un document exploratoire sur un inter-réseau de paiements réglementé ouvert qui exploite et cultive l'infrastructure existante des paiements et des marchés financiers—établie par le secteur public et le secteur privé—et qui cible spécifiquement les transferts d'argent internationaux de faible valeur pour accélérer considérablement l'interopérabilité totale, réduire les frais de transaction, et proposer aux migrants un moyen simple et efficace de transférer numériquement de l'argent vers leur pays d'origine—mettant l'accent sur l'avenir des transferts d'argent internationaux pour aider les femmes et les hommes ayant quitté leur pays.

Depuis l'an dernier, les interactions avec l'Autorité intergouvernementale pour le développement (IGAD), la Communauté économique des États de l'Afrique centrale (CEEAC) et la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) ont fait de considérables progrès. Nous avons effectué des diagnostics des politiques et des infrastructures de paiement pour les États membres de l'IGAD et de la CEEAC, organisé des ateliers de travail techniques avec des banques centrales régionales et nationales dans l'ensemble des États membres de l'IGAD, de la CEEAC et de la CEDEAO, et mené des consultations d'envergure avec les partenaires du secteur privé dans la région de l'IGAD. Ces efforts ont abouti à (i) un rapport de diagnostic régional de l'IGAD qui a été présenté en vue d'être examiné et adopté par les États membres de l'IGAD et les banques centrales avant de passer à la phase d'harmonisation, (ii) un protocole d'accord pour l'aide technique sur les transferts d'argent et les services financiers numériques avec la Banque des États de l'Afrique Centrale (BEAC), et (iii) un accord d'aide technique avec la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) en vue de renforcer la collecte des données et l'environnement de politiques et de réglementations catalysatrices en matière de transferts d'argent dans la région de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) de la CEDEAO. Cet accord vient se greffer à la collaboration avec la BCEAO sur une étude de faisabilité visant à configurer un système d'identification unique pour les utilisateurs de services financiers, aspect fondamental pour assurer l'inclusion financière.

Les interactions avec les banques centrales sont également essentielles au niveau national. Notre travail avec le gouvernement éthiopien et la Banque nationale d'Éthiopie (NBE) a conduit à des lignes directrices et à des amendements réglementaires visant à améliorer les flux de transferts d'argent à travers des canaux formels et à remédier aux pénuries de devises étrangères, avec un potentiel important à long terme d'innovation et de concurrence sur le marché en vue de réduire les coûts de transaction des transferts d'argent et d'augmenter l'épargne et les dépôts, pour le pays lui-même, mais aussi pour d'autres États membres, grâce à l'effet de démonstration du potentiel. Par exemple, suite à l'une des lignes directrices—sur l'« Établissement et le fonctionnement des comptes d'épargne en devises étrangères »—adoptée par la NBE, des produits de comptes d'épargne en devises étrangères ont été lancés (dépôt fixe/à terme en devises, compte en devises étrangères et compte en birrs non rapatriable) et mis à la disposition des résidents de l'Éthiopie (ressortissants éthiopiens et résidents d'origine étrangère), aux non-résidents éthiopiens et aux non-résidents d'origine éthiopienne. L'opérationnalisation de cette ligne directrice politique a permis, depuis son lancement au deuxième trimestre 2021, de mobiliser un montant total de dépôts nationaux de 86,4 millions USD. Les dépôts en devises sont mobilisés à travers presque 30 000 comptes répartis sur 23 banques, ce qui permet d'approfondir le secteur financier et de construire des systèmes financiers propices à la mobilisation des ressources nationales.

NOS INTERACTIONS AVEC LE SECTEUR PRIVÉ

L'UNCDF prévoit un système financier inclusif pour les migrants et les destinataires de transferts d'argent dans le cadre duquel les transferts numériques sont abordables et accessibles pour les migrants (accès), les migrants font confiance aux transferts numériques pour ce qui est d'améliorer et d'élargir les services financiers numériques de bout en bout dans les pays d'accueil et d'origine (utilisation), et l'accès des migrants aux canaux de transferts numériques (et leur utilisation de ces canaux) créent des incitations commerciales pour que le secteur privé propose des produits et services financiers adaptés et sensibles au genre—épargne, assurance, retraite, crédit, investissements—afin de renforcer la résilience financière (résilience). Ces trois moteurs de la santé financière—l'accès, l'utilisation et la résilience—aident les migrants et leurs familles à parvenir aux résultats caractérisant la santé financière : sécurité, contrôle et liberté.

Pour réaliser cette vision, l'UNCDF s'engage auprès des prestataires de services de transfert d'argent (PSTA) dans les pays d'accueil et d'origine à innover et améliorer leurs services de transferts d'argent numériques au niveau des corridors, et au niveau interrégional, intrarégional et de l'inter-réseau mondial. Grâce à sa position sans pareille et à ses capacités techniques, l'UNCDF aide neuf partenaires du secteur privé à mettre au point des services financiers et de transferts d'argent centrés sur les migrants et sensibles au genre. Conformément à notre approche visant à cibler les interventions aux niveaux des corridors, des régions et du monde, nos interactions avec le secteur privé couvrent des pays émetteurs tels que Singapour, la Corée du Sud, les Émirats arabes unis et le Royaume-Uni, et des pays destinataires tels que le Bangladesh, l'Éthiopie, le Myanmar, le Népal et le Sénégal. En 2022, avec le soutien de la DDC, les interactions avec le secteur privé se sont étendues à l'Indonésie, à la Malaisie et au Sri Lanka.

Depuis le début du programme, plus de 3 millions de transactions, d'une valeur totale de plus de 1 milliard USD, ont été effectuées par plus de 500 000 nouveaux clients enregistrés auprès de nos partenaires du secteur privé à travers leurs services financiers et de transferts d'argent numériques. Quatorze services numériques et modèles commerciaux nouveaux ou améliorés ont été pilotés avec le soutien de l'UNCDF, dont deux qui ont été élargis grâce à des efforts constants de renforcement des capacités par le biais de 84 événements ou activités. Par ailleurs, l'an dernier, 371 employés ont été formés dans un éventail de compétences, de l'analyse des données à l'intégration de la dimension genre. Plus de 6 000 agents ont été intégrés et formés parmi nos partenaires du secteur privé, ce qui a renforcé leurs réseaux et leurs services « sur le dernier kilomètre ». Près de 181 000 clients, dont 46 pour cent de femmes, ont bénéficié d'une formation en matière d'éducation financière.

La possibilité de faire passer les migrants de canaux informels de transferts d'argent en espèces à des méthodes numériques accessibles, abordables, appropriées et plus faciles à suivre est encore loin d'avoir été réalisée. Les avantages les plus évidents sont la sécurité et la rapidité et la commodité accrues, à un coût bien moindre, pour les transactions de transferts elles-mêmes. En outre, les transferts numériques sont plus faciles à relier à d'autres services financiers tels que l'épargne, le crédit, l'assurance et les retraites, lesquels peuvent tous améliorer la santé financière et renforcer la résilience face aux chocs et aux revers des migrants et leurs familles. Pour faire de ces opportunités une réalité, nous aidons nos partenaires à innover dans la conception, l'élaboration et la mise en œuvre de canaux et de processus numériques axés sur les migrants, qui sont faciles à déployer et ont le potentiel de donner lieu à des changements perturbateurs dans la manière dont l'accès à des services financiers et de transferts d'argent abordables est octroyé aux migrants.

NOS PARTENARIATS DE RÉFLEXION

Un effort intellectuel collaboratif est requis pour améliorer l'environnement des transferts d'argent, et favoriser ainsi l'autonomisation et la résilience financière. À cette fin, nous avons collaboré avec neuf partenaires de réflexion : avec IME Pay and eSewa afin de mieux comprendre le marché des transferts d'argent et de plaider en faveur d'un élargissement des efforts d'inclusion financière et d'inclusion au Népal ; avec l'Institut royal des Tropiques et Butterfly Works sur la recherche côté demande et la recherche comportementale qualitative en vue de la conception centrée sur l'humain ; avec Aflatoun pour élaborer des boîtes à outils axées sur les migrants et sensibles au genre aux fins de l'amélioration de l'éducation financière numérique ; avec Innovations for Poverty Action et l'Université du Michigan pour une étude d'évaluation de l'impact mesurant l'utilisation et l'accès aux transferts d'argent numériques ; avec PricewaterhouseCoopers pour explorer la faisabilité d'un système d'identification client unique dans le cadre de nos interactions avec la BCEAO ; avec Dalberg SURL sur la conception d'un cadre d'innovation inclusif ; et avec la Harvard Kennedy School sur un programme de formation des cadres à l'intention des décideurs et des leaders des services de transferts d'argent et des « fintechs ». La participation de ces leaders techniques et intellectuels a permis de faire en sorte que les efforts visant à octroyer aux migrants et à leurs familles un accès abordable aux services financiers puissent être menés de manière holistique, en améliorant et en investissant dans la collecte, l'analyse et la diffusion de résultats de recherches exacts, fiables et comparables entre régions, industries, entreprises, agents économiques et points de vue.

Les transferts d'argent ont souvent été appréhendés de différents points de vue : politiques monétaires, réglementations du secteur financier et de celui des télécommunications, infrastructures de paiements et de marchés financiers, innovation menée par le secteur privé, devises et investissements. Des flux importants contribuent à approfondir le secteur financier du pays et à soutenir l'inclusion financière des ménages, même si les défis tout aussi considérables que sont les coûts, la rapidité, la confiance et la distribution « sur le dernier kilomètre » limitent les possibilités d'accès aux services financiers formels. Pour veiller à ce qu'une variété d'acteurs du marché—décideurs et régulateurs, autorités de réglementation financière, organismes de réglementation des télécommunications, cadres du secteur privé travaillant au sein d'institutions financières et d'intermédiaires de paiement, institutions multilatérales et investisseurs—soient chargés de résoudre ce problème complexe, l'UNCDF a collaboré avec la Harvard Kennedy School pour élaborer un programme de renforcement des capacités qui donnerait l'occasion exceptionnelle à divers acteurs de nouer des liens avec leurs pairs et de collaborer avec des universitaires de premier plan pour trouver des solutions mondiales permettant d'octroyer aux migrants et à leurs familles un accès à des transferts d'argent et des services financiers abordables. Quatre-vingts participants se sont inscrits à ce programme en ligne en janvier 2022, et 14 ont ensuite été invités sur le campus de Harvard en août 2022 pour participer à un atelier intensif de trois jours en présentiel.

Au cours de l'année écoulée, l'UNCDF a adopté une approche complète visant à faciliter l'évolution des comportements financiers des migrants de canaux informels à des canaux formels, dans le but de faire en sorte que les transferts d'argent et les services financiers fonctionnent mieux pour les clients migrants, femmes et hommes, et leurs familles. Les migrants passeront des transferts d'argent en espèces et informels à des canaux formels si—et seulement si—ils font confiance aux méthodes numériques de transferts d'argent. Cependant, il est difficile de modifier les comportements et, à ce jour, il n'y a guère eu d'investissements dans ce domaine. Il faut proposer des moyens incitatifs et des produits axés sur le client qui soient incontestablement supérieurs aux méthodes axées sur l'argent liquide qui ont fonctionné jusqu'ici ; renforcer les capacités financières numériques et les mécanismes de recours en cas d'échec des transactions ; et renforcer les mesures de protection des consommateurs afin d'instaurer une confiance suffisante dans les canaux numériques et d'en favoriser l'adoption. À cette fin, l'UNCDF a récemment conclu un projet de recherche complet sur le côté demande, englobant une analyse de plus de 8 millions de clients et de 80 millions de relevés de transactions, 3 000 enquêtes et 100 entretiens qualitatifs, afin de comprendre les contraintes qui limitent l'accès et l'utilisation des transferts d'argent numériques, en vue de parvenir à la résilience financière des migrants et de leurs familles.

Les résultats des recherches sur le côté demande et les réunions avec les partenaires du secteur privé ont abouti à l'élaboration de deux boîtes à outils axées sur les migrants, les premières du genre : pour l'éducation financière numérique (EFN) et la conception centrée sur l'humain (CCH). Ces boîtes à outils, qui sont destinées aux prestataires de services financiers et de transferts d'argent, orientent la conception de programmes d'acquisition de compétences financières numériques et d'interfaces numériques fiables adaptés aux besoins et aux contextes—humanitaire, développement économique et moyens incitatifs—des clients et des institutions concernés par les transferts d'argent. D'un côté, tandis que la conversation sur l'éducation financière évolue vers le concept des capacités financières, davantage axé sur l'action, l'accent est davantage mis sur des outils pratiques visant à aider

les clients à acquérir les connaissances, les attitudes et les compétences nécessaires pour utiliser efficacement les services financiers numériques. D'un autre côté, pour instaurer la confiance dans les canaux numériques, il faut adopter une approche axée sur l'humain pour les partenaires du secteur privé, pour faire en sorte que les plateformes numériques soient adaptées aux capacités numériques et au degré de familiarité avec les interfaces propres à l'expérience des migrants.

En plus des efforts de renforcement des capacités et des initiatives de recherche en cours, nous avons été encouragés par notre collaboration avec nos partenaires au Népal—IME Pay et eSewa. Nous avons mené des exercices conjoints de cartographie institutionnelle et des données, un examen rapide du marché, une analyse des données côté offre sur 50 millions de transactions via des porte-monnaie mobiles et des agents, et une enquête côté demande auprès de 1 000 personnes. Ainsi, IME Pay a pu parvenir à 9 000 destinataires de transferts d'argent via des canaux de porte-monnaie mobiles, avec le système d'incitation adapté sur les réseaux d'agents et les applications mobiles. IME Pay a également prévu de piloter des solutions pour améliorer l'inclusion financière et la résilience de ses clients effectuant des transferts d'argent. Ces initiatives de sensibilisation, lorsqu'elles sont organisées et communiquées au niveau de l'écosystème, améliorent la compétitivité des produits tout en encourageant l'adoption des meilleures pratiques par les acteurs du marché afin de parvenir aux populations à faibles revenus.

PLAIDOYER ET SENSIBILISATION

Grâce à notre Advocacy Co-Lab—un réseau de points focaux de la communication entre organisations qui ont adopté le même fil narratif au moment de réimaginer les marchés financiers pour les migrants—le programme propose un pôle efficace pour approfondir et élargir notre communication et notre action sur l'ordre du jour relatif à l'inclusion financière et à la résilience des migrants. Nous continuerons à créer des contenus instructifs, pertinents et transformateurs, et à les diffuser sur de multiples canaux afin de toucher et d'inspirer les personnes capables de faire changer les choses pour les migrants. L'Advocacy Co-Lab a renforcé le travail de sensibilisation existant du programme grâce à ses réseaux de plus en plus larges (40 pays) et aux dialogues actifs en cours (plus de 600 parties prenantes uniques du secteur privé), ainsi qu'à ses interactions et à ses communications de grande portée avec des centaines de régulateurs et de ministères de tutelle dans différents pays, ainsi qu'avec une grande variété de partenaires multilatéraux et de développement. Nous avons continué à développer nos accomplissements en matière de sensibilisation en renforçant encore nos systèmes, nos processus et nos capacités de plaidoyer.

En continuant à communiquer et à plaider auprès des décideurs et des partenaires, nous entendons aller au-delà de la simple « communication pour plaider ». Nous voulons stratégiquement « communiquer pour plaider, pour impulser le changement, pour reproduire et élargir ». Nous pensons que la meilleure façon d'y parvenir est de travailler aux côtés de partenaires qui adhèrent à notre ordre du jour, tout en mobilisant les forces et la portée de chacun d'entre eux. Les actions menées avec les partenaires du secteur privé au Népal n'en constituent qu'un exemple. Pour résumer l'ordre du jour en cours en matière de plaidoyer, le caractère central de l'accès à des transferts d'argent et à des services financiers abordables pour les femmes et les hommes migrants—et non la migration elle-même—reste le point central du programme.

En plus des réseaux sociaux, la ressource numérique centrale pour notre travail reste le site Web Migrant Money hébergé par l'UNCDF à l'adresse migrantmoney.uncdf.org. Le nombre accru de publications en 2021 et 2022 nous a montré que notre site Web peut constituer une puissante plateforme permettant d'intensifier l'apprentissage et de suivre un fil narratif fondé sur l'impact positif sur l'accès des migrants à des transferts d'argent et des services financiers abordables. Afin de mieux répondre aux besoins des acteurs des secteurs public et privé, nous procédons actuellement à une mise à jour de notre site afin qu'il offre une expérience plus centrée sur l'utilisateur et affiche les contenus de manière visuellement et verbalement intuitive.

CONCLUSIONS

Les transferts d'argent ont une importance sans pareille dans la vie financière des femmes et hommes migrants. Tous les migrants, même ceux ne disposant pas d'un compte courant ou d'un accès au crédit ou à l'assurance, trouveront le moyen d'envoyer de l'argent à leurs proches. Bien qu'il existe déjà un réseau de distribution important dédié aux transferts d'argent, nous devons faire en sorte que notre vision aille au-delà de l'argent des migrants et des transferts d'argent tels qu'ils existent actuellement, et reflète ce qu'ils pourraient devenir demain : une passerelle vers l'inclusion financière totale pour les migrants et un flux stable de devises étrangères pour les pays à revenu faible et intermédiaire.

Pour atteindre cet objectif, qui peut paraître simple mais est en fait complexe, il faut que des parties prenantes diverses, dans tous les secteurs, les mandats et les géographies, se rassemblent. Aux niveaux mondial, régional et national, l'UNCDF cherche à faire en sorte que cela puisse avoir lieu—grâce à nos capacités techniques et à notre réseau établi d'interactions avec des acteurs des secteurs public et privé. Avant tout, nous prêtons attention aux besoins des clients migrants et encourageons nos partenaires des secteurs public et privé à en faire autant, afin de créer des politiques et des produits capables de réagir et de faciliter les processus afin de transformer les services financiers destinés aux migrants.

Si le monde ne transforme pas les services financiers disponibles pour les migrants, il s'agira d'une occasion gâchée pour les économies nationales des pays d'origine et des pays d'accueil, mais surtout—et c'est le plus important—pour les femmes et hommes migrants qui cherchent à renforcer leur résilience financière et celle de leurs communautés respectives. Ce rapport annuel 2022 témoigne des actions menées dans le cadre de ce programme (les interactions relatives aux politiques, la facilitation de changements innovants sur le marché, les initiatives de collecte de données et de recherche, la découverte des besoins réels des migrants) pour saisir ces occasions nombreuses.

VUE D'ENSEMBLE DU PROGRAMME

Le Programme de gestion des questions migratoires et des transferts d'argent fait partie de la stratégie mondiale de l'UNCDF visant à « ne laisser personne de côté à l'ère du numérique »¹. L'objectif de notre programme est le suivant :

Les économies numériques inclusives soutiennent les migrants et les bénéficiaires, dans un objectif d'inclusion économique, de santé financière et de réduction des inégalités.

L'UNCDF souhaite équiper des millions de personnes, plus particulièrement les femmes et les jeunes filles, afin qu'elles puissent utiliser des services numériques au quotidien d'ici à 2024. Ces services devraient favoriser l'autonomisation de leurs utilisateurs et contribuer à la réalisation des Objectifs de développement durable.

Une inclusion financière réfléchie doit proposer aux titulaires de comptes à faibles revenus des moyens de participer à la vie économique afin de satisfaire leurs besoins quotidiens et d'améliorer leurs compétences, leur productivité et leur positionnement sur le marché, à une époque où l'on assiste à l'émergence et au développement rapide des économies numériques.

Pour y parvenir, nous devons tout faire pour veiller à ce que personne ne soit limité à des services financiers vocaux/de messagerie/mobiles rudimentaires. Chacun doit pouvoir accéder

Ne laisser personne de côté à l'ère du numérique

La stratégie pour des économies numériques inclusives de l'UNCDF intitulée « Ne laisser personne de côté à l'ère du numérique » est le fruit de plus d'une décennie d'expérience de cet organisme dans la finance numérique en Afrique, en Asie et dans le Pacifique. Sa vision est essentielle afin de promouvoir l'inclusion financière dans le cadre de la réalisation des Objectifs de développement durable.



1 « UNCDF Global Strategy: Leaving No One Behind in the Digital Era » (Stratégie mondiale de l'UNCDF : Ne laisser personne de côté à l'ère du numérique), UNCDF, New York, 2019 (<https://www.uncdf.org/article/4931/global-strategy-leaving-no-one-behind-in-the-digital-era>).



à une large gamme de services pertinents développés sur des plateformes numériques, les utiliser et en tirer le meilleur profit.

Pour les migrants, cette inclusion commence avec les transferts d'argent, et la numérisation doit être intégrale (« de bout en bout »), du lancement de la transaction à sa conclusion, en passant par tous les maillons de la chaîne. Elle ne doit pas s'arrêter à la réception du transfert d'argent ; elle doit faire travailler l'argent numériquement en vue d'une inclusion économique totale et d'une utilisation productive au sein des communautés des pays les moins avancés. Cette portée « jusqu'au dernier kilomètre » doit atteindre plusieurs niveaux et franchir les frontières internationales, transformant ainsi les corridors de paiement transfrontaliers pour les pays, quel que soit leur stade de développement.

Il s'agit d'un programme complexe soutenu par une théorie du changement claire et structurée. En résumé, pour transformer les transferts d'argent aux fins d'une inclusion numérique axée sur les migrants et sensible au genre, nous cherchons à tirer le meilleur parti d'approches de politiques/réglementaires/sectorielles et de modèles commerciaux et technologies numériques innovants. Pour y parvenir, notre stratégie se structure autour de quatre domaines de travail interconnectés : politiques et réglementations catalysatrices, écosystème de paiements numériques ouvert, innovation inclusive et autonomisation des clients. À eux tous, ces domaines de travail constituent notre approche du développement du marché.

Ces quatre domaines de travail traduisent la nécessité de transformer les politiques publiques aux niveaux mondial, régional et national, de rendre les systèmes interopérables et de mettre au point des produits et des services innovants répondant réellement aux besoins des migrants et des migrantes en matière de transferts d'argent—et l'UNCDF jouit d'une position sans pareille pour établir et mettre en œuvre cette orientation stratégique. Aucun de ces domaines n'est plus important que les autres. Ils sont tous étroitement liés et essentiels à la réalisation de nos objectifs.

Au titre du domaine de travail *politiques et réglementations catalysatrices*, l'objectif est le suivant : les régulateurs doivent avoir évalué les politiques et les réglementations limitant le

flux des transferts d'argent à travers des canaux formels et avoir préparé des mesures pour relever les défis en matière de réglementations et remédier aux inefficacités du marché en tenant compte des politiques macroprudentielles et d'inclusion financière.

En mettant l'accent sur un *écosystème de paiements numériques ouvert*, nous entendons améliorer les infrastructures de paiements régionales et nationales en vue de l'interopérabilité des paiements, des comptes et des agents nationaux et transfrontaliers. Cela permettra de favoriser l'accès aux infrastructures de marché partagées pour les prestataires bancaires et non bancaires de services de transferts d'argent, afin de faciliter l'ouverture de comptes, l'authentification et l'émission de produits numériques.

L'*innovation inclusive* est soutenue par la chaîne de valeur complète des services financiers et de transferts d'argent et ancrée dans cette chaîne : dans les modèles commerciaux, les produits et les services, ainsi que dans les canaux et les processus. Avec notre soutien, les intérêts et les moyens incitatifs des investisseurs et des actionnaires des partenaires du secteur privé sont alignés sur la mise à l'épreuve et l'élargissement de services financiers axés sur les migrants et sensibles au genre.

Les besoins et les aspirations des migrants et de leurs familles sont au centre de ce programme, au titre de l'*autonomisation des clients*. Notre travail a pour ambition de faire en sorte que les sentiments et la position des clients s'expriment ainsi : « Je fais confiance aux prestataires de services financiers et de transferts d'argent que j'utilise ; ils me traitent avec respect ; j'ai confiance dans les transactions que j'effectue avec eux ; je me sens en sécurité ; et je me sens libre de me faire entendre, y compris de me plaindre et de demander réparation. En conséquence, j'effectue des choix éclairés parmi les diverses options financières disponibles et j'utilise les services que j'apprécie. J'exerce un contrôle accru sur ma vie financière ».

Dans le cadre de tous ces domaines de travail, nous appliquons également un ensemble de stratégies essentielles, d'outils et de guides d'évaluation au profit des secteurs public et privé dans leur ensemble, car notre objectif est d'avoir une incidence sur les écosystèmes et les institutions en général. Les annexes de ce rapport annuel présentent également une vue d'ensemble des efforts déployés pour garantir l'intégration du genre par le programme et ses partenaires, et pour que les enseignements, les idées, les données et les résultats des recherches soient mis en pratique et appliqués à chaque étape du processus.

L'insistance du programme à complètement réimaginer (et pas seulement à améliorer) les transferts d'argent, en plus de son approche holistique, sont des caractéristiques essentielles de l'action entreprise. À différentes étapes cruciales de la chaîne de valeur des transferts d'argent, des activités innovantes sont mises en œuvre par différents acteurs afin de reconnaître les migrants comme un segment prioritaire et de transformer la gestion de l'argent des migrants de manière cohérente. Notre objectif final est de faire passer les migrants de canaux informels de transferts d'argent en espèces à des méthodes numériques accessibles, financièrement abordables, adaptées et pouvant plus facilement faire l'objet d'un suivi et d'une connexion à d'autres services. Autrement dit, nous voulons créer des parcours client qui renforcent la santé financière des migrants, femmes et hommes, et des destinataires de leurs transferts d'argent, de façon à ce qu'ils puissent construire l'avenir qu'ils souhaitent pour eux, leurs familles et l'ensemble des bénéficiaires se trouvant dans les pays les moins avancés, et pour qu'ils soient en mesure de renforcer l'économie de ces pays parallèlement à leur propre situation financière.



Politiques et réglementations catalysatrices

- Politiques et réglementations catalysatrices
- Amélioration des données relatives aux transferts d'argent
- Mobilisation des ressources nationales



Écosystème de paiements numériques ouvert

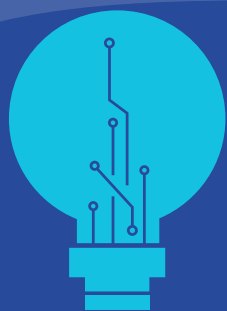
- Infrastructures de distribution sur le dernier kilomètre
- Infrastructures de marché partagées
- Infrastructures numériques ouvertes

Politiques et réglementations catalysatrices

Nous agissons en qualité d'intermédiaire neutre et travaillons avec les gouvernements aux niveaux national et régional pour favoriser des environnements politiques et réglementaires propices, en renforçant les capacités des gouvernements. L'objectif est qu'ils puissent élaborer, superviser et assurer le suivi de politiques et de réglementations relatives aux transferts d'argent fondées sur les risques et sensibles au genre. Les environnements de ce type renforcent la concurrence sur le marché et l'innovation, tout en fournissant une protection contre les risques d'instabilité financière. Nous aidons les acteurs du secteur public et du secteur privé à prendre des décisions éclairées en matière de politiques sur la base de données ventilées par sexe et de l'analyse des questions de genre.

Écosystème de paiements numériques ouvert

Nous nous appuyons sur notre travail passé dans le domaine de la finance numérique et sur une bonne compréhension de l'importance des paiements numériques en tant que base pour des services de transferts d'argent numériques durables et efficaces sur le plan économique. Nous travaillons à l'amélioration et à la mise au point de réseaux de distribution sur le dernier kilomètre (canaux de distribution en espèces (« cash-in/cash-out »)), soutenons les infrastructures de marché partagées (services partagés de connaissance du client, systèmes d'évaluation du crédit), et renforçons les infrastructures de paiements numériques ouvertes (normes mondiales relatives aux interfaces de programmation d'application et systèmes de paiement interopérables) afin d'assurer un accès et une utilisation financièrement abordables aux femmes et hommes migrants.



Innovation inclusive

- Modèles commerciaux
- Produits et services
- Canaux et processus



Autonomisation des clients

- Voix et choix
- Contrôle et décisions
- Compétences

Innovation inclusive

Nous travaillons avec le secteur privé au niveau local, et avec les PME et les micro-entreprises, afin de reconfigurer les chaînes de valeur des transferts d'argent, et de concevoir et mettre en œuvre des services de solutions de transferts d'argent numériques correspondant aux préférences et aux besoins réels des femmes et hommes migrants au sein de l'économie locale. Nous proposons une assistance technique à une large variété d'institutions financières, telles que les banques, les coopératives, les institutions de microfinance, les opérateurs de transferts d'argent et les opérateurs de réseaux mobiles.

Autonomisation des clients

Toutes nos actions sont ancrées dans le domaine de travail portant sur l'autonomisation des clients. Dans le cadre de ce domaine, nous mettons au point des activités, des lignes directrices et des outils permettant de renforcer les capacités des parties prenantes publiques et privées. L'objectif est de veiller à ce que les nouvelles solutions pour les transferts d'argent numériques n'entraînent aucun préjudice, mais au contraire protègent et autonomisent les travailleurs migrants clients et les destinataires de leurs transferts d'argent sur la voie de l'acquisition ou du rétablissement de l'autonomie financière. Nous soutenons les actions des parties prenantes visant à veiller à ce que le déploiement des politiques et des produits soit lié aux divers besoins financiers et numériques revêtant une importance pratique et stratégique pour les migrants.

La santé financière : une explication

L'inclusion financière—définie comme l'accès à des produits financiers abordables et de qualité et leur utilisation—s'est considérablement améliorée au cours des dix dernières années, comme l'indique l'enquête Global Findex 2021. Il faut s'en réjouir, car un nombre accru de personnes dans le monde sont en mesure d'accéder à des services financiers formels pour réaliser leurs aspirations personnelles et professionnelles.

Ces dernières années, le concept de santé financière a gagné en importance, parallèlement à un consensus croissant sur le fait que l'inclusion financière—axée sur l'accès et l'utilisation—n'était que la première étape vers le développement inclusif. L'intérêt suscité par la santé financière a été intensifié par la pandémie mondiale de COVID-19, qui a braqué les projecteurs sur les difficultés rencontrées par les personnes au moment de gérer leur vie financière en situation de stress et a appelé à une approche plus holistique pour comprendre comment et pourquoi les services financiers sont essentiels². Il est de plus en plus reconnu que la santé financière (ou le bien-être financier) constitue une responsabilité partagée, les personnes, les gouvernements et les prestataires de services financiers, entre autres, contribuant à soutenir des résultats positifs³. Selon la Mandataire spéciale du Secrétaire général des Nations Unies pour le financement inclusif du développement, la santé financière (ou le bien-être financier) est la mesure dans laquelle une personne ou une famille peut aisément gérer ses obligations financières actuelles et avoir confiance en son avenir financier.

Une étape essentielle du processus d'élaboration et d'évaluation des politiques et programmes requis pour assurer la santé financière⁴ consiste à mesurer la santé financière. Pour mesurer la santé financière il faut saisir l'état de la vie financière d'une personne ou d'une famille, aspect qui échappe souvent aux indicateurs socio-économiques traditionnels. En tant que concept multidimensionnel, la mesure de la santé financière est complexe, et différentes approches de la mesure ont vu le jour au cours des quelques dernières années.

La base de données Findex de la Banque mondiale a récemment tenté de mesurer l'inquiétude et la résilience financières à l'échelle mondiale⁵. Les résultats de l'enquête Findex 2021 révèlent que le pourcentage d'adultes des économies de pays en développement qui sont très inquiets au sujet d'une ou plusieurs dépenses financières est deux fois plus élevé que parmi les adultes des économies des pays à revenu élevé. La base de données Findex 2021 met également en évidence un écart important en matière de résilience financière entre les économies des pays en développement et les économies des pays à revenu élevé. Si 79 pour cent des adultes des économies à revenu élevé peuvent accéder à des fonds d'urgence dans un délai de 30 jours sans trop de difficultés, ce chiffre n'est que de 55 pour cent dans les économies en développement. Nos recherches sur les transferts d'argent révèlent un contraste intéressant ; en effet, 80 pour cent des destinataires de transferts d'argent interrogés dans le cadre de notre analyse du côté demande—faisant tous partie d'économies de pays en développement—ont déclaré qu'ils étaient en mesure de se procurer des fonds d'urgence.

2 L. Brune, D. Karlan et R. Rouse. « Measuring financial health around the globe. Innovations for poverty action ». Juin 2020. <https://www.poverty-action.org/sites/default/files/publications/IPA%20Financial%20Health%20-%20Full%20Report%20Final.pdf>

3 UNSGSA Financial Health Working Group. « Measuring financial health: Concepts and considerations ». 2021. <https://www.unsgsa.org/publications/measuring-financial-health-concepts-and-considerations>

4 M. Schlein. « Three takeaways from the Findex — and three next steps ». ACCION, 2022. <https://www.accion.org/three-takeaways-from-the-findex-and-three-next-steps>

5 The Global Findex Database 2021 : Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19 <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/37578/9781464818974-ch3.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

L'approche adoptée par l'UNCDF pour définir la santé financière⁶ met en évidence le caractère multidimensionnel de ce concept. On peut citer quatre aspects importants de la vie financière d'une personne : la sécurité financière, la résilience financière, le contrôle financier et la liberté financière :

- **La sécurité financière** est l'aptitude à satisfaire les engagements à court terme.
- **La résilience financière** est l'aptitude à faire face à des événements imprévus ou indésirables.
- **Le contrôle financier** est la confiance dans sa propre situation financière actuelle et future.
- **La liberté financière** est l'aptitude à réaliser des objectifs et des désirs à long terme.

Le Programme de l'UNCDF de gestion des questions migratoires et des transferts d'argent constitue une première tentative d'application de cette définition et de mesure de la santé financière. Les considérables recherches menées l'an dernier sur le côté demande, au moyen d'enquêtes auprès des nouveaux et anciens clients de nos partenaires du secteur privé, ont fourni des données pour cette mesure innovante :

- Sécurité financière : 62 pour cent des clients interrogés ont déclaré avoir de l'argent disponible après avoir payé leurs dépenses courantes.
- Résilience financière : 67 pour cent des clients étaient sûrs de pouvoir se procurer des fonds d'urgence.
- Contrôle financier : 50 pour cent des clients ont déclaré ne pas s'inquiéter de leurs dépenses courantes.
- Liberté financière : 84 pour cent ont déclaré que les transferts d'argent reçus pouvaient améliorer leur vie financière.

Un indicateur agrégé qui combine les réponses données par chaque personne interrogée sur ces quatre dimensions montre que 64 pour cent des clients peuvent être considérés comme jouissant d'une bonne santé financière.

Le programme entend développer davantage cette mesure, en tenant compte du genre et en examinant le rôle spécifique joué par les transferts d'argent, par nos partenaires et par les nouveaux canaux numériques soutenus par le programme. Nous nous efforcerons également de suivre les progrès constatés par les destinataires finaux du programme, tels qu'indiqués parmi les impacts dans la théorie du changement : « **Les économies numériques inclusives soutiennent les migrants et les bénéficiaires sur la voie de l'inclusion économique, de la santé financière et de la réduction des inégalités** ».

6 UNCDF. « Delivering financial health globally: A collection of insights, approaches and recommendations ». UNCDF, 2022. <https://www.uncdf.org/article/7008/delivering-financial-health-globally-a-collection-of-insights-approaches-and-recommendations>

DÉFIS ET OPPORTUNITÉS

Afin de prévoir de manière proactive les défis qui peuvent émerger de ce programme ambitieux et innovant, l'équipe entreprend une réflexion hebdomadaire sur les risques et les problèmes possibles, mais aussi sur les enseignements et les opportunités. Certains des défis en présence ont beau être inévitables, cette approche nous amène à être aussi prêts que possible à atténuer les risques et à transformer les défis en possibilités.

Politiques et réglementations catalysatrices

L'élaboration d'une approche efficace et durable de nos interactions avec les parties prenantes du secteur public aux niveaux régional et national constitue à la fois un défi et une opportunité. Les transferts d'argent sont actuellement soumis à des réglementations incohérentes, voire contradictoires, entre les pays, à des degrés divers de développement de l'infrastructure des paiements et des règlements, à des exigences distinctes pour l'octroi de licences aux personnes autorisées à travailler dans le secteur des transferts d'argent, à des exigences uniques pour ce qui est des formes d'identification acceptables pour les émetteurs et les destinataires, entre autres nombreuses autres incohérences. La coopération régionale constitue le premier pas pour s'affranchir de ces complexités et s'orienter vers un cadre cohérent permettant l'essor des transferts d'argent.

Une approche à long terme, avec une considérable phase exploratoire initiale, est requise pour reconnaître les moyens incitatifs, les capacités et les opportunités parmi tous les régulateurs et les ministères de tutelle. Pour chaque pays, l'UNCDF a identifié la nécessité de travailler avec la banque centrale, les ministères des finances, des affaires étrangères, du commerce et de l'investissement, du travail, des télécommunications et des communications, et des technologies de l'information ou de l'économie numérique, les organismes de réglementation des assurances et des retraites, et le bureau national des statistiques. Comprendre le rôle joué par chacune des parties prenantes, et développer les initiatives existantes des partenaires du développement, ont constitué un processus nécessitant plus de ressources que prévu au départ.

Le principal enseignement réside dans le choix des bons « propriétaires » pour ces projets au sein du pays. Pour le Programme de gestion des questions migratoires et des transferts d'argent, bien que nous ayons « ratissé large » pour ce qui est de la participation et de l'harmonisation, notre point focal clé reste la direction de l'analyse externe du secteur ou des devises étrangères. S'il s'est révélé relativement facile de coordonner les efforts au niveau national, la gestion des interactions par le biais des commissions ou communautés économiques régionales a suscité une réponse mitigée. Dans le cas de l'Autorité intergouvernementale pour le développement, le rassemblement technique et politique a remporté un succès considérable. En ce qui concerne la Communauté économique des États de l'Afrique centrale (CEEAC) et la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), nous avons dû nous appuyer de manière significative sur les engagements au niveau national pour stimuler les efforts d'harmonisation à l'échelle régionale. Pour collaborer efficacement avec les États membres, il est essentiel de prendre en compte l'état actuel de l'infrastructure des paiements et des marchés financiers de chacun d'entre eux, le stade atteint par les lois et les réglementations favorables, les priorités politiques et les projets en cours. Ces éléments peuvent encourager ou limiter la capacité des États membres à participer aux travaux d'harmonisation des politiques régionales proposés et à s'engager dans des interactions bilatérales.

Pour faire progresser les politiques en matière de transferts d'argent et les efforts de réglementation sur les paiements transfrontaliers et les services financiers—en tenant compte, comme il se doit, des environnements réglementaires souvent touchés par l'état de l'infrastructure du marché financier du pays—l'UNCDF applique une approche PHASE : *participation* (pour veiller à ce qu'un plus grand nombre de parties prenantes soient consultées), *harmonisation*

(vers une compréhension et des objectifs communs), *accord* (pour un engagement sur des résultats tangibles), *échelle* (*scale* en anglais) (pour reproduire et élargir l'impact) et *intégration* (*embed* en anglais) (pour susciter l'appropriation locale et intégrer la sensibilité au genre).

Écosystème de paiements numériques ouvert

Un système de paiements efficace et ouvert peut contribuer à promouvoir l'inclusion financière, améliorer la sécurité des fonds et faciliter l'accès et l'utilisation de services de paiement supplémentaires pour les utilisateurs finaux. Dans ce contexte, l'objectif principal du domaine de travail relatif à l'écosystème de paiements numériques ouvert consiste à développer les capacités des décideurs et des régulateurs pour qu'ils puissent comprendre les défis et les limites des écosystèmes de transferts d'argent numériques dans leur pays. Il s'agit également de renforcer les capacités en vue de mesures adéquates en matière de politiques générales et de réglementations afin de mettre en œuvre les réformes requises pour améliorer les systèmes de paiements numériques et les infrastructures de marchés partagées, sur la base des orientations des organismes de normalisation.

Cependant, malgré les innovations au niveau des transferts d'argent numériques pour les utilisateurs finaux et des infrastructures sous-jacentes de systèmes de paiement, il reste des défis à relever pour la création d'infrastructures de paiement et de marchés financiers mieux à même de servir une variété plus large de parties prenantes, en particulier les clients « du dernier kilomètre » souhaitant effectuer des transferts d'argent de faible valeur. Les paiements peuvent être rendus plus accessibles, plus rapides, plus abordables et plus transparents, tout en préservant leur sûreté et leur sécurité.

C'est une tâche complexe car elle va au-delà de la mise en œuvre technique et englobe la nécessité de se mettre d'accord sur les dossiers de justification économique, les règles commerciales, la tarification, la gouvernance et les moyens incitatifs pour toutes les parties prenantes afin qu'elles participent et soutiennent les structures de distribution « sur le dernier kilomètre ». Il faut tenir compte des infrastructures financières, de paiement et de marchés partagées qui bénéficient à tous les participants réglementés. L'interopérabilité transfrontalière est encore plus compliquée, étant donné que les juridictions ont des lois et des réglementations différentes ; il n'existe guère d'exemples de systèmes qui ont réussi à relever ce défi.

Dans le cadre de ses actions, l'UNCDF propose des conseils aux communautés économiques, aux décideurs, aux régulateurs et aux partenaires du développement afin d'identifier les lacunes dans leurs infrastructures financières, de paiement et de marchés partagées existantes et de mettre en œuvre diverses réformes qui favoriseront l'interopérabilité à l'échelle nationale, régionale et transfrontalière, favoriseront un accès égal aux systèmes de paiement nationaux et régionaux pour tous les prestataires de services de transferts d'argent (tant les PSTA bancaires que non bancaires), et mettront au point des infrastructures de soutien (par exemple, des plateformes pour la connaissance électronique du client) afin d'améliorer la pénétration et l'utilisation du numérique.

Au moment de soutenir la mise en œuvre d'infrastructures de paiement et de marchés financiers partagées, l'approche adoptée par l'UNCDF pour structurer le projet doit différer de celle adoptée dans le cadre d'autres interactions avec le secteur privé qui sont axées sur les produits. Par exemple, lorsque plusieurs partenaires, en plus du partenaire principal du projet, sont essentiels à

la réussite du projet, il est crucial de clarifier le niveau d'interaction nécessaire et, par conséquent, les accords à mettre en place, afin d'éviter la dépendance totale vis-à-vis d'un seul partenaire.

Innovation inclusive

Pour une approche de l'innovation centrée sur les migrants et sensible au genre, l'UNCDF a mis au point un cadre pour l'innovation inclusive qui s'appuie sur notre expérience de travail avec le secteur privé aux niveaux de l'écosystème, des institutions et des produits. Cela garantit l'alignement des moyens incitatifs commerciaux du secteur privé sur les résultats en matière de développement pour les migrants et leurs communautés d'accueil.

Le cadre pour l'innovation inclusive (figure 1) adhère aux principes d'additionnalité du Comité des donateurs pour le développement de l'entreprise—en particulier grâce à nos interactions avec le secteur privé en vue de partager les coûts et les risques des investissements

Innovation non inclusive	Innovation neutre sur le plan de l'inclusion	Innovation avec inclusion	Innovation spécifiquement en vue de l'inclusion
<ul style="list-style-type: none"> Le prestataire de services de transfert d'argent (PSTA) vise à améliorer l'expérience utilisateur du segment de clients le mieux équipé en matière numérique Le produit est construit autour de l'idée centrale de l'innovation et des théories de l'innovation Les besoins des segments sous-représentés ne font pas l'objet de recherches et ne sont pas pris en compte 	<ul style="list-style-type: none"> L'innovation est motivée par des facteurs autres que l'inclusion L'innovation est motivée par un dossier de justification économique, sans égard ni réticence vis-à-vis de l'inclusion ; autrement dit, l'inclusion n'est ni un résultat souhaité ni un résultat évité Le produit est construit autour de l'idée centrale de l'innovation et des théories de l'innovation Les besoins des segments sous-représentés peuvent faire l'objet de recherches mais ne sont pas pris en compte 	<ul style="list-style-type: none"> L'innovation vise à améliorer l'expérience utilisateur des segments de clients existants tout en acquérant de nouveaux clients Le PSTA procède à des ajustements pour s'assurer que les innovations sont, sur la base des principaux paramètres, inclusives Le PSTA s'attache à fournir un dossier de justification économique en vue de l'inclusion L'équipe produit commence à utiliser un prisme d'inclusion lorsqu'elle innove Les besoins des segments sous-représentés sont consciemment étudiés et des mesures sont prises pour y répondre 	<ul style="list-style-type: none"> Le PSTA se concentre sur l'acquisition de nouveaux segments de clientèle, en particulier les segments mal desservis Le produit est construit autour d'une conception transformatrice avec l'inclusion au centre de tout Le PSTA tente de présenter un dossier de justification économique et des arguments relatifs à l'impact social, en faveur de l'inclusion Le prisme de l'inclusion est pleinement appliqué Les besoins des segments sous-représentés sont délibérément pris en compte à travers la recherche et la conception

Figure 1. Cadre de l'UNCDF pour l'innovation inclusive

privés dans les pays en développement. Ce cadre est conçu pour orienter les investissements et les ressources des parties prenantes au sein de l'écosystème des transferts d'argent vers un « état idéal » aussi inclusif et innovant que possible, avec un soutien et des systèmes adéquats.

Le processus d'élaboration de ce cadre a nécessité une analyse comparative approfondie, des travaux de recherche secondaire et un examen d'autres cadres, ainsi que de la documentation existante. L'UNCDF a par ailleurs mené des consultations approfondies pour éclairer et affiner ce cadre au cours de l'année écoulée. Nous nous sommes entretenus avec plus de 35 parties prenantes du secteur des transferts d'argent dans une variété d'économies en développement et avancées. Parmi ces institutions et organisations figurent des banques, des fournisseurs d'argent mobile, des entités du secteur des fintechs, des sociétés de capital-risque, des organisations de la société civile et des régulateurs. Nous avons également mis le cadre à jour en fonction des enseignements tirés des évaluations nationales réalisées dans quatre pays—le Sénégal, l'Éthiopie, le Népal et le Bangladesh.

Grâce à l'application du cadre, ces évaluations nationales nous aident à concentrer notre attention sur les défis les plus urgents au niveau de l'écosystème, tels que l'octroi de licences et les environnements réglementaires qui limitent l'innovation. D'autre part, le cadre nous aide à mieux prévoir les besoins d'assistance technique de tous les partenaires du secteur privé afin de pouvoir parvenir aux segments à faibles revenus.

Au cours des deux dernières années, pendant toute la pandémie, le programme a connu des retards dans le lancement de nouveaux produits et services. Ces retards sont généralement de deux types : retards pour remplir les nouvelles exigences des réglementations, et retards au moment d'établir des partenariats pour le modèle commercial. Ces retards ont une incidence sur l'aptitude des partenaires à atteindre les cibles par rapport aux indicateurs clés de performances.

Des stratégies d'atténuation ont été mises à l'épreuve pour remédier à ces retards, comme par exemple s'adresser très tôt aux organismes de réglementation, mener des analyses de marché approfondies—y compris des politiques et réglementations en vigueur—et demander l'implication précoce des cadres supérieurs des partenaires du secteur privé.

Dans le même temps, un effort considérable a également été fourni pour mener des recherches sur le côté demande et examiner les données recueillies grâce à des enquêtes et des entretiens parmi des clients existants et nouveaux. Les données sur les transactions obtenues auprès des partenaires privés et les données du secteur public ont également été partagées et analysées. Les techniques utilisées et les informations partagées avec nos partenaires en vue de renforcer les capacités se sont révélées essentielles en tant qu'outil de plaidoyer pour les régulateurs ainsi que pour le secteur, afin de s'orienter vers des modèles commerciaux et de partenariats axés sur les migrants. En effet, la triangulation des sources de données et des constatations a mis en relief des occasions claires pour les partenaires du secteur privé de mettre en œuvre des solutions commercialement viables qui répondent aux besoins des populations à faible revenu.

Autonomisation des clients

La stratégie de l'UNCDF en matière de services financiers destinés aux migrants est sensible au genre et axée sur les migrants. Elle vise à renforcer la confiance des clients et, ainsi, à faciliter l'accès et l'utilisation des transferts d'argent numériques en vue de produits financiers qui renforcent la résilience financière. Cette stratégie promeut et protège directement l'autonomisation des clients en investissant dans des parties prenantes qui créent des modèles commerciaux et des canaux de transferts d'argent numériques axés sur la voix, le choix, les compétences et le contrôle des clients, et en établissant des partenariats avec ces parties prenantes. Pour les migrants et leurs familles, cette stratégie entend renforcer les capacités financières et numériques, tout en améliorant le savoir-faire et le savoir-être nécessaires pour utiliser efficacement les transferts d'argent numériques. L'idée de base est que, lorsque les clients sont autonomisés, ils font des choix plus éclairés, font confiance aux institutions avec lesquelles ils interagissent, se sentent à l'aise au moment d'utiliser les services financiers qu'ils apprécient et ont le sentiment de mieux maîtriser leur vie financière. Par ailleurs, les clients sont ainsi plus susceptibles d'être fidèles à leurs PSTA et d'effectuer des transactions plus régulières avec eux, ce qui conduit à une plus grande cohérence dans les transactions, en plus de favoriser l'élargissement et la rentabilité des produits et services, et de générer une plus grande valeur pour les clients.

Au cours de l'année passée, l'UNCDF a mis au point un élément clé de la stratégie des services financiers destinés aux migrants, à savoir un cadre pour l'autonomisation des clients, ce afin d'identifier les contraintes qui empêchent les migrants d'accéder à des services financiers abordables, puis de contribuer à supprimer ou atténuer ces contraintes. Pour ce faire, le cadre commence par décrire les parcours physique et financier des clients migrants, et l'incidence qu'ont les politiques et réglementations en vigueur, les infrastructures de paiement et de marchés financiers, les moyens incitatifs du secteur privé et, surtout, les normes sociales sur leur accès aux canaux numériques et leur utilisation de ces derniers. Il explique ensuite qui sont les clients des transferts d'argent et présente les autres acteurs avec lesquels ils interagissent dans le système du marché de transferts d'argent. Il examine ensuite les limites de l'autonomisation des clients—du point de vue des clients des transferts d'argent et des PSTA—en mettant l'accent sur les moteurs de l'autonomisation et de la voix, du choix, des compétences et du contrôle. Enfin, le cadre oriente la conception, l'examen et la mesure des recommandations et des plans d'action au niveau des parties prenantes qui répondent aux besoins d'autonomisation des clients en vue de l'accès, de l'utilisation et de la résilience.

En appliquant ce cadre dans ses interactions avec le secteur privé à travers l'Afrique, l'Asie, l'Europe et le Moyen-Orient, l'UNCDF a adapté son approche pour concevoir, tester et affiner de nouveaux modèles commerciaux et de nouveaux canaux de distribution capables de renforcer les capacités financières et numériques, mais aussi de développer le savoir-faire et le savoir-être des migrants et des destinataires. Ces activités ont directement contribué aux résultats, parmi les clients et les parties prenantes et au sein du secteur, en matière de capacité des clients, de réactivité des prestataires de services, et de durabilité sectorielle.

PARCOURS DU PROGRAMME



10 513 751 USD

Fonds de développement déployés



89 944 497 USD

Dépôts et capital mobilisés

9



Partenaires du secteur privé soutenus dans le développement de produits et services de transferts d'argent axés sur les migrants et sensibles au genre

30



Parties prenantes de pays/ du secteur public soutenues dans la mise au point de politiques relatives aux transferts d'argent transfrontaliers et de cadres de paiement

13



Partenaires de réflexion organisés pour générer des idées, calibrer l'assistance technique et diffuser des idées uniques



505 707

(27 pour cent de femmes)
Nombre total de client touchés



3 millions

Opérations de transferts entrants à travers des canaux numériques



1 milliard USD

Valeur des opérations de transferts d'argent à travers des canaux numériques



10

Mesures initiées en vue de politiques relatives aux transferts d'argent réactives



7

Mesures introduites ou améliorées en vue de politiques relatives aux transferts d'argent



3

Initiatives actives sur les infrastructures de paiements et de marchés financiers

D'autres résultats significatifs ont été obtenus dans nos quatre domaines de travail, comme on le décrit ci-dessous :

Politiques et réglementations catalysatrices

- Suite à la ligne directrice sur l'établissement et le fonctionnement des comptes d'épargne en devises étrangères (Establishment and Operation of Foreign Savings Currency Account) adoptée par la Banque nationale d'Éthiopie (NBE), des produits de comptes d'épargne en devises étrangères ont été lancés (dépôt fixe/à terme en devises, compte en devises étrangères et compte en birrs non rapatriable) et mis à la disposition des résidents de l'Éthiopie (ressortissants éthiopiens et résidents d'origine étrangère), aux non-résidents éthiopiens et aux non-résidents d'origine éthiopienne (voir page 36)
- L'opérationnalisation de cette ligne directrice de politique a permis, depuis son lancement au deuxième trimestre de 2021, de mobiliser un montant total de dépôts s'élevant à 86,4 millions USD. Les dépôts en devises étrangères sont mobilisés via 29 762 comptes répartis dans 23 banques.
- Cela établit un parcours direct pour ce qui est de la contribution du programme. Il y a d'autres aspects à examiner à cet égard, comme la manière dont cette ligne directrice a peut-être conduit de nouvelles institutions ou des institutions financières non bancaires existantes à commencer à proposer des services de transferts d'argent, améliorant ainsi la connectivité « sur le dernier kilomètre » et la concurrence sur le marché.

Écosystème de paiements numériques ouvert

- L'UNCDF impulse des efforts vers un inter-réseau mondial de paiements ouvert et réglementé, spécialement conçu pour les transferts d'argent internationaux de faible valeur, afin de répondre aux besoins des migrants partout dans le monde. Au cours de l'année, l'UNCDF a organisé des consultations avec plus de 50 parties prenantes réparties sur plus de 30 organisations, y compris des banques centrales, des organisations multilatérales et le secteur privé. Ces consultations ont abouti à la rédaction d'un document exploratoire sur un inter-réseau mondial de paiements ouvert et réglementé (voir page 89 sur l'interopérabilité transfrontalière en tant que priorité du programme).
- L'UNCDF apporte un soutien particulier aux infrastructures de marchés partagées : au Congo, il s'agit de la mise en œuvre et de l'opérationnalisation de CongoPay, la première infrastructure de paiements nationale interopérable, bâtie et exploitée par TerraPay au titre d'un protocole d'accord convenu avec le ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Économie numérique (voir page 48 pour un complément d'informations sur le projet TerraPay). Elle permettra de créer une interopérabilité des paiements pour les particuliers, les entreprises et les commerçants, d'assurer l'acceptation universelle des différents instruments de paiement et de favoriser un accès abordable aux transferts d'argent internationaux dans le pays.

Innovation inclusive

- Quatorze services numériques et modèles commerciaux nouveaux ou améliorés ont été pilotés avec le soutien de l'UNCDF, et deux ont été élargis.
- Les efforts de renforcement des capacités effectués avec nos partenaires ont donné lieu à 84 événements ou activités, et 371 employés ont été formés dans un éventail de compétences, de l'analyse des données à l'intégration de la dimension de genre.
- Depuis le début du programme, plus de 3 millions de transactions ont été effectuées par

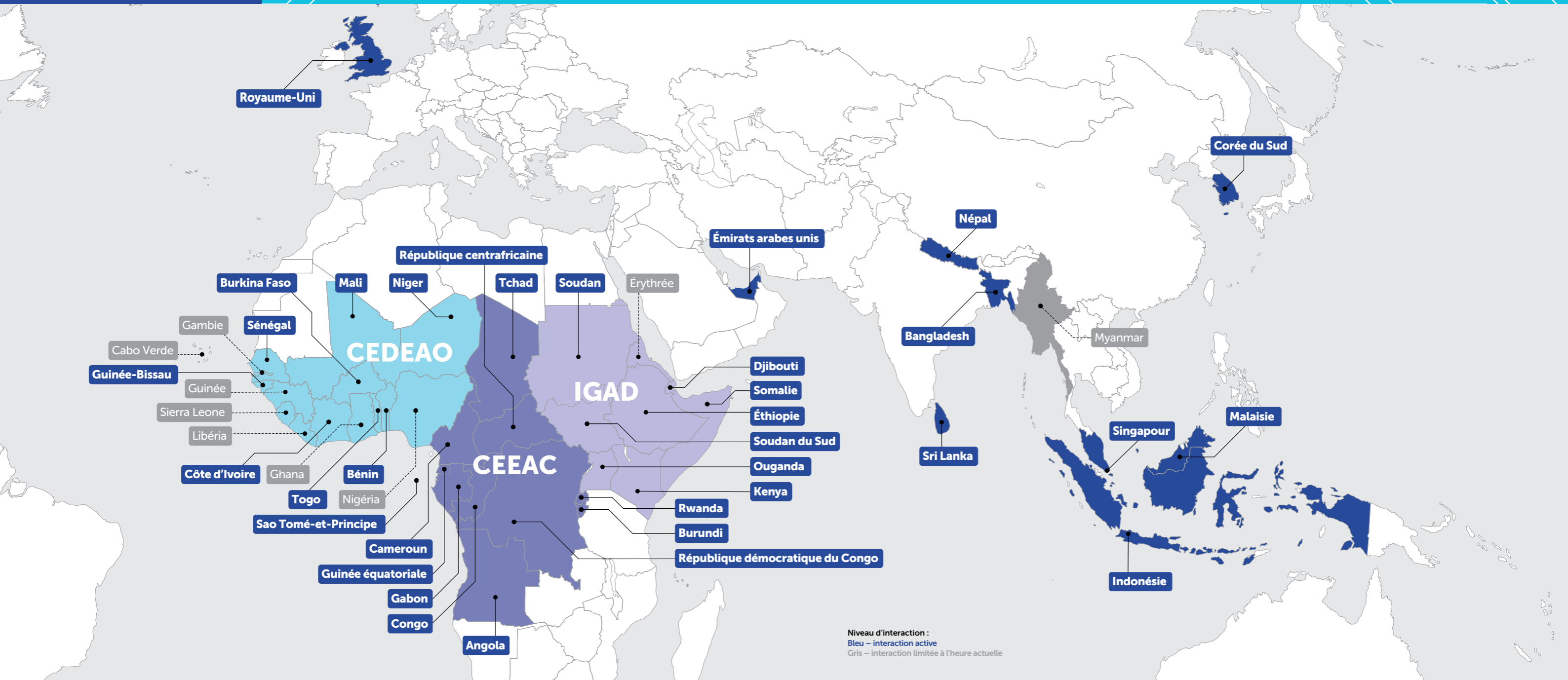
de nouveaux clients enregistrés auprès de nos partenaires du secteur privé à travers leurs produits et services financiers innovants.

- Les capitaux mobilisés par les partenaires du secteur privé, en plus des engagements des partenaires en faveur des projets soutenus par l'UNCDF, se sont élevés à 3,5 millions USD, pour 3,3 millions USD de contributions de la part de l'UNCDF.

Autonomisation des clients

- Parmi nos partenaires du secteur privé, plus de 6 034 agents ont été intégrés et formés, ce qui a renforcé leurs réseaux respectifs et la prestation de leurs services « sur le dernier kilomètre ».
- Ce sont 180 863 clients de nos partenaires du secteur privé qui ont bénéficié d'une formation en matière d'éducation financière, dont 46 pour cent de femmes.

PRÉSENCE DU PROGRAMME



Secteur privé

Bangladesh	Éthiopie	Sénégal
Congo	Indonésie	Singapour
Corée du Sud	Malaisie	Sri Lanka
Émirats arabes unis	Myanmar	Royaume-Uni
	Népal	

Secteur public

Angola	Cameroun	Éthiopie	Guinée-Bissau	Niger	République démocratique du Congo	Sénégal	Tchad
Bénin	Congo	Gabon	Guinée équatoriale	Nigéria	Rwanda	Sierra Leone	Togo
Burkina Faso	Côte d'Ivoire	Gambie	Kenya	Ouganda	Sao Tomé-et-Principe	Soudan du Sud	
Burundi	Djibouti	Ghana	Libéria	République centrafricaine		Soudan	
Cabo Verde	Érythrée	Guinée	Mali				

INTERACTIONS AVEC LE SECTEUR PUBLIC

Environ 4 pour cent de la population mondiale vit et travaille désormais en dehors de son pays d'origine. Lorsque des marchés du travail fluides entrent en collision avec des marchés financiers rigides, ce sont les êtres humains qui en subissent les conséquences. La masse de réglementations non harmonisées ou dépassées a une incidence personnelle et directe sur les gens—elle les empêche d'utiliser, d'épargner ou d'envoyer leur propre argent sans risque ou tracas excessif. Cette situation demande une action urgente. Pour des centaines de millions de ménages dans les pays en développement, les transferts d'argent sont à la fois une ligne de salut qui leur évite de sombrer dans la misère et la fondation même d'objectifs à plus long terme : éducation des enfants, achat ou amélioration d'un logement, création ou développement d'une entreprise. Presque tous les Objectifs de développement durable (ODD) reconnaissent le rôle que jouent les transferts d'argent dans la réduction de la pauvreté et la réalisation de progrès sur plusieurs fronts, et il y a de nombreuses activités en cours afin d'accroître l'efficacité des transferts d'argent.

À l'heure actuelle, l'attention semble surtout porter sur les technologies—sur les solutions numériques pour les paiements transfrontaliers. Cet aspect est important, certes, mais il ne constitue que la moitié de l'histoire. Aucune des avancées en matière de fintech ne compte si l'environnement politique est défavorable. Certaines tâches ne peuvent ou ne doivent être accomplies que par des fonctionnaires, comme par exemple le travail, essentiel, consistant à élaborer des cadres de politiques et de réglementations qui favoriseront la résilience des ménages de leurs régions respectives tout en préservant l'intégrité du système financier.

En plus d'harmoniser les cadres réglementaires et les infrastructures de paiement qui régissent les flux de transferts d'argent, l'UNCDF agit en tant qu'intermédiaire neutre et travaille avec les gouvernements à l'échelle des pays ou des régions afin de favoriser un environnement favorable en matière de politiques et de réglementations. Pour ce faire, il renforce leurs capacités à élaborer, superviser et suivre des politiques et des réglementations en matière de transferts d'argent qui sont sensibles au genre et fondées sur les risques, et qui favorisent la concurrence et l'innovation sur les marchés tout en prévenant les risques menaçant la stabilité financière. L'UNCDF s'efforce de renforcer les capacités des décideurs et des régulateurs pour qu'ils puissent saisir, gérer, analyser et partager les données concernant les entrées et les sorties de transferts d'argent transfrontaliers, ce qui permet de répondre aux besoins relatifs à la balance des paiements des pays.

Étant donné que la plupart des migrations sont intrarégionales—entre pays voisins—les communautés et commissions économiques régionales ont une occasion sans pareille de réécrire les règles du jeu de manière à ce qu'elles revêtent un sens pour leurs populations respectives. Cela ne signifie pas que les efforts d'harmonisation de ce type ne pourraient pas également être effectués pour les corridors de transferts d'argent lorsque les pays émetteurs et les pays destinataires se trouvent dans des régions différentes (de l'Europe vers l'Afrique, par exemple, ou des États du Golfe vers l'Asie). Ce travail sera difficile, mais il faut bien qu'il commence quelque part.

Au cours de l'année passée, avec la reprise des déplacements post-pandémie, l'UNCDF a fait des progrès significatifs dans l'approfondissement de ses interactions avec les banques centrales et les ministères de tutelle dans les régions de l'IGAD, de la CEEAC et de la CEDEAO, afin de faire progresser l'harmonisation régionale des politiques relatives aux transferts d'argent et d'investir des efforts dans l'amélioration de l'écosystème de paiements numériques ouvert qui rend les paiements transfrontaliers plus accessibles et abordables.

Parmi les réalisations de l'UNCDF au cours de l'année passée, on peut citer les suivantes :

1. Synopsis de pays pour les pays de l'IGAD et de la CEEAC.
2. Diagnostic des politiques et des réglementations pour les pays de l'IGAD et de la CEEAC.
3. Rapports de démarrage et de diagnostic régional pour l'IGAD et la CEEAC.
4. Accord d'assistance technique avec la BCEAO (la banque centrale de l'UEMOA).
5. Protocole d'accord avec la Banque des États de l'Afrique Centrale (BEAC), la banque centrale de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC).



En plus de ces réalisations, l'UNCDF, après avoir consulté plus de 50 parties prenantes réparties sur 35 institutions des secteurs public et privé, aux niveaux mondial, régional et national, a publié un [document exploratoire](#) sur les options pour l'avenir des transferts d'argent internationaux. Il envisage un inter-réseau mondial de paiements ouvert et réglementé, spécialement conçu pour les transferts d'argent internationaux de faible valeur et répondant aux besoins des migrants partout dans le monde. Un tel inter-réseau, qui s'aligne pleinement sur [la feuille de route et les cibles relatives aux paiements transfrontaliers à l'intention du G20](#), exploiterait et cultiverait l'infrastructure existante, en ciblant spécifiquement les transferts d'argent internationaux de faible valeur, afin d'accélérer considérablement l'interopérabilité totale, de réduire le coût des transactions et de donner aux migrants un moyen simple et efficace de transférer numériquement de l'argent vers leur pays d'origine.

Enfin, l'UNCDF a également conclu le programme de formation mondial de renforcement des capacités sur l'avenir des transferts d'argent et des services financiers disponibles aux migrants avec la Harvard Kennedy School. Le Programme exécutif a atteint près de 80 partenaires publics, privés ou multilatéraux.

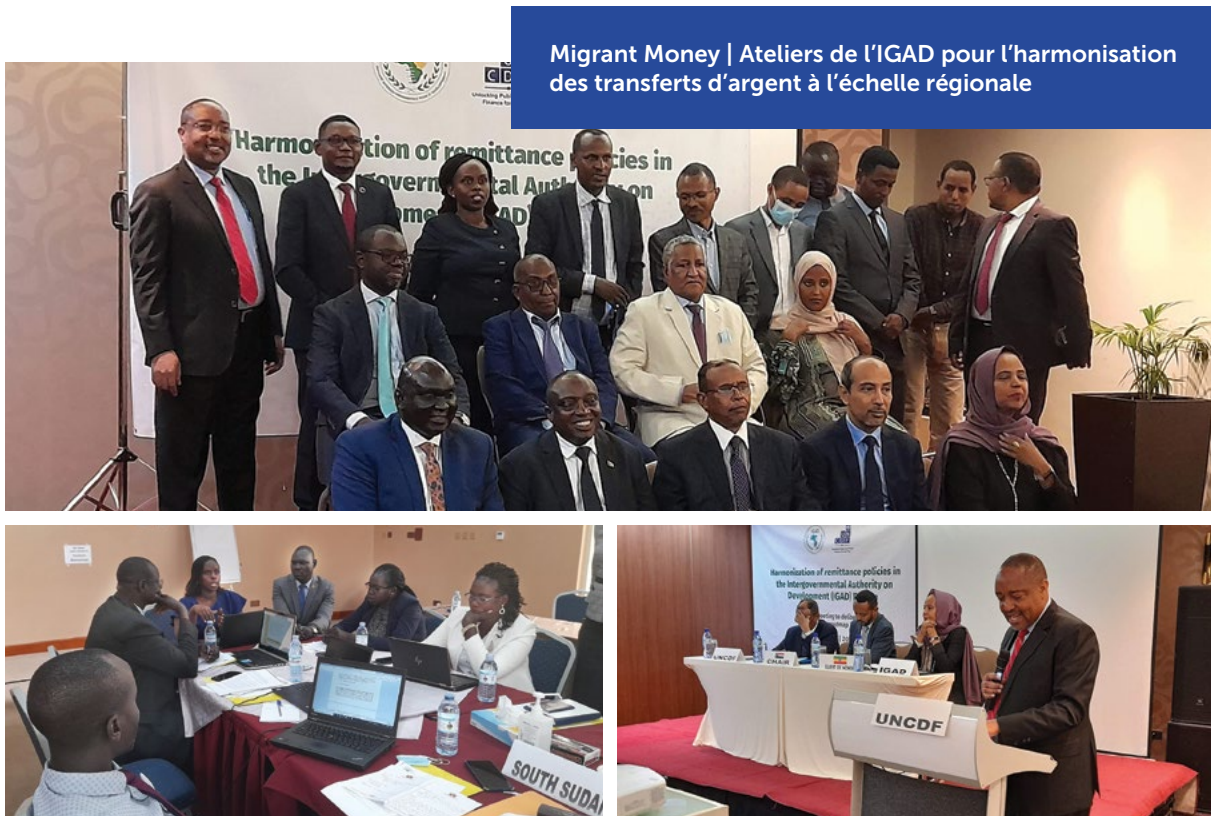
Cet ensemble d'interactions entre le programme et le secteur public, du niveau national à l'échelle internationale, a donné lieu à des résultats significatifs en matière de politiques et de réglementations nouvelles et modifiées, approfondi notre assistance technique sur l'infrastructure de paiement et de marchés financiers auprès des banques centrales, et facilité le rôle des institutions financières non bancaires au moment de renforcer la concurrence sur le marché et l'innovation des produits axée sur les migrants. Nous avons cherché à maintenir le flux des transferts d'argent vers les pays et régions dans lesquels ils revêtent une importance vitale, en permettant la mobilisation des réserves de change et en orientant une plus grande partie de ces transferts de réseaux informels non réglementés vers des canaux réglementés, sûrs et transparents en vue de l'inclusion financière numérique.

AUTORITÉ INTERGOUVERNEMENTALE POUR LE DÉVELOPPEMENT



Après la signature d'une lettre d'entente, l'Autorité intergouvernementale pour le développement (IGAD) et l'UNCDF ont continué à mener le projet sur l'harmonisation des politiques relatives aux transferts d'argent entre pays de l'IGAD⁷. Cette initiative a pour principal objectif de contribuer à harmoniser les différents cadres de politiques et de réglementations qui régissent les transferts d'argent, et de créer des cadres cohérents pour soutenir le flux de transferts d'argent vers la région de l'IGAD et en son sein. Les actions entreprises par l'UNCDF, sous le leadership de l'IGAD, renforceront les capacités des banques centrales et d'autres parties prenantes gouvernementales, ce qui favorisera des flux accrus de transferts d'argent à travers des canaux formels, et contribuera à la mise en œuvre du plan d'action de l'IGAD sur la migration, y compris ses priorités stratégiques spécifiques en matière de transferts d'argent.

7 Djibouti, Érythrée, Éthiopie, Kenya, Ouganda, Somalie, Soudan et Soudan du Sud



Migrant Money | Ateliers de l'IGAD pour l'harmonisation des transferts d'argent à l'échelle régionale

Vue d'ensemble du projet

Ce projet a trois objectifs :

1. Contribuer à l'harmonisation des politiques et des réglementations : mettre au point des critères de convergence pour les éléments prioritaires du cadre de politiques et de réglementations.
2. Renforcer l'infrastructure des paiements transfrontaliers : tirer parti de l'infrastructure de paiement et de marchés financiers existante pour soutenir des solutions présentant un bon rapport résultats/coûts pour les transferts d'argent à travers des canaux formels.
3. Renforcer les capacités : renforcer les capacités des parties prenantes clés, y compris le secrétariat de l'IGAD, les institutions de réglementation, les banques centrales et les ministères concernés.

État d'avancement du projet

En étroite collaboration avec le secrétariat de l'IGAD, l'UNCDF a réalisé des études documentaires, collaboré avec le secteur privé dans toute la région et organisé des interactions avec les secteurs public et privé afin de mieux comprendre les politiques, les réglementations et les infrastructures de paiement liées aux transferts d'argent, en vue d'atteindre les objectifs d'harmonisation à l'échelle régionale. Nous avons réalisé des diagnostics régionaux et nationaux—sur les politiques et les infrastructures de paiement. La mise en œuvre des activités au titre de la feuille de route se fera après délibération lors d'une réunion régionale de politiques convoquée par le secrétariat de l'IGAD au cours du dernier trimestre de 2022. Les préparatifs en vue de cette réunion régionale ont d'ores et déjà commencé.

Étapes suivantes

Le secrétariat de l'IGAD, l'UNCDF et les États membres examineront le rapport de diagnostic et approuveront la feuille de route au niveau régional. La mise en œuvre des activités au titre de la feuille de route sera entreprise, en commençant par l'identification des domaines où un soutien spécifique supplémentaire peut être fourni à l'échelle nationale et en établissant une liste d'activités prioritaires à mettre en œuvre en fonction des circonstances nationales. La mise en œuvre des activités de la feuille de route au sein des États membres se poursuivra, en même temps que les programmes de renforcement des capacités. Le travail au niveau national est nécessaire car l'IGAD ne dispose d'aucun cadre juridique pour mandater des changements en matière de politiques et de réglementations dans ses États membres. La prochaine phase de la mise en œuvre de la feuille de route comprendra la prestation d'une assistance technique au niveau national, aux régulateurs et aux décideurs politiques, en vue de la mise en place d'un cadre de politiques et de réglementations favorable aux transferts d'argent.

COMMUNAUTÉ ÉCONOMIQUE DES ÉTATS D'AFRIQUE CENTRALE



Depuis la signature du protocole d'accord entre la Commission de la Communauté économique des États de l'Afrique centrale (CEEAC) et l'UNCDF visant à élargir l'accès abordable et pratique aux transferts d'argent numériques dans la région, l'UNCDF interagit avec plusieurs parties prenantes clés du secteur public, notamment la CEEAC, la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC, par l'intermédiaire de sa banque centrale, la Banque des États de l'Afrique centrale—BEAC) et la banque centrale des pays de la région non membres de la CEMAC.

Vue d'ensemble du projet

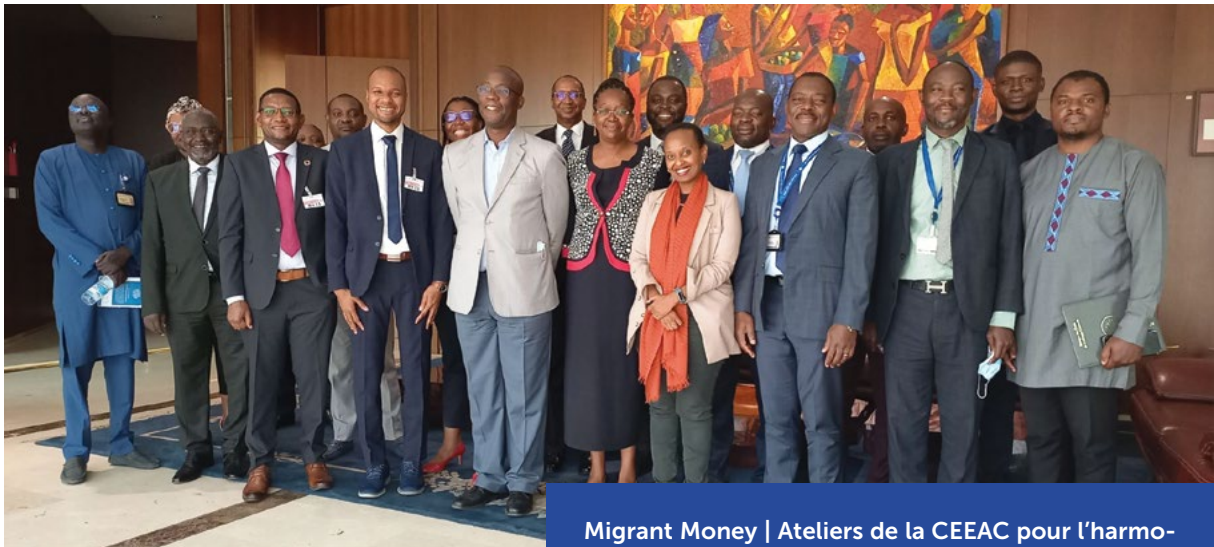
Ce projet a trois objectifs :

1. Contribuer à l'harmonisation des politiques et des réglementations : mettre au point des critères de convergence pour les éléments prioritaires du cadre de politiques et de réglementations.
2. Renforcer l'infrastructure des paiements transfrontaliers : tirer parti de l'infrastructure existante de paiement et de marchés financiers pour soutenir des solutions présentant un bon rapport résultats/coûts pour le transfert d'argent à travers des canaux formels.
3. Renforcer les capacités : renforcer les capacités des parties prenantes clés, y compris la commission de la CEEAC, les institutions de réglementation, les banques centrales et les ministères concernés.

État d'avancement du projet

Pour atteindre les objectifs communs et mieux soutenir l'amélioration des flux de transferts d'argent dans la région de la CEEAC, l'UNCDF a effectué une évaluation initiale du cadre juridique et réglementaire des transferts d'argent dans les États membres de la CEEAC⁸.

⁸ Angola, Burundi, Cameroun, Congo, Gabon, Guinée équatoriale, République centrafricaine, République démocratique du Congo, Sao Tomé-et-Principe, Tchad



Migrant Money | Ateliers de la CEEAC pour l'harmonisation des transferts d'argent à l'échelle régionale

Dans un premier temps, nous avons partagé un rapport initial avec la Commission de la CEEAC, comportant une évaluation des politiques relatives aux transferts de fonds et du paysage des réglementations de la région. Le rapport souligne les défis à relever pour transférer de l'argent par des moyens abordables vers et au sein de la région, et propose une méthodologie détaillée pour évaluer l'environnement réglementaire, avec des recommandations en vue d'améliorations. Ces recommandations seront étoffées au titre d'un cadre d'assistance technique qui devrait être étendu aux États membres de la CEEAC pendant la durée du projet.

Pour la BEAC, une approche légèrement différente a été adoptée, dans le but d'élargir la portée de la collaboration au-delà du projet initial sur l'harmonisation régionale des politiques relatives aux transferts d'argent. Il s'agirait également de compléter les efforts en vue d'un cadre de politiques et de réglementations favorable à la CEMAC, en renforçant la balance des paiements et en estimant les flux de transferts informels, comme cela a été le cas avec la Banque Centrale des États d'Afrique de l'Ouest (BCEAO, pour les États membres de l'Union économique et monétaire ouest-africaine).

Outre l'interaction avec la BEAC pour la CEMAC, l'UNCDF s'est engagé directement avec chacune des cinq banques centrales des pays non membres de la CEMAC. Cette sensibilisation a permis de planifier des consultations durant le troisième trimestre de 2022 avec les banques centrales du Burundi, de la République démocratique du Congo et du Rwanda.

Étapes suivantes

L'UNCDF poursuivra ses interactions avec la Commission de la CEEAC, ainsi que les ministères, agences gouvernementales, régulateurs et parties prenantes des transferts d'argent du côté offre, afin de partager les rapports de diagnostic préliminaires et de solliciter un retour d'information pour établir une feuille de route commune relative à l'assistance technique au sein des pays et à l'harmonisation régionale des politiques et des réglementations relatives aux transferts d'argent. Cette feuille de route constituera une base pour la mise en œuvre des recommandations proposées, dont on attend qu'elles améliorent le flux des transferts d'argent vers et au sein de la région, et dont la responsabilité incombe aux parties prenantes des secteurs public et privé au sein des pays et de la région.

BANQUE CENTRALE DES ÉTATS DE L'AFRIQUE DE L'OUEST (BCEAO)



Suite à la coopération entre la BCEAO et l'UNCDF sur une étude de faisabilité pour la mise en place d'un système d'identification unique pour tous les utilisateurs de services financiers, afin de faire progresser et de faciliter la numérisation de bout en bout des transferts d'argent transfrontaliers et des services financiers connexes, l'assistance technique de l'UNCDF

s'est maintenant étendue, à la demande de la BCEAO, aux trois domaines suivants :

1. Politiques et réglementations—soutien à la mise en œuvre d'un cadre réglementaire favorable aux transferts d'argent.
2. Systèmes d'analyse et de présentation de rapports sur les transactions de transferts d'argent—mise en place d'une capacité d'analyse et d'établissement de systèmes de données sur les transferts d'argent au niveau des transactions et ventilées par sexe.
3. Formation et renforcement des capacités pour améliorer l'apprentissage des parties prenantes concernées par les transferts d'argent.

Vue d'ensemble du projet

Pour faire en sorte que les frais de transferts d'argent soient abordables et que ces flux facilitent l'approfondissement du secteur financier, les différents acteurs du marché—homologues gouvernementaux, institutions financières, partenaires techniques et partenaires dans le domaine du développement—doivent collaborer pour remédier aux inefficacités sous-jacentes du marché, en se concentrant sur la mobilisation des flux de transferts d'argent et en cherchant à mettre en place un écosystème financier inclusif pour les femmes et hommes migrants.

1. L'assistance technique en matière de politiques et de réglementations se concentre sur des domaines clés, notamment l'octroi de licences et l'autorisation des PSTA (en prenant en considération le rôle des prestataires de services de transferts d'argent non bancaires), les réglementations en matière de change, y compris l'ouverture de comptes en devises, les services financiers numériques et la réglementation des systèmes bancaires ouverts, la stratégie relative à l'infrastructure de paiement régionale, la protection des consommateurs et l'inclusion financière. Les activités dans ce domaine sont orientées par une analyse comparative entre le cadre réglementaire de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) et ceux d'autres juridictions plus en avance dans ces domaines.

2. La coopération autour de l'analyse et de la présentation de rapports sur les transactions de transferts d'argent implique la diffusion des meilleures pratiques des banques centrales des pays en développement en matière de collecte de données sur les transferts de fonds. L'axe central des activités englobera la collecte de données ventilées par sexe, de données au niveau des transactions, y compris l'objet des transferts de fonds, l'utilisation des technologies SupTech et RegTech, etc. Ce travail va être étendu pour englober l'automatisation de la collecte d'indicateurs d'inclusion financière par la banque centrale et l'estimation du flux de transferts d'argent informels à l'aide de méthodes indirectes.
3. Les efforts de formation et de renforcement des capacités supposent l'évaluation des besoins et l'organisation de formations par le biais d'ateliers et d'occasions d'apprentissage entre pairs.

État d'avancement du projet

La première étape de la coopération à long terme entre la BCEAO et l'UNCDF a surtout porté sur l'alignement des attentes et sur la définition de la portée de l'assistance technique au cours de la phase suivante de l'appui financier de Sida. Plusieurs ateliers ont été organisés pour définir les priorités et le plan d'action, qui ont été approuvés par la BCEAO au cours du premier trimestre de 2022.

L'étude de faisabilité pour la mise en place d'un système d'identification unique des utilisateurs de services financiers dans l'UEMOA a débuté en 2021. Ce projet vise à assurer le calcul précis des indicateurs d'inclusion financière en identifiant de manière unique tous les utilisateurs de services financiers, quel que soit le nombre de comptes qu'ils détiennent ou la similitude des noms, en identifiant la traçabilité et la sécurité des transactions, ainsi que des politiques et stratégies adaptées et ciblées. Une analyse des systèmes d'identification existants au sein de l'UEMOA a été effectuée. Des scénarios de mise en œuvre du système d'identification unique sont à l'étude. Le scénario retenu sera présenté en détail au cours du dernier trimestre de 2022.

Un autre projet stratégique a démarré, à savoir l'automatisation de la collecte des données sur l'inclusion financière et la géolocalisation des points d'accès financiers au sein de l'UEMOA. Ce projet permettra d'avoir une vision en temps opportun de la situation de l'inclusion financière, ainsi que des politiques ciblées sur les zones mal desservies. L'analyse des systèmes actuels de collecte de données est en cours. Ce projet, qui est mis en œuvre en partenariat avec PwC, est devenu l'un des projets stratégiques de la BCEAO dans le cadre de sa stratégie régionale d'inclusion financière.

La banque centrale a également bénéficié des activités de formation, en particulier de la formation exécutive conjointe mise au point par l'UNCDF et la Harvard Kennedy School en matière de services financiers destinés aux migrants. Trois directeurs ont participé à la session en ligne en janvier 2022 et à l'atelier en personne à la Harvard Kennedy School.

Étapes suivantes

Des activités clés sont prévues pour 2022–2023, notamment le diagnostic des politiques et des réglementations relatives aux transferts d'argent au sein de l'UEMOA. L'UNCDF proposera par ailleurs une assistance technique sur le renforcement des systèmes de données

sur les transactions de transferts d'argent qui contribuent également à la stratégie régionale d'inclusion financière. Par ailleurs, l'UNCDF apportera un soutien à la BCEAO dans l'effort d'harmonisation régionale des politiques et réglementations relatives aux transferts de fonds. La BCEAO devrait être une partie prenante clé dans le cadre de ce travail.

Dans le cadre de l'interaction avec la BCEAO, dans chaque domaine et activité, il s'est révélé crucial de définir, clairement et conjointement, la portée, et de prévoir les jalons en tenant compte des contraintes et de la coopération entre les États membres de l'UEMOA.

BANQUE NATIONALE D'ÉTHIOPIE



Vue d'ensemble du projet

Pour mettre en œuvre la recommandation prioritaire émanant du rapport de diagnostic⁹, l'UNCDF a continué à travailler en étroite collaboration avec la Banque nationale d'Éthiopie (NBE) et d'autres parties prenantes gouvernementales pour accroître les capacités des décideurs politiques et des régulateurs au moment d'améliorer le cadre réglementaire existant relatif aux transferts d'argent, l'infrastructure de paiement et le développement de produits innovants. Ces efforts visent à réduire les coûts des transferts d'argent, à améliorer les flux de transferts transfrontaliers à travers les canaux formels et à élargir l'utilisation des canaux numériques pour la réception des fonds.

État d'avancement du projet

Réformes des réglementations relatives aux transferts d'argent

Le secteur des transferts d'argent, comme tous les secteurs, est susceptible de vraiment prospérer lorsque le cadre réglementaire est solide, prévisible, non discriminatoire et équilibré. Un cadre réglementaire propice et favorable est le fondement de conditions de marché concurrentielles pour les prestataires de services financiers non bancaires, notamment parce qu'il favorise l'accès aux infrastructures de paiement nationales. Un tel cadre devrait aboutir à une réduction des coûts des transferts d'argent, à une augmentation des flux d'envois d'argent transfrontaliers à travers les canaux formels et à l'élargissement de l'utilisation de services financiers numériques.

Au cours de la période considérée, avec le soutien de l'UNCDF, la NBE a modifié deux lignes directrices clés relatives aux transferts d'argent. La première modification concerne la Ligne directrice sur l'établissement et le fonctionnement de comptes d'épargne en devises étrangères pour les résidents d'Éthiopie, les Éthiopiens non-résidents et les non-résidents d'origine éthiopienne (*Establishment and Operation of Foreign Currency Saving Account for Residents of Ethiopia, Non-Resident Ethiopians, and Non-Residents of Ethiopian Origin Directive*). Cet amendement vise à inciter les membres de la diaspora éthiopienne à maintenir des comptes en devises étrangères dans leur pays et à encourager les investissements nationaux. Il entend également soutenir les réserves de devises étrangères, à améliorer la balance des paiements du pays et à encourager l'investissement direct à l'étranger. Depuis l'entrée en vigueur de

⁹ Review of Remittance Policy, Legal and Regulatory Framework in Ethiopia—UNCDF Migrant Money—automne 2020 (uncdf.org)

Migrant Money | Ateliers de la Banque nationale d'Éthiopie sur les politiques et les réglementations relatives aux transferts d'argent



cette ligne directrice, en novembre 2020, 23 banques ont commencé à proposer des services, près de 30 000 comptes ont été ouverts et, à la fin du mois de juin 2022, plus de 86 millions USD avaient déjà été déposés.

La deuxième modification concerne la [Ligne directrice relative aux services de transferts d'argent internationaux](#) (*International Remittance Service Directive*). Cet amendement entend améliorer le fonctionnement du système officiel de transferts d'argent en Éthiopie en réduisant les frais de transferts et en améliorant l'accès à des services présentant un bon rapport efficacité/coûts, fiables, rapides et sûrs qui profitent aux migrants. Il cherche également à mettre en place un cadre juridique propice et transparent, et à utiliser des mécanismes et infrastructures innovants émanant des émetteurs d'instruments de paiements afin de faciliter les transferts d'argent reçus à travers des canaux formels. Au titre de la ligne directrice antérieure, les PSTA ne pouvaient s'associer qu'à des banques commerciales. Cet arrangement tributaire des banques, dans le cadre duquel le régulateur ne reconnaissait pas directement les PSTA, pourrait étouffer l'innovation. Au titre de la ligne directrice modifiée, les émetteurs d'instruments de paiements peuvent désormais fournir des services de transfert d'argent en partenariat avec des prestataires de services de transferts d'argent internationaux. Cette ligne directrice autorise également l'utilisation d'interfaces de programmation d'application (API) afin que les services puissent fonctionner entre les PSTA mondiaux et locaux, et interdit les conditions exclusives dans ces accords.

Amélioration de l'infrastructure de paiement

Afin d'améliorer l'infrastructure de paiement, ainsi que la collecte et l'analyse des données, l'UNCDF soutient la NBE en lui apportant une assistance technique sur le Projet de remplacement du système bancaire central et du système de non-échange des chèques (*Core Banking System Replacement and Cheque Truncation System Project*). À la demande de la NBE, l'UNCDF apporte un soutien technique pour la mise en œuvre du projet, plus précisément pour mener une évaluation des risques, une analyse des besoins, une évaluation des capacités actuelles, pour préparer des documents techniques de haut niveau et un docu-

ment d'appel à propositions, pour évaluer les documents de proposition techniques soumis par le fournisseur, pour participer aux négociations du contrat et à la clôture des projets, et pour présenter un retour d'information et des recommandations sur les étapes du projet à l'équipe de la NBE, ce jusqu'au lancement. L'UNCDF a apporté un soutien technique à l'opérationnalisation de la nouvelle ligne directrice relative aux opérations d'« open market » et aux facilités d'ordres de virement permanents. L'opérationnalisation de la ligne directrice soutient, entre autres, la disponibilité des fenêtres de liquidité pour les banques, améliorant la gestion des liquidités pour les agents. Ces actions confèrent également un nouvel élan aux travaux autour des infrastructures que continue à mener l'UNCDF pour rendre opérationnels les produits axés sur les migrants, tels que les obligations de micro-épargne en Éthiopie et dans le reste de l'Afrique.

Avec l'appui de l'UNCDF, la NBE prend actuellement les mesures requises pour améliorer les données sur les transactions transfrontalières en bâtissant un système de collecte et d'analyse des données plus complet, plus inclusif et plus perfectionné—à cette fin, la NBE modernise actuellement son système de suivi du change (*Foreign Exchange Monitoring System*). L'UNCDF fournit également une assistance technique à la NBE pour qu'elle examine et fasse des commentaires sur les termes de référence pour l'acquisition d'une base de données sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT), l'examen des sanctions et la solution de suivi des transactions au sein de la NBE.

Étapes suivantes

L'UNCDF continuera à fournir une assistance technique à la NBE sur les réformes des réglementations en cours, l'amélioration de l'infrastructure de paiement et le renforcement des capacités. En ce qui concerne le remplacement du système bancaire central, l'UNCDF aidera la NBE à préparer le document de demande de propositions (y compris programmes de renforcement des capacités), à évaluer les documents de proposition techniques soumis par le fournisseur, et à travailler sur la sélection et la négociation avec les fournisseurs, sur la clôture des projets et sur l'accompagnement de l'équipe de la NBE jusqu'à la date du lancement (en fournissant un retour d'information et des recommandations pour les principales étapes du projet). L'UNCDF finalisera l'examen des termes de référence pour l'acquisition de la base de données AML/CFT, l'examen des sanctions et la solution de suivi des transactions au sein de la NBE. Enfin, l'UNCDF soutiendra la mise à niveau du système de collecte et d'analyse des données.

INTERACTIONS AVEC LE SECTEUR PRIVÉ

Avec l'émergence des nouvelles technologies au cours des dernières décennies, le fossé s'est creusé entre les services de transferts d'argent disponibles sur le marché (et les politiques qui les réglementent) et les besoins, aspirations et défis propres aux populations migrantes. Il en a résulté une adoption limitée des canaux de transferts d'argent numériques formels susceptibles de stimuler l'utilisation des paiements numériques dans les pays d'accueil et d'origine. Les transferts d'argent numériques, en particulier, présentent un potentiel considérable pour l'amélioration de l'inclusion financière des groupes historiquement marginalisés, notamment les femmes migrantes. Par rapport aux modèles basés sur l'argent liquide qui dominent actuellement le marché formel des transferts d'argent, et aux alternatives informelles, qui sont tout aussi importantes, voire plus importantes, dans de nombreux corridors, les transferts d'argent numériques peuvent offrir aux groupes de migrants plusieurs avantages potentiels considérables.

L'occasion de faire passer les migrants de canaux informels de transferts d'argent en espèces à des méthodes numériques accessibles, abordables, appropriées et plus faciles à suivre



Migrant Money | Équipe chargée des interactions avec le secteur privé

reste largement inexploitée. Les avantages les plus évidents sont la sécurité, la rapidité, la commodité et un coût bien moindre, pour les transactions de transferts d'argent elles-mêmes. De plus, les transferts d'argent numériques peuvent être plus facilement liés à d'autres services financiers tels que l'épargne, le crédit, l'assurance et les retraites, qui peuvent tous améliorer la santé financière et renforcer la résilience face aux chocs et aux revers pour les migrants et leurs familles. Les transferts d'argent semblent être l'un des services financiers les plus évidents à améliorer pour favoriser l'inclusion financière et des effets positifs sur le développement dans la vie et les entreprises des migrants et des ménages récipiendaires dans les pays en développement.

L'UNCDF s'est engagé à travailler avec toutes les parties prenantes pertinentes de l'écosystème, sur le marché et à tous les niveaux des chaînes de valeur, pour innover dans le domaine des transferts d'argent en rendant les modèles commerciaux, les canaux de distribution et les produits plus inclusifs. Nous déployons une combinaison d'outils financiers, d'assistance technique et d'expertise mondiale pour inciter les parties prenantes du côté de l'offre et les décideurs à créer des synergies au sein de l'écosystème des transferts d'argent de manière à favoriser la conception et la mise en œuvre de transferts d'argent numériques sensibles au genre et centrés sur les migrants, qui renforcent la résilience financière et répondent aux défis « sur le dernier kilomètre » pour les migrants et leurs familles.

Les migrants et leurs familles sont au cœur de notre approche. Nous travaillons avec les PSTA locaux pour encourager et favoriser l'innovation tout au long de la chaîne de valeur des transferts d'argent. Traditionnellement, une chaîne de valeur des transferts d'argent est présentée comme une série d'activités coordonnées principalement axées sur la création d'un avantage commercial et concurrentiel durable—dans le cadre de laquelle les entreprises et leurs modèles commerciaux sont considérés comme les principaux moteurs du changement, et le client comme le récipiendaire passif, le tout dernier maillon de la chaîne. Mais l'UNCDF place le client migrant au cœur même de la chaîne de valeur des transferts d'argent : non seulement en tant que client unique—incorporant d'autres sous-segments dotés de besoins et de préférences uniques, qui diffèrent de ceux des autres clients en raison de leur propre expérience de la migration—mais aussi en tant que bâtisseur actif de chaînes de valeur de transferts d'argent. La reconfiguration des chaînes de valeur de transferts d'argent nécessite une approche différente de celle des PSTA, pour veiller à les numériser de bout en bout et pour appréhender la situation du point de vue des besoins, préférences et aspirations financiers et non financiers des différents segments de clients migrants.

Nous proposons une assistance dans le cadre de la conception et de la mise en œuvre de parcours clients axés sur les migrants et sensibles au genre, qui non seulement améliorent l'expérience et la capacité des utilisateurs, mais sont aussi plus rapides, moins coûteux, pratiques, efficaces et plus transparents. Il peut s'agir du développement des capacités de réalisation d'études de marché sensibles au genre et axées sur les migrants, de la conception et de la mise en œuvre de produits centrées sur l'humain, ainsi que de la sensibilisation et du marketing. Il peut également s'agir de savoir comment relier les transferts d'argent à un ensemble plus large de services financiers, tels que l'assurance, l'épargne, les retraites, les investissements et le crédit, et comment élaborer des modèles de prestation de services financiers et non financiers intégrés, tels que l'éducation numérique, l'autonomisation ou la formation en gestion d'entreprise, qui peuvent aider les migrants à atteindre leurs objectifs.

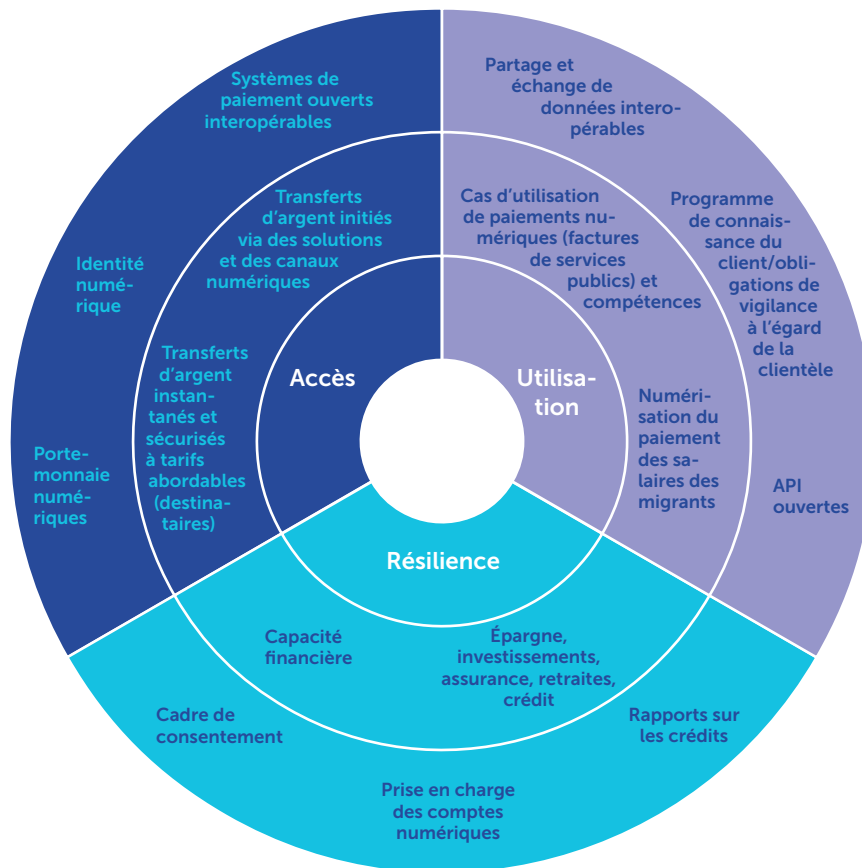


Figure 2. Interventions de mise en œuvre de solutions innovantes qui améliorent l'accès aux transferts d'argent numériques, ainsi que leur adoption et leur utilisation, et renforcent la résilience financière des migrants et de leurs familles

KYC/CDD = *know your customer/customer due diligence* (connaissance du client/obligations de vigilance à l'égard de la clientèle)










Accès	Utilisation	Résilience
 Singapour	 Éthiopie	 Sénégal
 Myanmar	 Bangladesh	 Sénégal
 Congo	 Émirats arabes unis	
 Corée du Sud		

Figure 3. Projets actifs de mise en œuvre menés par l'UNCDF avec des partenaires du secteur privé

Nous aidons également à installer des systèmes qui permettent de suivre la qualité des produits et des services grâce à des boucles de rétroaction soigneusement intégrées et axées sur les migrants, afin que les commentaires des utilisateurs soient reconnus et incorporés dans le plan d'amélioration continue des produits. Nous utilisons des techniques et des méthodes sensibles au genre et adaptées aux femmes, qui permettent aux femmes migrantes d'accéder et de participer à l'élaboration, à la refonte et à l'élargissement des services de transferts d'argent, en plus de les contrôler et d'en bénéficier, de manière à ce que ces services confèrent aux femmes migrantes des opportunités et des ressources nouvelles et pertinentes pour façonner leur avenir comme elles le souhaitent. Nous aidons nos partenaires à innover dans la conception, l'élaboration et la mise en œuvre de canaux et de processus numériques axés sur les migrants qui sont faciles à déployer et susceptibles d'entraîner des changements dans la chaîne de valeur des transferts d'argent, lesquels peuvent stimuler l'adoption, et faciliter un accès et une utilisation commodes des transferts d'argent numériques en vue de produits financiers qui renforcent la résilience.

Grâce à cette position et à ses capacités techniques sans pareilles, l'UNCDF travaille avec le secteur privé à la fois dans les pays émetteurs, tels que Singapour, la Corée du Sud, les Émirats arabes unis et le Royaume-Uni, et dans les pays destinataires, comme le Bangladesh, l'Éthiopie, le Myanmar, le Népal et le Sénégal, pour mettre en œuvre des solutions innovantes qui encouragent l'accès, l'adoption et l'utilisation des transferts d'argent numériques, et renforcent la résilience financière des migrants et de leurs familles.

Accès : Solutions qui améliorent l'accessibilité, l'expérience utilisateur et la mise en œuvre des canaux de transferts d'argent numériques

Utilisation : Solutions qui réduisent la dépendance vis-à-vis de l'argent liquide et offrent des produits de paiement de bout en bout dont la valeur semble claire pour les migrants, et qui renforcent la confiance des migrants dans les canaux numériques

Résilience : Produits financiers axés sur les migrants et sensibles au genre qui renforceront l'adoption de services financiers liés aux transferts d'argent, y compris dans les domaines de l'assurance, des retraites, du crédit et des investissements productifs pour les moyens de subsistance.

Nous vous proposons ici une synthèse de nos interactions avec le secteur privé. À ce jour, plus de 500 000 nouveaux clients ont été enregistrés grâce aux services de transferts d'argent et aux services financiers liés à ces derniers proposés par les partenaires du secteur privé soutenus par le programme. Depuis le début du programme, 3 millions de transactions ont été effectuées, dont le montant total s'élève à 1 milliard USD. Le travail innovant mené par les partenaires que nous soutenons—pour améliorer les transferts d'argent et faire en sorte que l'argent contribue mieux à une autonomisation sensible au genre et axée sur les migrants—donne lieu à un apprentissage continu et à de nouvelles idées en vue de la réussite des projets et des programmes et de leur élargissement ultérieur. Pour exploiter cet apprentissage, le programme est doté d'une stratégie bien structurée d'identification et d'enregistrement de ces idées, et d'analyse des meilleures stratégies d'intervention. Les résumés qui suivent constituent également une brève présentation des principaux enseignements à ce jour.

Pour plus d'informations sur ces projets, voir l'annexe 10.

Pour une vue d'ensemble de nos stratégies d'identification et de traitement des renseignements relatifs au développement des marchés, voir page 76.

PRÊTS NUMÉRIQUES GARANTIS PAR DES MIGRANTS | SYMPLIFI

SympliFi

SympliFi est une start-up fintech qui offre la possibilité aux migrants d'aider leurs familles à accéder à des financements dans leur pays d'origine pour développer leurs entreprises.

SympliFi a lancé ses opérations en 2019 dans le corridor Royaume-Uni–Nigéria, permettant aux migrants nigériens se trouvant au Royaume-Uni de garantir des prêts auxquels peuvent accéder leurs familles par l'intermédiaire d'institutions financières locales au Nigéria. Le prêt est utilisé par le bénéficiaire pour lancer ou développer une petite entreprise et établir un historique de crédit. De plus, une fois le prêt entièrement remboursé, la garantie peut être réutilisée pour un prêt ultérieur plus élevé.

Avec le soutien de l'UNCDF, SympliFi a étendu ses opérations à l'Union européenne et à la région des pays africains francophones, en commençant par un projet pilote dans le corridor UE–Sénégal.

Moments clés

1. Signature d'un partenariat avec une institution financière locale pour déboursier les prêts garantis par les migrants.
2. Conception, mise au point et pilotage d'un produit de crédit garanti par les migrants sénégalais dans l'UE, avec l'institution financière locale partenaire.
3. Adaptation en français des systèmes front-end de SympliFi (site Web et application).
4. Mise en place d'un service clientèle en français et en wolof (langue nationale sénégalaise).
5. Recrutement d'influenceurs en France et lancement de campagnes marketing destinées à la diaspora sénégalaise en France.
6. Adaptation des processus et des messages pour améliorer le système.

Enseignements et observations clés

Pour établir un partenariat avec les institutions financières en place pour un produit et un service aussi innovants, il faut du temps ; cela doit être pris en compte dans la planification du projet. Il a fallu huit mois à SympliFi pour signer le partenariat avec l'institution financière locale. Les institutions financières locales, dans ce cas les institutions de microfinance, ont deux préoccupations principales : (i) le degré de clarté limité sur les autorisations requises au titre des réglementations pour opérer avec des garanties détenues dans des pays étrangers et des sociétés étrangères, et (ii) le traitement, au titre des réglementations, des garanties à des fins d'atténuation du risque associé au crédit.

Il n'est pas interdit aux institutions financières locales d'effectuer des transactions garanties par des sociétés domiciliées à l'étranger telles que SympliFi. Toutefois, pour que les garanties de ce type soient admissibles au titre de l'atténuation du risque de crédit, elles doivent respecter les conditions juridiques et opérationnelles, et les dispositions figurant dans le cadre prudentiel applicables aux établissements de crédit et aux sociétés financières de l'UEMOA. Ainsi, les prêts garantis par SympliFi ne sont pas actuellement admissibles à une réduction des provisions pour pertes sur prêt par les institutions financières locales.

La réduction du risque de contrepartie dont jouissent les institutions financières locales avec SympliFi est un facteur rassurant au moment de signer l'accord de partenariat. Un accord

tripartite entre SympliFi, Rapyd (le détenteur effectif des garanties en espèces des migrants) et l'institution financière locale a finalement été signé pour garantir l'accès aux fonds détenus par Rapyd au nom de l'institution financière locale en cas d'insolvabilité de SympliFi.

Il est essentiel de prévoir un degré de souplesse dans la conception du produit pour l'adapter aux besoins du marché et aux environnements uniques en matière de réglementations. SympliFi a lancé le pilote en demandant au garant (dans l'UE) de bloquer 100 pour cent du montant du prêt demandé par l'emprunteur (au Sénégal). Étant donné le faible taux de participation des garants potentiels (moins de 10 durant les cinq mois du projet pilote), SympliFi a décidé de réduire le montant devant être bloqué par le garant à 50 pour cent du montant du prêt (les 50 pour cent restants étant subventionnés par SympliFi). Après des résultats insatisfaisants, SympliFi a commencé à modifier le modèle commercial en proposant aux garants l'option de décider du montant qu'ils souhaitent garantir et en considérant ensuite la demande pour le montant du prêt demandé.

RÉCEPTION DES TRANSFERTS D'ARGENT DANS DES PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUES ET NANOCRÉDIT | WIZALL MONEY



Fondée en 2015, Wizall Money est une start-up fintech qui a mis au point un porte-monnaie électronique pour gérer la monnaie électronique, émis par des banques partenaires : Banque Atlantique au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, au Mali et au Sénégal, et Ecobank au Sénégal. Spécialisée dans les paiements d'entreprise, Wizall a remporté les contrats relatifs à plusieurs paiements sociaux, notamment les paiements sociaux de secours suite à la COVID-19 versés par le gouvernement de Côte d'Ivoire en 2020 et les paiements sociaux versés par le gouvernement du Sénégal en 2022. Wizall a également mis au point des partenariats avec des PSTA internationaux pour la réception des transferts d'argent internationaux.

L'UNCDF et Wizall ont commencé à établir un partenariat pour élargir la portée et le caractère inclusif de la solution de réception de transferts d'argent de Wizall. Wizall a également préparé la mise en œuvre et le pilotage d'un produit innovant de nanocrédit.

Moments clés

Élargir la réception dans le porte-monnaie électronique des transferts d'argent internationaux—en juin 2022, 4 223 nouveaux clients numériques avaient été enregistrés, dont 25 pour cent de femmes. Plus de 3 700 nouveaux agents ont été intégrés et formés depuis le début du projet avec l'UNCDF.

1. Conclusion d'une étude de marché (quantitative et qualitative) pour découvrir les besoins et les comportements des clients de Wizall en matière d'utilisation de porte-monnaie et de services de crédit au Sénégal.
2. Préparation et soumission de la demande d'approbation réglementaire pour proposer le produit de nanocrédit dans un pays au moins (le Burkina Faso).
3. Conception d'un algorithme de notation de crédit pour le produit de nanocrédit permettant de décider automatiquement du déboursement du crédit et du montant admissible du prêt.



Migrant Money | Atelier de travail avec des partenaires au Sénégal

Enseignements et observations clés

Les clients qui cessent de recevoir des transferts d'argent internationaux en espèces pour adopter le porte-monnaie numérique effectuent des transactions plus fréquentes et plus régulières que les autres segments de clientèle. Ils sont également les plus fidèles et présentent le plus faible taux d'abandon sur la plateforme. En général, les utilisatrices reçoivent plus de transactions et continuent d'utiliser Wizall encore plus longtemps que les hommes.

Lorsque les partenaires n'ont pas la capacité de communiquer des données ventilées par sexe, ils peuvent se sentir dépassés lorsqu'on leur demande de le faire et, en conséquence, ne pas profiter des avantages associés à la présentation de ces données. Cependant, une fois que leur capacité de présentation de données ventilées par sexe est établie, les partenaires se rendent compte que cela leur permet de profiter d'avantages au-delà du projet ; en effet, ils sont alors capables de mettre en œuvre des stratégies sur mesure pour des produits et services financiers sensibles au genre pour les segments à faible revenu.

La préparation de la demande d'approbation réglementaire pour le nanocrédit est complexe et lourde ; elle demande la mise au point de plusieurs documents et la participation de plusieurs parties prenantes. Selon la réglementation de la banque centrale—la BCEAO—Wizall ne peut pas soumettre la demande, car il s'agit d'une fintech qui n'est pas directement supervisée par la BCEAO. Il incombe aux institutions financières partenaires de Wizall de faire la demande d'autorisation (AMIFA, l'institution de microfinance partenaire émettrice du crédit, et Banque Atlantique, la banque partenaire émettrice de la monnaie électronique). Le dossier de demande d'autorisation réglementaire doit comprendre les contrats signés entre Wizall et les institutions financières et tout autre tiers impliqué, une description détaillée du rôle de chaque partenaire, la conception du produit proposée et le parcours client, y compris les mécanismes de service clientèle et de recours, le plan commercial, etc.

Lorsque l'on décide de soutenir une innovation, il est important d'établir dès le début si le partenaire a une expérience préalable dans le domaine en question et de discuter de la manière dont il va renforcer ses capacités, afin que ces aspects puissent être planifiés et budgétisés dans le plan de travail. Étant donné que ni Wizall ni les institutions de microfinance ou les banques qui sont ses partenaires n'ont d'expérience en matière de nanocrédit numérique, Wizall a demandé l'aide de l'UNCDF pendant la mise en œuvre du projet pour la conception de l'algorithme de notation de crédit et pour le renforcement de ses capacités à le maintenir. Ce soutien a été apporté comme un aspect supplémentaire de l'assistance technique et a été utile au partenaire.

MICROTRANSFERTS D'ARGENT « INTELLIGENTS » EN ÉTHIOPIE | LION INTERNATIONAL BANK



L'UNCDF soutient la Lion International Bank pour piloter un nouveau service, le Smart Micro Remittance Channel. La solution proposée est un produit numérique lié aux transferts d'argent qui permet aux migrants d'accéder au paiement en ligne. Les bénéficiaires en Éthiopie lancent une demande pour recevoir un microtransfert à travers n'importe quel téléphone ou commerçant, les migrants confirment le paiement, et le commerçant est payé via le service d'argent mobile HelloCash. Des services représentant une valeur ajoutée tels que ceux liés au commerce électronique, aux factures de services publics, aux frais de scolarité et aux conseils en matière de santé sont entièrement intégrés au système.

Ce projet entend élargir l'utilisation des services numériques de transferts d'argent dans les corridors de l'Éthiopie, de Djibouti, de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique, du Canada et du Royaume-Uni.

Moments clés

1. Ce projet a été officiellement lancé en août 2021 après avoir reçu l'approbation de la Banque nationale d'Éthiopie (NBE) et du ministère des Finances.
2. Une stratégie de mise sur le marché a été élaborée pour orienter le lancement du produit.
3. BelCash, société mère de HelloCash, a terminé la construction de la plateforme MamaPays en décembre 2021.
4. L'UNCDF a réalisé une enquête Lean Data au cours du deuxième trimestre de 2022. Quatre cents clients de la Lion International Bank concernés par les transferts d'argent ont pris part à des entretiens. Les idées ressortant de cette enquête ont été présentées au partenaire dans le cadre de l'assistance technique apportée sur la conception et la mise en œuvre du produit.
5. Le service a été suspendu par la NBE en raison de soucis relatifs à la réglementation. Au bout de trois mois de suspension, et avec l'aide de l'UNCDF pour apaiser les inquiétudes, BelCash et Lion International Bank ont reçu l'approbation de la NBE en juin 2022 pour lancer les services MamaPays en Éthiopie.
6. L'approbation de la reprise des activités MamaPays a permis à d'autres banques de participer à l'espace de transfert d'argent, non pas en tant qu'agents de PSTA mais en tant que PSTA à part entière. Il s'agit d'un accomplissement crucial dans le pays, qui améliorera

le flux de devises étrangères sur le marché, en particulier pour les transferts d'argent de faible valeur qui, autrement, passeraient en grande partie par des canaux informels.

7. Pour élargir la portée de MamaPays en Éthiopie, BelCash fait appel à d'autres partenaires que Lion International Bank—le service a été lancé en partenariat avec la Bank of Abyssinia et la Somali Microfinance Bank. Par ailleurs, MamaPays a été téléchargée par plus de 20 000 utilisateurs sur Google Play. BelCash est en pourparlers avec Wegagen Bank, Telebirr et la Commercial Bank of Ethiopia pour qu'elles proposent ce service.
8. MamaPays est en pourparlers avec Stanbic Bank Uganda pour qu'elle propose les services MamaPays. Ces discussions ont fait de bons progrès, et Stanbic Bank a soumis une lettre de non-objection à la Bank of Uganda. Une fois l'approbation donnée, le service sera testé dans le corridor Ouganda–Éthiopie, avec une cible d'environ 300 000 Éthiopiens dans le pays. Si ces efforts aboutissent en Ouganda, les services seront déployés dans 20 autres pays africains où Stanbic Bank est présente. Le projet n'en est qu'à ses débuts, mais il aura certainement une incidence au moment de transformer la façon dont les migrants envoient des fonds non seulement à l'Éthiopie, mais aussi en Afrique en général.

Enseignements et observations clés

En préparation du projet pilote, Lion International Bank et BelCash forment le personnel des agences d'Addis Abeba et d'autres grandes villes. L'équipe a signalé un problème, selon les indicateurs clés de performance (ICP) du projet. Lion International Bank et BelCash ont pour objectif de former le personnel des agences sur les services MamaPays dans la totalité des 260 succursales que compte l'Éthiopie. Cependant, en raison du conflit en cours dans la région du Tigray, au nord du pays, il ne sera pas possible de satisfaire cet ICP car environ 120 agences de Lion International Bank implantées dans cette région ne sont pas opérationnelles. Certaines de ces agences ont été complètement détruites, ainsi que d'autres installations publiques telles que des centres de santé, des écoles, des banques, des guichets automatiques, etc. Il faudra du temps pour reconstruire les agences afin qu'elles soient à nouveau opérationnelles.

Lion International Bank/HelloCash prévoyait de mettre en place un service de recharge du crédit téléphonique international comme l'un des services représentant une valeur ajoutée proposés par MamaPays. Ils ont contacté le fournisseur de services de télécommunications en Éthiopie, Ethio telecom, qui les a informés de l'obligation d'effectuer un premier dépôt de 20 000 USD pour pouvoir proposer ce service à l'échelle internationale. L'autre condition était que, s'ils ne parvenaient pas à atteindre l'objectif, le montant du dépôt requis doublerait chaque mois où l'objectif ne serait pas atteint, ce qui est irréaliste et injustifiable, même du point de vue du service de télécommunications. Les responsables de la mise en œuvre ont donc renoncé à lancer cette fonctionnalité pour l'instant, car elle ne revêt pas de sens pour eux sur le plan commercial.

BelCash a proposé une approche différente, consistant à adopter un point de vente intelligent (Smart POS) plutôt qu'un point de vente physique. Le point de vente intelligent est une solution de paiement qui permet aux consommateurs d'effectuer des paiements rapides et sécurisés à des commerçants, pour des biens et des services, en scannant un code QR. Il permettra à la banque d'économiser le coût d'acquisition du point de vente physique et de son installation parmi les commerçants. Le Smart POS coûtera 5 dollars, contre 300 dollars pour le point de vente physique. Il permettra également à BelCash d'intégrer davantage de

commerçants que prévu (6 000 commerçants en tout, contre 100). Le Smart POS permettra également aux consommateurs d'effectuer des paiements sans espèces à partir de leur téléphone portable en scannant simplement un code QR.

PLATEFORME D'INTEROPÉRABILITÉ POUR FAVORISER LES TRANSFERTS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX AU CONGO | TERRAPAY



Étant donné que 700 000 migrants régionaux de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC) effectuent des transferts d'argent s'élevant à 100 millions USD d'un pays de la CEMAC à l'autre, il existe une occasion de leur proposer des services alternatifs de transferts d'argent à faible coût qui pourraient améliorer l'impact socio-économique tant pour les migrants que pour les bénéficiaires dans leur pays d'origine.

Au Congo, l'UNCDF soutient la mise en œuvre et l'opérationnalisation de CongoPay, la première infrastructure privée de paiements nationaux interopérables, mise au point et exploitée par TerraPay dans le cadre d'un protocole d'accord avec le ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Économie numérique. Elle créera l'interopérabilité des paiements pour les particuliers, les entreprises et les commerçants, permettra l'acceptation universelle de différents instruments de paiement et favorisera un accès abordable aux transferts d'argent internationaux dans le pays.

Cette infrastructure facilitera la réception des transferts d'argent via des porte-monnaie électroniques par les prestataires de services financiers participant à CongoPay. Le projet cible les 4,9 millions d'abonnés aux services d'argent mobile du Congo et vise à inciter les utilisateurs inactifs de services d'argent mobile, et en particulier les femmes, à envoyer de l'argent ou à effectuer aisément des paiements avec leurs porte-monnaie d'argent mobile vers tout autre porte-monnaie électronique ou commerçant du pays.

Cette infrastructure contribuera à terme à l'apparition de projets similaires en Afrique centrale.

Moments clés

L'UNCDF a appliqué une approche écosystémique en fournissant une assistance technique à TerraPay. Il s'agit de créer des liens entre la banque centrale et les fournisseurs d'infrastructures de paiement au niveau régional, et entre les ministères de tutelle et le secteur privé au niveau national, afin de renforcer les capacités de TerraPay, des régulateurs et des décideurs pour qu'ils puissent mieux numériser et formaliser les transferts d'argent internationaux au Congo, et vers et entre les pays d'Afrique centrale—dans les parties de la région appartenant ou non à la CEMAC.

1. Grâce à des interactions en ligne régulières et à une visite dans le pays durant le quatrième trimestre de 2021, l'UNCDF a pu renforcer l'engagement des parties prenantes au Congo à participer à la plateforme CongoPay.
2. L'UNCDF a également approfondi son engagement à soutenir TerraPay en renforçant son aptitude à tirer des enseignements des modèles de transferts d'argent de plus de 14 pays, dont le Congo. Cela permettra à TerraPay d'affiner son approche de la mise au

point d'infrastructures de transferts d'argent dans les régions où la plateforme est opérationnelle. Les informations sur les flux de transferts d'argent dans différentes régions permettront également à l'UNCDF d'élaborer des arguments en faveur de la formulation de politiques en matière d'estimation des transferts d'argent informels ou d'amélioration des cadres réglementaires et de formulation de politiques.

Enseignements et observations clés

Pour pouvoir soutenir des projets infrastructurels, il faut adopter une approche écosystémique qui n'est pas toujours nécessaire lorsqu'on soutient des projets au niveau des institutions ou des produits. Dans le cas précis de la construction d'une plateforme de paiements interopérable, il est crucial de maintenir la motivation des participants à la plateforme d'interopérabilité, ce dès la rédaction de la documentation du projet, et tout au long de sa mise en œuvre.

La Banque des États de l'Afrique Centrale (BEAC) facilite des partenariats au sein de l'industrie financière de la CEMAC en procédant à la certification des plateformes techniques des fintechs qui manifestent un intérêt à travailler avec des institutions financières réglementées.

Il existe le risque que les indicateurs clés de performance ne soient pas atteints avec CongoPay si les activités de lancement commercial ne sont pas menées efficacement par le ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Économie numérique. Il s'agit notamment de difficultés rencontrées au moment de mobiliser le ministère de tutelle et la banque centrale sur la question de l'interopérabilité : il est nécessaire de (i) mener un travail de sensibilisation et de renforcer les capacités pour instiller une vision à long terme de l'interopérabilité des paiements, et (ii) de s'engager à maintenir une capacité technique au sein du pays pour répondre à la capacité technique limitée des homologues des secteurs public et privé.

Le contrat entre TerraPay et le ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Économie numérique a dû être complété par un contrat tripartite avec le ministère des Finances, car le ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Économie numérique tire des revenus des transactions effectuées sur la plateforme.

MISE AU POINT D'UN MODÈLE COMMERCIALEMENT VIABLE POUR LA PRESTATION DE SERVICES D'ÉDUCATION FINANCIÈRE AUX TRAVAILLEURS MIGRANTS ORIGINAIRES DU BANGLADESH, DU MYANMAR ET DU NÉPAL | SENTBE

SentBe

SentBe a lancé ses opérations en 2015–2016, peu après la libéralisation des réglementations relatives aux services de transferts d'argent transfrontaliers en Corée du Sud. Ces nouvelles réglementations ont facilité l'entrée de start-ups sur ce marché au départ contrôlé par les banques. SentBe, opérateur de transferts d'argent avant tout numériques, a réussi à populariser ses offres sur ce marché extrêmement concurrentiel. En plus d'appliquer un regard neuf au développement de produits, en s'appuyant sur des éléments de systèmes bancaires ouverts et de connaissance numérique du client (KYC), et en se concentrant sur la suppression des points de friction qui entravent l'utilisation, SentBe a également été en mesure de perturber le marché avec ses tarifs attractifs—1,5 pour cent du montant du transfert contre 8 pour cent, en moyenne, facturé par les opérateurs en place au même moment.

Avec le soutien de l'UNCDF, SentBe a élaboré, testé et déployé un programme de santé financière pour les travailleurs migrants de trois pays cibles : le Bangladesh, le Myanmar et le Népal.

Moments clés

1. Évaluation des besoins du marché réalisée.
2. Mise au point du contenu et de la plateforme.
3. Intégration de la plateforme de diffusion de contenu dans la plateforme de transferts d'argent de SentBe.
4. Lancement et mise en œuvre des modules de santé financière.
5. Sensibilisation et impact : 1 052 clients ont bénéficié de la campagne d'éducation financière, dont 30 pour cent de femmes, atteignant ainsi 100 pour cent des objectifs fixés. Le nombre de clients formés était réparti de manière égale entre les trois pays récipiendaires : le Bangladesh, le Myanmar et le Népal.

En plus du soutien apporté à ces étapes clés, l'UNCDF a également aidé SentBe à analyser les données sur les transactions de transferts d'argent afin de contribuer à améliorer l'adoption du produit.

Enseignements et observations clés

L'intégration complète de supports d'éducation financière dans une plateforme de transactions de transferts d'argent peut avoir un impact sur l'expérience du client. Par exemple, des contenus qui ne sont pas essentiels pour le service de base, s'ils sont inclus dans la plateforme de transferts d'argent, peuvent avoir un impact négatif sur l'expérience utilisateur. Il s'agit là d'un risque que peu de partenaires du secteur privé seraient prêts à prendre. SentBe s'est attaqué à ce problème en hébergeant les contenus sur une plateforme indépendante tout en les reliant à l'application de transferts d'argent afin que les clients intéressés n'aient pas à installer une nouvelle application.

Les travailleuses migrantes travaillent en général en nombre presque égal à celui de leurs homologues masculins, mais certains secteurs, comme celui du bâtiment, emploient plus d'hommes que de femmes. Les secteurs tels que le commerce de détail, qui offrent davantage de possibilités d'emploi aux femmes, peuvent également être informels ou semi-formels dans une certaine mesure. Il se révèle donc extrêmement difficile de parvenir à la clientèle féminine.

Le fait qu'une éducation financière soit proposée, à l'aide d'une approche numérique, permet aux prestataires de services de collecter un riche ensemble de données. Ces données peuvent être utilisées non seulement après la campagne mais aussi en temps réel pour améliorer la qualité. Par exemple, si l'on sait que les travailleurs migrants ont tendance à utiliser davantage leur téléphone portable le week-end, on peut leur envoyer des rappels ciblés pour qu'ils terminent le cours, ce qui donne lieu à une meilleure réponse de la part des clients.

ÉLABORATION, MISE À L'ÉPREUVE ET ÉLARGISSEMENT D'UNE PLATEFORME FINTECH AU SERVICE DES TRAVAILLEUSES DOMESTIQUES ÉTRANGÈRES EN ASIE DU SUD-EST | LUCY

LUCY

Lucy se concentre sur l'élargissement de l'utilisation des transferts d'argent numériques et des services financiers parmi les travailleurs domestiques étrangers à Singapour, et cible les travailleurs originaires du Myanmar, de l'Indonésie et des Philippines. Ce projet entend conférer aux travailleurs domestiques étrangers un contrôle accru sur la manière dont leurs revenus sont transférés et à qui, et leur permettre d'épargner de manière structurée en vue de chocs financiers imprévus et pour qu'ils puissent atteindre leurs propres objectifs.

Au cours des 12 premiers mois de ses opérations commerciales, Lucy a accompli un travail remarquable en identifiant, sélectionnant et rassemblant un ensemble divers de capacités techniques afin de créer une plateforme fintech à faible coût mise au service des travailleuses domestiques étrangères à Singapour. Cette plateforme flexible et peu coûteuse a permis à la fintech de mettre au point, tester, déployer et élargir, avec patience, plusieurs approches d'acquisition de clients et de service clientèle.

En l'absence d'une structure de coûts fixes élevés pour la mise en place de son service de transferts d'argent numériques, Lucy a pu se concentrer exclusivement sur l'exploration d'une grande variété de stratégies d'acquisition de clients, y compris l'utilisation de plateformes de médias sociaux et d'ambassadeurs de marque issus des communautés. Cette fintech s'est heurtée à de nombreux obstacles dans ses efforts de création d'un canal de marketing s'adressant directement aux consommateurs pour sa nouvelle marque de services de transferts d'argent ; ses efforts en ce sens n'ont pas donné les résultats escomptés au début du projet.

Sur la base d'une série d'approches d'acquisition de clients testées durant la première phase de ses opérations, Lucy a fini par se concentrer sur une combinaison de canaux de commercialisation, numériques et physiques, pour les exploiter simultanément afin d'accroître le taux d'acquisition de clients.

Moments clés

1. Lancement commercial de l'application Lucy à la mi-2021.
2. Lancement des services de transferts d'argent pour l'Indonésie et les Philippines en même temps que l'application Lucy.
3. Mise à jour de l'interface utilisateur de l'application pour offrir des services en plusieurs langues afin d'atténuer les frictions pour les utilisateurs cibles.
4. Des approches en ligne et hors ligne sont mises à l'épreuve afin de définir une combinaison appropriée de canaux de commercialisation pour parvenir aux clients ciblés.
5. Stratégie en place pour collaborer avec les partenaires institutionnels.
6. Recherches sur le côté demande menées à bien. Atelier d'affinement du concept conclu. Recommandations partagées avec le partenaire pour évaluation et mise en œuvre.
7. Des partenariats pour activer le corridor Singapour-Myanmar sont en place avec des acteurs clés de la région. Cet effort est actuellement en cours et le résultat devrait être lancé entre décembre 2022 et février 2023.

Bien que Lucy n'ait pas encore atteint 1 500 clients (son premier jalon pour ce qui est du nombre de clients touchés), sur la base des enseignements et de l'expérience acquis durant la première phase de ses opérations, une prolongation du projet de 12 mois a été approuvée.

Enseignements et observations clés

Il peut s'avérer extrêmement difficile de transformer une vision visant à toucher et servir une clientèle féminine en une stratégie efficace dans l'environnement local.

En raison de plusieurs facteurs—notamment les bas salaires, la nature semi-réglémentée du secteur, la prévalence des emplois informels, la participation active d'agents intermédiaires et le manque de données provenant de sources fiables—les travailleurs domestiques constituent probablement le segment le plus difficile à desservir parmi les travailleurs migrants.

Les travailleurs migrants originaires de pays en développement peuvent être mis en contact avec les technologies et bénéficier de la formation nécessaire pour pouvoir accéder à ces technologies et les utiliser, mais ils ont tendance à faire preuve de circonspection au moment d'essayer des services financiers numériques récemment lancés. Leur comportement et le choix du type de service sont principalement dictés par la facilité avec laquelle les fonds transférés seront utilisés dans leur pays d'origine.

Les structures de coûts dans les pays d'accueil peuvent être extrêmement prohibitives lorsqu'il s'agit de parvenir aux travailleurs migrants par les canaux commerciaux disponibles.

Pour être efficace, toute stratégie d'acquisition de clients doit explorer la possibilité de tirer parti des partenariats dans les pays destinataires afin d'élaborer une proposition de valeur unique. Cela devrait permettre à l'entreprise de se différencier du reste du marché, surtout sur un marché saturé comme celui de Singapour.

RENFORCEMENT DE L'ADOPTION DES TRANSFERTS D'ARGENT NUMÉRIQUES ET DES PAIEMENTS NATIONAUX AU MYANMAR | UAB BANK



En 2020, avec le soutien de l'UNCDF, uab bank, une banque de premier plan du secteur privé au Myanmar, a entrepris un parcours visant à renforcer son portefeuille numérique en vue de promouvoir l'accès aux services numériques de transferts d'argent et de paiements au Myanmar.

Moments clés

1. Préparation et déploiement des technologies : Mise au point et lancement commercial d'une application numérique de transfert d'argent.
2. Sensibilisation des clients : Lancement de campagnes de marketing et d'éducation financière pour stimuler l'adoption des solutions numériques nouvellement lancées.
3. Réseau : Extension et renforcement du réseau d'agents, avec un accent particulier sur l'inclusion d'agents de sexe féminin pour fournir des services fiables aux clientes.

L'accomplissement de ces étapes a beaucoup dépendu des facteurs suivants :

- Des services de télécommunications fiables dans tout le pays, y compris dans les zones rurales

- Un accès sans entrave aux réseaux sociaux, qui constituent un canal privilégié et dominant pour le marketing en ligne dans le pays
- La possibilité pour le personnel de la banque de se déplacer et d'interagir avec les clients finaux sur les marchés ciblés
- L'absence de confinements et de restrictions liées à la pandémie de COVID-19.

Principales difficultés

Le partenaire avait beau être prêt, les facteurs suivants ont retardé le lancement et affecté le rythme du projet. Le 1^{er} février 2021, l'armée du Myanmar a arraché le pouvoir au gouvernement démocratiquement élu. Cette crise politique a entraîné, au cours des jours suivants, l'effondrement de l'ordre public, la perturbation des services bancaires, la réduction de l'accès aux services de télécommunication et un effet négatif sur les relations internationales.

Parmi les répercussions précises sur le projet et ses cibles prévues, le climat des affaires et les perspectives d'avenir ont été gravement touchés, ce qui a réduit le rythme auquel le partenaire pouvait mettre en œuvre le projet. Le partenaire a également dû continuer à opérer sous de sévères restrictions. La restriction de l'accès à Internet en général et aux réseaux sociaux en particulier ont nui au lancement, à la promotion et à l'utilisation des services numériques par les nouveaux utilisateurs.

Si l'application a été lancée dans les délais prévus, les campagnes de marketing et d'éducation financière, elles, n'ont pas pu être exécutées efficacement et à l'échelle requise. Tout comme la qualité des campagnes en ligne a souffert des perturbations de l'accès à Internet, les campagnes physiques supposant des interactions avec les clients finaux n'ont pas pu être élargies en raison des perturbations de l'ordre public dans tout le pays. L'expansion du réseau d'agents a également souffert de ces limitations. Ces limites et contraintes ont fini par contribuer à la clôture du projet durant le premier trimestre de 2022.

L'UNCDF a offert au partenaire l'assistance technique suivante.

Initiatives d'éducation financière dans la région Asie : enseignements et expériences

Modalité : Atelier technique

Calendrier : Juillet 2021

Portée : L'équipe s'est concentrée sur l'échange des meilleures pratiques de l'ensemble de la région et a proposé des idées pour la conception du contenu et la mise en œuvre des campagnes d'éducation financière.

Analyse du marché : élargissement de l'échelle du travail à travers des partenariats avec des acteurs mondiaux

Modalité : Discussions et consultations (en cours)

Calendrier : Mi-2021 jusqu'à la fin du projet

Portée : La portée du travail exploratoire englobait l'identification d'acteurs numériques émergents qui seraient intéressés par un partenariat avec la banque uab sur le côté réception des transferts d'argent. L'UNCDF a travaillé avec le partenaire pour réfléchir à sa stratégie de développement de partenariats en vue d'élargir son portefeuille de services de transferts d'argent. Aucun partenariat n'a été conclu dans le cadre de cet engagement.

Analyse des données

Modalité : Présentations

Calendrier : Août 2021 jusqu'à la fin du projet

Portée : Données sur les clients analysées pour générer des idées et contribuer à impulser le développement et l'innovation de produits en vue d'une adoption meilleure et accélérée.

Programme exécutif UNCDF-HKS

L'équipe du projet a pris part au module en ligne de la formation en renforcement des capacités sur l'avenir des transferts d'argent et des services financiers disponibles aux migrants, proposé en janvier 2022.

Enseignements et observations clés

Compte tenu du stade de croissance actuel du pays, les services formels de transfert d'argent présentent un fort potentiel et nombre de possibilités en matière d'innovation et de changement au Myanmar. Si les banques restent les principaux acteurs de l'innovation, le potentiel de participation au marché pour les fintechs est énorme.

Ce sont surtout les plateformes des grandes entreprises technologiques qui sont utilisées pour sensibiliser les clients dans le pays. Au lendemain de la crise politique, ce canal est devenu une cible de premier plan dans le cadre des mesures prises par la nouvelle administration pour prévenir les manifestations civiles—ce qui a également affecté la capacité de notre partenaire du secteur privé à intégrer de nouveaux clients. Les prestataires de services financiers devraient réduire leur dépendance à l'égard des plateformes des grandes entreprises technologiques, et explorer, développer et s'associer à des canaux nationaux pour mettre en œuvre leurs campagnes de mobilisation numérique.

Pour élargir le réseau d'agents, il faut être ouvert aux partenariats avec d'autres organisations qui ont une plus grande portée en dehors des marchés urbains. Un réseau captif, s'il est efficace, peut aussi se révéler extrêmement difficile à construire et à maintenir sur une longue période.

La meilleure façon de proposer des services aux femmes, en particulier dans les zones rurales, consiste à créer des partenariats. Le secteur privé devrait envisager des interactions commerciales avec des organisations qui travaillent plus près des communautés qu'elles souhaitent cibler.

ÉLARGISSEMENT DES TRANSFERTS D'ARGENT NUMÉRIQUES GRÂCE À UNE APPLICATION DE VERSEMENT DES SALAIRES DANS LES ÉMIRATS ARABES UNIS | RAKBANK ET EDENRED



Les ouvriers et ouvrières migrants font généralement preuve de circonspection lorsqu'il s'agit d'utiliser des canaux de transferts d'argent numériques tels que les services de

RAKMoneyTransfer (RMT). RMT offre au migrant un service pratique lui permettant d'envoyer de l'argent n'importe où et n'importe quand à un tarif compétitif et à un taux de change favorable, mais les ouvriers migrants préfèrent encore utiliser des bureaux de change physiques pour effectuer leurs transactions.

**Migrant Money | Assistance technique
apportée par l'UNCDF à Edenred et RAKBANK**



RAKBANK et Edenred ont pour objectif l'expansion des transferts d'argent et des services financiers numériques parmi les ouvriers migrants, en particulier les travailleurs domestiques étrangers, dans les Émirats arabes unis, en ciblant les corridors d'envoi vers les six pays suivants : Bangladesh, Inde, Népal, Pakistan, Philippines et Sri Lanka.

La collaboration entre l'UNCDF et RAKBANK et Edenred entend améliorer l'accès et l'utilisation du canal de transferts d'argent numériques grâce à C3Pay—la solution d'Edenred qui permet aux migrants de recevoir leurs salaires par des moyens numériques. L'assistance technique de l'UNCDF s'étend aux études de marché, à la stratégie commerciale, à l'analyse des données sur les transactions, au marketing et à la communication, à l'éducation financière, ainsi qu'à la conception de produits et à des stratégies axées sur les migrants et sensibles au genre.

Moments clés

1. L'analyse pays rapide pour les Émirats Arabes Unis a été menée à bien, et a permis de mieux comprendre le comportement financier des femmes et hommes migrants dans ce pays.
2. L'analyse des données sur les clients et les transactions à partir de plus d'un million de dossiers clients a été effectuée. Les exercices d'analyse des données ont permis de mieux comprendre les profils des clients dans les six corridors étudiés.
3. Recherches sur le côté demande menées à bien durant le deuxième trimestre de 2022. Plus de 350 clients ont pris part à des entretiens dans le cadre d'une enquête Lean Data et de recherches qualitatives.
4. RAKBANK et Edenred ont enregistré plus de 217 000 clients sur l'application C3Pay depuis le lancement du projet, dépassant donc l'objectif du projet, à savoir 80 000 clients.

Enseignements et observations clés

Au départ, Edenred, partenaire clé du projet, souhaitait davantage se concentrer sur les clients de sexe masculin que sur les femmes en raison de l'accès plus facile et de l'espoir

d'une meilleure adoption parmi eux. Cependant, en participant constamment à des ateliers, et grâce au soutien et à l'engagement des cadres supérieurs de RAKBANK et d'Edenred, l'UNCDF a pu déclencher un changement de comportement autour des questions de genre.

Des efforts considérables ont été fournis pour atteindre les indicateurs clés de performance (ICP) concernant les femmes ; sur la base des données du deuxième trimestre 2022 communiquées par Edenred, le partenaire a atteint cet ICP relatif aux femmes. Les discussions menées avec le partenaire révèlent que les initiatives suivantes sont en cours : (i) Edenred et RAKBANK se sont délibérément efforcés d'accorder la priorité à l'intégration d'un plus grand nombre de femmes clientes au cours du deuxième trimestre 2022, (ii) afin de créer un lieu de travail plus diversifié, Edenred a intégré davantage d'agents de sexe féminin (sur le terrain et par téléphone) pour soutenir l'intégration des clients, et (iii) Edenred a amélioré le processus d'intégration des clients en supprimant certains obstacles de l'inscription à l'application C3Pay, tels que les codes PIN requis pour utiliser les guichets automatiques.

L'objectif d'Edenred est de faire en sorte qu'entre 80 et 90 pour cent des titulaires de cartes C3Pay utilisent l'application. La stratégie suivante est appliquée pour aider à convertir les titulaires de cartes en utilisateurs de l'application numérique et pour accroître le taux d'activité des utilisateurs de l'application. En premier lieu, il existe un programme de fidélité pour encourager l'adoption et l'utilisation de l'application C3Pay (une fois quatre transactions effectuées, la cinquième est gratuite). En deuxième lieu, Edenred se diversifie en proposant des services à valeur ajoutée sur l'application C3Pay, tels que la recharge du crédit téléphonique et l'avance sur salaire. En troisième lieu, Edenred va mettre en place une stratégie pour proposer des services différenciés sur le marché. Les clients pourront accéder à leurs bulletins de salaire sur l'application, réserver leurs congés et suivre le nombre de jours de congé qu'il leur reste. L'application servira également de passerelle de communication entre les services de ressources humaines et les travailleurs du bâtiment, ce qui fait actuellement défaut sur le marché. Enfin, Edenred a embauché davantage de personnes sur le terrain pour faire connaître le produit et améliorer les connaissances financières.

PROJET DE TRANSFERTS D'ARGENT SANS ESPÈCES AU BANGLADESH | BRAC BANK



Le projet de transferts d'argent sans espèces de la BRAC Bank visait à améliorer la santé financière des migrants du Bangladesh (et du Népal) et de leurs familles grâce à des solutions numériques de transferts d'argent. Ce projet a été conçu dans le sillage de la pandémie de COVID-19, par crainte que les transferts d'argent au Bangladesh ne diminuent, ce qui aurait eu un impact négatif sur l'économie et le bien-être des familles destinataires des transferts d'argent.

Moments clés

1. Au cours du projet (septembre 2020 à octobre 2021), la banque a lancé deux nouvelles plateformes numériques de transfert d'argent—de Visa Direct et Western Union—ouvrant davantage de voies possibles aux migrants du Bangladesh.
2. La BRAC Bank a également élargi la portée de ses solutions existantes de transferts d'argent numériques—transferts d'argent crédités numériquement sur des comptes ban-

caires et des porte-monnaie bKash—grâce à l'intégration de RippleNet, une application d'agrégation. Ainsi, la banque a été à même d'intégrer 14 nouveaux partenaires de transferts d'argent dans différents pays d'accueil.

3. Au Bangladesh, la banque a intégré un nouveau service financier mobile (Upay) afin d'accroître la portée « sur le dernier kilomètre » au Bangladesh.
4. Par l'intermédiaire de sa filiale BRAC Saajan (Royaume-Uni), la BRAC Bank a lancé 11 nouvelles versions de l'interface utilisateur de l'application numérique de transfert d'argent, REMITnGO.
5. Grâce à ces nouveaux canaux numériques, près de 38 000 nouveaux clients ont été enregistrés (par rapport à un objectif initial de 27 000 nouveaux clients), dont 44 pour cent sont des femmes.
6. Afin d'élargir la portée des canaux numériques et formels de transferts d'argent, la banque a lancé des campagnes ciblées, numériques et physiques, d'éducation financière, afin d'intégrer les clients et d'étendre la portée aux femmes migrantes. Depuis le début du projet soutenu par l'UNCDF, 85 100 clients ont été formés.

BRAC Bank a atteint tous les jalons clés du projet. Au-delà de la phase de mise en œuvre du projet, au cours de l'année passée, l'UNCDF a proposé une assistance technique à la banque pour l'aider à réaliser les jalons suivants :

- Réalisation d'une analyse détaillée du marché des transferts d'argent au Bangladesh afin de proposer des idées à la banque en vue du développement et de la mise en œuvre de produits.
- L'UNCDF et la BRAC Bank ont mené conjointement un exercice détaillé d'analyse des données sur les transactions de transferts d'argent, analysant 3,3 millions de relevés de transactions pour 800 000 clients de la BRAC Bank effectuant des transferts d'argent internationaux. Les résultats de cette analyse ont été publiés - voir [Shifting from cash to digital remittances during the pandemic: A case study of BRAC Bank in Bangladesh](#).
- L'UNCDF a mené des recherches approfondies (qualitatives et quantitatives) sur le côté demande auprès des clients de la banque. Cette étude a englobé plus de 500 enquêtes quantitatives Lean Data et environ 40 sessions qualitatives sous forme d'entretiens individuels et de discussions en groupe pour évaluer l'accès et l'utilisation des transferts d'argent numériques en vue de la résilience financière.
- Innovations for Poverty Action (IPA), en collaboration avec l'Université du Michigan, s'est associé à l'UNCDF pour réaliser une étude d'évaluation de l'impact au niveau des clients parmi les migrants et les bénéficiaires de transferts d'argent de la BRAC Bank (voir page 64 pour plus d'informations). Cette étude mesurera l'impact de l'alignement des objectifs financiers des émetteurs et des destinataires des fonds sur leur comportement financier pour ce qui est de l'accès et de l'utilisation des transferts d'argent et de la résilience.

Enseignements et observations clés

La pandémie de COVID-19 a accéléré le passage notable des transferts d'argent en espèces aux transferts numériques. Si les transferts d'argent vers les pays à revenu faible ou intermédiaire ont diminué de 1,6 pour cent en 2020, à l'échelle mondiale, c'est l'inverse qui s'est produit au Bangladesh, où les transferts d'argent entrants ont augmenté de 18 pour cent. Cette tendance s'est conjuguée à des facteurs systémiques pour mener à une augmentation spectaculaire du pourcentage de transferts d'argent reçus numériquement (transferts d'argent

Migrant Money | Atelier avec des partenaires au Myanmar



reçus sur un compte bancaire ou un porte-monnaie numérique), qui sont passés de 37 pour cent en 2019 à 75 pour cent en 2020. La tendance de l'utilisation des canaux numériques est principalement définie par la démographie et le pays de destination. Si les transferts d'argent basés sur un porte-monnaie mobile augmentent en volume, ils sont encore utilisés principalement pour les transferts d'argent de faible valeur. Cependant, la durabilité de ces transferts numériques accrus ne sera révélée que lorsque toutes les restrictions liées à la pandémie auront été levées, car c'est à ce moment-là que nous pourrions évaluer le « nouveau niveau normal » des transferts numériques par rapport aux niveaux d'avant la pandémie.

Il faut encore faire en sorte que les solutions de transferts numériques parviennent aux femmes clientes de manière égale sur le marché. Si 60 pour cent des bénéficiaires sur le marché sont des femmes (Intermedia, 2018), celles-ci ne représentent toutefois que 35 pour cent des destinataires d'envois d'argent à travers les canaux numériques de la BRAC Bank. Le faible nombre de femmes possédant un téléphone portable, l'écart entre les sexes pour ce qui est de l'accès aux financements, et le degré inférieur de capacités financières sont les principales raisons de l'accès et de l'utilisation limités des transferts d'argent numériques parmi les femmes.

L'éducation financière numérique, bien qu'elle permette de mener des campagnes ciblées, est d'une efficacité limitée en l'absence de contenus organisés et d'une plateforme. Si la portée des campagnes physiques d'éducation financière a été limitée en raison de la pandémie, la banque s'est abonnée à des plateformes numériques (réseaux sociaux) pour favoriser des interactions ciblées en matière d'éducation financière numérique. La banque a ciblé ces campagnes d'éducation financière uniquement sur les femmes recevant des transferts d'argent. Cependant, en raison du manque de contenus de qualité et en l'absence d'interactions continues systématiquement axées sur l'éducation financière numérique, la sensibilisation et l'impact n'ont pas été ceux escomptés.

Les recherches sur le côté demande ont révélé que la commodité et la familiarité avec la marque ont été les principaux facteurs de motivation des clients. En revanche, l'écart entre les sexes, l'asymétrie de l'information, la perception des risques liés aux transactions numériques et le manque de confiance ont été les aspects qui ont eu une incidence négative sur l'accès et l'utilisation des services numériques de transferts d'argent.

INTERACTIONS AVEC LES PARTENAIRES DE RÉFLEXION

L'objectif de l'UNCDF est de soutenir les migrants durant leur parcours vers une meilleure inclusion financière et la résilience financière, afin qu'ils aient accès à une gamme complète de services financiers formels et qu'ils soient capables de les utiliser pour se préparer et faire face aux chocs. Pour les migrants et/ou leurs familles, il ne suffit pas d'avoir un accès limité aux canaux de transferts d'argent numériques et de les utiliser à l'occasion. Les transferts d'argent sont une caractéristique quasi-universelle de l'expérience des migrants, et l'infrastructure numérique et les canaux de prestation de services sur le dernier kilomètre mis en place autour des transferts d'argent restent une ressource sous-exploitée. Il faut de nouvelles idées et approches pour élargir l'accès aux services à valeur ajoutée, financiers et autres, qui peuvent réduire la vulnérabilité des migrants en temps de crise et au-delà.

Nous estimons que l'inclusion financière et la résilience vont ensemble dans un cycle se renforçant constamment. Dans ce contexte, l'accès se caractérise par la disponibilité des transferts d'argent numériques et les capacités, la mobilité et les compétences des migrants, tandis que l'utilisation se caractérise par la confiance des migrants et de leurs familles dans les canaux numériques, en vue de faire des choix meilleurs et plus éclairés sur la façon dont

Migrant Money | Équipe Systèmes et recherches



ils effectuent leurs transferts d'argent et vers qui. Cependant, l'accès aux canaux de transferts d'argent numériques n'en garantit pas automatiquement l'utilisation. Même avec la disponibilité croissante de plateformes numériques pour les transferts d'argent des migrants, la proposition de valeur du passage des transferts d'argent en espèces aux transferts numériques reste faible, car les espèces figurent invariablement dans l'équation à un moment ou à un autre. En réalité, soit les migrants reçoivent leur salaire en espèces, soit leurs bénéficiaires ont besoin de recevoir les fonds en espèces. Sans numérisation de bout en bout de toute la chaîne de valeur des transferts d'argent, on peut supposer que les incitations à long terme en faveur de la numérisation d'un seul maillon quelconque seront considérablement réduites, et que les avantages complets de l'inclusion financière pour les migrants resteront inexploités.

Pour autonomiser les migrants et leurs familles, et rendre possible l'inclusion financière numérique de gens qui seraient autrement laissés au bord du chemin, nous initiions des interactions intrinsèquement complexes au sein des quatre domaines de travail interconnectés que nous avons définis : (i) politiques et réglementations catalysatrices, (ii) écosystème de paiements numériques ouvert, (iii) innovation inclusive, (iv) autonomisation des clients.

Les partenaires des secteurs public et privé avec lesquels nous avons interagi sont divers. Les défis relevés et les innovations/transformations mises en œuvre pour y répondre sont interconnectés et rarement simples. Améliorer les contextes politiques et réglementaires, parvenir à des transferts d'argent financièrement abordables, numériser ces transferts, les relier à des produits à valeur ajoutée autonomisant les clients, et transformer les produits et services financiers de façon à ce qu'ils puissent vraiment susciter l'adhésion des femmes et hommes migrants et soient utilisés par eux—tout cela requiert un effort intellectuel entrepris en collaboration. C'est pourquoi le programme s'est engagé dans un certain nombre d'interactions avec des partenaires de réflexion pour renforcer la base mondiale de données factuelles et les solutions en vue de remédier à l'accès limité des migrants à des transferts d'argent et des services financiers abordables.

Ce travail de renforcement est mené en améliorant et en investissant dans la collecte, l'analyse et la diffusion de données et de résultats de recherches exacts, fiables et comparables. Ces leaders techniques et intellectuels s'engagent dans le but de garantir aux migrants et à leurs familles un accès financièrement abordable aux services financiers—et de veiller à ce que ces services demeurent pointus, efficaces et inclusifs—afin de nous aider à transformer durablement les transferts d'argent aux fins d'une inclusion financière numérique axée sur les migrants et sensible au genre. La présente section propose une synthèse de ces interactions et de leur état d'avancement pour la présente année du programme.

Pour un complément d'informations sur ces partenariats de réflexion, voir l'annexe 11.

INITIATIVE DE COLLABORATION SUR LES DONNÉES AVEC DES PARTENAIRES PRIVÉS | IME PAY ET ESEWA



L'UNCDF s'est associée à IME Digital Solution Limited (IME Pay)¹⁰ et eSewa¹¹ pour coopérer dans des domaines d'intérêt commun en vue

de générer des informations sur les clients migrants qui serviront de base au développement de produits et de politiques dans le secteur des transferts d'argent et soutiendront les publications de résultats de recherches.

Les partenaires ont mené des exercices de cartographie institutionnelle et de données, un état des lieux du marché, une analyse des données du côté offre sur 50 millions de transactions effectuées via des porte-monnaie mobiles et des agents, ainsi qu'une enquête du côté demande auprès de 1 000 personnes. Ces recherches ont permis d'analyser les profils des clients et les comportements relatifs aux transactions afin de comprendre le parcours du client et d'identifier les points de friction, en particulier pour les femmes récipiendaires. Les résultats de la recherche serviront à la conception de produits de transferts d'argent numériques avec une approche centrée sur les migrants, et renforceront la position des réseaux d'agents en tant que défenseurs des services numériques avec une méthode inclusive sur le plan du genre.

IME Pay a contacté 9 000 destinataires de transferts d'argent à travers des canaux de porte-monnaie mobiles, ce grâce au système d'incitation sur mesure conçu pour les réseaux d'agents et les applications mobiles. IME Pay a également prévu de piloter des solutions pour améliorer l'inclusion financière et la résilience de ses clients concernés par les transferts d'argent.

Une étude de cas sur les services de transferts d'argent et de porte-monnaie mobiles au Népal a été publiée sur la base des résultats du projet de collaboration sur les données avec IME

« Dans le cadre d'une alliance avec l'UNCDF, IME Pay mène un travail de recherche d'envergure afin d'améliorer les services numériques pour les destinataires de transferts d'argent au Népal. Bien que les services numériques soient moins coûteux et plus instantanés que les canaux traditionnels (en espèces) faisant intervenir des agents, le manque de connaissances parmi les récipiendaires de transferts d'argent fait que l'adoption du numérique est limitée. Ainsi, l'un des principaux domaines sur lesquels nous entendons nous pencher dans le cadre de notre partenariat avec l'UNCDF est l'adoption insuffisante des canaux numériques par les récipiendaires de transferts d'argent au Népal, principalement les femmes. »

— Suman Pokhrel, directeur exécutif, IME Pay

10 IME Pay est la première société de transferts d'argent du Népal, et le deuxième prestataire de services de porte-monnaie mobile du pays, avec un réseau de plus de 30 000 agents et une base de clients en croissance rapide de plus de 1,4 millions de personnes dans tout le Népal.

11 Établie en 2019, eSewa Money Transfer est l'une des sociétés de transferts d'argent en croissance la plus rapide au Népal. À ce jour, eSewa a intégré plus de 150 000 commerçants et plus de 50 banques et institutions financières, et a établi un réseau étendu d'agents dans l'ensemble du pays.

Pay¹². Le deuxième article basé sur les recherches menées par IME Pay sur le côté demande sera publié d'ici à octobre 2022.

eSewa est passé par les phases d'évaluation institutionnelle, de cartographie des données et d'examen rapide du marché. Le projet est en attente (en préparation) car le partenaire n'est pas disposé à partager des données granulaires sur les transactions en vue d'une analyse approfondie. L'équipe continue de maintenir et de renforcer sa relation avec eSewa, du fait de notre engagement à développer l'écosystème des paiements de masse au Népal, et explore actuellement les possibilités d'une collaboration formelle dans un avenir proche.

RECHERCHES SUR LE CÔTÉ DEMANDE DES TRANSFERTS D'ARGENT EFFECTUÉS PAR LES MIGRANTS | INSTITUT ROYAL DES TROPIQUES (KIT)



KIT Royal
Tropical
Institute

L'UNCDF s'est associé à l'Institut royal des Tropiques (KIT) pour mener des recherches sur le côté demande afin d'éclairer la mise au point de solutions numériques inclusives pour les transferts d'argent et l'innovation dans les services financiers pour les migrants et leurs

familles. Ces recherches cherchaient à estimer les tendances, les schémas et les obstacles à l'accès et à l'utilisation des transferts d'argent numériques et d'autres produits financiers, ainsi que les résultats en matière de résilience financière des services de transferts d'argent, en se concentrant sur les idées tenant compte du genre.

En partenariat avec Butterfly Works et Aflatoun, le KIT a évalué les besoins et les préférences en matière de services financiers de plus de 3 000 migrants effectuant des transferts d'argent et des membres de leur famille destinataires. Grâce à des rapports de recherche analytique,



12 Ali Asad Rashid, Houle Cao et Robin Gravesteyn, « Integrating remittance and mobile wallet services: A case study of IME Pay in Nepal », United Nations Capital Development Fund, New York (<https://migrantmoney.uncdf.org/integrating-remittance-and-mobile-wallet-services-a-case-study-of-ime-pay-in-nepal>, consulté le 16 septembre 2022).

des ateliers de validation des idées et des ateliers d'affinement des concepts, ils ont soutenu les objectifs commerciaux et de développement de sept partenaires du secteur privé de l'UNCDF (BRAC Bank, IME Pay, Lion International Bank, Lucy, RAKBANK, SentBe et Wizall) en utilisant des informations sur les clients fondées sur des données factuelles.

Mise en œuvre achevée en août 2022.

RECHERCHES COMPORTEMENTALES QUALITATIVES EN VUE DE LA CRÉATION D'UNE BOÎTE À OUTILS POUR LA CONCEPTION CENTRÉE SUR L'HUMAIN | BUTTERFLY WORKS

BUTTERFLY WORKS

Les écarts entre les besoins et les valeurs des clients migrants et les intérêts commerciaux des PSTA entraînent des inefficacités sur le marché, ainsi que des coûts sociaux. Ces écarts peuvent aboutir à la sous-utilisation des transferts d'argent numériques formels, poussant les migrants vers des canaux de transferts informels, non réglementés et risqués. Qui plus est, ces écarts peuvent freiner la croissance et l'impact des PSTA, entraînant une perte d'avantage concurrentiel et d'espace sur le marché. La solution réside dans les principes de la conception centrée sur l'humain (CCH)—qui vise à autonomiser les personnes, pas les produits. La conception centrée sur l'humain est une approche de la résolution des problèmes qui positionne les personnes pour lesquelles nous concevons au cœur même du processus. Il s'agit d'une approche co-créative de l'innovation visant à profiter tant aux clients qu'aux fournisseurs de services.

Si la CCH a été appliquée à la mise au point de services financiers, notamment numériques, elle reste un concept nouveau pour les transferts d'argent et les transferts numériques. Afin de mieux soutenir l'utilisation de la CCH dans la conception des transferts d'argent numériques, l'UNCDF a travaillé avec un consortium composé de l'Institut royal des Tropiques, de Butterfly Works et d'Aflatoun International. Butterfly Works a mené des recherches comportementales qualitatives qui ont éclairé la conception d'une boîte à outils de CCH que les PSTA peuvent utiliser pour adapter leur portefeuille de produits financiers afin de proposer des produits plus adaptés aux ménages de migrants.

Ce projet de recherche a combiné des recherches comportementales quantitatives et qualitatives pour faire la lumière sur les aspects relatifs au côté demande de la chaîne de valeur des transferts d'argent. Les recherches qualitatives ont été menées sur quatre marchés : Singapour (Lucy), Sénégal (Wizall), Émirats arabes unis (RAKBANK et Edenred) et Bangladesh (BRAC Bank).

La boîte à outils CCH est disponible sur : <https://hcd.migrantmoney.org>.

Mise en œuvre achevée en août 2022.

BOÎTES À OUTILS POUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE NUMÉRIQUE AXÉE SUR LES MIGRANTS ET SENSIBLE AU GENRE | AFLATOUN



La contribution d'Aflatoun International aux recherches sur le côté demande porte sur la conception d'une boîte à outils pour l'éducation financière numérique (EFN) axée sur les migrants et sensible au genre. Dotée d'un format modulaire—portail Web, application mobile, fichier open-source Android Package Kit (APK)—cette boîte à outils peut être adoptée et déployée par n'importe quel PSTA dans le cadre d'un modèle « plug-and-play » (prêt à l'emploi) pour ses utilisateurs.

Il y a des défis importants qui entravent la mise en œuvre et l'utilisation sûre des services financiers numériques pour les travailleurs migrants et leurs familles. Par exemple, les consommateurs manquent de connaissances financières, ont des compétences numériques insuffisantes et une connaissance limitée des offres de services financiers numériques, ne font pas confiance aux prestataires de services, ont fait l'expérience d'un service clientèle inadéquat, ne savent pas au juste comment et où demander de l'aide, et sont confrontés à la protection inadéquate de leurs données personnelles. Il est crucial de surmonter ces défis, entre autres, pour que les services financiers numériques soient adoptés, en particulier dans le contexte des PSTA numériques. La boîte à outils d'EFN de l'UNCDF pour les migrants et leurs familles aidera les PSTA, y compris les prestataires de services financiers (PSF), à relever ces défis critiques avec les utilisateurs de leurs services. Les PSTA et les PSF peuvent contextualiser la boîte à outils d'EFN afin de proposer des supports d'apprentissage adaptés à leur clientèle. Les formations sont disponibles en ligne ou hors ligne, en fonction des plateformes disponibles et de l'accès à Internet.

La boîte à outils d'EFN comporte 17 modules d'auto-apprentissage couvrant différents sujets clés dans les principaux domaines thématiques suivants : paiements numériques, transferts d'argent numériques, connaissances de base sur la planification et la gestion financières, risques et sécurité, et des droits et responsabilités des consommateurs. La boîte à outils d'EFN est adaptable à différentes modalités et divers formats de mise en œuvre, et accorde la priorité à une démarche axée sur les migrants et sensible au genre.

La boîte à outils d'EFN est disponible sur : <https://dfl.migrantmoney.org>.

Mise en œuvre achevée en août 2022.

ÉVALUATION DE L'IMPACT DES TRANSFERTS D'ARGENT NUMÉRIQUES SUR L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS, LEUR UTILISATION ET LA RÉSILIENCE FINANCIÈRE DES MIGRANTS | INNOVATIONS FOR POVERTY ACTION



Innovations for Poverty Action (IPA), en collaboration avec l'Université du Michigan, s'associe à l'UNCDF pour réaliser une étude d'évaluation de l'impact au niveau des clients parmi les migrants et les destinataires de transferts d'argent de la BRAC Bank, un prestataire de services de transferts d'argent partenaire sélectionné. Cette étude mesurera l'impact de l'alignement des objectifs financiers des émetteurs et des bénéficiaires des transferts d'argent sur leur comportement financier, tant sur le plan de l'accès aux transferts d'argent et de leur utilisation que de la résilience.

IPA est une organisation de recherche et de politiques à but non lucratif présente dans 22 pays en Afrique, en Asie et en Amérique latine. Grâce à des recherches et une innovation de pointe, elle crée et diffuse des données factuelles, donnant aux décideurs les moyens d'utiliser les informations pour réduire la pauvreté.

L'UNCDF et la BRAC Bank ont signé un accord pour mener l'étude d'évaluation de l'impact. L'équipe d'IPA a piloté plusieurs stratégies pour recruter les participants à l'étude : appels téléphoniques directs aux destinataires de transferts d'argent, contact des destinataires par l'intermédiaire des agences de la BRAC Bank, et appels téléphoniques directs aux émetteurs de transferts d'argent. L'équipe d'IPA a également finalisé tous les instruments de l'enquête de référence, et il est prévu qu'elle administre l'enquête de référence en septembre 2022. Les équipes d'IPA et de la BRAC Bank lanceront les activités du projet immédiatement après l'enquête de référence.

Pour un complément d'informations, voir : poverty-action.org/about

Partenariat soutenu jusqu'au 31 décembre 2023.

ÉTUDE DE FAISABILITÉ CONCERNANT L'ÉLABORATION D'UN SYSTÈME D'IDENTIFICATION DES UTILISATEURS DE SERVICES FINANCIERS AU SEIN DE L'UEMOA | PwC (BCEAO)



Afin d'assurer la traçabilité et la sécurité des transactions, des indicateurs d'inclusion financière plus précis et des politiques mieux adaptées et fondées sur des preuves, la BCEAO souhaite mettre en place un système d'identification permettant d'identifier de manière unique les utilisateurs de services financiers au sein de l'UEMOA. Pour les migrants et leurs familles,

ce système devrait davantage faciliter la numérisation de bout en bout des transferts d'argent transfrontaliers et des services financiers connexes en réduisant les coûts de mise en conformité, en harmonisant le processus de connaissance du client (KYC) dans toutes les institutions financières de la région de l'UEMOA et en améliorant la rapidité des transactions, autant d'éléments qui contribuent à réduire le coût de transaction des transferts d'argent et à limiter le flux de transactions via des canaux non officiels.

PricewaterhouseCoopers (PwC) a entrepris une étude de faisabilité pour la mise en place de ce système d'identification des utilisateurs de services financiers dans l'UEMOA. PwC a commencé par une évaluation détaillée du paysage des systèmes d'identification dans les huit pays de l'UEMOA. Cinquante-neuf systèmes d'identification ont été analysés autour de 10 critères allant du cadre réglementaire à l'infrastructure, en passant par la gouvernance. Dans chaque pays, les systèmes d'identification les plus solidement implantés ont été mis en relief afin d'éclairer la BCEAO sur les systèmes possibles sur lesquels elle pourrait s'appuyer pour construire le système d'identification unique. PwC a également analysé quatre mises en œuvre internationales de systèmes d'identification numérique (Aadhaar en Inde, Banque des États d'Afrique centrale dans la CEMAC, Bank Verification Number (numéro de vérification bancaire) au Nigéria et e-ID en Estonie) pour en tirer les principaux enseignements. Sur la base de l'analyse du paysage et des données de référence, PwC a proposé trois scénarios pouvant être utilisés par la BCEAO pour mettre en œuvre l'identification unique des utilisateurs de services financiers.

Partenariat soutenu jusqu'au 30 décembre 2022.

CADRE POUR L'INNOVATION INCLUSIVE | DALBERG

Dalberg

Même lorsque des données sur la migration et les transferts d'argent sont disponibles, elles ne sont souvent pas utilisées pour éclairer l'innovation des produits. Traditionnellement, les chaînes de valeur des transferts d'argent sont présentées comme une série d'activités coordonnées visant principalement à créer un avantage commercial et concurrentiel durable—les entreprises et leurs modèles commerciaux étant considérés comme les principaux moteurs du changement, et le client comme le bénéficiaire passif à la toute fin. En revanche, l'UNCDF place le client migrant au cœur de la chaîne de valeur des transferts d'argent : non seulement en tant que client unique, incorporant d'autres sous-segments présentant des besoins et des préférences uniques, différents de ceux des autres clients en raison de leur expérience de la migration, mais aussi en tant que bâtisseur actif des chaînes de valeur des transferts d'argent. Pour reconfigurer les chaînes de valeur des transferts d'argent, les numériser de bout en bout et prendre en compte les besoins financiers et non financiers, les préférences et les aspirations des différents segments de clients migrants, il faut adopter une approche différente de celle des PSTA.

Pour remédier à cela, dans le cadre d'un exercice de co-création, l'UNCDF et Dalberg SURL ont mis au point un cadre axé sur les migrants et sensible au genre pour orienter les stratégies d'innovation inclusive des prestataires de services de transferts d'argent (PSTA). Grâce à son approche inclusive de l'innovation—une approche qui est sensible au genre et qui autonomise les migrants—l'UNCDF, et d'autres partenaires multilatéraux, peuvent travailler avec les PSTA pour adapter et peaufiner leurs modèles commerciaux, leurs canaux de livraison et leurs produits afin de fournir une gamme complète de services numériques de transferts d'argent sûrs, abordables, efficaces et pratiques, qui améliorent l'accès aux transferts d'argent numériques formels, et leur utilisation, par les femmes et les hommes migrants.

Ce cadre comporte trois éléments : (i) des modèles pour l'évaluation au niveau du pays de l'écosystème des transferts d'argent et de la chaîne de valeur, (ii) des lignes directrices et des outils de renforcement des capacités pour les PSTA et les PSF sur la façon de faire de l'innovation inclusive dans le contexte spécifique des transferts d'argent numériques et des produits financiers liés aux transferts d'argent, et (iii) des modèles pour la rédaction de feuilles de route spécifiques aux pays sur la façon de tirer parti de l'innovation dans l'écosystème des transferts d'argent grâce à un soutien financier et technique. Ce cadre a été appliqué et testé dans quatre pays : Bangladesh, Éthiopie, Népal et Sénégal. Conçu principalement pour l'industrie des transferts d'argent, il pourrait être utilisé par les investisseurs, les chercheurs, les organismes multilatéraux et les PSTA qui s'engagent à favoriser des écosystèmes plus inclusifs de transferts d'argent numériques et de services financiers pour les femmes et hommes migrants.

Dalberg SURL est une société enregistrée au Sénégal, liée au groupe Dalberg. Dalberg est un groupe de conseil de premier plan composé de six entreprises différentes qui proposent des conseils en matière de stratégies, de politiques et d'investissement à des institutions, des entreprises et des gouvernements clés, travaillant en collaboration pour résoudre les problèmes mondiaux urgents et donner lieu à un impact social positif.

Pour un complément d'informations, voir : dalberg.com/who-we-are

Ce partenariat a touché à sa fin en juillet 2022.

FORMATION PÉDAGOGIQUE ET DE DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS SUR L'AVENIR DES TRANSFERTS D'ARGENT EFFECTUÉS PAR LES MIGRANTS ET DES SERVICES FINANCIERS CONNEXES | HARVARD KENNEDY SCHOOL



**HARVARD
Kennedy School**

L'UNCDF s'est engagé dans un partenariat avec l'initiative *Executive Education and Evidence for Policy Design* (Éducation des cadres supérieurs et données factuelles

pour la conception de politiques) de la Harvard Kennedy School pour mettre en œuvre le programme *Migrant Remittances and Financial Services* (Transferts d'argent et services financiers pour les migrants), un nouveau programme pédagogique destiné aux cadres supérieurs ciblant trois groupes de parties prenantes : (i) les décideurs et les autorités dotés de mandats liés à la migration, aux transferts d'argent et à l'inclusion financière ; (ii) les dirigeants des PSTA, banques et autres prestataires du secteur privé concernés ; et (iii) les représentants d'organisations multilatérales et d'autres acteurs non gouvernementaux.

Ce programme a permis aux participants de découvrir le cadre *Smart Policy Design and Implementation* (Conception et mise en œuvre de politiques intelligentes—SPDI) de la Harvard Kennedy School. Ils ont travaillé en petits groupes avec un attaché d'enseignement dédié afin d'appliquer ce cadre aux défis de la conception de politiques et de produits dans le secteur des transferts d'argent, avec pour finir une présentation devant les professeurs de la Harvard Kennedy School.

Quatre-vingts participants se sont inscrits à ce programme en ligne en janvier 2022, et 14 d'entre eux ont ensuite été invités à se rendre sur le campus de Harvard en août 2022 pour prendre part à un atelier intensif de trois jours en présentiel. Ces participants ont travaillé avec les professeurs de Harvard pour obtenir un retour d'information supplémentaire sur la mise en œuvre efficace du cadre SPDI, en mettant l'accent sur l'utilisation des données et des données factuelles pour éclairer la conception et la mise en œuvre des politiques et des projets.

Pour un complément d'informations, voir : <https://www.hks.harvard.edu/educational-programs/executive-education/migrant-remittances-financial-services>

Partenariat soutenu jusqu'au 31 octobre 2023.

Migrant Money | Formation de la Harvard Kennedy School de renforcement des capacités Future of Remittances and Financial Services (L'avenir des transferts de fonds et des services financiers)



NUMÉRISATION DES SALAIRES EN ASIE | KAPRONASIA

Kapronasia

Le premier maillon de la chaîne de valeur des transferts d'argent numériques est l'accès des migrants aux salaires.

L'action apparemment routinière consistant à transférer son salaire présente une occasion précieuse d'intégrer des millions de travailleurs migrants dans les services financiers formels, non seulement dans les pays d'accueil mais aussi dans leurs pays d'origine, et les avantages peuvent s'étendre à leurs familles, ainsi qu'à leurs communautés dans leur ensemble. Selon de récentes estimations de l'UNCDF, les salaires des migrants représentent une opportunité commerciale potentielle non exploitée pour les acteurs du secteur privé, ceux des pays à faible revenu représentant jusqu'à 5 500 milliards de dollars par an.

Afin de contribuer à la cible de l'Objectif de développement durable 10.4, « Adopter des politiques, notamment sur les plans budgétaire, salarial et dans le domaine de la protection sociale, et parvenir progressivement à une plus grande égalité », l'UNCDF a lancé un projet de recherche visant à identifier des stratégies pour la numérisation des salaires des travailleurs migrants, en particulier les femmes, dans le but de relier ces initiatives de numérisation à l'adoption de services de transferts d'argent numériques et à celle de produits financiers axés sur les migrants en vue de la résilience financière. En plus de la mise au point d'une stratégie pour la numérisation des salaires, Kapronasia, dans le cadre de cet effort de recherche, a également préparé une série de cinq études de cas axées sur les acteurs du secteur privé impulsant la numérisation des salaires à travers des modèles commerciaux distincts—MFS Africa (agrégateur de paiement, Afrique subsaharienne), Edenred (entreprise de traitement des salaires, Moyen-Orient), Merchantrade (opérateur de transferts d'argent, Malaisie), Singtel Dash (société de télécommunications, Singapour), et Wizall (fintech, Sénégal).

L'UNCDF est en passe de finaliser la stratégie et les études de cas pour en faire un document de synthèse qui sera mis à disposition pour examen d'ici la mi-septembre 2022.

Kapronasia est un cabinet indépendant de recherche et de conseil de premier plan qui aide les institutions financières, les fournisseurs de technologies, les sociétés de conseil et les sociétés de capital-investissement à comprendre l'impact des questions commerciales, technologiques et réglementaires sur les banques, les paiements, l'assurance et les marchés de capitaux.

Partenariat soutenu jusqu'en décembre 2022.

THÉORIE DU CHANGEMENT DU PROGRAMME

Le programme dispose d'un ensemble d'objectifs robuste et bien soutenu, et d'activités pour les atteindre. Dans le cadre de cette structure claire, il s'est révélé agile au moment de répondre à des événements tels que la pandémie—une crise mondiale qui, bien qu'elle ait perturbé le calendrier de mise en œuvre, a accéléré certains aspects—ou des crises régionales et nationales comme celles touchant l'Éthiopie et le Myanmar.

UNE APPROCHE FONDÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈMES DE MARCHÉ

Un programme de développement de marchés, souvent désigné comme le « facilitateur », cherche à identifier les contraintes présentes sur les systèmes de marché existants où opèrent les personnes à faibles revenus, puis tente de s'attaquer à ces contraintes de manière systémique. Ce type de programme, de nature facilitatrice, se concentre sur la mobilisation des acteurs des secteurs public et privé pour donner lieu aux changements souhaités, plutôt que de travailler directement avec les bénéficiaires finaux.

Changements systémiques

L'approche facilitatrice est indirecte et se concentre sur l'obtention de changements institutionnels et comportementaux à travers une analyse détaillée et continue des contextes locaux. Il faudra plus de temps pour obtenir l'impact, et l'impact sur les bénéficiaires finaux échappe souvent au contrôle direct du programme.

Définition

Le changement systémique est un changement fondamental dans la structure d'un système de marché—qui s'attaque aux causes sous-jacentes de ses performances insuffisantes—qui conduit à des **changements durables**, à des marchés inclusifs et à un **impact à l'échelle requise**

Axe central

S'attaque aux causes sous-jacentes de l'échec des systèmes de marché et transforme les conditions d'opération qui influent sur la participation des pauvres, et que l'on trouve dans les fonctions et les règles qui appuient les marchés (p. ex. les politiques, les infrastructures, l'éducation financière)

Clé

Changement de comportement des principaux acteurs du marché (régulateurs, PSTA) stimulé par des changements au niveau de leurs points de vue, de leur façon de penser et des moyens incitatifs

L'approche fondée sur le développement de systèmes de marché se reflète dans l'approche adoptée par l'UNCDF pour façonner les actions du programme, autour des quatre axes de travail suivants.

- *Autonomisation des clients* : Veiller à ce que les segments de clientèle clés soient en mesure d'utiliser les innovations en matière de services financiers numériques qui facilitent les transitions entre différents stades de leur vie, de saisir les occasions économiques, ce dans leurs économies locales, et de mener une vie saine et productive.
- *Innovation inclusive* : Accélérer l'innovation dans le domaine des transferts d'argent et des services financiers numériques à l'échelle mondiale, grâce à des solutions axées sur les migrants et tenant compte du genre, afin que les personnes à faibles revenus bénéficient de services qui les autonomisent dans leur vie quotidienne, tout en veillant à préserver les incitations commerciales pour que le secteur privé fournisse des services nouveaux ou améliorés.
- *Écosystème de paiements numériques ouvert* : Les infrastructures de paiement et de marchés financiers liées aux paiements transfrontaliers seront renforcées et élargies pour répondre, de manière abordable et efficace, aux besoins des segments sur le dernier kilomètre.
- *Politiques et réglementations catalysatrices* : Les lacunes en matière de réglementations et de politiques seront comblées au moyen de divers mécanismes d'assistance technique, de plaidoyer, de rassemblement et d'exercice d'influence sur les agences, et également grâce à des partenariats avec des partenaires locaux et mondiaux pouvant impulser des changements en mobilisant des groupes d'intérêt nationaux, régionaux et mondiaux.

Les principaux instruments stratégiques qui seront utilisés dans chaque domaine de travail pour atteindre l'objectif sont les suivants : approches centrées sur le client, données et recherches, interactions avec les parties prenantes, conseils techniques d'experts et formation, et réduction des risques associés aux instruments financiers.

L'objectif global du programme s'aligne sur la stratégie de l'UNCDF relative aux économies numériques inclusives, qui consiste à « Ne laisser personne de côté à l'ère du numérique », et dans le cadre de laquelle « **Les économies numériques inclusives soutiennent les migrants et les bénéficiaires sur la voie de l'inclusion économique, de la santé financière et de la réduction des inégalités** ».

Ce parcours vers la santé financière grâce aux transferts d'argent numériques suppose que les migrants et leurs familles aient accès à des produits et services adaptés et qu'ils voient l'intérêt de les utiliser de manière active et régulière parce qu'ils répondent à leurs besoins et sont soutenus par l'écosystème. Au-delà de l'accès et de l'utilisation des services numériques de transferts d'argent et de paiements, le programme reconnaît le rôle crucial de l'adoption de produits financiers liés aux transferts d'argent par les migrants et leurs familles. En adoptant une approche axée sur les migrants et sensible au genre, les produits financiers liés aux transferts d'argent, y compris l'épargne, l'assurance, les pensions et le crédit, soutiendront l'éducation, l'énergie, la santé, l'eau et les moyens de subsistance. Trois dimensions clés—l'accès, l'utilisation et la résilience (voir encadré)—imprègnent la théorie du changement du programme.

Trois moteurs de la santé financière—accès, utilisation et résilience

L'UNCDF envisage un système financier inclusif pour les migrants et les destinataires de transferts d'argent dans le cadre duquel les transferts numériques sont abordables et accessibles pour les migrants (*accès*), les migrants font confiance aux transferts numériques pour ce qui est d'améliorer et d'élargir les services financiers numériques de bout en bout dans les pays d'accueil et d'origine (*utilisation*), et l'accès des migrants aux canaux de transferts numériques (et leur utilisation de ces canaux) créent des moyens incitatifs commerciaux qui encouragent le secteur privé à offrir des produits et services financiers adaptés et sensibles au genre—épargne, assurance, retraite, crédit, investissements—afin de renforcer la résilience financière (*résilience*). Ces trois moteurs de la santé financière—l'accès, l'utilisation et la résilience—aident les migrants et leurs familles à parvenir aux résultats caractérisant la santé financière : sécurité, contrôle et liberté.

Pour atteindre l'objectif global, le programme vise à donner lieu à des changements systémiques au niveau **des clients, des parties prenantes et des secteurs**.

Au niveau des secteurs, le programme entend soutenir un cercle vertueux de résultats. Grâce à l'utilisation régulière de services de transferts d'argent numériques par les migrants et les bénéficiaires, l'écosystème numérique se développe, de pair avec des investissements, une concurrence et une innovation accrues. Grâce à la gamme et la portée croissantes de services qui tirent parti des technologies, l'utilisation de services de transferts d'argent numériques et de services liés aux transferts d'argent par les migrants et les bénéficiaires est soutenue, car les transferts d'argent constituent une passerelle vers d'autres services. Grâce à l'utilisation régulière de ces différents services, les prestataires de services financiers et de transferts d'argent bénéficient de revenus diversifiés découlant d'opportunités de « ventes croisées » et de l'amélioration de la durabilité, ce qui permet aux prestataires de continuer à innover et à garantir l'utilisation de services financiers qui répondent aux besoins en évolution des migrants et de leurs familles.

Les résultats attendus **au niveau des clients** illustrent ces changements systémiques que le programme cherche à soutenir. En mettant l'accent sur les femmes et les jeunes, les migrants et les destinataires accèdent et utilisent véritablement les services financiers et de transferts d'argent numériques, grâce à l'amélioration de leurs capacités, de leurs connaissances, de leurs compétences et de leurs comportements. Les capacités numériques, financières et commerciales des migrants et des destinataires élargissent l'accès aux emplois et aux marchés, contribuant à leur inclusion économique et à leur santé financière.

Les résultats du programme ne peuvent avoir lieu que si des changements similaires de haut niveau se font sentir parmi les différentes parties prenantes de l'écosystème des transferts

d'argent et des services financiers. Parmi ces parties prenantes clés, avec lesquelles le programme interagit directement, figurent, entre autres, les acteurs des secteurs public et privé dont émanent les politiques et les réglementations, les infrastructures numériques et les modèles commerciaux innovants.

En tant que contributions directes du programme, les politiques et réglementations inclusives qui permettent l'accès et l'utilisation des transferts d'argent numériques et des produits financiers liés aux transferts d'argent sont connues et acceptées et peuvent être adoptées et mises en œuvre de manière responsable. L'infrastructure numérique de paiement et de marchés financiers est renforcée, et les plateformes numériques ouvertes et l'interopérabilité sont mises en avant. Parmi les résultats au niveau des parties prenantes, le programme vise également à contribuer au pilotage de services de transferts d'argent numériques disponibles, accessibles, abordables, fiables et appropriés, et à la mise à l'épreuve et au pilotage de modèles commerciaux inclusifs. Le programme contribue également au pilotage de nouveaux modèles commerciaux et de nouveaux canaux de distribution pour renforcer les capacités financières et numériques, ainsi que le savoir-faire et le savoir-être des migrants et des bénéficiaires ; il s'agit d'un élément essentiel pour obtenir les résultats escomptés au niveau des clients.

Le programme contribue à ces changements de haut niveau en obtenant des résultats clés— ou des **réalisations**—directement attribués au programme grâce au large éventail d'activités mises en œuvre.

L'UNCDF apporte une assistance technique, qui peut prendre plusieurs formes, notamment des études de recherche, des analyses de données sur les flux de transferts d'argent, des diagnostics des réglementations du pays et des évaluations de politiques, afin de développer les capacités des décideurs et des régulateurs, et fournit des informations pour soutenir la prise de décisions fondée sur les données, et pour élaborer, superviser et appliquer des politiques et des réglementations inclusives en matière de transferts d'argent.

En complément de l'assistance technique et des investissements, l'UNCDF prend part à des efforts de plaidoyer afin de rallier et de mobiliser les parties prenantes publiques et privées, ainsi que des partenaires du développement, en vue d'améliorer les capacités de surveillance. Grâce à ces nouvelles alliances, les décideurs et les régulateurs collaborent avec le secteur privé pour remédier aux contraintes du marché et aligner les objectifs. Ces activités et alliances qui font l'objet d'un appui sont également essentielles pour soutenir l'infrastructure numérique ouverte et les offres de services financiers numériques aux migrants et aux bénéficiaires.

En menant des études de marché et des recherches axées sur les clients, qui éclairent la mise au point d'outils et de cadres de travail et canalisent les informations sur l'offre et la demande, l'UNCDF soutient le développement des capacités des partenaires. Grâce aux investissements de l'UNCDF et à son aptitude à attirer des partenaires d'investissement, les partenaires se dotent de capacités et de ressources accrues leur permettant de proposer des modèles commerciaux et des services innovants et de renforcer efficacement les capacités financières et numériques des migrants et des bénéficiaires.

Migrant Money | Session de travail sur la théorie du changement du programme



VUE D'ENSEMBLE DE LA THÉORIE DU CHANGEMENT DU PROGRAMME



Les économies numériques inclusives soutiennent les migrants et les bénéficiaires sur				la voie de l'inclusion économique, de la santé financière et de la réduction des inégalités.						
RÉSULTATS POUR LE SECTEUR	Les migrants et les bénéficiaires utilisent régulièrement			des services de transferts d'argent numériques						
	Les prestataires de services financiers et de services de transferts d'argent tirent parti des opportunités de ventes croisées et de l'amélioration de la durabilité			Extension de l'écosystème numérique, avec plus d'investissements, de concurrence et d'innovation, ainsi qu'une gamme croissante de services plus susceptibles de toucher le public et s'appuyant sur les technologies						
	Les migrants et les bénéficiaires utilisent régulièrement une gamme de services financiers liés			aux transferts d'argent, car les transferts d'argent font office de passerelle vers d'autres services						
RÉSULTATS POUR LES CLIENTS	Les migrants et les destinataires ont amélioré leurs capacités financières, numériques				et commerciales, y compris pour ce qui est de l'accès à l'emploi et aux marchés					
	Les migrants et les destinataires ont amélioré leurs capacités, leurs connaissances, leurs compétences et leurs comportements,				afin d'accéder et d'utiliser de façon pertinente les transferts d'argent numériques et les autres services financiers numériques					
RÉSULTATS POUR LES PARTIES PRENANTES	Les politiques et réglementations inclusives offrant un accès aux services de transferts d'argent numériques et à leur utilisation sont reconnues et acceptées en vue d'une adoption et d'une mise en œuvre responsables		Les infrastructures numériques sont renforcées, parallèlement à une promotion des plateformes numériques et de l'interopérabilité		Des services de transferts d'argent disponibles, accessibles, abordables, fiables et adaptés sont pilotés		Mise à l'épreuve et déploiement de modèles commerciaux et de services financiers liés aux transferts d'argent inclusifs et innovants dans deux régions		Élaboration de nouveaux modèles commerciaux et canaux de mise en œuvre pour le développement des capacités financières et numériques, et pilotage des compétences des migrants et des bénéficiaires relevant du savoir-faire et du savoir-être	
	Les décideurs et les autorités de réglementation ont amélioré leurs capacités et les informations dont ils disposent afin d'élaborer, de superviser et d'appliquer des politiques et des réglementations relatives aux transferts d'argent	Les décideurs et les autorités de réglementation interagissent avec le secteur privé afin de gérer les contraintes du marché et d'aligner les objectifs	Les prestataires de services de transferts d'argent, les opérateurs de réseaux mobiles, les gouvernements et les autres acteurs sont capables d'élaborer et d'élargir des infrastructures numériques inclusives et ouvertes et des offres de services de transferts d'argent numériques destinés aux migrants et aux bénéficiaires, et se sont engagés à le faire		Les prestataires de services financiers numériques, les agrégateurs de paiements et d'autres parties prenantes ont amélioré leurs capacités au moment d'améliorer l'accès « sur le dernier kilomètre » grâce à des pistes numériques renforcées (réseau de distribution, connaissance du client électronique (e-KYC)) et de faciliter l'adoption des canaux numériques par les migrants et leurs familles, et leur intégration dans ces canaux		Les start-ups, les entreprises et d'autres acteurs ont amélioré leurs capacités et accru leurs ressources afin de proposer des modèles commerciaux et des produits inclusifs (y compris les services de transferts d'argent et les services de paiement liés à ces transferts, ainsi que des produits financiers) et d'encourager l'utilisation		Les partenaires disposent des capacités, des outils et des canaux de mise en œuvre leur permettant de développer efficacement les capacités numériques et financières, ainsi que les compétences des migrants et des bénéficiaires relevant du savoir-faire et du savoir-être	
ACTIVITÉS	L'UNCDF fournit une assistance technique, fondée sur l'évaluation des politiques, les diagnostics de pays et des recherches spécialisées, au secteur des transferts d'argent et au secteur financier, ainsi qu'aux décideurs et aux autorités de réglementation concernés	L'UNCDF fournit des investissements et une assistance technique aux autorités de réglementation sur la prise de décisions axée sur l'analyse des transferts d'argent et des flux financiers	L'UNCDF fournit des investissements et une assistance technique fondés sur des recherches spécialisées, des études de marché et des diagnostics de pays, et négocie des alliances entre parties prenantes			L'UNCDF fournit des investissements et rassemble les partenaires d'investissement	L'UNCDF fournit une assistance technique fondée sur des études de marché et des recherches sur le côté demande et met au point des outils et des cadres axés sur les migrants par les start-ups, les sociétés et d'autres acteurs	L'UNCDF négocie des alliances entre différentes parties prenantes (opérateurs de transferts d'argent, opérateurs de réseau mobile, établissements bancaires et non bancaires, institutions financières, réseaux postaux)	L'UNCDF fournit des investissements aux partenaires du secteur privé	L'UNCDF fournit une assistance technique fondée sur les résultats d'études sur le côté demande pour les besoins et les capacités des clients et des clients potentiels
	Recherches et apprentissage, partage de connaissances, dialogue public-privé, partenaire de développement					Coordination, événements, formation, ateliers, visites de contact, etc.				

Domaine de travail 1:
Politiques et réglementations catalysatrices

Domaine de travail 2:
Écosystème de paiements numériques ouvert

Domaine de travail 3:
Innovation inclusive

Domaine de travail 4:
Autonomisation des clients

GESTION DES RÉSULTATS

Dans le cadre du Programme de gestion des questions migratoires et des transferts d'argent, l'UNCDF suit une approche de développement des systèmes de marché, qui se concentre sur la mobilisation des parties prenantes du secteur public et du secteur privé pour donner lieu aux changements souhaités, plutôt que de travailler directement avec les bénéficiaires finaux. Cette approche facilitatrice est indirecte et se concentre sur les changements au niveau des institutions et des comportements en menant une analyse approfondie et constante des contextes locaux. En conséquence, il faut s'attendre à ce que la réalisation de l'impact prenne plus de temps et à ce que l'effet sur les bénéficiaires finaux échappe au contrôle direct du programme. Ainsi, les programmes qui adoptent des approches de développement des systèmes de marché doivent sans cesse contrôler et suivre les progrès afin de mettre en œuvre un apprentissage efficace et une gestion adaptative. La mesure des résultats est donc un élément crucial d'un programme de développement des systèmes des marchés.

CADRE DE MESURE DES RÉSULTATS

Un cadre de mesure des résultats (CMR) est un élément essentiel de tout programme de développement, et le nôtre a été élaboré autour de la théorie du changement du programme (voir page 69). Le CMR est un outil de gestion de programme clé pour mener un suivi des indicateurs afin de vérifier si les événements se déroulent comme prévu. Il permet de formuler les résultats, d'orienter les pratiques de mesure du programme et de permettre aux programmes d'apprendre et de s'adapter en fonction des données et des résultats.

Les autres piliers du CMR, parallèlement à la théorie du changement, sont les indicateurs clés de performance (ICP) identifiés pour éclairer chaque étape de la théorie du changement. Cette liste volontairement concise d'ICP englobe les trois dimensions du parcours numérisé du client—accès, utilisation et résilience—et tous les niveaux de résultats de la théorie du changement : réalisations, résultats et impact. Les indicateurs clés de performance au niveau du programme sont communiqués en interne et aux principales parties prenantes grâce à un tableau de bord de présentation de rapports sur le programme fourni par Power BI.

Différents projets sont mis en œuvre dans le cadre du programme qui se concentrent sur les objectifs en matière de politiques et de mise en œuvre avec un nombre croissant de partenaires. Une chaîne de résultats spécifique a été établie pour chaque projet sous la forme d'un diagramme qui montre comment les activités d'une intervention sont censées conduire

à des changements au niveau des réalisations, des résultats et de l'impact. Ces chaînes de résultats sont alignées sur la théorie du changement et donnent une vue d'ensemble plus large, permettant aux partenaires de mettre au point un plan de mesure des résultats complet, composé d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs faisant l'objet d'un suivi régulier et interprétant les changements et les résultats observés dans le contexte des réalisations, des résultats et de l'impact du projet souhaités et interreliés.

PRÉSENTATION DE RAPPORTS SUR LE PROGRAMME

Chaque partenaire, suivant ses chaînes de résultats et ses ICP tels que définis au début de son partenariat avec l'UNCDF, soumet un rapport, comprenant les chiffres relatifs aux ICP et un texte présentant les principales réalisations, les difficultés et les risques rencontrés au cours du trimestre écoulé. Il présente également les grandes lignes du plan de travail du trimestre suivant. Chaque membre de l'équipe de l'UNCDF fait part des activités menées et des résultats obtenus et réfléchit aux principaux enseignements, opportunités et risques identifiés, ainsi qu'aux problèmes rencontrés.

Ces informations sont recueillies de manière constante et font l'objet d'une discussion hebdomadaire lors des réunions d'équipe. Ces résultats et informations sont synthétisés dans un rapport trimestriel. L'efficacité est encore renforcée par des rapports plus directs destinés aux bailleurs d'argent et aux parties prenantes, grâce à des tableaux de bord de présentation de rapports sur les activités commerciales et la programmation, qui permettent de décentraliser les exigences en matière de présentation de rapports. Les bailleurs de fonds, les partenaires et les autres parties prenantes clés sont en mesure d'accéder aux mises à jour de manière indépendante et plus régulière.

ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION MENÉES PAR LE PROGRAMME JANVIER 2020 – PRÉSENT



20

billets de blog et
articles d'opinion



10

communiqués de
presse



2

vidéos et interviews
dans les médias



22

documents de
travail et rapports



15

documents d'orientation
et diagnostics



25

synopsis de
pays



84

formations et
ateliers externes



105

présentations
d'équipe internes



21

événements et
allocutions

PUBLICATIONS—JUILLET 2021 À JUIN 2022

Politiques et réglementations catalysatrices

SYNOPSIS DE PAYS | DIAGNOSTICS DES POLITIQUES EN MATIÈRE DE TRANSFERTS D'ARGENT

- [Assessment of the National Remittance Policy and Regulatory Framework](#)
- [Regulatory Reforms Turn the Page on Ethiopia's Illusive Remittances](#)
- [Éthiopie | Remittance Policy Diagnostic](#)
- [Djibouti](#)
- [Kenya](#)
- [Somalie](#)
- [Soudan](#)
- [Soudan du Sud](#)
- [Ouganda](#)
- [Angola](#)
- [Burundi](#)
- [Cameroun](#)
- [République centrafricaine](#)
- [Tchad](#)
- [Congo](#)
- [République démocratique du Congo](#)
- [Guinée équatoriale](#)
- [Gabon](#)
- [Rwanda](#)
- [Sao Tomé-et-Principe](#)
- [Sénégal](#)
- [Bangladesh](#)
- [Népal](#)
- [Myanmar](#)

NB : La publication des diagnostics des politiques en matière de transferts d'argent est en attente d'approbation de la part des banques centrales.

HARMONISATION RÉGIONALE DES POLITIQUES ET RÉGLEMENTATIONS EN MATIÈRE DE TRANSFERTS D'ARGENT

- [Keeping Remittances Flowing: Harmonization of Remittance Policies in the IGAD region](#)
- [Assessment of the Regional Remittance Policy and Regulatory Landscape](#)
- [Harmonisation des politiques relatives aux envois de fonds dans la région de l'autorité intergouvernementale pour le développement \(IGAD\)—rapport initial](#)
- [Harmonisation des politiques relatives aux envois de fonds dans la région de l'autorité intergouvernementale pour le développement \(IGAD\)—rapport de diagnostic](#)
- [Harmonisation des politiques relatives aux envois de fonds dans la région de la Communauté économique des États de l'Afrique centrale \(ECCAS\)—rapport initial](#)
- [Blog: Learning How to Improve Remittances and Financial Services for Women and Men on the Move](#)

DONNÉES ET STATISTIQUES SUR LES TRANSFERTS D'ARGENT

- [Understanding Informal Remittances](#)
- [Policymaker Summary: A Model for the Systematic Capture, Management and Analysis of Remittances Data by Central Banks](#)
- [Système de déclaration et d'analyse des envois de fonds : saisie, suivi et analyse des flux d'envois de fonds](#)
- [Arguments en faveur de la collecte et de l'analyse des données par opération et des données sur l'offre relatives aux transferts de fonds](#)
- [Trousse à outils : Enseignements tirés suite à la mise en place d'un système international de déclaration des opérations en vue de collecter des données sur les transferts de fonds](#)
- [Guide d'évaluation : Évaluer le paysage national de la collecte de données sur les envois de fonds](#)
- [Guide de référence : Concevoir et mettre en œuvre un système de déclaration et d'analyse des envois de fonds \(RRAS\)](#)
- [Webinaires : UNCDF Webinar Series: Better Remittances Data for Better Decisions—7, 8, and 9 June 2022](#)

Écosystème de paiements numériques ouvert

- [Document exploratoire : inter-réseau mondial ouvert et réglementé de paiements](#)
- [Ethiopia Payment Infrastructure Diagnostic](#)

Inclusive Innovation

ACCÈS

- [Shifting from Cash to Digital Remittances During the Pandemic: A Case Study of BRAC Bank in Bangladesh](#)
- [Switching from Cash to Digital Remittances, Research Insights from Wizall Money in Senegal](#)
- [Integrating Remittance and Mobile Wallet Services: A Case Study of IME Pay in Nepal](#)

UTILISATION

- [Financial Inclusion of Blue-collar Women and Men Migrants in the UAE: Opportunities and Challenges—The Case of RAKBANK and Edenred](#)
- [Access and Usage of Digital Remittances: A Case Study of Ping Money in The Gambia](#)
- [Access to and Usage of Digital Remittances: A Case Study of SentBe](#)

RÉSILIENCE

- [Exploratory Paper: Mechanisms for Diaspora Finance](#)
- [Exploratory Paper: Diaspora Micro-Savings Products in Ethiopia](#)
- [Financial Resilience of Migrants—The Case for Digital Wages, Insurance and Pensions](#)
- [Insurance and Pensions: Charting the Path for Migrant Financial Resilience](#)
- [Migrant Financial Resilience: Where are we in preparing the building blocks?](#)
- [Scaling the Next Frontier in Migrant Money: The Case of Insurance and Pensions](#)
- [Migrant Insurance and Pension: Gazing through the Future](#)
- [Webinar on Innovation Pilots Focused on Migrant Financial Resilience, 19 and 21 July](#)

Autonomisation des clients

- [Toolkit: Human-centered Design Toolkit for Migrant-centric Product Design](#)
- [Toolkit: Migrant-centric and Gender-responsive Digital Financial Literacy Toolkit](#)

Genre

- [Designing Migrant-centric and Gender-smart Digital Remittances](#)
- [How Do Digital Remittances Contribute to Improving Women's Financial Health?](#)
- [Gender-smart Product Design: Using Customer Archetypes to Design Digital Remittances for Women Migrant Domestic Workers: Part 1—Identifying the Archetypes of Women Migrant Domestic Workers in Singapore](#)
- [Gender-smart Product Design Part 2—Leveraging Customer Archetypes to Shape the Value Proposition of Digital Remittances for Women Foreign Domestic Workers](#)

Rapport annuel

- [Rapport 2021—Au-delà d'un simple envoi d'argent vers le pays d'origine](#)

Qu'il s'agisse des ensembles individuels d'enseignements et d'informations structurés en vue d'une collecte et d'une analyse formelles au cours de nos délibérations internes et de nos interactions externes, ou des conclusions de notre apprentissage de plus haut niveau, le programme de sensibilisation et de plaidoyer est impulsé par cette approche fondée sur des données factuelles. Nous prenons part à des dialogues et des actions, internes et externes, tenons compte des conclusions, facilitons les discussions entre partenaires et praticiens, et formulons des stratégies en conséquence. Nous défendons et transformons ensuite l'inclusion financière numérique et la résilience financière d'une manière axée sur les migrants et sensible au genre, et qui est commercialement viable pour le secteur privé.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

Notre stratégie de communication complète a été présentée lors de la réunion du comité de gestion des investissements de septembre 2020 et approuvée par les membres de ce comité, notamment la DDC et Sida. La plateforme de la stratégie pour ce qui est des messages diffusés et du positionnement rend l'approche intégrée axée sur les migrants (son fonctionnement, en quoi elle est différente et les raisons de son importance) à la fois accessible et convaincante. Ces messages se reflètent dans l'ensemble de nos communications et s'alignent sur les quatre objectifs stratégiques de communication suivants :



Informer

À l'intersection de la micro-économie et de la macro-économie, les transferts d'argent constituent une question de politiques à l'échelle nationale, régionale et mondiale, et des flux d'informations solides nous aideront à rassembler de nombreuses parties prenantes.



Positionner

L'accent est mis sur les migrants plutôt que sur la migration elle-même ; en effet, partout où il y a des migrants, il y a des besoins en matière d'envoi et de réception d'argent. Rendre ce processus plus sûr, plus accessible, plus abordable et plus pratique est dans l'intérêt de chacun.



Interagir et catalyser l'action

La pandémie de COVID-19 a montré que la nécessité donne lieu à l'innovation et que chacun a un rôle à jouer et doit aussi pouvoir comprendre comment il peut contribuer à un projet plus global.



Renforcer l'esprit de communauté

Les décideurs et les prestataires peuvent, par le biais de plateformes de formation et d'entraide, développer parmi eux des connaissances essentielles, et aussi diffuser ces enseignements et des messages productifs à plus grande échelle.

Communications numériques

En menant la numérisation des transferts d'argent, le programme contribue à la réalisation de l'objectif de l'UNCDF consistant à ne « laisser personne de côté à l'ère du numérique ». L'approche adoptée par l'équipe pour ce qui est des activités et des données, des travaux de recherche et des enseignements est également numérique. Nous sommes à l'ère du numérique, et nos activités de communication le sont donc aussi. Que ce soit à travers les interactions et les moyens de communication puissants mis en œuvre via la sensibilisation, le plaidoyer, les partenariats et les médias établis, ou à travers nos canaux numériques, notre stratégie consiste à mener les débats, renforcer l'esprit de communauté et donner lieu à des changements.

Les canaux numériques que nous utilisons s'appuient à la fois sur de simples messageries électroniques et d'autres formes de messagerie directe, mais également sur l'utilisation des réseaux sociaux—plateformes largement utilisées comme Twitter et canaux plus centrés sur les activités professionnelles tels que LinkedIn. Nous avons également commencé à travailler avec une entreprise de stratégie et de technologies numériques pour améliorer la reconnaissance de la marque. Avec l'aide de cette agence, nous avons lancé une campagne pilote payante sur les réseaux sociaux afin d'impulser les activités de plaidoyer en faveur de l'UNCDF et de le faire connaître, mais aussi de positionner le Programme de gestion des questions migratoires et des transferts d'argent en tant que leader du marché des transferts d'argent devant les publics clés travaillant dans ce secteur.

En plus des réseaux sociaux, la ressource numérique centrale pour notre travail est le site Web Migrant Money, hébergé par l'UNCDF à l'adresse migrantmoney.uncdf.org. Ce site nous permet de disposer d'une base se prêtant à une croissance organique saine grâce aux efforts futurs en matière de stratégie de contenu ; nous continuerons à l'utiliser comme un outil

Migrant Money | Équipe de la prestation de services



utile permettant de renforcer la sensibilisation en faveur d'une inclusion/une résilience/une équité financières accrues.

Notre présence centrale en ligne permet de comprendre rapidement et facilement les ressorts d'une action ambitieuse et complexe. Outre ces fonctions liées à la communication, le site Web mis à jour est également utile pour ceux qui souhaitent comprendre et soutenir les transferts d'argent axés sur les migrants—grâce à l'accès aux publications, documents d'orientation et webinaires réguliers déjà produits par le programme. Le site est un atout important, pour nous et nos collaborateurs, auquel nous pouvons nous référer dans le cadre des connexions numériques que nous réalisons, par exemple pour identifier des personnes susceptibles de promouvoir la philosophie, les objectifs et les activités de l'action entreprise. En plus de l'accès direct via les liens, les personnes intéressées peuvent simplement taper « migrant money UNCDF » ou « UNCDF migration and remittances » dans leur moteur de recherche.

Ordre du jour en matière de plaidoyer

Dans le cadre de l'élaboration de nos messages, diffusés par voie numérique ou non, nous allons au-delà d'une communication unilatérale, qui ne prendrait pas en considération et n'impliquerait pas les publics visés. Nous engageons au contraire un dialogue centré sur les besoins des personnes que nous souhaitons informer et influencer, et mené par les migrants et les migrantes au nom desquels nous menons un plaidoyer. Nous éclairons ce dialogue grâce à la participation des bénéficiaires et des parties prenantes à la collecte de données et aux recherches, à travers nos interactions avec nos partenaires et nos ressources technologiques. Ces recherches et ce travail d'écoute, notamment à travers des technologies numériques¹³, s'alignent sur l'approche que nous préconisons pour nos partenaires (p. ex. les PSTA), à savoir être à l'écoute de leur marché. L'assistance technique proposée par l'UNCDF afin d'aider les PSTA à mettre au point des produits axés sur les migrants et sensibles au genre, inclut un processus de « veille » visant à étudier les obstacles auxquels se heurtent les clients, leur degré de satisfaction et leurs réclamations.

Notre travail de plaidoyer sur les transferts d'argent et les produits associés s'est déjà révélé être réactif au cours de l'année écoulée. Avec l'Advocacy Co-Lab (initiative de collaboration sur les activités de plaidoyer), mise en place en 2021, le programme continuera à constituer un pôle efficace pour l'approfondissement et l'élargissement de cette communication, ces interactions et ce travail de plaidoyer. Le Programme de gestion des questions migratoires et des transferts d'argent reste pertinent et crée de multiples occasions d'interaction. Dans ce contexte, nous continuerons à créer des contenus pédagogiques, pertinents et transformateurs, et à les diffuser sur de multiples canaux afin qu'ils parviennent aux personnes à même de faire évoluer la situation des migrants, et qu'ils les inspirent.

Par ailleurs, nous continuerons à communiquer et à mener un travail de plaidoyer auprès des décideurs et des partenaires. Cependant, notre intention est d'aller au-delà de la commu-

¹³ Toutes les recherches, y compris l'utilisation des données anonymisées, les recherches sur les réseaux sociaux, etc., sont entreprises selon les cadres de principes et de normes éthiques du programme, et en conformité avec des outils comme l'outil d'évaluation des risques, des préjudices et des avantages des Nations Unies pour la confidentialité des données, les normes éthiques et la conformité en matière de protection des données (disponible à l'adresse <https://www.unglobalpulse.org/policy/risk-assessment>).

nication, pour communiquer de façon stratégique afin de mener un travail de plaidoyer et d'impulser le changement—et ainsi d'atteindre nos résultats programmatiques et en matière d'impact. Nous pensons que la meilleure façon d'y parvenir est de travailler aux côtés de partenaires qui adhèrent à notre ordre du jour, tout en mobilisant les forces et la portée de chacun de ces partenaires.

Pour résumer l'ordre du jour actuel en matière de plaidoyer, le caractère central de l'accès à des services abordables de transferts d'argent, et financiers en général, pour les femmes et hommes migrants (et non les questions migratoires elles-mêmes) restera l'axe central de notre travail.

Parallèlement aux innovations visant à faire en sorte que les politiques et les produits soient axés sur les migrants et sensibles au genre, les parties prenantes impliquées dans la promotion de l'inclusion financière reconnaissent de plus en plus les travailleurs migrants, femmes et hommes, comme un segment prioritaire, et conçoivent parfois des stratégies spécifiques dont l'objectif est de rendre les transferts d'argent plus accessibles et plus abordables. Cependant, bien que le plan de numérisation ait été vu comme urgent en raison de la crise de la COVID-19, et que de nombreuses innovations numériques spécifiques soient en cours parmi les PSTA, ces actions continuent pour la plupart à se dérouler selon une approche cloisonnée, à l'instar de bon nombre des divers diagnostics relatifs aux politiques et réformes également lancés dans les pays émetteurs et destinataires.

Ce programme, grâce aux capacités techniques et au pouvoir de mobilisation unique de l'UNCDF, offre un contrepoids à cette approche cloisonnée en intégrant ses quatre domaines de travail en vue d'une transformation des politiques publiques aux niveaux mondial, régional et national, afin de rendre les systèmes interopérables et d'élaborer des produits et des services innovants répondant réellement aux besoins des femmes et hommes migrants en matière de transferts d'argent, ce parce que les transferts d'argent n'atteindront jamais leur plein potentiel si les travaux n'ont pas lieu simultanément sur tous les fronts, dans le cadre d'une action soutenue, systématique et coordonnée à l'échelle mondiale et régionale. Les sections précédentes, qui présentent les résultats des projets d'interaction avec les partenaires publics/privés et les partenaires de réflexion, illustrent les premiers résultats de l'approche de développement de marchés holistique et intégrée du programme. Or, l'ordre du jour plus large relatif à l'argent des migrants que nous souhaitons mettre en œuvre doit encore être influencé et transformé au-delà de ces activités, et c'est à ce niveau que l'importance de notre ordre du jour de plaidoyer et de nos activités de sensibilisation et de communication se fait réellement sentir.

PRIORITÉS DU PROGRAMME

CONTENU

- Initiative de collaboration sur les questions de genre
- Initiative de collaboration sur la gestion des données
- Initiative de collaboration sur les activités de plaidoyer
- Interopérabilité transfrontalière
- Résilience financière des migrants

INITIATIVE DE COLLABORATION SUR LES QUESTIONS DE GENRE

La stratégie du programme d'intégration de la dimension genre (voir l'annexe 2) est une stratégie bien développée et en évolution qui relie les domaines de travail et intervient dans toutes les interactions avec les partenaires, contribuant ainsi à éclairer les innovations et les pratiques. L'application de cette optique de genre reste une priorité pour l'année à venir et suppose de mobiliser activement les parties prenantes pour assurer la prise en compte du genre dans toutes nos activités (voir l'encadré « Définition de l'optique de genre »). Les décideurs politiques, les régulateurs, les investisseurs, les fintechs et les prestataires de services financiers réaliseront ainsi pleinement la valeur de l'investissement dans le genre et verront s'améliorer leurs capacités pour répondre véritablement aux besoins d'inclusion des femmes dans les produits et les politiques.

L'initiative de collaboration sur les questions de genre est une initiative clé qui reste déterminante pour développer ces efforts d'intégration du genre au cours de l'année à venir. Lancé en 2021, le Gender Co-Lab est un espace flexible proposant un renforcement des capacités et un soutien technique adaptés et ciblés aux équipes impliquées à tous les niveaux de notre travail, tout en invitant également des parties prenantes des secteurs public et privé et les organisations multilatérales qui cherchent à intégrer le genre dans les services financiers. Voir l'annexe 2 pour un complément d'informations sur la manière dont ce pôle interne intègre la sensibilité au genre dans le programme. En tant que rapport stratégique, l'annexe 2 explique également comment nous prévoyons de faire en sorte que le Gender Co-Lab devienne une plateforme et une communauté de pratique à l'échelle du secteur.

À ce jour, les sessions du Gender Co-Lab ont abordé, entre autres, les sujets suivants :

- Comment relever les défis qui se présentent lorsqu'il s'agit d'aider le secteur privé à appliquer une optique de genre lors du développement et de la mise en œuvre de transferts d'argent et de services financiers sensibles au genre

- Élaboration du langage, des outils et des processus requis pour soutenir l'intégration de la dimension genre dans l'ensemble du Programme de gestion des questions migratoires et des transferts d'argent
- Intégration du genre dans le processus d'élaboration des politiques
- Compréhension et application des principes du développement de produits de transferts d'argent sensibles au genre et axés sur les migrants.



Définition de l'optique de genre : comprendre le sexisme dans le domaine des transferts d'argent

Les transferts d'argent ne parviendront jamais à réaliser pleinement leur potentiel s'ils ne sont pas vus à travers le prisme du genre, ce qui signifie qu'il faut reconnaître que les schémas associés aux transferts d'argent sont genrés et que les femmes et hommes migrants vivent des réalités sociales et économiques différentes.

Afin de veiller à créer des solutions de transferts d'argent numériques innovantes fonctionnant aussi bien pour les femmes que pour les hommes migrants, l'UNCDF a intégré la dimension genre dans le programme. Nous explorons et identifions délibérément les manifestations du sexisme et les pratiques discriminatoires ancrées et reproduites dans les politiques, les chaînes de valeur et les modèles commerciaux relatifs aux transferts d'argent.

Dans la mesure du possible, nous mettons en avant les bonnes pratiques, les cadres, les méthodes et les activités qui contribuent à remédier au sexisme et veillent à ce que les clientes puissent accéder aux canaux de transferts d'argent numériques, les utiliser et en tirer profit, à la fois en tant que consommatrices et en tant que participantes au développement d'économies numériques inclusives. En outre, nous menons des analyses de la dimension genre permettant de remettre en question les normes de genre préjudiciables et nous recueillons des données ventilées par sexe pour les recherches sur l'offre et la demande sur le marché et les analyses des politiques.

L'intégration d'une optique de genre est aussi avantageuse pour le développement durable et l'écosystème financier et de transferts d'argent que pour les femmes et hommes émettant et recevant des transferts d'argent. Nous prévoyons que la création de parcours clients sensibles au genre en matière de transferts d'argent permettra de créer une valeur commerciale pour les prestataires de services le long de la chaîne de valeur—grâce à la diversification des bases de clients et des canaux de revenus, aux opportunités de ventes croisées, aux liquidités supplémentaires et à l'amélioration de la fidélisation des clients et de la réputation sur le marché.

INITIATIVE DE COLLABORATION SUR LA GESTION DES DONNÉES

Même les meilleures bases de données sur les flux de transferts d'argent dans les pays à revenu faible et intermédiaire souffrent de lacunes considérables, ce qui entrave l'innovation des produits et l'élaboration des politiques. Lorsque l'on compare les économies des pays émetteurs et des pays destinataires, par exemple, les données sur les sorties ne correspondent pas toujours aux données sur les entrées pour les corridors bilatéraux. Il n'apparaît pas toujours clairement quels canaux (p. ex. en ligne, agent ou banque) sont utilisés pour transférer les fonds, ou qui les émet ou les reçoit (p. ex. les jeunes, les femmes ou d'autres segments de la population qui ne sont pas comptabilisés dans les données). Il est bien connu que les données officielles sous-représentent les flux informels et non réglementés de transferts d'argent, et on ne sait donc pas au juste dans quelle mesure les transferts d'argent affectent la balance des paiements d'un pays en développement. En outre, les données sur les flux de transferts d'argent ne sont mises à jour et rapprochées que périodiquement—souvent une fois par an seulement—et elles manquent de granularité et de précision. Il faut plus de données en temps réel, mieux ventilées selon des caractéristiques géographiques et démographiques telles que le sexe et l'âge.

Pour combler les lacunes en matière de données et de connaissances, l'UNCDF s'engage à travailler avec les parties prenantes pour promouvoir des activités de collecte de données, de recherche et d'apprentissage qui soutiennent la création d'écosystèmes favorables, la conception d'innovations de produits axés sur les migrants et l'élaboration de politiques fondées sur des données factuelles. Grâce à la collecte et au regroupement de données sur les transferts d'argent du côté offre provenant du secteur privé, étoffées par les résultats de nouvelles recherches sur le côté demande portant sur les migrants et leurs familles (voir l'annexe 11, p. 4—Projet de recherche sur le côté demande), l'UNCDF vise à combler les lacunes importantes en matière de données et de connaissances (voir l'annexe 3) afin de renforcer l'ensemble de données factuelles sur les transferts d'argent internationaux, en améliorant la collecte, l'analyse et la diffusion de données et de recherches précises, fiables et comparables, ventilées par sexe, âge, corridors de transferts, canaux de transferts (espèces, banque, porte-monnaie électronique), entre autres caractéristiques.

Grâce à l'initiative de collaboration sur la gestion des données avec les sociétés de transferts d'argent et les organismes de



réglementation, l'UNCDF génère des enseignements, des constats obtenus grâce aux recherches et des publications sur les profils des migrants, les flux de transferts d'argent et les schémas de transactions, afin d'éclairer l'élaboration de politiques fondées sur des données factuelles et l'innovation de produits axés sur les migrants. Dans le même temps, les conclusions de ses recherches aident les prestataires de services de transferts d'argent à développer des produits plus inclusifs et axés sur les migrants, et à éclairer les politiques des banques centrales et autres régulateurs. Nous nous sommes donné pour objectif de veiller à ce que les services de transferts d'argent renforcent l'autonomie et la résilience financière de tous les migrants et des membres de leur famille, entre autres.

Durant le deuxième trimestre de 2022, l'UNCDF a lancé une demande de propositions pour soutenir cet effort—[Data Systems Implementation for Migrant Remittances and Financial Services](#). Durant la première phase, en 2022 et 2023, l'institution sélectionnée construira et déploiera un *lake house* de données (de l'anglais « lake » (lac) et « warehouse » (entrepôt)) qui rationalisera la collecte, le traitement, la conservation et l'analyse des données relatives aux transferts d'argent du côté offre et du côté demande, et mettra au point des tableaux de bord interactifs qui éclaireront les marchés des transferts d'argent et les parties prenantes. Le *lake house* de données tirera parti des connaissances institutionnelles et des meilleures pratiques que l'UNCDF a acquises en décortiquant et en analysant plus de 80 millions de relevés de transactions provenant de dix prestataires de services différents, et dotera l'UNCDF de l'infrastructure technique nécessaire pour élargir de manière exponentielle la collecte de données auprès du secteur privé. L'initiative de collaboration sur la gestion des données permettra également à l'UNCDF d'intensifier ses efforts d'analyse en fournissant aux membres du projet de collaboration sur la gestion des données un accès hiérarchisé à des données ventilées et à des tableaux de bord.

INITIATIVE DE COLLABORATION SUR LES ACTIVITÉS DE PLAIDOYER

NOUS SOMMES CONVAINCUS que les économies ne peuvent véritablement prospérer que si les migrants sont financièrement résilients, et disposent des compétences et des outils nécessaires pour subvenir à leurs besoins et réaliser leurs aspirations.

NOUS EXISTONS pour que tous les migrants—et les familles qui dépendent d'eux—aient accès à des services financiers et de transferts d'argent pratiques, sûrs et abordables.

Grâce à notre Advocacy Co-Lab—un réseau de points focaux pour la communication parmi plusieurs organisations qui ont adopté le même fil narratif concernant la réimagination des marchés financiers pour les migrants—le programme propose un pôle efficace pour approfondir et élargir cette communication et ces interactions sur cet ordre du jour important d'inclusion financière et de résilience pour les migrants. Le Programme de gestion des questions migratoires et des transferts d'argent reste pertinent et donne lieu à de nombreuses occasions d'interaction. C'est dans ce contexte que nous continuerons à créer des contenus

instructifs, pertinents et transformateurs, et à les diffuser sur plusieurs canaux afin de toucher et inspirer les personnes capables de faire changer les choses pour les migrants.

L'an dernier, l'équipe Migrant Money a formalisé une initiative de collaboration en matière de plaidoyer qui a renforcé la portée existante du programme grâce à des réseaux de plus en plus larges (40 pays) et à des dialogues actifs en cours (avec plus de 600 parties prenantes uniques du secteur privé), et grâce à ses interactions et ses communications de grande portée avec dix régulateurs et ministères de tutelle, ainsi qu'avec une variété de partenaires du secteur privé—banques, opérateurs de transferts d'argent, agrégateurs de paiements, prestataires de services d'argent mobile, opérateurs de réseaux mobiles, fintechs et institutions de microfinance—et de partenaires multilatéraux et de développement aux niveaux mondial, régional et local. Cette année, nous avons continué à développer ces accomplissements en matière de sensibilisation en renforçant encore nos systèmes, nos processus et nos capacités de plaidoyer, tout en continuant à formaliser le dialogue avec nos partenaires de mise en œuvre, les organisations multilatérales et les gouvernements pour nous aider dans nos efforts continus de plaidoyer en faveur de l'inclusion financière numérique axée sur les migrants et sensible au genre et de l'ordre du jour des transferts d'argent.

Pour que notre programme, l'un des principaux en matière de migration et de transferts d'argent, reste crédible et pertinent, nous devons évoluer. Nous devons accepter les risques et adopter les nouvelles technologies pour pouvoir nous adapter à un monde en mutation. Les activités de sensibilisation du programme doivent couvrir tous les canaux, avec des ressources adaptées à des publics spécifiques et conçues pour les plateformes les plus performantes dans chaque contexte.

Nous continuerons par ailleurs à communiquer et à plaider auprès des décideurs et des partenaires. Cependant, nous entendons aller au-delà de la simple communication ; nous voulons mener un travail de plaidoyer. Nous voulons communiquer stratégiquement pour plaider, pour impulser le changement—et ainsi atteindre nos objectifs programmatiques et de collecte de fonds. Nous pensons que la meilleure façon d'y parvenir est de travailler aux côtés de partenaires qui s'engagent en faveur de notre programme, tout en mobilisant les forces et la portée de chacun de ces partenaires.

INTEROPÉRABILITÉ TRANSFRONTALIÈRE

Malgré l'importance des transferts d'argent pour la réalisation des Objectifs de développement durable, les transferts d'argent internationaux se heurtent encore à de nombreux défis pour parvenir à réaliser leur plein potentiel. L'un d'entre eux est l'absence de systèmes de paiement interopérables (ou de programmes d'interopérabilité) dans les pays émetteurs et destinataires¹⁴. Par exemple, malgré l'amélioration des réseaux d'agents bancaires ou d'agents spécialisés en services d'argent mobile dans les pays en développement, le manque de liquidités continue de constituer un grave problème, qui entraîne de grandes difficultés dans les zones reculées en particulier. En outre, des systèmes de paiement interopérables permettraient aux prestataires de services d'argent mobile, aux prestataires de services de transferts d'argent et aux banques

14 Les systèmes de paiement interopérables sont définis ici comme des systèmes nationaux ou régionaux de paiement instantané de masse englobant des banques, des prestataires de services financiers numériques, des prestataires de services de transferts d'argent et d'autres prestataires de services financiers en tant que participants à la plateforme.

des pays destinataires de mettre en place des services abordables permettant aux bénéficiaires de recevoir de l'argent par le biais des canaux numériques de leur choix—et améliorerait la probabilité que les transferts d'argent soient utilisés comme un tremplin pour l'inclusion financière des bénéficiaires. En effet, les destinataires seraient en mesure d'utiliser de manière fluide les montants reçus pour bénéficier d'autres services à valeur ajoutée : paiements pour l'éducation, la santé, l'énergie propre, les services publics et les commerces, et les produits financiers tels que l'épargne, le crédit, l'assurance, les retraites et les investissements.

L'UNCDF soutient des actions visant à l'établissement d'un inter-réseau de paiements mondial ouvert et réglementé, spécifiquement conçu pour les transferts d'argent internationaux de faible valeur et répondant aux besoins des migrants du monde entier. Dans le cadre de nos activités visant à établir des systèmes de paiements numériques ouverts, nous cherchons à mieux comprendre l'importance des paiements numériques transfrontaliers comme base de services de transferts d'argent sensibles au genre. Cette approche bénéficiera à tous, mais tout particulièrement aux clientes, car les études montrent que les femmes paient plus de frais et semblent plus sensibles aux prix. Elle donnera également lieu à un degré de commodité accru et à l'élaboration de nouveaux types de produits de transferts d'argent plus spécialisés répondant aux besoins spécifiques des femmes et hommes migrants.

La mise en place de systèmes de paiement interopérables est une tâche complexe. Durant l'année, l'UNCDF a organisé des consultations avec plus de 50 parties prenantes réparties sur plus de 30 organisations, dont des banques centrales, des organismes multilatéraux et des entités du secteur privé. Nous avons élaboré un document exploratoire sur l'interopérabilité—publié en août 2022 ; voir « Open Regulated Global Payments Inter-network »¹⁵. Ce document s'appuie sur la feuille de route du G20 pour l'amélioration des paiements transfrontaliers, en particulier sur ses éléments constitutifs 8 et 16, et propose des idées pour trois composantes sur lesquelles l'UNCDF poursuivra ses efforts :

- Adressage des comptes
- Conformité partagée par jeton
- Compensation et règlement

Les travaux sur l'adressage des comptes ont été lancés, et nous organisons des sessions avec les parties prenantes concernées afin d'étudier la nécessité d'un annuaire mondial pour résoudre les identifiants avec des registres de procuration, et de comprendre les principales exigences d'un annuaire mondial qui pourrait résoudre un identifiant de compte ou un alias au-delà des frontières. Nous aborderons les deux autres domaines ultérieurement, en encourageant le partage des informations relatives à la connaissance du client et à l'identité, et en intégrant les transactions signées électroniquement et les monnaies numériques des banques centrales dans le processus de compensation et de règlement international.

Tous ces efforts, progressivement classés par ordre de priorité, entendent améliorer la portée et la commodité, à réduire les coûts de transaction des transferts d'argent et à accroître la concurrence sur le marché, en facilitant l'accès fondé sur les risques des prestataires de services financiers non bancaires à l'infrastructure de paiement et de marchés financiers. Parmi ces prestataires figurent les prestataires de services de versement de salaires, les opérateurs

15 Disponible ici : <https://migrantmoney.uncdf.org/docs/open-regulated-global-payments-inter-network>.

de transferts d'argent, les opérateurs de réseaux mobiles, les agents aux deux bouts de la chaîne, les sociétés de services publics, les banques et les institutions financières proposant des produits et services financiers à petite échelle. Tous ces acteurs se sentiraient encouragés dans le cadre d'un écosystème numérique par des offres financières qui pourraient être regroupées pour les migrants et leurs familles, générant ainsi un nombre accru de transactions par client et des flux de revenus supplémentaires monétisés de manière responsable.

Par ailleurs, à des fins d'information et de référence, le document s'appuie également sur le travail de plusieurs documents clés créés par l'UNCDF, la Better Than Cash Alliance et la Banque mondiale, proposant des conseils sur la modernisation des paiements et des services de transferts d'argent. Il s'appuie également sur les normes et principes définis par le Conseil de stabilité financière, le Comité des paiements et des infrastructures de marché de la Banque des règlements internationaux, la Banque mondiale et d'autres organismes de normalisation sur les systèmes de paiement de masse, les transferts d'argent transfrontaliers et l'inclusion financière numérique.

L'expérience de l'UNCDF en matière d'amélioration des transferts d'argent internationaux en aidant les gouvernements, les banques centrales et les parties prenantes des communautés économiques régionales (CER) à mettre en place des systèmes de paiement interopérables a également mis en évidence la nécessité d'initiatives soutenues et améliorées de renforcement des capacités. Pour atteindre cet objectif, l'UNCDF élabore un guide de référence sur l'interopérabilité transfrontalière à l'intention des décideurs, des régulateurs et des partenaires du secteur privé. Cette initiative s'appuiera sur d'autres guides existants et sur des travaux de recherche, se concentrera largement sur les paiements nationaux, et abordera les aspects suivants :

- Présenter le sujet du point de vue des gouvernements, des banques centrales et des parties prenantes de la CER qui souhaitent introduire des systèmes de paiement interopérables.
- Proposer des approches pratiques, étape par étape, pour renforcer les capacités des parties prenantes qui introduisent des systèmes d'interopérabilité.
- Proposer des outils de prise de décisions qui aideraient à encourager les parties prenantes à faire preuve de proactivité dans l'ambition de stimuler la croissance des transferts d'argent internationaux dans leurs pays ou régions respectifs.

Lors de la rédaction du guide de référence, l'UNCDF abordera la question de l'interopérabilité transfrontalière afin de contribuer à faire en sorte que les pays et les régions soient capables de construire ou de faire évoluer leur infrastructure de paiements transfrontaliers, ce dans le but de créer plus d'opportunités pour eux et de mobiliser des ressources financières supplémentaires, en particulier à travers les transferts d'argent entrants, afin de renforcer la balance des paiements des pays et d'améliorer la résilience financière des migrants et de leurs familles.

RÉSILIENCE FINANCIÈRE DES MIGRANTS

La résilience financière des migrants occupe une place de plus en plus centrale dans le discours sur le développement, étant donné le rôle qu'elle joue dans la protection des familles migrantes face aux événements imprévus, tels que les décès, la maladie ou la perte d'emploi. Ces événements ont un impact négatif sur la stabilité financière des familles, et donnent lieu à un endettement, à des inégalités et à la pauvreté.

L'UNCDF entend contribuer à la résilience financière des migrants et de leurs familles en facilitant la conception et le développement de produits et de services numériques de versement de salaires, d'assurance et de retraite centrés sur les migrants, sensibles au genre, évolutifs et commercialement viables, assurés grâce à l'alignement de l'écosystème des services financiers destinés aux migrants. Notre approche de la résilience financière des migrants est présentée dans : [Financial Resilience of Migrants: The case for digital wages, insurance and pensions](#).

Au cours de l'année écoulée, nous avons mené à bien des recherches secondaires et une série de consultations avec les principales parties prenantes sur la perspective de la résilience financière des migrants. Les résultats de ces recherches et de ces consultations sont relayés dans notre article [Insurance and Pensions: Charting the path for migrant financial resilience](#). Il met en évidence la portée des innovations dans l'ensemble de l'écosystème des assurances et des retraites susceptibles de contribuer à réduire les risques et à améliorer la résilience financière des migrants, grâce à des interventions dans les politiques, les réglementations et les paiements, et à des moyens incitatifs appropriés à l'intention des acteurs du marché. L'article renvoie également à nos trois documents techniques détaillés suivants :

- [Scaling the Next Frontier in Migrant Money: The case of insurance and pensions](#)
- [Migrant Financial Resilience: Where are we in preparing the building blocks?](#)
- [Migrant Insurance and Pension: Gazing through the future](#).

Pour identifier des stratégies pour la numérisation des salaires/traitements des travailleurs migrants, en particulier des femmes, nous avons mené cinq études de cas en Asie et en Afrique—auprès d'une banque, d'un fournisseur de réseau mobile, d'un opérateur de transferts d'argent, d'un prestataire de services salariaux et d'une fintech. Les études de cas donnent un aperçu des défis et des opportunités en matière d'innovations dans les services numériques de versement de salaires pour les migrants, ce qui conduit à une stratégie d'innovation et d'intervention dans le domaine des salaires des migrants.

Au cours des six derniers mois, nous avons également organisé deux webinaires axés sur les défis et les opportunités relatifs à la résilience financière des migrants : l'un avec un groupe réduit de parties prenantes et d'experts mondiaux, et l'autre avec des entités du secteur privé dans les six pays cibles : Bangladesh, Émirats arabes unis, Indonésie, Malaisie, Népal et Sri Lanka. Nous avons également présenté les recherches et les résultats dans le cadre du [Savings and Credit Forum](#), organisé par la DDC en juin 2022.

Pour donner lieu à un impact démontrable à travers l'innovation inclusive sur la résilience financière des migrants, nous visons à mobiliser les prestataires de services financiers numériques, les conglomérats d'assurance, les réassureurs, les prestataires de services de versement de salaires, les gestionnaires de caisses de retraite et les parties prenantes de l'écosystème afin d'intégrer les salaires, les assurances et les retraites numériques dans l'écosystème existant des services financiers destinés aux migrants. À cette fin, nous avons lancé un [appel à candidatures](#) pour intégrer jusqu'à dix entités du secteur privé dans les six pays cibles. Ces partenaires recevraient une assistance technique et des aides financières limitées organisées afin de concevoir et de développer des services numériques innovants, axés sur les migrants, sensibles au genre et commercialement viables en matière de salaires, d'assurances et de retraites pour les migrants.

ABRÉVIATIONS

Les abréviations suivantes sont fréquemment utilisées dans le cadre du programme.

AMIFA	Atlantic Microfinance for Africa	FEMoS	Système de surveillance des opérations de change (foreign exchange monitoring system)
APBEF	Association professionnelle des banques et établissements financiers	FMI	Fonds monétaire international
APD	Aide publique au développement	GNUDD	Groupe des Nations Unies pour le développement durable
API	Interface de programmation d'application (Application Programming Interface)	HKS	Harvard Kennedy School
APSPD	Association professionnelle des systèmes financiers décentralisés	IAMTN	Association internationale de réseaux de transfert d'argent (International Association of Money Transfer Networks)
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest	ICP	Indicateur clé de performance
BDP	Balance des paiements	IDE	Investissement direct à l'étranger
BIS	Banque des règlements internationaux (Bank of International Settlements)	IGAD	Autorité intergouvernementale pour le développement (Intergovernmental Authority on Development)
BTCA	Better Than Cash Alliance	IMF	Institution de microfinance
CCH	Conception centrée sur l'humain	IPA	Innovations for Poverty Action
CEDEAO	Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest	IVR	Application de réponse vocale interactive (interactive voice response)
CEEAC	Communauté économique des États de l'Afrique centrale	KIT	Institut royal des Tropiques
CEMAC	Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale	KYC	connaissance du client (know your customer)
CER	Communauté économique régionale	LBC/FT	Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
COE	Entité d'exploitation centrale (Central Operating Entity)	LORI	Enseignements, observations, risques et problèmes (learning, observations, risks and issues)
CPMI	Comité des paiements et des infrastructures de marché (Committee on Payments and Market Infrastructures—Bank of International Settlements)	M-savings bonds	obligations de micro-épargne
CREPMF	Conseil régional de l'épargne publique et des marchés financiers	MPFA	Cadre de politique migratoire pour l'Afrique (Migration Policy Framework for Africa)
CSF	Conseil de stabilité financière	MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
DAES (de l'ONU)	Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies	NBE	Banque nationale d'Éthiopie (National Bank of Ethiopia)
DDC	Direction du développement et de la coopération (Suisse)	NDA	Accord de confidentialité (non-disclosure agreement)
e-KYC	Connaissance du client (know your customer) électronique	ODD	Objectif de développement durable
ECOSOC	Conseil économique et social des Nations Unies	OIM	Organisation internationale pour les migrations
EPoD	Données factuelles pour conception de politique (Evidence for Policy Design)	ORM	Opérateur de réseau mobile
		OTA	Opérateur de transfert d'argent
		PIB	Produit intérieur brut

PMM	Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières	RGPD	Règlement général sur la protection des données
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement	RMT	RAKMoneyTransfer
POS	Point de vente (Point of sale)	SCTI	Système de communication des transactions internationales
Programme 2030	Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies	SFM	Service financier mobile
PSF	Prestataire de services financiers	Sida	Agence suédoise de coopération internationale pour le développement
PSM	Prestataire de services monétiques (money service business)	TdC	Théorie du changement
PSP	Prestataire de services de paiement	UBA	United Bank for Africa
PSTA	Prestataires de services de transferts d'argent	UEMOA	Union économique et monétaire ouest-africaine
PwC	PricewaterhouseCoopers	UI	Interface utilisateur
regtech	Technologies au service de la réglementation financière (regulatory technology)	UNCDF	Fonds d'équipement des Nations Unies (United Nations Capital Development Fund)
		UX	Expérience utilisateur
		WPS	Système de protection des salaires (Wage Protection System)

NE LAISSER PERSONNE DE CÔTÉ À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

La stratégie de l'UNCDF intitulée « Ne laisser personne de côté à l'ère du numérique » est le fruit de plus de dix ans d'expérience dans la finance numérique en Afrique, en Asie et dans le Pacifique. L'UNCDF considère que tirer pleinement parti de l'inclusion financière numérique, en appui aux Objectifs de développement durable (ODD), rejoint son objectif de promotion d'économies numériques qui ne laissent personne de côté. L'UNCDF entend autonomiser des millions de personnes d'ici à 2024, afin qu'elles puissent utiliser quotidiennement des services qui tirent parti de l'innovation et des technologies, et contribuer à la réalisation des ODD. Pour ce faire, l'UNCDF adoptera une approche soucieuse du développement des marchés et s'efforcera sans relâche de remédier aux dysfonctionnements sous-jacents des marchés.

LE FONDS D'ÉQUIPEMENT DES NATIONS UNIES

Le Fonds d'équipement des Nations Unies (UN Capital Development Fund—UNCDF) met le financement public et privé au service des citoyens pauvres résidant dans les 46 pays les moins avancés (PMA) du monde.

L'UNCDF propose aux plus exclus un modèle de financement qui débloque des ressources aussi bien publiques que privées, en particulier au niveau national, pour réduire la pauvreté et soutenir le développement économique local.

Les modèles de financement de l'UNCDF utilisent trois canaux : (1) des économies numériques inclusives, qui relient les individus, les ménages et les petites entreprises à des écosystèmes financiers qui soutiennent la participation à l'économie locale et fournissent des outils pour sortir de la pauvreté et gérer la vie financière ; (2) le financement du développement local, qui permet aux localités, par le biais de la décentralisation fiscale, de finances municipales innovantes et de financements de projets structurés, de stimuler l'expansion économique locale et le développement durable ; et (3) le financement des investissements, qui assure une structuration financière catalytique, une réduction des risques et un déploiement de capital pour stimuler l'impact des ODD et la mobilisation des ressources nationales.