

Le numérique au service de l'inclusion financière des femmes rurales : du cas de *ALIDé* au Bénin à la proposition d'un modèle pour la Côte d'Ivoire

Présenté par

Akissi Ariane Tatiana KOUASSI

Pour l'obtention du Master en Développement de l'Université Senghor

Département : MANAGEMENT

Spécialité : Management de Projets

Le 24 mars 2019

Devant le jury composé de :

Dr Alioune DRAME Président

Directeur du département Management
Université Senghor

Prof. Thierno DIALLO Examineur

Professeur titulaire
Université du Québec (UQAC)

Hanane ELZEINY Examineur

Responsable du département français
Faculté de commerce, Université d'Alexandrie

Remerciements

« *Le fruit le plus agréable et le plus utile au monde, est la reconnaissance* »

Ménandre

Je voudrais, par ces quelques mots, exprimer ici mes sincères gratitude à toutes les personnes ayant contribué à la rédaction de ce mémoire, tant par leur soutien indéfectible, leur disponibilité sans faille, leurs corrections et leurs divers conseils, que par leur appui de toute sorte dans cette merveilleuse et riche aventure que représente ma formation à l'Université Senghor. Ainsi, qu'ils trouvent en ces lignes, l'expression de ma profonde reconnaissance. Je pense particulièrement à :

- mon Directeur de département Dr **Alioune DRAME** pour sa disponibilité et son leadership admiratif ainsi qu'à son assistante Mme Suzanne YOUSSEF pour sa disponibilité ;
- Dr **Thierno DIALLO**, mon Directeur de mémoire, pour avoir accepté de m'encadrer ;
- l'ensemble des professeurs qui ont ponctué ma formation de master pour la qualité de leurs enseignements ;
- M. **Valère HOUSSOU**, Directeur Général de ALIDé pour m'avoir permis d'y effectuer le stage professionnel, également M. **Jacques TCHEKOUNOU** pour son appui et sa disponibilité sans faille, le personnel de l'agence ALIDé de Bohicon (le CDA M. **ODO Gilles** pour son accueil, M. **Ange FIAN TO** et M. **Cyriaque HOUNDJO** pour m'avoir facilité l'intégration) ;
- tout le personnel de l'agence ALIDé de Ouinhi avec en prime Mme Valette ALOCHEKPA, cette dame au cœur d'or qui a été comme une mère pour moi et m'a facilité la collecte des données ;
- Mme **Victorine Afiavi GOUDALO** que j'appelle affectueusement « *Maman Illu* » et sa famille pour leur merveilleux accueil et chaleureuse hospitalité ;
- M. **Armél ALLAVO**, Directeur de la Société d'Inclusion Financière (SIF) pour son apport à mon projet et ses multiples conseils ;
- M. **Ahmed Tanoh KONE**, Directeur régional à ADVANS Côte d'Ivoire, pour ses encouragements ;
- M. **Arthur OSSEY**, pour ses précieux conseils et l'enrichissement mutuel ;
- Mesdemoiselles **Sandrienne BOKO** et **Immaculée SOKLOU**, les sœurs que l'université Senghor m'a données ;
- M. **TIESSE Bi Jamal**, pour sa présence, son appui et son soutien à chaque instant de cette formation ;
- M. **Ulvick HOUSSOU**, M. **Vincent FOLLY**, M. **Adama SYLLA**, M. **Gédéon HOUANYE**, M. **Passico OUATTARA**, Dr **Didier KOFFI**, pour leur encadrement et leur dévouement à mon égard ;
- La famille ivoirienne de la 16^{ème} promotion pour ces moments de fraternité et de communion ; avec une pensée spéciale pour ma colocataire **Sandrine KOUASSI** ;
- la communauté béninoise de cette même promotion avec à sa tête M. **Siddiq NONDICHAO** « *mon asso* », pour leur marque d'affection, et pour m'avoir adopté ; « *Enan tchê nou mi* » ;
- mes amis de classe pour la qualité de nos débats et échanges ; je pense à **Mamadou SOW**, **Lompo KONDIA**, **Adaman ALILOU**, **Oïlo Kô DA**, **Mawulé AYIH-KLAKPASSO**.

À vous tous qui m'avez soutenue de près ou de loin, et dont les noms ne figurent pas forcément, recevez ici l'expression de ma profonde gratitude et mes sincères remerciements.

Dédicace

A

Ma mère, mon modèle de courage, **Mme Léontine Aya N'GUESSAN Epse KOUASSI,**

Mon père, mon école de rigueur, **M. Pierre Koffi KOUASSI,**

Vos efforts et sacrifices ont porté de bons fruits !

A

Mes frères **Arantès** et **Armel,**

Mes sœurs **Lorraine** et **Nina,**

Pour votre soutien.

Résumé

L'inclusion financière des femmes en général, et encore plus en milieu rural, représente un défi de développement aussi bien au niveau national qu'au niveau local. Ainsi, nonobstant l'existence d'une stratégie nationale d'inclusion financière et le fait que la Côte d'Ivoire représente l'un des marchés les plus dynamiques des services financiers numériques en Afrique subsaharienne, l'écart est toujours aussi énorme dans l'accès des femmes rurales aux services financiers formels. C'est la raison qui nous a poussés à nous interroger sur les facteurs réels d'exclusion financière des femmes en milieu rural et sur les éléments que doivent prendre en compte les modèles de services financiers numériques pour améliorer la situation.

Notre travail de recherche essaie d'apporter une réponse à cette interrogation, et cela s'est fait en adoptant une approche méthodologique mixte composée comme suit :

D'abord, nous avons procédé à une étude de cas descriptive d'un modèle de service financier numérique offert à une clientèle féminine en milieu rural par l'institution de microfinance *ALIDé* au Bénin. Les résultats ont révélé que les terminaux de paiement électronique facilitent les ouvertures de compte sur le terrain et que les femmes apprécient plus le volet proximité que le dit outil apporte comme solution. Aussi, des facteurs de réussite ainsi que des mesures correctives ont été soulignés.

Ensuite, dans l'adoption et l'usage des services financiers numériques, les femmes sont plus sensibles à la facilité de compréhension et d'utilisation. En outre, l'une des conditions préalables au succès des services financiers numériques auprès des femmes en milieu rural consiste en une bonne éducation financière et numérique.

Enfin, d'une part, dans l'optique de mieux outiller les prestataires de services financiers dans leurs objectifs d'atteindre les femmes en milieu rural, nous avons proposé un modèle de service financier numérique prenant en compte les facteurs cités plus haut. D'autre part, nous avons proposé un projet d'éducation financière et numérique à ces femmes, alliant littératie financière et compétences numériques. La zone pilote qui a été retenue est celle de la localité de Sinfra, dans le centre ouest de la Côte d'Ivoire.

Mots-clefs

Femmes en milieu rural, Genre, services financiers numériques, microfinances, inclusion financière

Abstract

The financial inclusion of the women generally, and specifically in rural areas, represents a challenge of development as well as the national level as to the local one. So, spite of the existence of a national strategy of financial inclusion and the fact that Cote d'Ivoire represents one of the most dynamic markets of the digital financial services in sub-Saharan Africa, the gap is always so enormous in the access of the rural women to the formal financial services. It is the reason why we raise the question about the real factors of financial exclusion of the rural women and about the elements that the models of digital financial services have to take into account to improve the situation.

The present study tries to bring out an answer to this interrogation, and it was made by adopting a compound mixed methodological approach as follows:

Firstly, we proceeded to a descriptive case study of a model of digital financial service offered to a feminine clientele in rural areas by a microfinance institution in Benin. The results revealed that electronic payment terminals facilitate the openings of account on the ground and the women appreciate mostly the shutter closeness than the solution brings by that technology. So, success factors as well as corrective actions were underlined.

Then, in the adoption and use of digital financial services, women were more likely to understand and use. In addition, a prerequisite for successful digital financial services for rural women still the financial and numerical education.

Finally, in order to better equip financial service providers to achieve women in rural areas, in one side we proposed a model of digital financial services that takes into account the factors mentioned above. In the other side, we proposed a project that would provide financial literacy and digital literacy for these women. The pilot area that has been selected is the locality of Sinfra, in west-central of Côte d'Ivoire.

Key-words

Rural women, Gender, digital financial services, microfinance, financial inclusion

Liste des acronymes et abréviations utilisés

- AFss : Afrique subsaharienne
- ALIDé : Association de Lutte pour promotion des Initiatives liées au Développement
- ARTCI : Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire
- ASS : Afrique Subsaharienne
- BCEAO : Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
- CGAP : Consultative Group to Assist the Poorest (groupe consultatif d'assistance aux pauvres)
- FADec : Fonds d'Appui au Développement des Communes
- GAB : Guichet Automatique Bancaire
- GSMA : Global System for Mobile communication Association (Association du système mondial de communication mobile)
- IF : Institution Financière
- IFC : International Finance Corporation
- IMF : Institution de Micro Finance
- KYC : Know Your Customer (Connaissance du client)
- MFW4A : Making Finance Work For Africa
- ODD : Objectifs du Développement Durable
- ONG : Organisation Non Gouvernementale
- OTM : Opérateur de Téléphonie Mobile
- PND : Politique Nationale de Développement
- PSF : Prestataire de Services Financiers
- PSFN : Prestataire de Services Financiers Numériques
- SFM : Services Financiers Mobiles
- SFN : Services Financiers Numériques
- SMS : Short Message Service (Service de Messagerie Court)
- TIC : Technologies de l'Information et de la Communication
- TPE : Terminal de Paiement Électronique
- UEMOA : Union Économique et Monétaire Ouest-Africaine
- UNCDF : United Nations Capital Development Fund (Fonds d'Équipement des Nations Unies)
- USSD : Unstructured Supplementary Service Data (Service supplémentaire pour données non structurées)

Sommaire

Remerciements	i
Dédicace	ii
Résumé	iii
Mots-clefs.....	iii
Abstract	iv
Key-words.....	iv
Liste des acronymes et abréviations utilisés.....	v
Sommaire	vi
Introduction.....	1
1 Enjeux des services financiers numériques et de l’inclusion financière en Afrique subsaharienne : cas de la Côte d’Ivoire.....	3
1.1 L’opportunité du numérique face aux enjeux de l’inclusion en Afrique subsaharienne	3
1.2 État des lieux des services financiers numériques et de l’inclusion financière en Côte d’Ivoire : des efforts reconnus, mais insuffisants	8
1.3 Énoncé des questions et objectifs de recherches.....	14
2 Services financiers numériques et inclusion financière : Théories et pratiques	16
2.1 L’inclusion financière : dimensions et indicateurs.....	16
2.2 Les services financiers numériques : apparition dans un contexte de boom de la téléphonie mobile en Afrique	23
2.3 Formulation des hypothèses et proposition d’un modèle de service financier numérique théorique.....	30
3 De l’analyse de l’expérience Béninoise à la proposition d’un modèle de référence pour la Côte d’Ivoire	32
3.1 Méthodologie de la recherche.....	32
3.2 Etude de cas : le terminal de paiement électronique « Guichet mobile » dans la microfinance ALIDé au Bénin.....	35
4 Les services financiers numériques au service de l’inclusion financière des femmes en milieu rural : Résultats et proposition de projet.....	41
4.1 Services financiers numériques et inclusion financière des femmes rurales à l’épreuve des faits	41
4.2 Piste de solutions pour une réelle inclusion financière numérique des femmes rurales : proposition d’un modèle théorique.....	45

4.3	Proposition d'un projet d'éducation financière et numérique des femmes en milieu rural dans la localité de Sinfra en Côte d'Ivoire : « <i>Edu'Finérique Rural</i> »	50
	Conclusion	61
5	Références bibliographiques.....	63
6	Liste des illustrations.....	ix
7	Liste des tableaux.....	x
8	Annexes	xi
9	Table des matières	xxiv

Introduction

Selon le rapport Global Findex 2017 de la Banque mondiale plus de 1,7 milliard d'adultes dans le monde n'ont pas accès à un système formel de dépôt, les femmes en sont les premières exclues et encore plus celles vivant en milieu rural¹. Cet écart est encore plus important en Afrique subsaharienne (Aterido, Beck and Iacovone, 2013). Or, l'accès à des services financiers formels, abordables et de qualité permet aux femmes d'augmenter leurs opportunités économiques (MFW4A, 2014) et leur autonomisation économique (Demirguc-kunt and Klapper, 2013). C'est d'ailleurs la raison pour laquelle, lors du sommet du G20 à Séoul en 2010, il a été reconnu que l'un des grands enjeux au centre des politiques de développement international est : l'inclusion financière. Cette notion est définie généralement comme étant « *l'offre de services financiers adaptés aux populations exclues du système financier classique, à des conditions soutenables, à la fois pour les offreurs et les bénéficiaires. Elle constitue un instrument privilégié d'insertion des couches sociales défavorisées dans le tissu économique et social* » (BCEAO, 2018). Face à cette situation, un outil : le numérique. D'après le Global Findex, deux tiers des personnes non bancarisées possèdent un téléphone mobile en 2017. Ainsi, ce moyen constitue à certains endroits d'Afrique subsaharienne une alternative au manque de point d'accès de services financiers de proximité. Il a donc permis d'amorcer un nouveau tournant dans la dématérialisation des services financiers au travers de l'argent mobile (Ncube, 2016) et des services financiers numériques en général. Les services financiers numériques peuvent être définis comme la fourniture de services financiers par le canal de technologie mobile (téléphone mobile, TPE, GAB, etc.).

En Côte d'Ivoire, le poids du rôle de la femme rurale dans l'agriculture, socle de l'économie nationale n'est plus à démontrer. Pour preuve, selon les données du PND 2016-2020, la femme représente 67 % du secteur agricole et elle assure entre 60 % et 80 % de la production alimentaire. Cependant, la faible capacité d'épargne ainsi que le faible accès au crédit constituent un handicap majeur pour elles dans leur élan de promotion du développement local, limitant ainsi leur autonomisation (Kraidy, 2013). Par ailleurs, la Côte d'Ivoire représente l'un des marchés de services financiers numériques les plus dynamiques de la sous-région ouest africaine, voire de l'Afrique subsaharienne (Meagher, 2017). Toutefois, en dépit de cette performance, les zones rurales, qui étaient censées bénéficier de cette dématérialisation, restent encore sous fournies en services financiers formels, présentant ainsi un taux d'inclusion financière n'avoisinant pas les 10 %². En effet, le rapport sur l'inclusion financière en Côte d'Ivoire, réalisé par le CGAP en 2018, montre que les femmes sont 45 % plus susceptibles d'être exclues que les hommes et les populations rurales sont 60 % plus

¹<https://blogs.worldbank.org/voices/fr/inclusion-financiere-numerique-experiences-reussies-et-prochaines-etapes> (consulté le 05 décembre 2018)

² <https://news.abidjan.net/h/643245.html> (consulté le 22 janvier 2019)

susceptibles d'être exclues. Ainsi, les écarts d'accès selon le genre et la zone géographique sont significatifs. D'ailleurs, les écarts entre les résidents urbains et ruraux demeurent importants. Aussi, même si les services financiers numériques, à l'instar des services d'argent mobile, ont impacté positivement le niveau d'inclusion financière, les inégalités persistent aussi bien au niveau du genre que des zones rurales (Bamba and Zetterli, 2018). Le constat est saisissant, le défi à relever demeure grand.

Donc, la présente étude s'interroge sur l'adaptabilité des services financiers numériques aux besoins des femmes en milieu rural. De façon précise, elle cherche à identifier les facteurs dominants de l'exclusion financière de ces femmes et déterminer les modèles de services financiers numériques existant ainsi que le mieux adapté à leurs réalités. De ce fait, la réponse à ces différentes interrogations nous permettra d'émettre des recommandations et faire des propositions de solutions ayant pour but d'améliorer le niveau d'accès aux services financiers formels des femmes en milieu rural par le numérique. Ainsi, notre étude s'accroît aussi bien sur l'offre que la demande.

Pour ce faire, nous avons opté pour une étude de cas descriptive portant sur l'analyse de l'expérience de l'utilisation de services financiers numériques en milieu rural par une institution de microfinance au Bénin dénommée « *ALIDé* ». Et cette approche nous a permis de relever des facteurs clés de succès et des recommandations afin d'inciter les prestataires de services financiers en Côte d'Ivoire à s'en inspirer. À cela, nous y ajoutons une proposition de modèle théorique de service financier numérique adapté aux facteurs principaux d'exclusion financière des femmes rurales. De manière pratique, le projet d'éducation financière et numérique des femmes en milieu rural constitue un début de mise œuvre du modèle de services financiers numériques du point de vue de la demande.

D'une manière générale, la présente étude est destinée à tous les acteurs de l'inclusion financière, de la finance digitale et des acteurs œuvrant pour l'autonomisation des femmes. Elle interpelle également les pouvoirs publics et les organisations non gouvernementales qui ont une part importante dans cet écosystème (voir figure 10).

Par conséquent, notre recherche est structurée en quatre chapitres. Le premier aborde l'enjeu de l'inclusion financière, l'opportunité que représentent des services financiers numériques, l'état des lieux de ce croisement en Côte d'Ivoire et le problème, objet de l'étude pour enfin poser les objectifs et questions de recherche. Le deuxième fait le tour d'horizon des concepts dominants et terminologies liés à notre thématique ainsi que des modèles de services financiers numériques et leur implication spécifique. Le troisième expose la méthodologie adoptée, présente l'étude de cas, en ébauche les résultats afférant et élabore un modèle théorique de référence. Enfin, le dernier chapitre, présente les discussions, les recommandations dont un projet d'éducation financière et numérique des femmes en milieu rural en Côte d'Ivoire.

1 Enjeux des services financiers numériques et de l'inclusion financière en Afrique subsaharienne : cas de la Côte d'Ivoire

Dans ce premier chapitre, il s'agira pour nous de faire un état des lieux des services financiers numériques, notamment les services financiers mobiles et l'inclusion financière en Afrique subsaharienne en général et plus particulièrement en Côte d'Ivoire. De ce fait, nous parlerons d'abord des enjeux de l'IF sur la croissance économique et le développement en Afrique puis des atouts des services financiers numériques. Ensuite, nous ébaucherons la situation des microfinances dans l'accès aux services financiers en Côte d'Ivoire. Enfin, nous poserons la problématique de notre recherche tout en démontrant aussi bien la pertinence sociale que notre intérêt pour l'étude réalisée.

1.1 L'opportunité du numérique face aux enjeux de l'inclusion en Afrique subsaharienne

1.1.1 Inclusion financière, facteur de croissance économique et de développement en Afrique subsaharienne

Les liens entre un système financier solide, la croissance économique et le développement font l'objet d'études depuis de nombreuses années. Ceci dit, de nombreux écrits théoriques et empiriques démontrent l'existence d'une relation positive entre ces facteurs (Levine, Loayza and Beck, 2000). Cela a d'ailleurs valu le fait que l'accès aux services financiers soit considéré comme un facteur pouvant impacter le progrès de huit des dix-sept Objectifs du Développement Durable³ : l'ODD 1 sur l'élimination de la pauvreté ; l'ODD 2 sur l'élimination de la faim, la réalisation de la sécurité alimentaire et la promotion de l'agriculture durable ; l'ODD 3 sur la bonne santé et le bien-être ; l'ODD 5 sur l'égalité des sexes et l'autonomisation économique des femmes ; l'ODD 8 sur la promotion de la croissance économique et de l'emploi ; l'ODD sur la promotion de l'industrialisation, de l'innovation et des infrastructures ; l'ODD 10 sur la réduction des inégalités ; et l'ODD 17 sur le renforcement des moyens de mise en œuvre qui prévoit implicitement que l'inclusion financière jouera un rôle plus important en mobilisant davantage d'épargne pour favoriser l'investissement et la consommation, qui sont porteurs de croissance⁴.

L'accès au financement demeure un enjeu majeur⁵ pour le développement d'une économie. Cela est d'autant plus vrai en Afrique dans la mesure où en donnant accès au système financier formel, les services financiers facilitent la vie quotidienne des individus. Cet accès leur permet d'accroître leurs actifs, d'atténuer les chocs causés par des situations d'urgence, des maladies

³ <https://www.banquemonde.org/fr/topic/financialinclusion/overview#1> (consulté le 04 octobre 2018)

⁴ <http://www.unCDF.org/fr/financial-inclusion-and-the-sdgs> (consulté le 08 février 2019)

⁵ www.bsi-economics.org (consulté le 30 août 2018)

ou des accidents, et de réaliser des investissements productifs⁶. L'inclusion financière permet de financer des projets aussi bien personnels que professionnels, ce qui impacte à une échelle plus large le développement économique d'un pays. De surcroît, une plus grande inclusion financière stabilise les finances personnelles et un niveau élevé de dépôt plus stable aux institutions financières en difficulté (Han and Melecky, 2013). Dans cet élan, il est indispensable d'évoquer que, le fait qu'un individu ait accès à des services financiers lui permettra d'investir dans des projets d'avenir tels que l'éducation (Beck, Demirgüç-Kunt and Levine, 2007) ou encore l'achat de biens immobiliers. Par conséquent, cela bénéficiera, à terme, à l'ensemble de l'économie. En outre, des niveaux plus élevés d'inclusion financière peuvent faciliter une participation accrue des différents secteurs de l'économie au système financier formel. Cela à mesure que la part du secteur financier formel augmente, il renforce l'utilisation du taux d'intérêt en tant qu'instrument politique essentiel pour la stabilité macroéconomique, qui a des effets positifs sur la croissance économique (Cecchetti and Kharroubi, 2012). De plus, au niveau de l'État, l'inclusion financière permet un meilleur contrôle et une réglementation des activités économiques et facilite le paiement des impôts ou le versement des subventions tout en évitant autant que faire se peut la corruption (Zins, 2017). C'est donc avantageux pour les États de développer des politiques publiques favorisant une meilleure inclusion financière de toutes les couches de la population sans distinction aucune. Pour preuve, les indices macroéconomiques, les systèmes financiers matures ont des incidences très favorables sur la croissance économique, et ce, à long terme⁷ (Levine, 2005).

Par ailleurs, les communautés rurales demeurent le plus grand marché financier non desservi par des services financiers, alors qu'elles en ont le plus grand besoin. En effet, assurer leur inclusion financière peut déverrouiller le potentiel économique considérable des zones rurales (Richter, 2011) et ainsi contribuer à réduire considérablement le taux de pauvreté qui y prévaut. En outre, les femmes représentent la frange la plus importante de cette zone. Ainsi, l'inclusion financière des femmes en milieu rural est un facteur à la fois de développement rural et local. C'est également, contribuer à améliorer le niveau de vie des ménages en milieu rural.

Quoique les chiffres concernant l'inclusion financière en Afrique aient bien évolué depuis le premier rapport de la Banque mondiale en 2012⁸, ils restent cependant, en dessous de la moyenne mondiale selon le même rapport. Aussi, il importe de souligner que le niveau d'inclusion financière varie d'une région à une autre du continent. Cela implique donc, des

⁶<https://www.banquemonde.org/fr/news/immersive-story/2018/05/18/gains-in-financial-inclusion-gains-for-a-sustainable-world> (consulté le 02 octobre 2018)

⁷ Levine (2005) et Demirgüç-Kunt et Levine (2008) des critiques d'ouvrages sur l'effet de causalité du développement financier sur la croissance.

⁸ Rapport Global Findex Database 2012

efforts à fournir à différents niveaux pour améliorer les statistiques déjà en bonne progression, surtout avec l'évolution des services financiers numériques.

1.1.2 Services financiers numériques, opportunité pour un meilleur accès aux services financiers

Les services financiers mis à disposition via des plateformes numériques ont pour objectif de contribuer à la réduction de la pauvreté et aux objectifs d'inclusion financière des économies en développement (Nations Unies, 2016). Selon le rapport du Boston Consulting Group⁹, les services financiers numériques pourraient concerner plus de 250 millions de personnes et rapporter plus de 1,5 milliard de dollars d'ici 2019. Ce potentiel pourrait être encore plus énorme dans la mesure où lesdits services tendent à se diversifier au niveau du crédit, l'épargne, et l'assurance pour les plus connus d'entre eux (Huet, 2016). Ainsi, ce sont plus de 250 millions de personnes qui pourront avoir accès à des services financiers formels. De même, si autrefois les personnes exclues du système financier classique avaient recours aux services financiers informels du fait de leur coût plus abordable, aujourd'hui avec l'avènement du *Mobile Banking*¹⁰, ces derniers pourraient y trouver un substitut salvateur selon l'opinion des experts de l'écosystème. De plus, la banque mobile présente une opportunité pour les institutions financières dans leurs objectifs d'augmenter leur portefeuille clients tout en réduisant le coût de prestation de services et améliorant l'expérience client. Les services financiers numériques représentent surtout une opportunité pour les banques désireuses d'assurer leur croissance (Ignacio Mas et Kabir Kumar, 2008). Elles peuvent, en effet, tirer profit de la large couverture de réseau sans fil des opérateurs de téléphonie mobile et de l'utilisation répandue des appareils sans fil. Ainsi, dans le cadre d'un programme d'expansion sans agence grâce aux terminaux TPE placés dans des magasins devenus détaillants bancaires. Par ailleurs, les SFN contribuent énormément à la réduction des obstacles à l'accès par la disponibilité des services financiers dans des zones habituellement non couvertes par les banques et autres institutions financières formelles. Également, ils constituent une véritable opportunité dans l'accès aux services financiers de par leurs coûts de transaction relativement faibles.

1.1.3 Services financiers numériques, un levier pour l'inclusion financière en Afrique subsaharienne

La plupart des pays d'Afrique subsaharienne affichent un taux de bancarisation assez faible tandis que le taux de pénétration de la téléphonie mobile connaît sa plus grande croissance,

⁹ Rapport du Boston Consulting Group du Paris, 18 février 2015, "Africa Blazes a Trail in Mobile Money: Time for Banks and Mobile Operators to Devise Strategies"

¹⁰ *Mobile Banking* est un terme anglais désignant de façon littérale en français « banque mobile »

notamment en Afrique de l’ouest¹¹ avec 176 millions d’abonnés uniques fin 2017 (GSMA Intelligence, 2018).



Figure 1 Abonnés uniques en Afrique de l’Ouest (GSMA Intelligence, 2017)

C’est dans ce contexte que l’offre de services financiers à travers le mobile, en particulier ceux relatifs à « l’argent mobile » va émerger véritablement pour impulser davantage l’accès aux services financiers. Par exemple, la finance numérique peut entraîner une plus grande inclusion financière, l’extension des services financiers aux secteurs non financiers et l’extension des services de base aux particuliers, puisque près de 50 % des habitants des pays en développement comme ceux de l’Afrique subsaharienne possèdent déjà un téléphone portable (World Bank, 2014). Dans le même élan, la zone est devenue l’avant-garde des services financiers mobiles avec 36 pays sur 54 disposants de services bancaires mobiles selon le GSMA. Notamment, la Côte d’Ivoire, le Mali, le Nigeria, le Sénégal, le Ghana, le Madagascar, le Kenya, le Rwanda, la Tanzanie, et l’Ouganda entre autres (M. Ncube, 2016). De surcroît, l’Afrique subsaharienne enregistre 49,1 % des clients du Mobile Money dans le monde en décembre 2017 (GSMA, 2017). En considération de ce qui précède, en matière d’inclusion financière numérique, l’Afrique subsaharienne est, à plusieurs égards, la région la plus avancée¹². Cette position occupée, grâce au Mobile Money, va hisser les services financiers mobiles en première place dans les services financiers numériques. Il convient de dire que

¹¹ L’Afrique de l’Ouest, définie comme la région regroupant les 15 États membres de la Communauté Economique des États de l’Afrique de l’Ouest (CEDEAO)

¹² Compte rendu de la table ronde sur l’inclusion financière numérique en Afrique subsaharienne, rédigé par Jean-Philippe Stijns, économiste principal au département Analyses économiques de la Banque Européenne d’Investissement, avec l’assistance de Sofiia Borysko pour les travaux de recherche, 2017.

lesdits services continuent à se développer à l’instar de l’Afrique de l’ouest et de l’Afrique de l’est au regard du nombre de comptes enregistrés et de services actifs en 2017.



Figure 2 Nombre de comptes d’argent mobile enregistrés et services actifs en Afrique subsaharienne (GSMA Intelligence, 2017)

Par ailleurs, au cours des dix dernières années, il y a eu l’avènement d’un marché entièrement nouveau pour des services financiers numériques accessibles, abordables et durables. L’évolution de ce marché a conduit à l’inclusion de millions de personnes en Afrique subsaharienne dans le secteur financier formel et a ouvert de nouvelles possibilités pour le secteur financier (IFC, 2018). Toutefois, l’inclusion financière ne se limitant pas au seul fait de démocratiser l’accès aux services financiers par l’ouverture de compte accessible ; les SFM en particulier viendront pour donner du sens à d’autres dimensions de l’ensemble de ses constituants. En effet, les SFM ont le potentiel de fournir un service bancaire abordable, pratique et sécurisé aux personnes démunies des pays en développement (CGAP). C’est d’autant vrai dans la mesure où, en Afrique de l’ouest par exemple, il y a 13 fois plus d’agents de services financiers mobiles actifs que de succursales bancaires et de distributeurs automatiques¹³. De plus, l’exclusion financière touche en majorité les personnes vivant en milieu rural du fait de la difficulté d’accessibilité géographique. Ainsi, les SFN aident à pallier ce manque et la lourdeur des investissements d’infrastructures physiques et matérielles (Ignacio Mas and Kabir Kumar, 2008).

¹³ Plus de 13 fois le nombre total et de distributeurs automatiques de la région pour 12 pays sur 15 pour lesquels les données étaient disponibles lors de l’enquête sur l’accès aux services financiers (*Financial Access Survey, FAS*) en 2016.

1.2 État des lieux des services financiers numériques et de l'inclusion financière en Côte d'Ivoire : des efforts reconnus, mais insuffisants

1.2.1 Cadre réglementaire régional et national

Pays à revenu intermédiaire à tranche inférieure selon la Banque mondiale¹⁴ et première puissance économique de l'UEMOA, la Côte d'Ivoire compte une population avoisinant les 22 millions¹⁵ avec une population rurale estimée à 49,7 %, soit environ la moitié de la population totale. Le pays est considéré comme l'un des États, de l'UEMOA, les plus avancés en matière de SFN en général et en matière de Mobile Money en particulier. En effet, il constitue le premier marché de l'UEMOA pour le mobile money avec un taux de possession de comptes mobile money de 34 % en décembre 2017.

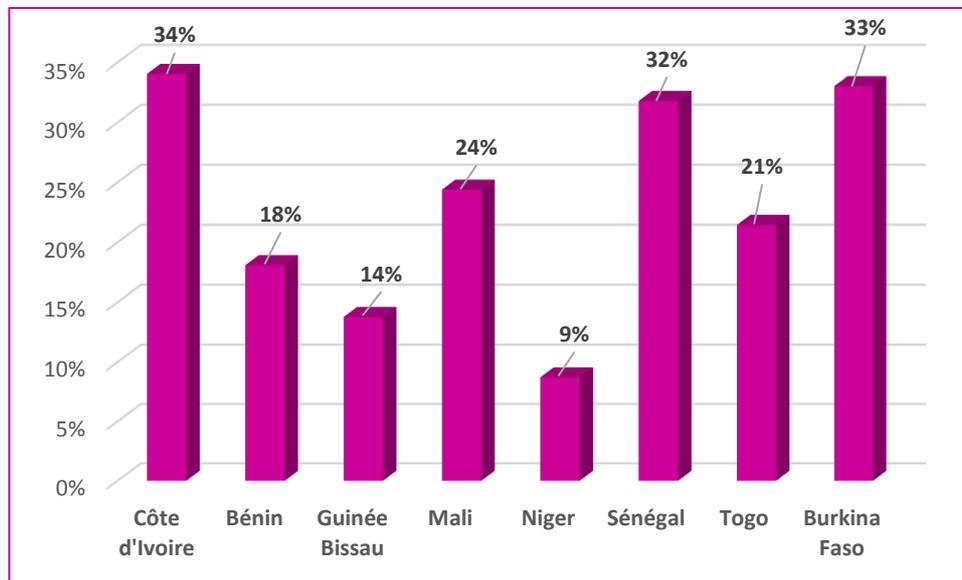


Figure 3 Adultes possédant un compte Mobile Money dans la zone UEMOA (Base de données du Global Findex, 2017)

Ainsi avec l'évolution dynamique du secteur, les services financiers numériques sont réglementés par la BCEAO au niveau régional, par l'Instruction n° 008-05-2015. La BCEAO régit les conditions et les modalités des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les États membres de l'UEMOA. Cette instruction permet à tous les types d'acteurs offrant des services financiers (banques commerciales et IMF) d'offrir des services numériques. En Côte d'Ivoire, plusieurs textes de loi¹⁶ ont été promulgués dans ce sens. Il s'agit de :

- Décret n° 2014-106 du 12 mars 2014 fixant les conditions d'établissement et de conservation de l'écrit et de la signature sous forme électronique ;

¹⁴ <https://donnees.banquemondiale.org/?locations=CI-XN>, Rapport Africa's Pulse (consulté le 19 janvier 2019)

¹⁵ www.ins.ci (consulté le 10 janvier 2019)

¹⁶ Les textes de loi sont au journal Officiel de la Côte d'Ivoire

- Décret n° 2015-79 du 4 février 2015 fixant les modalités de dépôt des déclarations, de présentation des demandes, d'octroi et de retrait des autorisations pour le traitement des données à caractère personnel ;
- Loi n° 2005-554 du 2 décembre 2005 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux ;
- Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- Loi n° 2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité ;
- Loi n° 2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques ;
- Loi n° 2016-412 du 15 juin 2016 sur la consommation ;
- Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux TIC ;
- Ordonnance n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

Quant au cadre institutionnel, il fut marqué, le 30 mai 2018, par l'adoption d'un décret portant création, attribution et fonctionnement d'une Agence de promotion de l'inclusion financière (APIF). La création de cette agence vise à accélérer la transition de l'économie ivoirienne, des paiements en espèces vers les paiements numériques¹⁷, matérialisée par l'adhésion de la Côte d'Ivoire en 2018 à l'*Alliance Better Than Cash*¹⁸.

1.2.2 Le dynamisme du marché des services financiers numériques en Côte d'Ivoire, un atout pour l'inclusion financière.

Dans la zone UEMOA, la Côte d'Ivoire est considérée comme étant le pays ayant le taux le plus élevé d'inclusion financière avec une croissance en hausse de 34 % en 2014 à 41 % en 2017¹⁹, soit un taux d'évolution de 17 %. Elle affiche l'un des marchés de finance numérique le plus dynamique au monde avec une diversité de fournisseurs avec de façon incontestable les OTM qui s'en taillent la part belle²⁰. Nonobstant cette bonne progression, l'accès aux services financiers formels demeure relativement faible en Côte d'Ivoire, au regard de la moyenne en Afrique subsaharienne. Selon les données du Global FINDEX de 2017, seuls 14.8 % soit environ 15 % des adultes (âgés de 15 ans et plus) dispose d'un compte dans une institution financière, contre une moyenne de 32.8 % en ASS. La proportion des adultes ayant un compte d'épargne

¹⁷ <http://www.lejournaldeleconomie.info/detailpage.php?id=2450> (consulté le 06 janvier 2019)

¹⁸ L'alliance Better Than Cash est un partenariat de gouvernements, d'entreprises et d'organisations internationales qui accélère la transition des paiements en espèces au format numérique afin de réduire la pauvreté et de favoriser une croissance inclusive. www.betterthancash.org

¹⁹ <https://www.agenceecofin.com/economie/0511-61512-cote-d-ivoire-le-taux-d-inclusion-financiere-en-hausse-de-41-en-2017> (consulté le 16 décembre 2018)

²⁰ <http://blogs.worldbank.org/nasikiliza/fr/la-finance-numerique-en-cote-divoire-a-vos-marques-prets-partez> (consulté le 16 décembre 2018)

ou un emprunt auprès d’une institution financière est tout aussi en dessous de la moyenne en ASS.

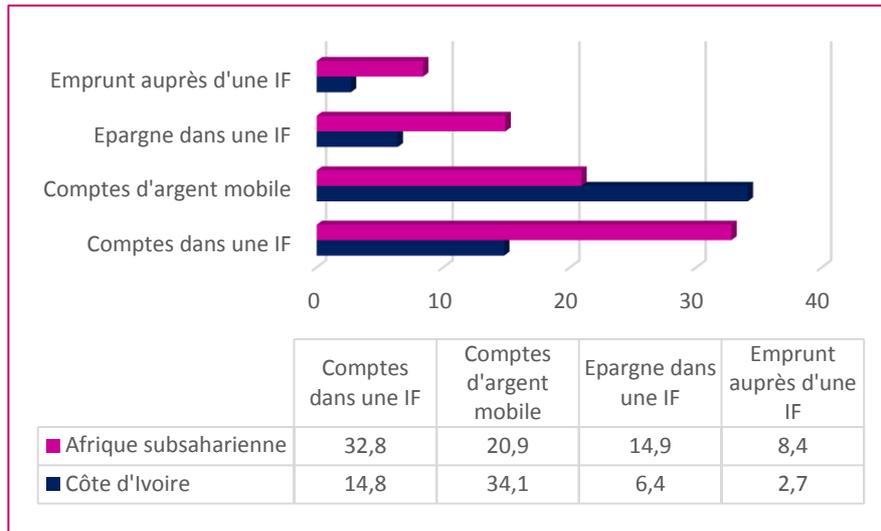


Figure 4 Indicateurs d’inclusion financière (Adaptée de la base de données du Global FINDEX, 2017)

En revanche, il est à noter que le taux de pénétration des services d’argent mobile est nettement important dans le pays, en comparaison d’avec la moyenne en ASS où il est de 34.1 % contre 20.9 %. Le progrès en matière d’inclusion financière est donc à mettre à l’actif du *Mobile Money* qui a connu ce qui peut être appelée une entrée fracassante. En effet, la majorité des Ivoiriens qui accèdent aux services financiers formels le font grâce au *Mobile Money*. Comme l’illustre la figure ci-dessous, le pourcentage d’adultes disposant uniquement que d’un compte dans une institution financière n’est que de 18 % contre 64 % pour ce qui est de ceux disposant uniquement d’un compte d’argent mobile. Cela démontre de la place qu’occupe ce type de service financier dans le paysage financier.

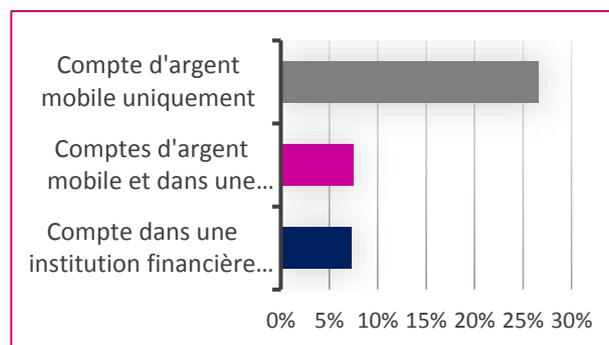


Figure 5 Pourcentage d’adultes ayant un compte dans une institution financière et/ou un compte d’argent mobile en Côte d’Ivoire²¹ (Adaptée de la base de données du Global Findex, 2017)

²¹ La Guinée Bissau faisant partie de la zone UEMOA n’a pas été mentionnée faute de donnée officielle issue de la base de données du Global Findex

De surcroît, l'OTM Orange Côte d'Ivoire en est le principal leader avec une part du marché de 54 % contre 35 % et 11 % pour ses concurrents respectifs que sont MTN Côte d'Ivoire et Moov Côte d'Ivoire.

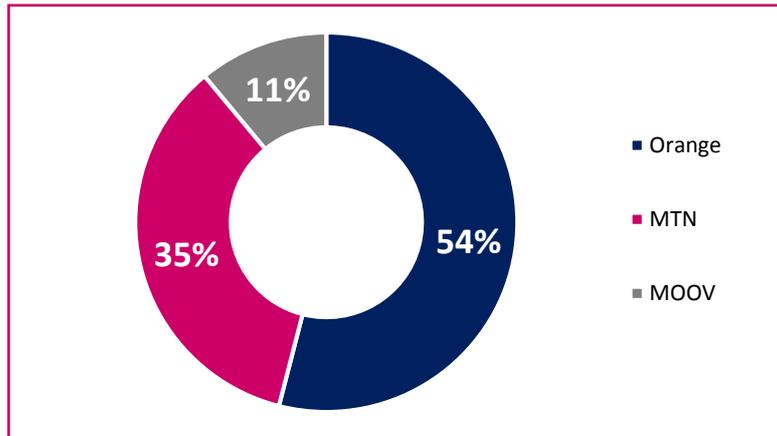


Figure 6 Part de marché selon le nombre d'abonnés au mobile money au 30 juin 2018 (ARTCI, 2018)

Fort de ce constat, les IMF, les banques et autres institutions financières ont trouvé ici l'opportunité de mieux répondre à la demande en nouant des partenariats avec les OTM. C'est l'exemple de l'IMF Advans Côte d'Ivoire qui a développé un partenariat avec l'OTM MTN Côte d'Ivoire pour offrir un service de Mobile Banking à ses clients et plus particulièrement des agriculteurs en milieu rural²². De ce fait, selon la Banque mondiale, la Côte d'Ivoire constitue l'un des marchés de finance numérique les plus dynamiques au monde²³. Cependant derrière ces chiffres prometteurs et positifs, se dissimulent des écarts toujours présents. Ces écarts sont ventilés par genre, zone géographique, niveau de revenu, niveau d'instruction, capacités numériques entre autres. A cet égard, il importe de souligner que si la Côte d'Ivoire présente un paysage assez satisfaisant en matière d'inclusion financière via les services financiers digitaux, elle fait face à d'énormes défis et challenges face à la répartition inégale de cette innovation (Bamba and Zetterli, 2018). C'est donc un enjeu majeur dont le gouvernement a décidé d'en faire un cheval de bataille au travers d'actions fortes avec l'adoption d'une stratégie nationale d'inclusion financière et un cadre réglementaire favorable pour les différents acteurs de l'écosystème.

1.2.3 Etat des lieux de l'inclusion financière des femmes en milieu rural, du faible niveau d'accès aux services financiers à l'apport contrasté des services financiers numériques

Le 8 octobre 2015 et à l'occasion de la journée internationale des femmes rurales, le Secrétaire Général des Nations Unies déclarait : « *Les femmes rurales représentent une partie*

²² www.advans.ci (consulté le 15 décembre 2018)

²³ <http://blogs.worldbank.org/nasikiliza/fr/la-finance-numerique-en-cote-divoire-a-vos-marques-prets-partez> (consulté le 16 décembre 2018)

essentielle et non négligeable de l'humanité. Qu'elles soient agricultrices, ouvrières agricoles, horticultrices, vendeuses sur les marchés, femmes d'affaires ou dirigeantes locales, elles jouent un rôle crucial pour assurer des moyens de subsistance durables et la sécurité alimentaire de leur famille et de leurs villages. Leur travail est fondamental, non seulement pour le développement des foyers ruraux et des économies locales, mais également pour les économies nationales grâce à leur participation aux chaînes de valeur agricoles »²⁴. Cette déclaration nous démontre que si le monde rural en général vit dans sa globalité une multitude de problèmes complexes, la femme semble supporter la grande partie de ce lourd tribut²⁵. De ce fait, ces différentes contraintes contribuent favorablement à l'exclusion sociale et financière de cette frange de la population. C'est d'ailleurs ce qui ressort des statistiques du Global Findex dans les économies en développement où ce triste tableau est encore plus réel. En effet, l'écart entre les sexes dans l'accès aux comptes persiste dans les économies en développement où il n'y a pas d'évolution significative depuis 2014 et stagne à 9 %, comme en témoigne la figure ci-dessous.

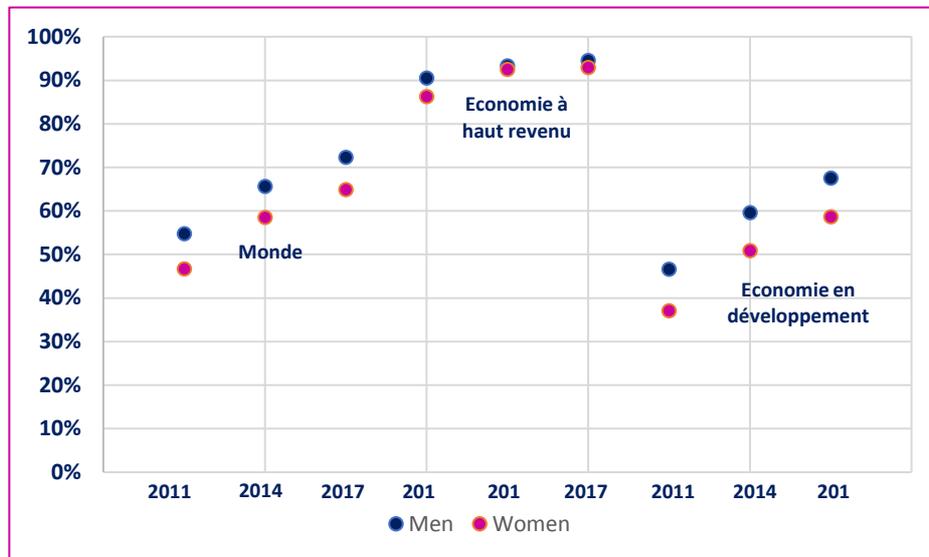


Figure 7 L'écart entre les sexes dans l'accès aux comptes (Adaptée de la Base de données du Global Findex, 2017)

Aussi, cette même base de données nous révèle que les personnes les plus concernées par l'exclusion financière demeurent les hommes et les femmes vivant en milieu rural. De ce fait, il importe de souligner que les femmes vivant en milieu rural se retrouvent, être doublement exclues dans la mesure où les inégalités de genre interviennent ; ainsi que leur position géographique difficile d'accès. À cela, s'ajoute leur niveau de d'éducation et de culture financière faible.

²⁴ SG/SM/17198-OBV/1530-FEM/2050, <http://www.un.org/press/fr/2015/sgsm17198.doc.htm> (consulté le 02 janvier 2019)

²⁵ <https://www.maghress.com/fr/leconomiste/26726> (consulté le 17 décembre 2018)

Paradoxalement, en Afrique Subsaharienne et dans la zone UEMOA en particulier, la pénétration de la téléphonie mobile connaît une croissance extraordinaire, devenant ainsi une opportunité pour réduire les inégalités dans l'accès aux services financiers et réduire la fracture déjà grande. Or, une étude réalisée par l'UNCDF en 2016 a montré le retard des femmes en matière de possession d'un téléphone portable et d'utilisation des services financiers, notamment dans les zones rurales.

C'est d'ailleurs le cas en Côte d'Ivoire, avec une économie fortement basée sur l'agriculture qui compte selon les données du Plan National de Développement 2016-2020, une représentativité de 67 % de femmes dans le secteur agricole en milieu rural. Celles-ci assurent entre 60 et 80 % de la production alimentaire. Cependant, la faible capacité d'épargne ainsi que le faible accès au crédit constituent un handicap majeur pour elles. Ces femmes, sans garantie de prêts, sans culture financière, et parfois vivant dans des zones où il n'existe pas d'établissements financiers, ont du mal à promouvoir l'agriculture locale ce qui limite leur autonomisation. Avec ce statut de marginalisé, les données de l'Institut National de la Statistique mettent en exergue leur extrême pauvreté : 75 % des femmes rurales vivent en dessous du seuil de pauvreté²⁶. C'est ainsi que face au désintérêt des banques classiques pour le secteur agricole, les institutions de microfinance se révèlent être une alternative pour bancariser cette population.

Nonobstant les actions proposées et mises en œuvre dans le cadre de la Stratégie Nationale pour la finance inclusive en Côte d'Ivoire (SNFI) de 2013-2018, les indicateurs de la finance inclusive de la Côte d'Ivoire font généralement état d'une inclusion relativement faible. En outre, il existe de disparités entre zones géographiques, ainsi qu'entre hommes et femmes (Bamba and Zetterli, 2018). Certes, la microfinance a apporté un horizon nouveau, des espoirs, des succès, mais son impact sur l'inclusion financière reste encore mitigé en ce sens que de nouveaux moyens ou outils doivent être développés et vulgarisés afin de toucher véritablement ces populations exclues. Par conséquent, l'un des moyens qui est le plus connu ces derniers temps est le numérique comme nous l'avons déjà développé au point précédent. Mais encore, face à cette innovation, l'inégalité liée au genre est encore présente dans la mesure où les hommes ont plus de chance de détenir un compte d'argent mobile que les femmes par exemple.

De ce qui précède, il est sans nul doute posé le problème du faible niveau d'inclusion financière des femmes en général et plus particulièrement celle vivant en milieu rural en Côte d'Ivoire malgré le potentiel du numérique. De plus, il se présente le problème d'adaptabilité des services financiers numériques aux besoins des femmes du milieu rural auxquels il convient de se poser des questions afin d'en élucider les tenants et aboutissants. Enfin, il s'agit

²⁶ Rapport des consultations de la Banque Mondiale sur le genre, être femme en Côte d'Ivoire : quelles stratégies d'autonomisation ?, 2013

également de faire ressortir les objectifs afférant pour une résolution à impact considérable et réel.

1.3 Énoncé des questions et objectifs de recherches

L'inclusion financière concerne plus les femmes vivant en milieu rural. Elle ne se limite pas à l'ouverture des comptes même si ce volet représente la porte d'entrée à l'intégration d'un système financier formel. Aussi, elle traduit l'utilisation régulière des comptes ouverts. De plus, l'offre de SFN rattachée à l'ouverture des comptes peut être bénéfique pour les utilisateurs si et seulement si, Ceux-ci sont adaptés à leurs besoins et réalités.

De ce fait, cette étude part du constat que les SFN existent et fonctionnent selon le contexte, toutefois il convient de les identifier et relever leur spécificité individuelle ainsi que les obstacles liés à l'exclusion financière des femmes en milieu rural malgré l'essor des innovations technologiques. Aussi, pensons-nous qu'il serait opportun d'en dégager la cause primordiale ainsi que leur perception des SFN afin de proposer des solutions pertinentes pour une inclusion financière effective et durable.

1.3.1 Questions de recherche

Le problème principal que notre étude tente de résoudre est le faible niveau d'inclusion financière des femmes en milieu rural en Côte d'Ivoire et l'adaptabilité des services financiers numériques à leurs besoins réels. Ainsi, notre question principale de recherche est la suivante : *Les services financiers numériques répondent-ils aux besoins des femmes en milieu rural ?*

Afin de mieux apporter des éléments de réponses, il convient d'élucider cette question principale aux travers de questions spécifiques que sont :

- Quels sont les facteurs principaux qui expliquent le faible accès des femmes rurales aux services financiers formels ?
- Quels sont les modèles de services financiers numériques existants ?
- Les modèles de services financiers numériques existants répondent-ils aux besoins spécifiques des femmes en milieu rural ?

1.3.2 Objectifs de la recherche

Dans un contexte de développement des TICS en Côte d'Ivoire et face aux défis de l'autonomisation des femmes en milieu rural, *l'objectif principal que vise cette étude est de mettre en évidence l'adéquation entre les services financiers numériques et les besoins des femmes en milieu rural afin de mieux orienter les actions pour impulser davantage leur inclusion financière.* De manière spécifique, il s'agira de :

- déterminer les obstacles à l'inclusion financière des femmes en milieu rural ;
- identifier les modèles de services financiers numériques existants et leur capacité spécifique à contribuer à l'amélioration de l'inclusion financière des femmes en milieu rural ;
- proposer un modèle théorique de référence de SFN adéquat en milieu rural qui sera exploitable par tout acteur désirant améliorer l'inclusion financière numérique des femmes rurales;
- proposer un projet d'éducation financière et numérique des femmes en milieu rural en Côte d'Ivoire, plus précisément dans la localité de Sinfra retenue comme zone pilote prenant en compte les parties prenantes clés et l'apprentissage à l'usage des services financiers mobiles.

1.3.3 Résultats attendus et données utilisées

Les résultats escomptés au terme de notre travail sont :

- les facteurs d'exclusion financière des femmes rurales sont identifiés ;
- les modèles de services financiers numériques sont répertoriés ;
- Un modèle de service financier numérique adapté aux besoins des femmes rurales est proposé ;
- des recommandations pour l'implémentation du modèle de service financier numérique pour le milieu rural en Côte d'Ivoire sont émises ;
- un projet d'éducation financière et numérique des femmes en milieu rural en Côte d'Ivoire, dénommé « Edu'Finérique Rural » est proposé.

En conclusion au présent chapitre, nous retenons que l'inclusion financière est une priorité pour les différents pays du monde et plus particulièrement la Côte d'Ivoire. À cet effet, une stratégie nationale d'inclusion financière a été instaurée dans la mesure où les enjeux sont importants pour le développement. Toutefois, le problème persiste avec un faible niveau d'inclusion financière des femmes en milieu rural, frange de la population la plus exclue. Par ailleurs, le fort taux de pénétration de la téléphonie mobile a favorisé l'essor du mobile money. Fort de ce constat, ce sont des populations, jadis mal desservies de par leur situation géographique qui ont bénéficié de l'accès aux services financiers. Cependant, la répartition de cette opportunité que représentent les services financiers numériques demeure inégale du point de vue du genre en milieu rural. De ce fait, il importe de mieux comprendre les tenants et aboutissants afin de toucher du doigt les causes principales. L'objectif étant d'y apporter des solutions plus pertinentes pour un effet plus concret dans un contexte d'autonomisation des femmes en milieu rural. Par conséquent, la revue de la littérature nous permettra d'avoir une idée théorique des différents concepts associés, les modèles d'affaires existants pour une meilleure approche de la question.

2 Services financiers numériques et inclusion financière : Théories et pratiques

Afin de mieux cerner l'étude, il est indispensable de connaître les concepts et terminologies liés à notre thématique. À cet effet, ce chapitre donne les dimensions et indicateurs de l'inclusion financière en général. Aussi, de façon spécifique, une revue théorique des déterminants de la faible inclusion financière des femmes est ébauchée. Enfin, le contexte d'apparition, les différents modèles de services financiers numériques sont énumérées. Force est de reconnaître que depuis quelques années, la thématique étudiée a fait l'objet de plusieurs recherches sous divers angles. Par conséquent, la littérature de recherche sur les différentes terminologies est énumérée au travers d'une documentation assez pertinente même si la littérature orientée femmes en milieu rural et services financiers numériques, reste limitée.

2.1 L'inclusion financière : dimensions et indicateurs

2.1.1 Dimensions de l'inclusion financière

La Banque mondiale définit l'inclusion financière comme étant la possibilité pour les individus et les entreprises d'accéder à moindre coût à toute une gamme de produits et de services financiers utiles et adaptés à leurs besoins (transactions, paiements, épargne, crédit et assurance) proposés par des prestataires fiables et responsables. Parmi ces prestataires figurent, des banques, des coopératives financières, des émetteurs de monnaie électronique, des réseaux de paiement, des réseaux d'agents, des compagnies d'assurances, des institutions de microfinance (CGAP)²⁷. Il y est fait mention également du fait que les initiatives en matière d'inclusion sont portées, dans la majeure partie des cas, par les prestataires de services de microfinance au cours des dernières décennies. De son côté, (S. Mahendra Dev, 2015) complète en disant que l'inclusion financière concerne les vastes couches de groupes défavorisés et à faibles revenus. Pour lui, les ménages qui subissent les taux d'intérêt trop élevés des prêteurs ne doivent pas être considérés comme exclus financièrement.

Dans cet élan, (Guérineau and Jacolin, 2014) soutiennent qu'il y'a trois catégories de facteurs qui peuvent influencer l'inclusion financière, à savoir : les facteurs d'offre, les facteurs de demande et les facteurs institutionnels non spécifiques au secteur financier. Ils relèvent le fait que le coût des transactions est un facteur discriminant important pour les personnes concernées par l'exclusion financière. Aussi, ajoutent-ils en démontrant que la densité des infrastructures bancaires et des moyens de transport y ont un poids à prendre en

²⁷ <http://www.findevgateway.org/fr/what-is-microfinance> (le portail FinDev est un programme du CGAP), (consulté le 02 janvier 2019)

considération. Pour ce qui est des facteurs liés à la demande, ils font ressortir le pouvoir d'achat mais aussi les préférences individuelles et le niveau d'éducation financière arrimé au niveau global d'éducation des populations. Enfin, pour le contexte institutionnel, ils dégagent la nécessité d'un cadre réglementaire bancaire qui relève de la volonté politique des gouvernements.

Par ailleurs, l'inclusion financière revêt trois dimensions principales que sont : l'accès, le recours et la qualité. Aussi, une dimension qui peut être considérée comme secondaire, le bien-être.



Figure 8 Dimensions de l'inclusion financière

L'accès : capacité des institutions financières à fournir des services et des produits financiers ; celle-ci est liée au cadre réglementaire, aux conditions du marché et aux technologies. L'examen de l'accès nécessite l'identification des obstacles que rencontrent les institutions pour fournir leurs produits et services ou que rencontrent les clients lorsqu'ils souhaitent les utiliser. L'accès peut être aussi bien du point de vue géographique que de celui du coût du service. En outre, avoir un compte est bien, mais l'utiliser est encore mieux.

Le recours ou l'usage : manière dont les clients utilisent les services financiers, indiqués notamment par la fréquence et la durée du produit ou service financier (par exemple, montant moyen du solde des comptes d'épargne, nombre de transactions par compte, nombre de paiements effectués par voie électronique). En effet, accès n'est pas synonyme d'utilisation. Il importe de ne pas se limiter à l'adoption ou l'accès du service, mais il faudrait que les consommateurs l'utilisent régulièrement. De ce fait, il peut être mesuré par la régularité, la fréquence et la durée d'utilisation dans le temps.

La qualité : capacité du service ou du produit financier à répondre aux besoins du consommateur. La qualité traduit la pertinence du produit ou service. Les indicateurs de qualité sont utilisés comme variables de remplacement de la commodité d'utilisation, du degré de pertinence des produits, de la transparence, de la sécurité, de la protection des consommateurs et des compétences financières de ces derniers. Afin de les mesurer, il importe de produire des informations telles que les caractéristiques détaillées des produits, les conditions des contrats et le degré d'information des consommateurs (du côté de l'offre et de la demande).

Le bien-être : impact du produit ou du service financier sur la vie des consommateurs. Il est difficile de mesurer cette dimension tant, il peut avoir facilement confusion avec d'autres facteurs concurrents. À cet effet, pour avoir le maximum d'informations sur la qualité, il serait plus pertinent et primordial de collecter les données (points de vue) auprès des utilisateurs donc du côté de la demande.

2.1.2 Triptyque du terme « accès aux services financiers » : accessibilité géographique, coûts abordables et facilité d'utilisation

L'accès aux services financiers fait appel à différents aspects. En effet, ce terme fait intervenir le volet géographique, coût des services financiers, facilité et compréhension d'utilisation. Toutefois, il importe de signifier que ces différents aspects ne sont pas forcément cumulables.

En effet, l'accessibilité géographique revêt un caractère important dans la dimension de l'inclusion financière en ce sens que la difficulté d'accès géographique constitue l'un des obstacles principaux (Kempson et al., 1999) à l'inclusion financière. Il est d'autant plus réel dans les zones rurales qui représentent les zones les plus exclues financièrement de par leur position assez éloignées des zones urbaines. De plus, la majeure partie des statistiques dénotent de ce que les zones rurales sont les plus mal desservies en matière de services financiers du fait de la distance.

Par ailleurs, le coût des services financiers (Beshouri et al., 2010) est un élément majeur dans l'accès aux services financiers. Puisque, c'est ce qui ressort le plus comme obstacle pour les personnes pas ou peu bancarisées. Le niveau de revenu étant faible dans les zones rurales, le coût abordable des services financiers formels pourrait inciter les populations à s'y intéresser davantage et délaisser les pratiques financières informelles.

Enfin, l'usage desdits services financiers revêt une importance capitale dans le développement de l'inclusion financière. Cela peut s'expliquer par le fait que si la cible visée par le service n'a pas les capacités ou compétences nécessaires pour l'utiliser, ledit service n'aura donc aucune utilité, et donc aucune raison d'être. Ceci dit, pour les personnes exclues du système financier classique, le niveau d'éducation constituant un frein, il est donc recommandé aux fournisseurs

de services financiers de prendre en compte cet aspect dans la conception de leur gamme de produits et services.

2.1.3 Indicateurs de mesure de l'inclusion financière

La base de données Global Findex fournit plus de 200 indicateurs²⁸. Ces données sont rapportées par pays, région et groupe de revenus. Les sujets abordés sont multiples, notamment, la propriété d'un compte, les paiements, l'épargne, le crédit et la résilience financière. Aussi, la plupart des indicateurs sont également déclarés par sexe, niveau de revenu, statut d'emploi, niveau d'instruction et résidence en milieu rural. Au vu du nombre important d'indicateurs existant, nous nous focaliserons sur les plus fondamentaux qui répondent d'ailleurs à deux dimensions essentielles de l'inclusion financière. En ce sens, le G20 a approuvé une série d'indicateurs clés lors de son sommet de juin 2012 (Pearce and Ortega, 2012) qui sont définis dans le tableau ci-dessous.

²⁸ <https://globalfindex.worldbank.org/data-bank/data-bank> (consulté le 10 janvier 2019)

Tableau 1 Les indicateurs fondamentaux de l'inclusion financière (Pearce and Ortega, 2012)

Catégories	Indicateurs	Source mondiale	Dimension correspondante de l'indicateur mesuré
Adultes ²⁹ bancarisés dans une institution	d'adultes ayant au moins un type de compte de dépôt régulé ³⁰	Global Findex	Accès
	Nombre déposants pour 1000 adultes	FAS du FMI	Accès, recours
	Nombre de comptes de dépôts pour 1000 adultes		Accès, recours
Adultes ayant obtenu un crédit d'une institution soumise au contrôle prudentiel	% d'adultes ayant au moins un prêt en cours contracté auprès d'une IF soumise au contrôle prudentiel.	Global Findex, UFA de la BM	Accès, recours
	Nombre d'emprunteurs pour 1000 adultes	Global Findex, UFA de la BM, FAS du FMI	Accès, recours
	Nombre de prêts en cours pour 1000 adultes		Accès, recours
Entreprises bancarisées dans une institution	% de PME titulaires d'un compte dans une IF formelle	Enquêtes de la Banque mondiale auprès des entreprises	Accès, recours
	Nombre de PME titulaires de comptes de dépôt	FAS du FMI	Accès, recours
Entreprises ayant contracté un emprunt auprès d'une institution financière soumise au contrôle prudentiel	% de PME ayant un prêt en cours	Enquêtes de la Banque mondiale auprès des entreprises	Accès, recours
	Nombre de PME ayant un prêt en cours	FAS du FMI	Accès, recours
Point d'accès aux services	Nombre d'agences pour 10 000 adultes	FAS du FMI	Accès
	% de zones ayant au moins un point d'accès régulé	FAS du FMI	Accès

2.1.4 Facteurs d'exclusion financière des femmes en milieu rural de l'Afrique subsaharienne

L'on dit qu' « une personne se trouve dans une situation de marginalisation ou d'exclusion financière quand elle ne peut plus normalement vivre dans la société qui est la sienne parce qu'elle subit un fort handicap dans l'accès à l'usage de certains moyens de paiement ou règlement, à certaines formes de prêts et de financement, aux moyens de préserver son épargne et de répartir dans le temps ses revenus et ses dépenses comme dans la possibilité de s'assurer contre les risques touchant sa propre existence et ses biens et dans celle de transférer des fonds et des revenus » (Servet, 2006). L'on distingue deux types d'exclusion financière :

²⁹ « Adulte » désigne une personne de 15 ans et plus

³⁰ « Compte de dépôt régulé » désigne tout compte ouvert dans une institution régulée (Banques, IMF, Coopératives et assimilés)

- **L'exclusion volontaire ou l'auto-exclusion** (Djankov et *al.*, 2008) qui est relative à des choix de ne pas recourir aux services financiers formels. Elle se fait du côté de la demande. Elle peut être due à la religion, la culture ou encore au fait qu'un membre de la famille ait déjà un compte dans une institution financière formelle.
- **L'exclusion involontaire** qui est plutôt du côté de l'offre de services financiers. En ce sens que, le coût élevé des services financiers formels (Beshouri et *al.*, 2010) ou encore la distance avec les points d'accès (KEMPSON et *al.*, 1999) (De Sousa, 2010) (Beshouri et *al.*, 2010) peuvent constituer des barrières.

En Afrique subsaharienne, un certain nombre de contraintes, touchant à la fois les femmes et les institutions financières, entravent l'accès aux services financiers et leur utilisation par les femmes. Or, dans la plupart des ménages en milieu rural, la femme est souvent le principal gestionnaire financier de la famille. Elles allouent les ressources au sein du ménage pour subvenir aux besoins élémentaires tout en épargnant pour investir ultérieurement et pour protéger l'avenir de la famille. Et pourtant, il s'avère qu'il est essentiellement difficile pour elles d'accéder aux services financiers comparativement aux hommes. Selon une étude du CGAP, en Côte d'Ivoire, les écarts d'accès selon le genre sont significatifs. Cela s'explique par le fait qu'elles sont 50 % plus susceptibles de n'avoir jamais utilisé une institution financière formelle et 2,5 fois plus susceptibles d'utiliser un instrument financier formel (Bamba and Zetterli, 2018). À cet effet, il convient de souligner que plusieurs déterminants sont à la base de cette situation de faible inclusion financière. Il s'agit de contraintes à la fois spécifiques au secteur financier, mais aussi des problèmes structurels généraux sur l'accès des femmes africaines en milieu rural aux services financiers. Les barrières les plus importantes demeurent et sont répertoriées du point de vue de l'offre et de la demande dans le tableau ci-dessous :

Tableau 2 Principaux freins et contraintes à l'inclusion financière des femmes en milieu rural en Afrique subsaharienne

	Offre	Demande
Contraintes et freins	<ul style="list-style-type: none"> - Couverture territoriale limitée - Caractéristiques des produits offerts ne répondent pas aux besoins spécifiques - Manque de données fiables ventilées par genre - Représentativité faible des femmes dans les instances de décisions des institutions financières 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de compétences financières et d'expérience limitée dans l'utilisation de produits et services financiers (faible littératie financière) - Manque de documents d'identité - Contraintes liées à la distance et aux coutumes limitant la mobilité - Manque de garanties immobilières (lié au problème du droit foncier, accès réduit à la propriété foncière) - Niveau de revenus, d'éducation et d'alphabétisation faible - Capacité limitée dans l'usage des services financiers numériques

Bien que le numérique se présente comme une alternative pour amenuiser le gap, il convient de dire que le fossé numérique est encore béant entre les sexes. Car les technologies sont souvent moins accessibles et moins familières aux femmes rurales. Autant de disparités dont les prestataires de services financiers devront tenir compte pour tenir leurs promesses à l'égard de la clientèle féminine en général, et celle en milieu rural en particulier. À titre d'exemple, au Pakistan, les concepteurs du *Benazir Income Support Programme* pensaient que dans les zones difficiles d'accès, le téléphone portable serait une solution pratique et bon marché pour mettre en contact les femmes et leur banque. Mais l'expérience a montré le contraire. En effet, de nombreuses femmes n'avaient pas de téléphone et ne savaient d'ailleurs pas s'en servir³¹.

³¹http://observateurocde.org/news/fullstory.php/aid/3872/La_technologie_au_service_de_l_inclusion_financi_E8re_des_femmes.html

2.2 Les services financiers numériques : apparition dans un contexte de boom de la téléphonie mobile en Afrique

2.2.1 Contexte d'apparition

À l'heure actuelle de la révolution numérique, l'Afrique présente des avancées notables en matière d'innovation dans le secteur financier numérique et ne saurait rester en marge. En dépit du taux d'inclusion financière qui demeure faible et de l'utilisation massive du cash pour les transactions financières à de multiples endroits, l'Afrique représente le marché de la téléphonie mobile à la plus forte croissance au monde³². Ceci dit, il importe de signifier que la téléphonie mobile y fut démocratisée vers les années 2000³³. C'est dans ce contexte que les services financiers mobiles feront leur apparition pour bouleverser les habitudes financières des populations ainsi que des institutions financières (bancaires et non bancaires).

En effet, dans les débuts, les institutions financières ne considéraient les nouvelles technologies que comme de nouveaux canaux de distribution³⁴. A contrario, les opérateurs de téléphonie mobile ont su détecter et capitaliser cette opportunité en offrant des services financiers sur les mobiles, permettant ainsi d'atteindre le plus grand nombre de personnes, à des coûts réduits et de manière pratique. Cela se démontre par le taux de pénétration du *Mobile Money* assez impressionnant dans certains pays tel que le.

Pour cause, jusqu'en 2003, une seule offre de Mobile Money existait dans le monde, implantée aux Philippines : Money par l'opérateur SMART. Les premières offres à se développer hors de cette zone apparaissent en Afrique subsaharienne en 2004 notamment en Zambie et en Afrique du Sud³⁵. En 2008, on comptabilise 16 offres dans le monde entier et l'Afrique subsaharienne devient majoritaire, avec 7 offres. En outre, le marché explose réellement en 2009, avec 38 offres à la fin de l'année avec l'Afrique subsaharienne en leader. Toutefois, il importe de souligner que d'autres régions, comme la MENA³⁶ commencent à se développer sur ce marché à évolution constante. Par ailleurs, la croissance incessante de la population n'ayant pas accès aux services financiers formels en Afrique a favorisé une forte demande de téléphonie mobile et de services financiers mobiles. La téléphonie mobile est présentée comme la première technologie accessible aux femmes et aux pauvres dans l'histoire. D'ailleurs, selon (GSMA, 2018), le nombre d'abonnés mobiles en Afrique Subsaharienne passera de 444 millions d'abonnés avec un taux de pénétration de 44 % en 2017 à 634 millions à l'horizon 2025 pour un taux de pénétration de 52 %, soit un taux de

³² Données issues du GSMA

³³https://www.memoireonline.com/02/17/9592/m_Systeme-mobile-banking-analyse-statistique-des-determinants-du-revenu-des-agents-de-proximite-dans6.html#toc18 (consulté le 17 novembre 2018)

³⁴Mohamed Diallo, Mémoire de master « Contribution des TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) à l'amélioration du niveau de bancarisation au Sénégal: cas du Mobile Banking », 2012

³⁵ Scaling mobile money - Ignacio Mas and Dan Radcliffe, Bill & Melinda Gates Fondation – 09/2010

³⁶ MENA : Moyen-Orient et Afrique du Nord

croissance de 4,6 %. Cependant, eu égard aux problèmes qu'elle rencontre, cette région restera la moins pénétrée d'ici à 2025, avec un écart par rapport à la moyenne mondiale, se référant à la figure ci-après.

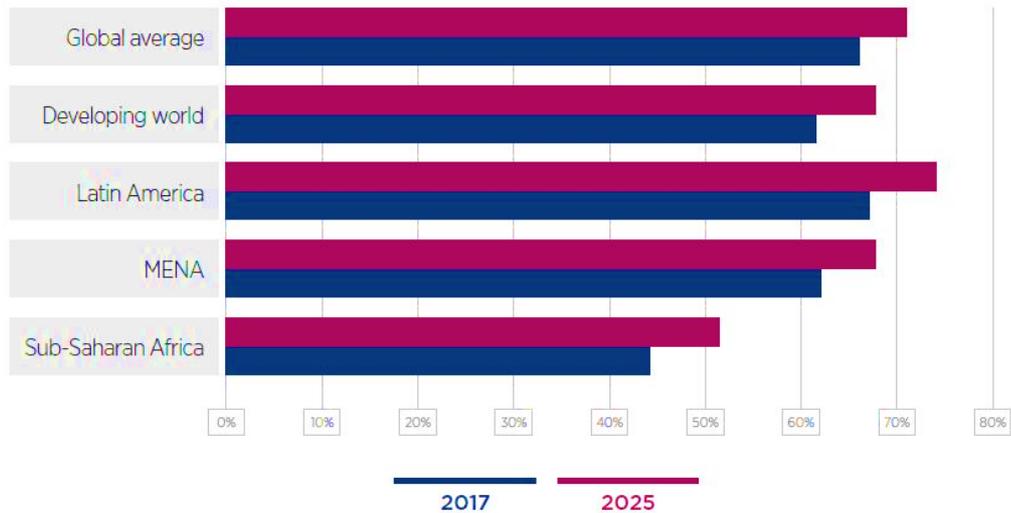


Figure 9 Pénétration mobile de l'AFSS d'ici 2025 (GSMA Intelligence, 2018)

Fort de ce constat, nous pouvons dire que les services financiers mobiles sont arrivés en territoire favorable, notamment dans les pays d'Afrique subsaharienne, pour leur implémentation ainsi que leur adoption par les populations généralement exclues du système financier classique. Même si, l'aspect le plus adopté par ces populations demeure le *Mobile Money* basique (GSMA, 2015). Aussi, la région ayant le plus tiré profit de cette innovation reste à ce jour l'Afrique de l'est avec l'expérience réussie du M-PESA³⁷ au Kenya, influant positivement le niveau d'inclusion financière à 75 %. Au Rwanda, par exemple, une enquête du CGAP³⁸ révèle que 61 % des utilisateurs actifs de services financiers mobiles vivent en milieu rural et que 72 % disposent de moins de 2,50 dollars par jour pour vivre. Dans cet environnement, l'utilisation de services financiers mobiles constitue pour certains adultes une première expérience d'inclusion financière. En Afrique subsaharienne, particulièrement l'usage que les populations en font demeure basique et inégal au niveau du genre.

2.2.2 Services financiers numériques : concepts et terminologies

Les services financiers numériques englobent les services financiers mobiles et les services de réseau d'agents. Ils peuvent prendre diverses formes : les terminaux de point de vente, les téléphones portables, les cartes (prépayées ou de paiement), les GAB. Ceux-ci impliquent

³⁷ M-PESA est une plateforme qui propose des services financiers par téléphonie mobile au Kényans, en particulier aux habitants des zones rurales isolées.

³⁸ CGAP, 2015, Financial Inclusion Insights: Mobile Money Momentum in Four African Countries

plusieurs concepts à terminologies semblables mais nuancées. Il convient donc d'en élucider tous les traits pour une meilleure compréhension dans leur emploi.

- **Banque à distance**

Selon le guide sur la banque à distance et la finance Numérique pour les IMF de la CGAP, la banque à distance désigne tout service financier qui est délivré à distance en dehors des agences traditionnelles des IF, au travers de parties tierces ou d'institutions non traditionnelles telles que des agents, les réseaux des OTM ou des agrégateurs.

- **Services financiers numériques**

Les services financiers numériques consistent en la fourniture de services financiers aux consommateurs non bancarisés à travers l'utilisation des TIC et des chaînes de détails non bancaires. Il s'agit d'utiliser des technologies numériques (téléphone mobile, GAB, TPE, ordinateurs, internet, etc.) pour fournir des services financiers³⁹. La technologie financière ou FINTECH qui supporte ce service regroupe l'ensemble des moyens technologiques (logiciels, services et produits) développés par des entreprises dans ce cadre⁴⁰. De ce fait, le régulateur des télécommunications doit travailler en étroite collaboration avec celui des finances pour améliorer l'interaction qui prévaut dans l'écosystème de façon globale. L'écosystème des SFN implique des parties prenantes telles que les IF, les OTM, les banques centrales, les fournisseurs de services de paiement, les fournisseurs de technologie (plateforme), les organisations internationales (GSMA, CGAP, IFC, etc.) et autres organismes de normalisation. Dans notre étude, les SFN sont assimilés aux services financiers digitaux du fait de la transcription de l'anglicisme Digital Financial Services (DFS) au terme en français services financiers numériques.

- **Mobile Money**

Selon (GSMA, 2009), le Mobile Money est décrit comme l'ensemble des services qui connectent financièrement les consommateurs via mobile. De même, l'argent mobile permet aux abonnés mobiles, qu'ils soient en banque ou non de déposer de la valeur sur leur compte mobile. Il permet aussi, d'envoyer de la valeur via un simple combiné à un autre abonné mobile et au destinataire de convertir cette valeur en espèces facilement et à moindre coût. Dans le même élan (Kumar et al., 2010) ajoute que le Mobile Money a eu un impact produisant une transformation radicale en atteignant les ménages à faibles revenus et auparavant dépourvus de comptes bancaires dans les PED, en les intégrant dans un système financier plus large en leur donnant accès à des services financiers, comprenant les capacités de transfert de fonds. En effet, le mobile money s'est vite répandu à travers le monde entier avec, en 2017, un enregistrement de 690 millions de comptes et opérationnels dans 90 pays (GSMA, 2018).

³⁹ <https://lenouvelliste.com/article/186344/quels-sont-les-enjeux-des-services-financiers-numeriques> (consulté le 20 janvier 2019)

⁴⁰ <https://www.latribune.fr> (consulté le 21 janvier 2019)

Cette croissance rapide s'est fait encore plus ressentir en Afrique subsaharienne dans la mesure où, la valeur totale et le nombre de transactions de Mobile Money ont augmenté de 14,4 % en 2016 et 17,9 % en 2017 pour atteindre 19,9 milliards de dollars et 1,2 milliard, respectivement. Il y avait 135 services de Mobile Money en direct dans la région à la fin de 2017, avec 122 millions de comptes actifs.

- **Mobile Banking**

Le Mobile Banking est une expression anglaise qui signifie de façon littérale en langue française, la banque mobile selon le dictionnaire Larousse. Au *stricto sensu*, il désigne les services financiers par téléphone portable, offerts par les établissements de crédit (Huet, 2016). Il s'agit principalement de services de consultation de soldes, de paiement de factures, d'émission de cartes prépayées et de transfert d'argent. Le CGAP quant à lui le renvoie à des transactions financières effectuées via la téléphonie mobile. Pour eux, l'élément principal utilisé comme support reste la téléphonie mobile. Suivant (Donovan, 2012), le Mobile Banking est la production des services financiers via des appareils mobiles. Cette définition englobe une vaste gamme de services financiers tels que le paiement mobile (transfert des fonds), la banque mobile (consultation d'un compte, transactions et informations) et la finance mobile (crédit, assurance ou épargne). De ce fait, le Mobile Banking peut être considéré comme un canal au moyen duquel, le client interagit avec une institution aussi bien bancaire que non bancaire via un dispositif mobile (Barnes et al. 2003 ; Scornavacca et al, 2004) dans les transactions financières.

- **Mobile money différent du Mobile Banking**

Le Mobile money implique pour le client de disposer d'un porte-monnaie électronique sur son téléphone mobile. Généralement ce service est fourni par les OTM et le client se rend chez des agents avec qui il effectue des transactions (dépôt et/ou retrait) en espèces moyennant de la monnaie électronique qu'il transfère audit agent. Le processus KYC est moins strict. A *contrario*, la particularité des opérations de Mobile Banking, dans la majeure partie des cas, réside dans le fait qu'à partir du téléphone portable, elles impactent directement le compte bancaire du client préalablement ouvert dans une institution financière (bancaire ou non bancaire). Deux comptes interviennent dans ce type de service, à savoir, le porte-monnaie électronique et le compte dans une banque ou microfinance. A la différence du Mobile money, le processus KYC y est beaucoup plus complexe du fait du niveau de risque plus élevé dans les volumes de transactions et l'implication de comptes bancaires.

- **Les prestataires de services financiers**

Pour notre étude, est considérée comme prestataires de services financiers, toute institution fournissant des services financiers formels aux clients à savoir : les OTM, les banques et les IMF.



Figure 10 Proposition de cartographie des acteurs des services financiers numériques et de l'inclusion financière

2.2.3 Modèles de services financiers numériques

Il existe divers types de services financiers fournis aux clients par le biais des canaux de distribution alternatifs. Nous dénombrons six modèles, issus de trois catégories (Utiliser le mobile comme un service ; Services bancaires via agents ; Services bancaires mobiles), conçus par *PHB Academy* en partenariat avec l'UNCDF dans son projet *MicroLead* qui visent à accompagner les institutions financières dans leur transition vers le numérique.

Tableau 3 Différents modèles de services financiers numériques et leurs caractéristiques (adapté du *PHB Development*)

Catégories	Modèles	Description brève	Objectifs stratégiques correspondants
Utiliser le mobile comme un service	Modèle 1 : Utiliser le mobile comme un outil	Le modèle « Utiliser comme un outil » implique pour l'IF de réaliser les transactions par son représentant à l'aide d'un appareil mobile (TPE, téléphones portables avec applications intégrées, Tablettes, notebooks ou ordinateurs, interface internet/ application web pour l'envoi de SMS). Dans ce modèle, le client n'engage pas les transactions. En général, il se présente comme la première étape vers les services bancaires via agents et les services bancaires mobiles où les clients réalisent eux-mêmes les transactions. De plus, En somme, ce modèle permet de numériser les opérations sur le terrain à savoir : la saisie de données par l'enregistrement de nouveaux clients et demande de prêt ; la collecte de l'épargne et des retraits ; les activités liées au prêt et la gestion de compte en général.	<ul style="list-style-type: none"> - Efficacité opérationnelle - Gain de temps - Réduction du PAR - Revenus additionnels - Incitation à l'épargne - Fournir des services financiers en milieu rural - Familiariser les clients avec la finance numérique dans le but de leur apprendre à utiliser eux-mêmes des téléphones portables pour réaliser les transactions.
	Modèle 2 : Être un agent	Selon la GSMA, un agent est « <i>une personne ou une entreprise engagée pour faciliter les transactions pour les utilisateurs. Les plus importantes de ces transactions sont les dépôts et les retraits.</i> ». Dans ce modèle, le personnel de l'IF effectue des transactions de monnaie électronique pour les clients du PSFN. Notamment, l'inscription de client ⁴¹ , le dépôt/retrait, les transactions de personne à personne, etc. Ce modèle nécessite un investissement faible de la part de l'IF dans la mesure où celle-ci utilise la plateforme du PSFN pour effectuer les transactions pour ses propres clients moyennant une commission par transaction de la part du PSFN.	<ul style="list-style-type: none"> - Gagner des revenus supplémentaires grâce à un investissement limité ; - Attirer de nouveaux clients dans leurs locaux ; - Offrir des services complémentaires à ceux de leur activité principale ; - Offrir des services à travers des canaux de distribution innovants.
Services bancaires via agents	Modèle 3 : Utiliser un réseau d'agents existants	Le modèle 3 consiste en un partenariat entre l'IF et un PSFN dans lequel l'IF fournit ses propres produits et services à travers le réseau d'agents du PSFN. Le PSFN peut être un OTM ou un PSP. Par conséquent, les produits offerts sont ceux de l'IF et le canal de distribution est celui du PSFN. Aussi, le client peut effectuer des transactions (dépôt/retrait) de son compte dans l'IF vers son portefeuille de monnaie électronique et vice-versa. L'agent représente, ici, le support client de premier niveau. L'IF est un distributeur du PSFN et le type de contrat qui les lie est généralement un accord commercial.	<ul style="list-style-type: none"> - Gagner des dépôts additionnels grâce à des investissements limités ; - Augmenter la portée de ses services et produits ; - Améliorer l'efficacité opérationnelle ; - Offrir des services via un canal innovant ; - Supprimer les risques liés à la gestion opérationnelle des espèces ;

⁴¹ L'inscription des clients par les agents est fonction de la réglementation en vigueur dans un pays donné.

Catégories	Modèles	Description brève	Objectifs stratégiques correspondants
			<ul style="list-style-type: none"> - Réduire les fréquentations dans les branches ; - Améliorer et/ou renforcer la visibilité de la marque.
	Modèle 4 : Développer son réseau d'agents	Ce modèle implique que l'IF identifie, recrute, forme, fait la publicité et gère son propre réseau d'agents. Ici, l'agent facilite les opérations directement sur un compte au sein d'une IF, il n'utilise donc pas de monnaie électronique comme c'est le cas dans le modèle 3. Les agents peuvent être des tiers indépendants (des commerçants individuels, des épiceries, etc.) ou des agents d'un réseau de distribution existant ⁴² . De plus, l'IF a un contrôle total sur les frais facturés aux clients et les commissions perçues par les agents. Les agents deviennent en quelque sorte une petite franchise de l'IF mais suivant la réglementation locale en vigueur peut être limitée ou pas dans les services fournis aux clients. Par ailleurs, ce modèle nécessite un investissement lourd en termes de ressources, toutefois il peut s'avérer moins coûteux que l'ouverture d'une nouvelle agence.	Ce modèle est convenable pour les Ifs qui ont pour objectifs stratégiques d'accroître leur portée par des points de contact physiques avec leurs clients.
Services bancaires mobiles / Banque mobile	Modèle 5 : Développer ses propres services bancaires mobiles	Ce modèle consiste à créer son propre canal de services bancaires mobiles en interne. En effet, un PSF investit dans une plateforme de services bancaires mobiles pour permettre à ses clients d'effectuer une gamme de transactions à partir de leur téléphone mobile. Ce modèle est destiné aux IFs qui ont des clients ayant un taux d'équipement en téléphones mobiles important. De plus, qu'ils aient un taux d'alphabétisation assez satisfaisant, auquel cas, l'IF devra consacrer des ressources financières et humaines pour former ces clients.	Ce modèle serait idéal pour les Ifs ayant une forte présence sur le marché.
	Modèle 6 : Être un distributeur de services	L'objectif de ce modèle est de numériser toutes les opérations, depuis la collecte des données clients, des demandes de crédit jusqu'au déboursement et au remboursement des crédits et à la collecte de l'épargne. Cela implique que le client effectue toutes ces opérations sur son téléphone mobile. Ainsi, le PSF devient un émetteur et distributeur de SFN. De plus, l'accent est mis sur l'épargne et le crédit numérique. Il y a des possibilités de partenariat entre IMF, OTM et les prestataires d'évaluation de crédit.	<ul style="list-style-type: none"> - Numériser toutes les opérations - Transformer le PSF en un prestataire numérique - Explorer de nouvelles voies de manière à être plus indépendante des OTM

⁴² Il s'agit d'une chaîne existante de points de vente comme les bureaux de poste, les sociétés de stations-service, les supermarchés, etc.

2.3 Formulation des hypothèses et proposition d'un modèle de service financier numérique théorique

2.3.1 Proposition de recherche

À titre de rappel, la question principale à laquelle notre étude souhaite répondre est la suivante : *Les services financiers numériques répondent-ils aux besoins des femmes en milieu rural ?*

Et nous avons retenu d'élucider cette question par trois interrogations spécifiques que sont : quels sont les facteurs principaux qui expliquent le faible accès des femmes aux services financiers formels ? Quels sont les modèles de services financiers numériques existants ? Les modèles de services financiers numériques existants répondent-ils aux besoins spécifiques des femmes en milieu rural ?

Ainsi, nous appuyant sur les facteurs illustrés dans notre revue de littérature et qui expliquent les modèles de services financiers numériques ainsi que les déterminants généraux de l'exclusion financière des femmes en milieu rural, nous formulons les hypothèses ci-après :

P1 : le faible accès des femmes rurales aux services financiers formels est dû à des facteurs d'exclusion involontaire et volontaire.

P2 : Les services financiers numériques, notamment le *Mobile Banking* et le *Mobile Money*, ne répondent pas aux besoins spécifiques des femmes du milieu rural pour leurs opérations courantes

2.3.2 Caractéristiques d'un modèle théorique de référence de SFN adapté aux femmes rurales

L'adoption et l'utilisation des services financiers numériques par les femmes sont différentes de celles des hommes. Cela est encore plus vérifié en milieu rural. Or, l'adoption des SFN par les femmes est importante du point de vue social et commercial. En ce sens, qu'elles jouent un rôle important dans la production de source de revenus supplémentaires et représentant un segment client encore mal desservi.

Selon les déterminants de l'exclusion financière des femmes en milieu rural, il serait plus opportun de proposer un service financier numérique qui prenne en compte les éléments ci-dessous :

- Proximité ;
- Processus KYC flexible ;
- Coût abordable et
- La facilité d'utilisation

Au final, ce chapitre nous a permis de définir les concepts dominants et terminologies liées aux services financiers numériques. Nous retenons également la description substantielle de six modèles de SFN dont l'un fera l'objet d'une étude cas descriptive dans le prochain chapitre. Aussi, avons-nous pu déterminer les dimensions et indicateurs de l'inclusion financière et ce que ceux-ci impliquaient. De plus, les obstacles à l'inclusion financière des femmes en milieu rural en AFss ont pu être identifiés. De ce fait, la prochaine étape du travail consistera pour nous, à énoncer la méthodologie adoptée ainsi que les outils associés.

3 De l'analyse de l'expérience Béninoise à la proposition d'un modèle de référence pour la Côte d'Ivoire

Dans les chapitres précédents, nous avons posé le problème du niveau faible de l'inclusion financière des femmes en milieu rural en Côte d'Ivoire malgré l'apologie des services financiers numériques. Nous avons ensuite, effectué une revue documentaire impliquant définition de concepts dominants et terminologies. La revue nous a permis de comprendre les différents types de services financiers numériques et modèle d'affaires. Nous avons également vu ; les dimensions et indicateurs de l'inclusion financière, les déterminants clés de l'exclusion financière des femmes en milieu rural et les possibilités de solutions à envisager. Dans le présent chapitre, nous présenterons tout d'abord l'approche méthodologique de l'étude suivant nos hypothèses de recherche. Ensuite, nous analyserons l'expérience du modèle de guichets mobiles dans la mise en relation des groupes d'épargnes informels ruraux avec la microfinance **ALIDÉ** au Bénin. C'est au sein de cette structure que nous avons effectué notre stage de mise en situation professionnelle, afin de pouvoir dégager des facteurs de succès susceptibles d'être valorisés auprès des microfinances de la Côte d'Ivoire.

3.1 Méthodologie de la recherche

D'une manière générale, notre étude s'est déroulée en trois (03) phases à savoir : la revue documentaire, la phase descriptive et la phase d'enquête fine.

3.1.1 Fondement et approche méthodologiques

Notre méthodologie principale est basée sur une étude de cas. Elle peut être définie comme « *l'étude approfondie d'un ou très peu d'objets de recherche, ce qui permet d'obtenir une connaissance vaste et détaillée de ces derniers* » (Benavant, 2005). Ainsi, notre étude de cas est issue d'une revue de littérature axée en partie sur les différents modèles d'affaires en matière de fourniture de services financiers numériques. De ce fait, lors de notre stage professionnel, un modèle d'affaires a fait l'objet d'une attention particulière afin de le décrire et le comprendre plus en profondeur dans la pratique. À cela, s'ajoutent des entretiens et une revue documentaire fournie par l'institution dans laquelle le stage a été effectué.

3.1.2 Choix des variables

Une variable est d'une manière générale « *un symbole auquel on peut assigner des valeurs. Plus spécifiquement, il s'agit d'un concept défini d'une manière telle qu'il puisse être observé et mesuré, ce concept devant toutefois être susceptible de prendre plus qu'une valeur, c'est-à-*

*dire de varier*⁴³ ». En ce qui concerne l’inclusion financière, pour mesurer l’accès aux services financiers par les SFN, il faudrait connaître le nombre de comptes existants et la répartition de ces services ; pour mesurer leur contribution, il faudrait recueillir auprès des individus des informations plus détaillées en qui concerne le recours et l’usage (Associate Bankable Frontier, 2010). Ainsi, la variable dépendante de la présente étude est « l’amélioration de l’inclusion financière des femmes en milieu rural » qui est fonction de la contribution des services financiers numériques.

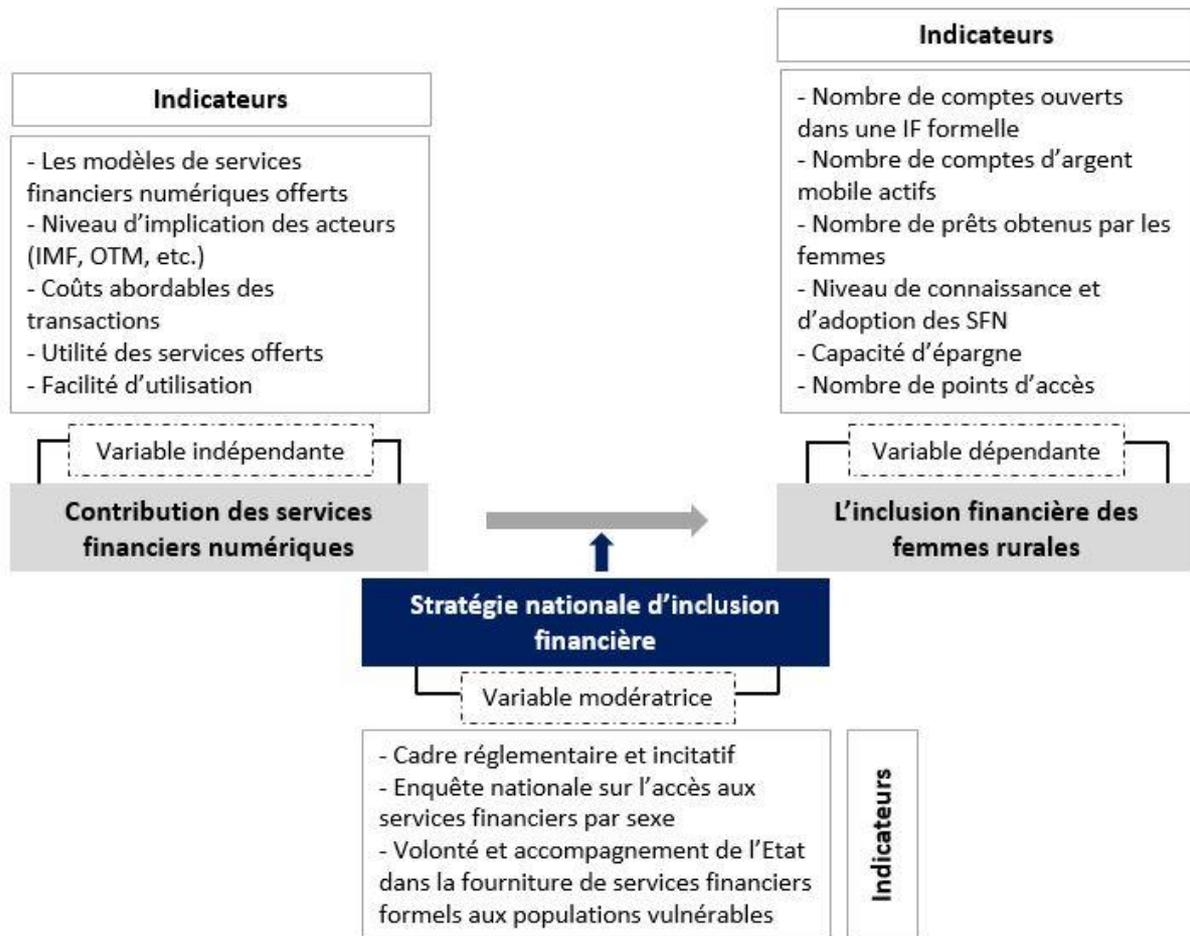


Figure 11 Proposition de cadre théorique de la recherche

Par ailleurs, en plus des questions liées aux variables, le guide d’entretien utilisé lors des enquêtes permettra de déterminer la solution primaire à adopter pour une amélioration effective et durable de l’inclusion financière de ces femmes. De plus, comme variable modératrice, nous aurons la stratégie nationale d’inclusion financière et le cadre réglementaire.

⁴³ Définition inspirée des écrits de Kerlinger (1986), Mace (1988) et Sekaran (1992) ; in Diallo Thierno, 2018, « Cours de méthodes de recherche et d’intervention : l’approche hypothético-déductive », Université Senghor à Alexandrie, p.24

3.1.3 De l'approche théorique à une approche terrain

Pour déterminer les facteurs d'exclusion financière des femmes du milieu rural en Côte d'Ivoire, nous nous sommes servis des résultats de plusieurs enquêtes. À cet effet, nous avons utilisé un rapport des consultations de la Banque mondiale sur le genre en Côte d'Ivoire publié en 2013 avec pour thème « être femme en Côte d'Ivoire : quelles stratégies d'autonomisation ? ». Ce fut des échanges avec plus de 400 femmes et hommes de plusieurs régions du pays. Ces échanges étaient croisés et les réflexions partagées ont donné lieu à des propositions et des recommandations fortes utiles pour la formulation de politiques publiques bien ciblées afin de réduire les disparités de genre. La particularité de ce rapport est le fait qui s'est essentiellement basé sur une démarche méthodologique participative, permettant ainsi de récolter des données de première main. L'exploitation de ce rapport se justifie par la fiabilité des résultats qui en ressortent et le fait qu'ils nous permettent de vérifier notre première hypothèse dans le deuxième chapitre. Aussi, un rapport sur l'inclusion financière et perspective en Côte d'Ivoire en 2018 a été utilisé. Son but était d'évaluer l'étendue et la nature de l'accès, et l'utilisation des services financiers en Côte d'Ivoire, en mettant l'accent sur les services financiers numériques, y compris le mobile money.

Pour l'étude de cas du modèle du SFN proposé par l'IMF *ALIDé* en milieu rural, l'investigation a été de type exploratoire à des fins de description pour une meilleure compréhension du modèle adopté. L'échantillon choisi était aléatoire avec une méthode de convenance non probabiliste. La cible fut constituée de responsables de l'IMF ayant pris part au projet et aux bénéficiaires du projet localisées pour la majorité dans la commune de Ouinhi au Bénin. Au total, 150 personnes les bénéficiaires du projet ont été touchées par les questionnaires et trois (03) responsables du projet se sont rendus disponibles pour des entretiens.

3.1.4 Instruments de collecte et de traitement des données

La collecte des données a fait appel à la revue documentaire, les entrevues, le questionnaire et une enquête.

En ce qui concerne la revue documentaire, elle s'est faite par l'entremise du Responsable des opérations de l'IMF *ALIDé*, qui nous a remis des documents en lien avec le projet. Ces documents ont fait l'objet d'une étude de cas à la section suivante. Aussi, nous nous sommes aidés d'internet afin d'avoir accès à des articles, mémoires, blogs spécialisés et sites de référence. À cela, nous avons ajouté le visionnage de vidéos et l'écoute de *podcasts*⁴⁴ sur notre thématique de recherche. La revue documentaire s'est faite tout au long de notre étude.

⁴⁴ Le podcast est définie comme une émission radio ou télévision que l'on peut télécharger depuis internet vers un baladeur, <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/podcast/> (consulté le 18/02/2019)

Quant aux entrevues, nous en avons eu avec des acteurs clés du projet de guichet mobile à ALIDé au Bénin. En l'occurrence, le responsable des opérations de l'IMF (chef du projet du guichet mobile), le Directeur Général de l'IMF, la chargée de projet finance digitale (elle fut au contact permanent des groupes d'épargnes et a participé à leur éducation financière ainsi que les ouvertures de comptes sur le terrain). Aussi, avons-nous eu un entretien avec le Directeur de la Société d'Inclusion Financière. A cet effet, un guide d'entretien a été conçu à l'aide du logiciel de traitement de texte, Microsoft Office Word, et a servi dans la conduite des échanges avec les personnes susmentionnées. Ces différents entretiens nous ont permis de comprendre tous les aspects développés dans l'étude de cas.

Pour ce qui est du questionnaire, il a été élaboré via le logiciel Microsoft Office Word et traité via le logiciel de calcul, Microsoft Office Excel. Il a été soumis aux femmes de la zone de notre étude à savoir la commune d'Ouinhi au Bénin. Ces questionnaires nous ont plus aidés dans les échanges avec ces femmes pour orienter et canaliser le fil conducteur. Cela se justifie par le fait que dans le cadre d'une étude visant à collecter des données en lien avec l'inclusion financière, il convient d'interroger aussi les individus issus de la demande.

3.2 Etude de cas : le terminal de paiement électronique « Guichet mobile » dans la microfinance **ALIDé** au Bénin

3.2.1 Présentation de l'IMF ALIDé, contexte et objectif du projet de finance digitale

Avec plus de 30 000 clients dont environ 40 % de clients en milieu rural et plus de 80 % de femmes emprunteuses, **ALIDé** (Association de Lutte pour la promotion des Initiatives de Développement) est une IMF qui fournit des services financiers (produits d'épargne et de crédits) et non financiers (Assistance sociale, éducation financière). Elle compte parmi ses clients des groupes de solidarité féminine, des petits commerçants, des artisans, des paysans, ainsi que des employés des secteurs public et privé. L'institution dispose de 13 agences réparties sur toute l'étendue du territoire béninois.

Dans un contexte de sécurisation des fonds des groupements d'épargne féminins et de mobilisation de l'épargne rurale, un projet de finance digitale en milieu rural a été mis en place. Ce projet visait à renforcer la capacité d'**ALIDé** à assurer l'interface avec au moins 120 groupes d'épargnes expérimentés à l'aide d'une solution mobile. Les objectifs spécifiques étaient d'adapter le modèle réussi des groupes d'épargnes de l'ONG *Freedom* à la politique d'**ALIDé** et la doter de moyens nécessaires pour nouer le dialogue avec des groupes d'épargne existants et collecter de l'épargne à grande échelle en zone rurale. Le numérique devait donc permettre aux clients d'ouvrir des comptes sans avoir à parcourir de longues distances.

Le projet du guichet mobile de l'IMF **ALIDé** visait à mettre en relation des groupes d'épargne informels ruraux avec l'IF. Ainsi, ces groupes étaient composés à plus de 95 % de femmes. Celles-ci vivent dans des zones difficiles d'accès et où l'IMF n'est pas présente de façon

physique. De plus, elles étaient confrontées au manque de sécurité lié aux fonds qu'elles collectaient de façon informelle dans leur caisse. À la suite d'entretiens avec des agents liés aux projets, ils ont relevé le fait que le montant gardé par la présidente de groupe, croissant de jour en jour, suscitait un danger dans la sécurisation des fonds. Pour répondre à cette problématique, *ALIDé* a opté pour un canal de distribution alternatif : « le guichet mobile à l'aide de TPE ».

3.2.2 Fonctionnement du modèle et effort de mise en œuvre

Fonctionnement de l'outil

Tout d'abord, la période d'exécution du projet a été définie entre 2016 et 2017 avec une prorogation de trois mois sans coût additionnel avec pour zones cibles : les communes de Ouinhi ; Zogbodoméy ; Zagnanado, dans le département du Zou. Le projet ciblait les groupes d'épargne encadrés par l'ONG Freedom/ FADeC.

Dans ce projet, le service financier numérique qui a été implémenté est le modèle 1 dont l'aperçu a été fait dans le chapitre 2 de notre travail. En effet, cette étude de cas est pour nous l'occasion d'approfondir sa description et son fonctionnement dans la commune d'Ouinhi par les agents de l'IMF *ALIDé*. Ainsi, *ALIDé* a équipé ces agents⁴⁵ de TPE « Guichet mobile » pour effectuer l'ouverture de comptes sur le terrain dans les zones les plus reculées de la région. Aussi, à travers cet outil mobile, elle étend sa portée aux zones rurales, jadis difficiles d'accès. L'objectif de ce TPE vise à numériser les informations clients pour développer une base de données pour l'évaluation crédit permettant la prise de décision en temps réel pour les futures demandes de crédits. L'agent disposant de cet outil, exécute les transactions financières sur le terrain. Il enregistre les transactions en temps réel et imprime les reçus pour une efficacité et une transparence accrues. La particularité de l'outil utilisé dans ce cas est le volet « reçu de transaction imprimé » de façon instantanée. Aussi, à travers le TPE, la consultation du solde est possible ainsi que l'impression d'un mini-relevé de compte. Ils permettent également une connexion en temps réel au système bancaire central de l'IMF *ALIDé* tant que le mobile est disponible. En l'absence de connectivité, les transactions peuvent être enregistrées et chargées ultérieurement, lorsque la connectivité revient. De même, les implications opérationnelles de la mise en place de cette solution de finance numérique ont été étroitement liées à un nouveau produit d'épargne. Ce produit répondait aux besoins de la clientèle cible que représentent les groupements d'épargne de femmes en milieu rural.

⁴⁵ Les agents qui utilisent le PTPE pour les opérations sont dans un contrat de type « prestataire de services ». Ils étaient auparavant des agents communautaires au lancement du projet.



Figure 12 Le terminal de paiement électronique utilisé par ALIDé (Mobiwire, 2019)

Efforts de mise en œuvre

Grâce au financement de l'UNCDF dans le cadre de son programme *MicroLead*, ALIDé a pu acquérir des TPE afin de déployer le système bancaire central sous la forme d'application intégrée. ALIDé a par ailleurs eu recours à l'entreprise *Médiasoft* pour le développement de la solution mobile après avoir contacté d'autres entreprises, en l'occurrence CARMES, sans parvenir à un accord concluant.

La création de cette solution digitale fut au cœur d'un long processus qui a débuté en 2016 et se poursuit aujourd'hui dans une démarche d'amélioration continue.

Tableau 4 Activités principales réalisées dans la mise en place de la phase pilote (ALIDé, 2018)

N°	Activités
01	Signature du contrat tripartite (ALIDé, Freedom et UNCDF)
02	Signature de contrat de collaboration avec l'ONG FADeC
03	Prise de contact avec les groupes EPC
04	Signature du contrat avec le fournisseur de la solution digitale avec Médiasoft
06	Conception du produit d'épargne « DJIDEMI »
07	Conception des outils nécessaires à la mise en place d'un modèle de réseau d'agents
08	Conception du module d'éducation financière sur le produit d'épargne
09	Enregistrement et diffusion des messages radio
10	Lancement des opérations d'ouverture de compte et des opérations dépôt/retrait

Résultats de la phase pilote du projet

ALIDé a augmenté son portefeuille clients durant la période de phase pilote. En effet, les différentes activités réalisées au cours de la période ont permis d'enregistrer 213 groupes ayant ouvert un compte d'épargne, répartis comme suit : 156 groupes pour 3 340 membres impliqués dans la commune de Ouinhi, 43 groupes dont 1 025 membres impliqués dans la

commune de Zagnanado et 4 groupes dont 350 membres impliqués. Ces données nous ont été fournies au travers du rapport bilan par le responsable du projet.

3.2.3 Facteurs clés de succès

Le succès de la phase pilote se résume en sept principes clés :

1. une préparation minutieuse de la transition vers les services financiers numériques par une étude de marché approfondie ;
2. un fonctionnement des terminaux en 2 G avec peu de bande passante, ce qui facilite la transmission des données ;
3. l'approche participative et inclusive dans le développement de l'offre associée ;
4. l'implication du personnel dans le projet
5. une éducation financière approfondie qui a facilité l'adoption du service ;
6. l'accès à une assistance technique externe (*MicroLead, Freedom, etc.*) et à la formation dans l'utilisation des terminaux ou encore dans la mobilisation de l'épargne rurale ;
7. le déploiement des TPE et de l'impression de reçus pour chaque transaction de façon instantanée a renforcé la confiance des clientes, le confort d'utilisation et la sécurité des opérations. En effet, désormais, les clientes n'ont plus à parcourir des kilomètres pour avoir accès aux services financiers formels (élément le plus apprécié dans ce service par les clientes).

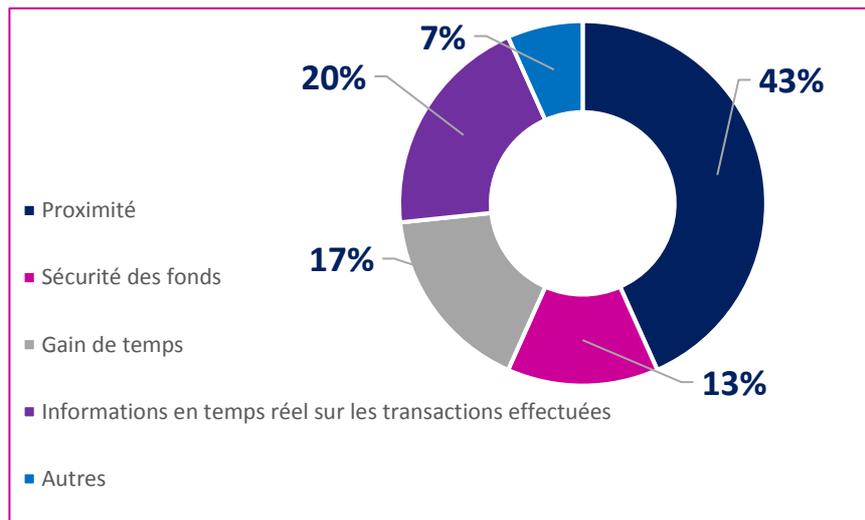


Figure 13 Les facteurs d'adoption du guichet mobile

3.2.4 Enseignements à tirer et recommandations

À l'issue de cette étude, nous avons pu relever au cours de nos entretiens et de notre revue documentaire des enseignements à prendre en compte pour une éventuelle implémentation du modèle utilisé par *ALIDé* en milieu rural dans la fourniture de services financiers à travers le canal numérique. Tout d'abord, il importe pour les IMFs de prendre **connaissance du cadre**

réglementaire et institutionnel. Ensuite, il leur reviendra de contextualiser le modèle pour un impact réel. De plus, **le choix du fournisseur de la plateforme** doit se faire sur la base des critères précis : expérience dans le domaine, projets semblables réalisés avec succès, capacité de pro activité face aux difficultés. De même, **les risques de fraude** étant aussi présents en finance digitale, il est nécessaire de les contrôler le plus régulièrement possible. Ainsi, il faudra **définir le montant en liquide maximal que les agents itinérants peuvent transporter.** Également, il faudra aller vers les groupes d'épargne, si ceux-ci sont déjà constitués ou travailler en collaboration avec des organismes spécialisés afin de relever les besoins réels pour y adapter les produits et outils nécessaires. Enfin, **l'éducation financière** demeure **capitale** dans le développement d'une solution digitale en milieu rural.

Concernant les recommandations pour une amélioration du service, nous proposons ceci :

- Suite à la phase pilote qui a été négativement impactée du fait de la durée estimée un peu trop courte du projet, nous suggérons un déploiement progressif du matériel, à savoir les TPE ;
- Suite aux entretiens avec les bénéficiaires du projet, il serait plus intéressant de rémunérer le compte d'épargne ouvert afin d'inciter les clientes à ouvrir des comptes individuels et préférer les comptes formels plutôt que la redistribution de l'épargne informelle dans les groupes d'épargnes ;
- Développer une solution Mobile Banking facile d'utilisation pour la clientèle rurale qui en a une faible connaissance et une capacité numérique assez limitée (dû au faible niveau d'alphabétisation) qui permettra d'autonomiser les clientes dans la gestion des opérations courantes de leur compte

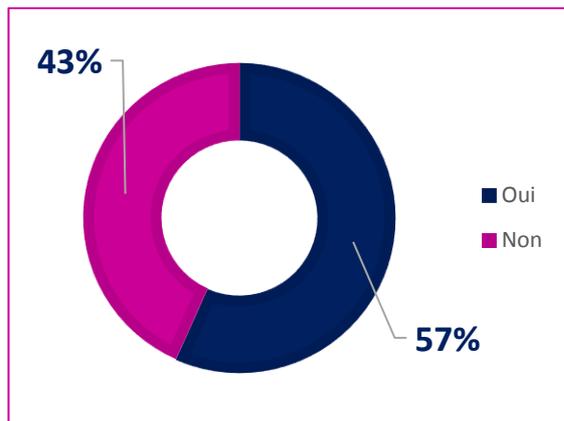


Figure 14 Taux d'équipement en téléphone portable

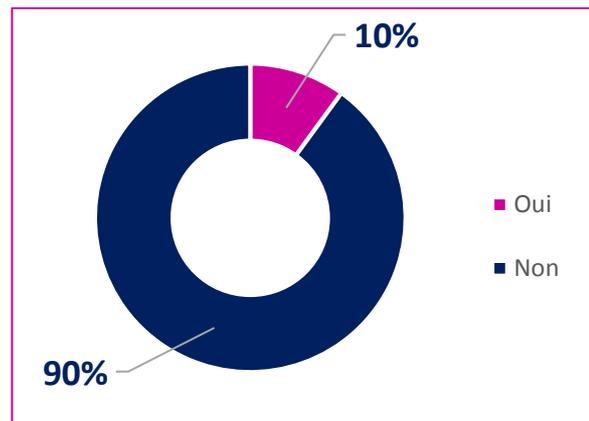


Figure 15 Niveau de connaissance du Mobile Money

- Opérant en zones rurales où l'accès à l'électricité est un défi majeur pour le bon fonctionnement des TPE sur le terrain, il serait opportun d'équiper les agents de Power

*Bank*⁴⁶ pour éviter de tomber dans le piège de la mise hors tension de façon inopinée dans les villages non électrifiés ;

- Nous suggérons également, qu'avec l'extension du projet à d'autres zones, il serait plus bénéfique de créer un pôle « Gestion de la finance digitale » au sein du département des opérations. Cela permettra d'éviter que les activités ne pèsent sur un seul individu, favorisant ainsi une meilleure productivité.
- Améliorer le dispositif opérationnel, technique et technologique
- Approfondissement de la réflexion sur l'intégration du Mobile Banking dans le processus concernant les groupes d'épargnes
- Développer les capacités numériques des populations rurales afin de faciliter leur adhésion au *Mobile Banking* et par ricochet amenuiser les coûts d'*Agency Banking*

En conclusion du présent chapitre, nous avons adopté une méthode qualitative en lien avec notre étude de cas descriptive et une enquête de terrain suivant nos hypothèses. De ce fait, il en ressort des variables démontrant la contribution des services financiers numériques à l'amélioration de l'inclusion financière en général. Toutefois, ceux – ci ne sont pas totalement adaptés aux besoins spécifiques des femmes en milieu rural. Aussi, la présentation des résultats afférents se fera dans le chapitre suivant. De plus, prenant en compte les facteurs d'exclusion financière des femmes en milieu rural, nous y proposerons un modèle théorique de SFN adapté. Ceci dit, l'une des conditions de mise en œuvre du point de vue de la demande fera l'objet d'un projet dans la troisième partie de notre prochain chapitre.

⁴⁶ Il s'agit une banque d'énergie mobile

4 Les services financiers numériques au service de l'inclusion financière des femmes en milieu rural : Résultats et proposition de projet

Dans le présent chapitre, il sera question de présenter les résultats et discussions issus de notre recherche. Cela nous permettra de vérifier les hypothèses émises au départ et de faire des suggestions allant dans le sens de l'amélioration. De ces pistes de solutions, sera issue une proposition de modèle de référence de service financier numérique pour les PSF et plus particulièrement les IMF en Côte d'Ivoire.

4.1 Services financiers numériques et inclusion financière des femmes rurales à l'épreuve des faits

4.1.1 Les facteurs d'exclusion financière des femmes rurales

Après analyse des données recueillies, il ressort que la population étudiée est majoritairement composée de jeunes femmes adultes avec environ 63 % ayant entre 26 et 35 ans d'âge. Seulement 12 % des enquêtées sont dans la tranche d'âge de 5 à 25 ans. Aussi, 70 % d'entre elles sont mariées tandis que 23 % ont déclaré être célibataires.

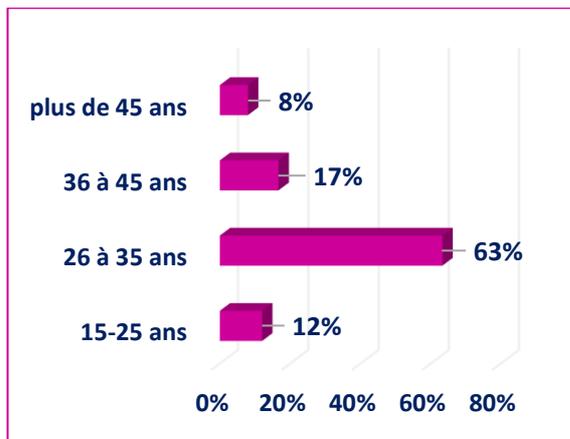


Figure 16 Tranche d'âge des répondants

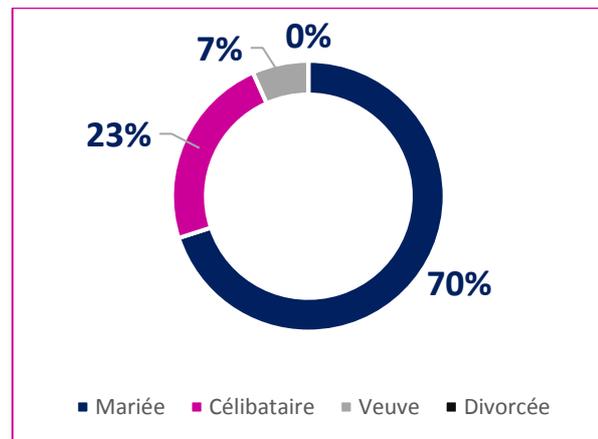


Figure 17 Situation matrimoniale

En majorité, les femmes vivant en milieu rural sont analphabètes : 87 % ont répondu n'avoir jamais été à l'école quand 11 % ont affirmé avoir été au niveau primaire et seulement 2 % sont arrivées au secondaire. Ces données nous confirment ce que la revue documentaire nous a fait savoir concernant le faible niveau d'alphabétisation des femmes rurales. Par ailleurs, l'activité pratiquée étant souvent une preuve de revenus, elle permet de déterminer la capacité d'un individu à épargner ou à contracter un crédit. Ainsi, quand 75 % affirment mener une activité commerciale liée à la vente de divers produits agricoles, 30 % prétendent être dans la transformation de produits agricoles, 13 % d'entre elles opèrent dans la production agricole et les 7 % ont des activités autres que celles citées ci-dessus. Ce qui nous permet de dire que les femmes en milieu rural sont à 93 % dans la chaîne de valeur agricole.

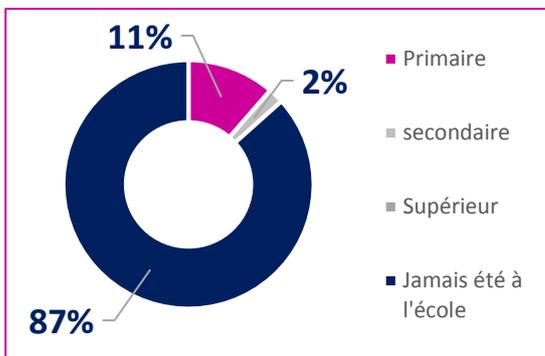


Figure 18 Niveau d'études

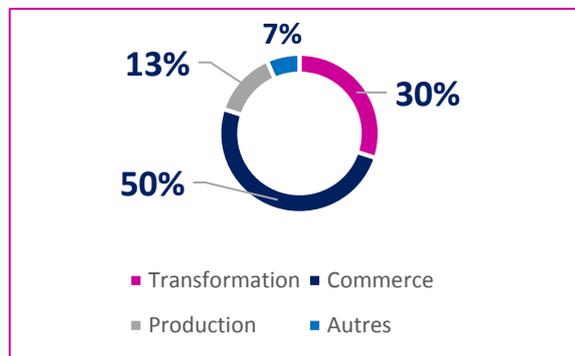


Figure 19 Activités exercées

A la question de savoir, pourquoi elles ne disposaient pas de comptes dans une institution formelle, 45 % des femmes ont répondu que cela était dû à la distance les séparant des points d'accès, ce qui est conforme aux résultats de (Kempson et al., 1999), (De Souza, 2010) (Beshouri et al., 2010) qui soutiennent que la distance avec les points d'accès peut constituer des barrières à l'accès aux services financiers formels. Par ailleurs, 20 % ont affirmé qu'elles ne comprenaient pas le fonctionnement des comptes formels et 10 % ont relevé le coût élevé des services financiers formels comme barrière ce qui est conforme aux conclusions de (Beshouri et al., 2010) qui soutient que le coût élevé des services financiers constitue un facteur d'exclusion involontaire. Enfin, 5 % des répondantes ont parlé d'absence d'une pièce d'identité ou autres documents requis et 20 % ont cité le manque d'argent pour l'utilisation du compte.

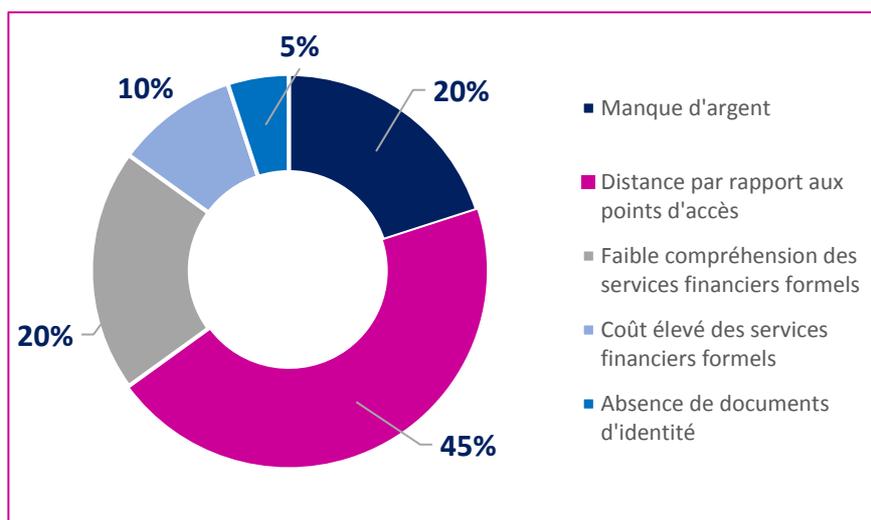


Figure 20 Facteurs d'exclusion financière des femmes rurales

Notre revue documentaire nous a permis de savoir qu'il y a deux types d'exclusion financière (volontaire et involontaire). En faisant le tour des freins énoncés par les bénéficiaires du projet, il ressort que les facteurs d'exclusion dominants sont des facteurs d'exclusion involontaire.

4.1.2 Adéquation entre les services financiers numériques offerts et les besoins spécifiques des femmes rurales

Dans le chapitre précédent, il a été question d'une étude cas sur le service financier numérique proposé par l'IMF ALIDé dans notre zone d'étude. Ainsi, l'enquête effectuée auprès des bénéficiaires, à savoir les femmes rurales, a révélé le niveau de satisfaction perçue dans ledit service offert. Il en ressort que 53 % des femmes interrogées estiment que le guichet mobile est très bon pour leurs transactions financières, 47 % trouvent qu'il est soit bon, soit assez bon. Ainsi, cet outil a trouvé l'adhésion favorable des femmes après une formation en éducation financière qui s'est avérée être une étape « capitale » selon le rapport du projet. L'élément le plus apprécié par les bénéficiaires est la résolution du problème de la distance par rapport au point d'accès. En effet, 43 % des répondantes ont souligné la proximité comme étant l'avantage principal du TPE comme outil pour l'accès aux services financiers formels. Elles représentent 20 %, celles qui ont relevé la sécurité des fonds et 13 % ont plus apprécié le gain de temps constaté.

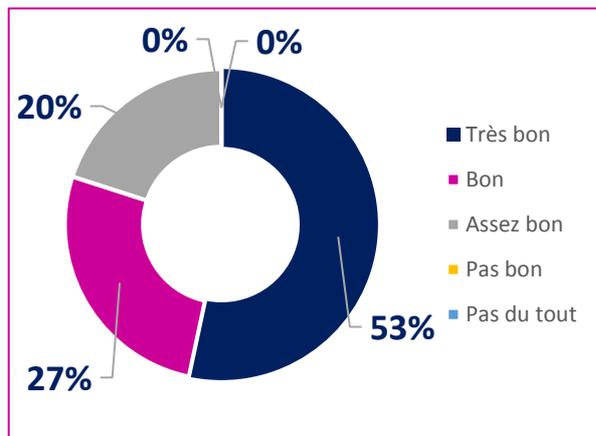


Figure 21 Niveau d'appréciation du Guichet mobile par les femmes

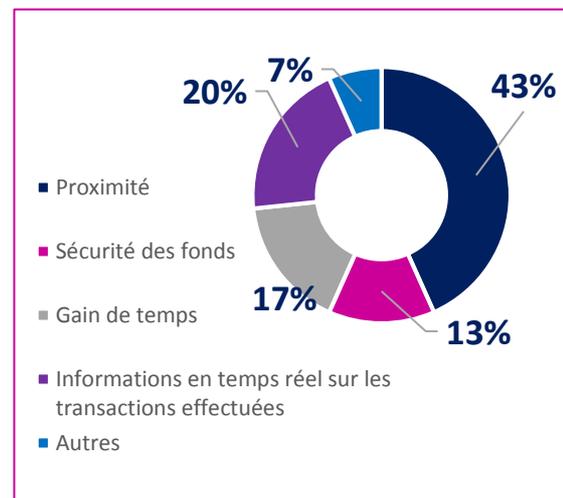


Figure 22 Les facteurs d'adoption du guichet mobile

4.1.3 Capacité d'utilisation des services financiers numériques et adoption

Au-delà des déterminants de la faible inclusion financière des femmes en milieu rural, cette étude a fait ressortir le faible niveau de connaissances et d'utilisation des services financiers numériques, en l'occurrence, le mobile money. En effet, peu de femmes en milieu rural possèdent cette innovation du fait des capacités cognitives que cela requiert. De plus, lors d'entretiens en ligne avec des experts du domaine de la finance digitale et de l'inclusion financière, ce sont environ 56 % qui ont relevé le manque d'éducation financière comme principal frein à l'adoption et l'usage des services financiers numériques par ces femmes. À l'unanimité, ils ont répondu « oui » à la question de savoir si l'éducation financière des

femmes en milieu rural avait un impact positif sur leur niveau d'adoption et d'usage des services financiers numériques. Ainsi, si en milieu urbain, les SFN sont en bonne voie pour favoriser l'accès aux services financiers formels, en milieu rural, la réalité est tout autre. Or, il ressort de ces entretiens que les femmes font un usage plus responsable des ressources mises à leur disposition et une fois qu'elles utilisent un service, elles arrivent à convaincre le ménage. Il est donc d'intérêt pour les IF, qu'elles puissent utiliser ces innovations.

Par ailleurs, posséder quelque chose ne se traduit pas automatiquement par son utilisation et le fait d'avoir quelque chose à portée de main n'implique pas de le saisir. Ainsi, même si le service est connu et adopté, et que la cible n'a pas les capacités cognitives correspondantes pour en faire bon usage, le service sera donc tagué d'inutile. Ceci dit la revue des modèles de services financiers numériques proposés en général ne prend pas en compte les spécificités du monde rural, ce qui entrave énormément son impact sur l'inclusion financière. Il faudra à cet effet, pour les PSF et autres acteurs de l'écosystème, se pencher sur un levier primordial pour favoriser l'utilisation des SFN par les femmes en milieu rural afin d'amorcer véritablement leur inclusion financière.

4.1.4 Discussions

Le changement a été toujours un processus difficile dans la mesure où il faut changer d'habitudes, de paradigme tout simplement. En côte d'Ivoire, et plus particulièrement en milieu rural, il serait facile de lier le faible niveau d'inclusion financière à une forte préférence pour la monnaie fiduciaire pour conduire la majorité des transactions économiques. Les femmes du milieu rural exercent à la majorité dans les chaînes de valeur agricole et donc où la monnaie fiduciaire est fortement présente. Celles-ci font face à une faible sécurisation de leurs avoirs dans l'utilisation de services financiers informels, notamment dans les tontines, et un manque réel de culture d'épargne. Aussi, le fait d'être dans des zones assez reculées et dépourvues d'institutions financières formelles (bancaires ou non bancaires) les expose à la pauvreté. Les services financiers numériques se présentent ainsi comme une solution aux problèmes d'accessibilité géographique et l'accès lié aux coûts relativement abordables desdits services. Toutefois, l'adoption de ces services fait face aux obstacles liés à des facteurs socioculturels et économiques. Le questionnaire en ligne soumis aux experts de l'inclusion financière et de la finance digitale nous révèle que (i) le faible niveau d'alphabétisation, (ii) le manque de culture financière (iii) le manque d'éducation financière et (iv) la faible capacité d'utilisation constituent de réels freins à l'adoption des services financiers numériques par les femmes en milieu rural. À cela s'ajoute, l'inadaptation desdits services aux besoins réels de cette clientèle. À cet effet, il importe d'ordonner les actions à entreprendre pour un réel impact des SFN sur le niveau d'inclusion financière des femmes rurales. Il serait plus convenable d'aller à la base de la problématique qui demeure la faible compréhension des services financiers formels chez elles. Donc, il faut travailler à leur faire comprendre le

fonctionnement des institutions financières formelles ainsi que les services financiers proposés. Ensuite, viendra le volet « canal numérique » par lequel ces services peuvent être distribués dans leurs zones.

A cela, il faudra associer une formation dans l'utilisation des solutions numériques. Nous ne sommes pas sans savoir que les femmes rencontrent plus de difficultés face à la technologie comparativement aux hommes. S'il est vrai que l'avènement des services financiers numériques tend à réduire le fossé, il est tout aussi important d'admettre qu'ils ne demeurent en rien une solution magique pour impulser l'inclusion financière des femmes en milieu rural si certains aspects sociologiques et culturels ne sont pas pris en compte dans leur conception. Les femmes sont des épargnants naturels, mais les endroits qu'elles utilisent en général ne sont pas sécurisés. La finance numérique peut répondre aux besoins de ces femmes si et seulement si ceux-ci sont conçus avec les femmes au centre. Ceci pourrait être possible par la constitution d'équipes de leadership de genre chez les fournisseurs, une volonté de se rendre dans le milieu de ces femmes et comprendre leurs barrières et attentes, et un cadre réglementaire favorable à l'innovation. Par exemple, au Malawi, Women's World Banking et l'UNCDF ont réussi à attirer environ 500 000 clientes moins de cinq ans après le lancement de *Pafupi Savings*, un ensemble de produits financiers « adaptés aux femmes rurales Malawites », et à plaider pour un relâchement du KYC.

L'inclusion financière ne peut être séparée des contextes de discrimination et d'exclusion auxquels les femmes rurales sont souvent exposées dans la vie sociale, économique, culturelle voire politique. Ainsi, le potentiel de la finance numérique ne pourra être pleinement exploité dans le développement de l'inclusion financière que lorsque les obstacles et les besoins spécifiques des personnes les plus exclues, en l'occurrence, les femmes rurales, seront compris et pris réellement en compte.

4.2 Piste de solutions pour une réelle inclusion financière numérique des femmes rurales : proposition d'un modèle théorique

4.2.1 Rappel des résultats en Côte d'Ivoire suivant la revue documentaire

Selon le rapport d'enquête mené par le CGAP sur l'inclusion financière en Côte d'Ivoire, ce sont près de 44 % des adultes ivoiriens qui n'ont jamais eu recours aux services financiers formels ou informels, et ces chiffres sont plus élevés pour les groupes historiquement défavorisés. Ce sont notamment les femmes, les personnes pauvres et les habitants des zones rurales. Le rapport révèle également que, si le *mobile money* a été le moyen le plus utilisé pour atteindre les groupes marginalisés, il y'a des écarts qui subsistent. En effet, les femmes sont 45% plus susceptibles d'être exclues que les hommes et les populations rurales sont 6% plus susceptibles de l'être également. Ceci dit, les femmes rurales sont très susceptibles d'être les plus exclues.

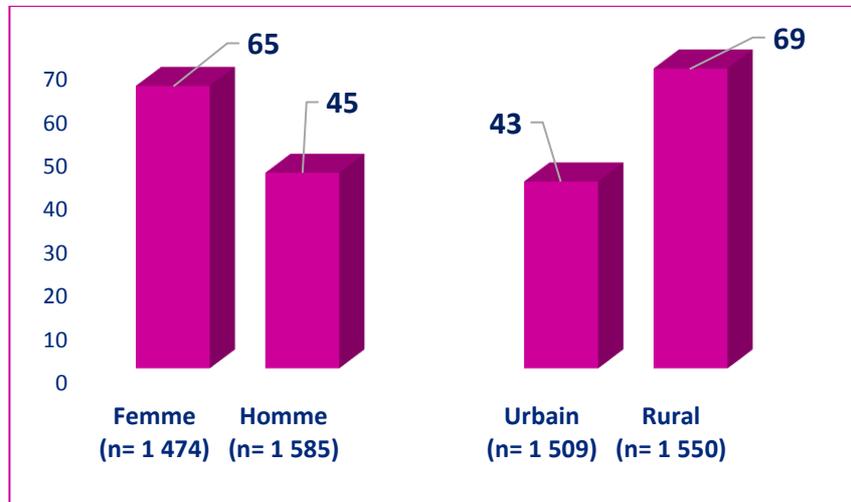


Figure 23 Niveau élevé et inégal de l'exclusion (CGAP Financial Inclusion Insights survey, 2017)

Aussi, il ressort du rapport que les femmes rencontrent plus de difficulté avec la technologie concernant l'utilisation du service financier numérique. De plus, le niveau d'instruction influence positivement les problèmes rencontrés dans l'utilisation des SFN. De plus, la numératie et les compétences numériques constituent des moteurs d'adoption du SFN.

Par ailleurs, il importe de signifier que l'enquête a consisté en des interviews auprès de 3 059 adultes âgés de 15 ans et plus résidant dans des ménages à travers le pays avec des résultats représentatifs à l'échelle nationale.

4.2.2 Proposition d'un modèle théorique de service financier numérique

De ce qui précède, nous proposons un modèle théorique de référence d'un service financier numérique adapté aux réalités rurales et destiné principalement aux femmes rurales. Nous adhérons au modèle du TPE utilisé par ALIDé en ce qui concerne les ouvertures de comptes. Toutefois, plutôt que d'envoyer un agent de façon régulière pour effectuer des opérations de dépôt et retrait, et dans un souci de limiter le risque de fraude de la part de l'agent, nous proposons un modèle qui permet d'atténuer ce risque par le *Mobile Banking*. En effet, le *Mobile Banking* se présente comme la solution digitale la plus adaptée pour l'autonomisation du client dans ses opérations courantes. Cependant, les modèles de *Mobile Banking* identifiés comportent des codes USSD que le client doit utiliser pour ses opérations. Or, la littérature et notre expérience terrain nous ont fait savoir et comprendre que la clientèle vivant en milieu rural connaît des difficultés dans l'utilisation de ses dits codes, encore plus chez les femmes. Ainsi, dans un élan de ne pas créer davantage « un fossé numérique » pour cette frange de la population, un modèle adéquat est proposé pour la deuxième phase (voir figure 22).

Dans cette deuxième phase, le modèle met en relation une IF et un OTM. Ainsi, l'IF s'appuiera sur le réseau de distribution de l'OTM vue que les points d'accès des OTM sont plus nombreux que ceux des IF selon notre revue de littérature. L'IF devra fournir, après l'ouverture de

compte, un numéro de compte au client composé du numéro de téléphone de ce dernier avec en plus, un code à quatre chiffres. Ce code permettra, au client analphabète, de retenir facilement son numéro de compte ; il pourra être choisi par le client ou généré automatiquement par le système de l'IF. Eu égard au partenariat existant entre l'IF et l'OTM, le client pourra effectuer directement ses opérations courantes (dépôt, retrait, consultation de solde) en lien avec son compte Mobile Banking dans les points d'accès du réseau de distribution de l'OTM. Par exemple, si le client souhaite effectuer une opération *Mobile Money*, il donne simplement son numéro de téléphone à l'agent (OTM) et le compte *Mobile Money* sera impacté en fonction du type d'opération effectuée. Par contre, dans le cas où le client souhaite effectuer une opération sur son compte *Mobile Banking*, il devra communiquer à l'agent OTM, son numéro de téléphone suivi du code à quatre chiffres. À la suite de l'opération effectuée, c'est le compte *Mobile Banking*, à savoir le compte dont le client dispose au sein de l'IF qui sera automatiquement impacté.

Dans un souci de pallier le manque de compétences numériques chez les femmes rurales pour ce qui est des services financiers numériques, il est prévu dans ce modèle une solution pour faciliter la gestion de compte sans que celles-ci n'aient à subir les complications dues au code USSD. Dans cet élan, il est prévu un terminal de taille semblable à une carte magnétique et de la forme d'un petit téléphone GSM qui sera appelé « terminal de retrait ».

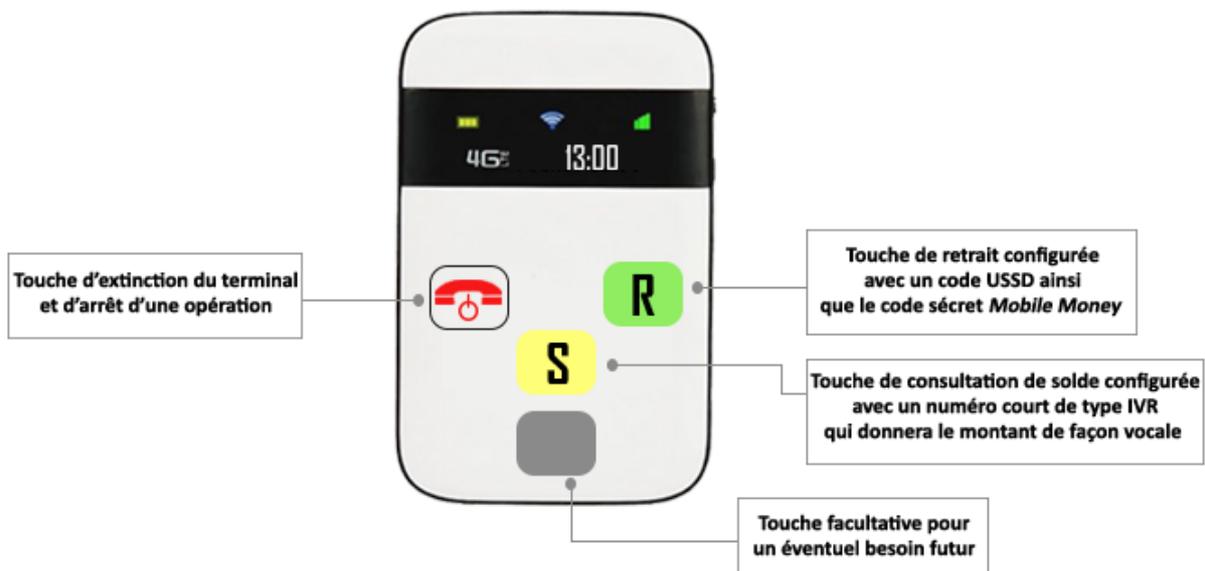


Figure 24 Proposition d'un croquis du terminal de retrait⁴⁷

⁴⁷ Le code IVR (Interactive Vocal Response) signifie serveur vocal interactif. C'est une technologie permettant une interaction entre un terminal et une base de données afin d'obtenir des informations ou de générer des actions en pressant des touches sur le téléphone. (Source dicodunet.com)

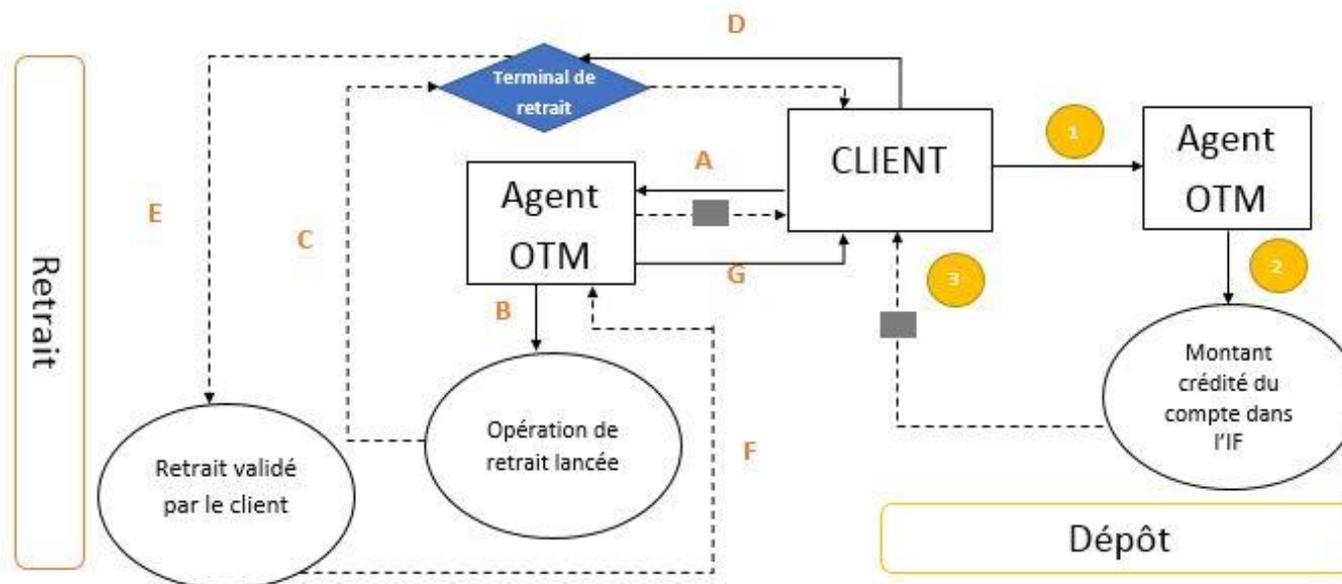


Figure 25 Proposition d'un schéma du modèle théorique de SFN (aspect gestion des opérations courantes dépôt/retrait)

Légende



Il s'agit d'un terminal de taille semblable à une carte magnétique et de la forme d'un petit téléphone GSM. Il est composé de quatre (4) touches dont (1) touche power ; (2) touche « solde » ; (3) touche « retrait » ; (4) touche facultative qui pourrait être paramétrée selon qu'il y est un besoin prochain

- 1** : Le client communique son numéro de compte de l'IF (composé du numéro de téléphone mobile ajouté d'un code de 4 chiffres) préalablement fourni par l'IF à l'agent de l'OTM
- 2** : L'agent de l'OTM effectue l'opération et automatiquement le compte du client dans l'IF est crédité
- 3** : Le client reçoit une notification sur son téléphone portable

 : Le téléphone portable du client

A : Le client communique son numéro de compte de l'IF (composé du numéro de téléphone mobile ajouté d'un code de 4 chiffres), préalablement fourni par l'IF, à l'agent de l'OTM

B : L'agent OTM lance l'opération de retrait

C : L'opération de retrait est communiquée au terminal de retrait du client qui est configuré avec le code USSD automatique de retrait

D : Le client appuie sur la touche de retrait figurant sur son terminal de retrait

E : l'opération de retrait est ainsi validée par le client et le compte du client à l'IF est débité

F : La notification de retrait validé est communiquée à l'agent de l'OTM

G : la notification de retrait est envoyée sur le téléphone portable du client et il reçoit l'argent en espèces de la part de l'agent de l'OTM

- - - - - ► : Transmission des données

—————► : Action du client ou de l'agent de l'OTM

En outre, le modèle proposé répond aux besoins essentiels des femmes rurales que sont :

- La proximité : le TPE pourra permettre de rallier cette clientèle en faisant leurs ouvertures de comptes à leurs domiciles ou à leur lieu d'activités
- La facilité d'utilisation : le modèle concernant les opérations courantes vient régler ce problème par l'utilisation d'un petit terminal de retrait leur exemptant la fastidieuse composition du code USSD
- La sécurité : concernant cet aspect, l'agent de l'OTM aura pour obligation de vérifier l'identité du porteur de terminal avant toute opération. À cela, il faut ajouter le fait que personne ne pourra effectuer d'opération sur le compte du client s'il n'a de façon simultanée le terminal en plus du numéro de compte IF du client. Tout ceci pour dire que le volet sécurité a été pris en compte dans ce modèle.

Le milieu rural étant confronté en majeure partie au problème d'électricité, le terminal de retrait pourrait être fourni avec un chargeur solaire. Et comme il fonctionnera comme un téléphone standard GSM, mais sans être utilisé de façon récurrente, la batterie pourra durer environ trois semaines avant l'extinction.

Par ailleurs, l'une des conditions préalables à la mise en œuvre de ce modèle du point de vue de la demande réside dans une éducation financière et numérique des clientes. À cet effet, pour la partie suivante, nous proposons un projet d'éducation financière et numérique destinée aux femmes rurales. La zone pilote dudit projet qui a été retenue est la localité de Sinfra en Côte d'Ivoire.

4.2.3 Education financière et inclusion financière des femmes en milieu rural

L'éducation financière est généralement définie comme « une composante spécifique du capital humain qui permet aux individus de manier des concepts relativement simples pour prendre les décisions financières adéquates (épargne, investissements, endettement) » (Arrondel, 2017). Elle est définie également comme « le processus par lequel les consommateurs / investisseurs financiers améliorent leur compréhension des produits, concepts et risques financiers et, par le biais d'informations, d'instructions et/ou de conseils objectifs, développent les compétences et la confiance nécessaires pour mieux prendre conscience des risques et opportunités financiers et faire des choix éclairés, savoir où demander de l'aide et prendre d'autres mesures efficaces pour améliorer leur situation financière » (OECD, 2005). De plus, l'inclusion financière est une politique prioritaire internationalement et les initiatives portant sur la demande comme l'éducation financière ont un rôle important à jouer afin d'aider les individus à accéder et à utiliser des produits financiers du secteur formel appropriés (Atkinson, A.; Messy, 2013).

Au Pérou⁴⁸, lors de l'évaluation de projets pilotes d'inclusion financière, l'État a établi que, « sans capacitation⁴⁹, moins de 1 % des bénéficiaires (les femmes) de *Juntos* comprenaient ce que signifie un relevé de compte ou un taux d'intérêt, et que plus de la moitié d'entre elles ne savaient tout simplement pas qu'elles détenaient un compte d'épargne » () au sein de la banque. À cet effet, l'État a mis l'accent sur l'éducation financière et sur l'acclimatation aux technologies du système financière. Cette démarche visait à créer chez les populations, le désir et la compétence pour utiliser les services financiers formels. En outre, le fait de privilégier l'éducation financière a permis aux populations vulnérables de s'accoutumer ou se familiariser avec non seulement les services financiers formels mais aussi les services financiers digitaux.

4.3 Proposition d'un projet d'éducation financière et numérique des femmes en milieu rural dans la localité de Sinfra en Côte d'Ivoire : « *Edu'Finérique Rural* »

4.3.1 Contexte et justification

Notre étude nous a permis de faire l'état des lieux des facteurs favorisant l'exclusion financière des femmes en milieu rural, et de constater que celles-ci n'ont pas les capacités financières et numériques pour jouir pleinement des offres de services financiers numériques offerts par les prestataires de services financiers. Bien que nous ayons proposé un modèle théorique de services financier numérique adapté aux besoins des femmes rurales pour

⁴⁸ Le Pérou est classé au premier rang des climats d'investissement en microfinance pour la septième année consécutive (Economist Intelligence Unit, 2014)

⁴⁹ Rendre les personnes capables ou aptes

favoriser leur adoption et utilisation, il est tout aussi d'utilité de signifier que les actions allant dans le sens de la demande sont plus faciles à mettre en œuvre et plus pertinentes à bien des égards. C'est pourquoi, nous proposons le projet d'éducation financière et numérique des femmes en milieu rural.

L'éducation financière permet aux populations de savoir comment gérer au mieux les crédits qui leur sont alloués par les institutions financières. Elle permet également de préparer les populations exclues, tel que les femmes rurales, d'être prises en compte dans l'offre des services financiers, de rendre actifs les clients inactifs des SFD. Aussi, elle permet de protéger les clients contre le surendettement et les mauvaises pratiques financières. Ainsi, le développement des thèmes liés à l'éducation financière favorise une forte inclusion financière de la majorité. De plus, mettre l'accent sur le numérique présente une meilleure garantie compte tenu de la portée des services financiers numériques dans l'inclusion financière en milieu rural. À cet effet, la zone pilote du projet choisie est la localité de *Sinfra*.

Sinfra est l'une des grandes villes parmi les trois que compte la région de la Marahoué⁵⁰. Le département de *Sinfra* est situé à 320 km d'Abidjan via la capitale économique Yamoussoukro. Localisé dans le Centre ouest de la Côte d'Ivoire, le département de *Sinfra* couvre une superficie de 1 618 km² et compte 170 015 habitants selon le recensement général de la population et de l'habitat de 2014. La localité est connue pour son vivier agricole dans lequel les femmes sont très actives au niveau du vivrier. À cet effet, elles fournissent l'essentiel des produits vivriers pour l'approvisionnement des grands marchés de Côte d'Ivoire⁵¹. En outre, la localité a fait de la problématique de l'autonomisation des femmes l'une de ses priorités et celle-ci est positivement associée à l'accès aux services financiers formels. Or, il importe que ces femmes comprennent les questions financières afin de mieux faire le choix du type de financement approprié ainsi que le développement de capacités numériques pour bénéficier pleinement des services financiers numériques malgré leur zone de résidence.

- **Caractéristiques du projet**

« Edu'Finérique Rural » est un projet d'éducation financière en milieu rural. Il vise à développer les capacités financières et numériques des populations vivant en milieu rural. Il allie littératie et numératie financière. Il couvre les formations en organisations et gestion de groupe d'épargne, l'éducation à l'épargne formelle volontaire, l'accès au microcrédit et l'utilisation des services financiers numériques.

- **Pour qui ?**

Bénéficiaires directs : les femmes potentiellement actives, et résidentes de la localité de *Sinfra*, les populations analphabètes et les coopératives.

⁵⁰ <http://sinfra-la-rennaissance.org/sinfra/decouvrir-sinfra.html> (consulté le 10 février 2019)

⁵¹ <http://sinfra-la-rennaissance.org/sinfra/decouvrir-sinfra.html> (consulté le 10 février 2019)

Bénéficiaires secondaires : les hommes, les jeunes vivant dans la localité.

- **Objectif global**

Ce projet vise à contribuer à l'autonomisation financière des femmes de la localité de Sinfra par la mise en place d'un projet d'éducation financière et numérique en leur inculquant les connaissances et compétences requises pour une meilleure culture financière et des capacités numériques.

- **Objectifs spécifiques**

- Donner aux bénéficiaires, les informations liées aux prêts dans les institutions financières, les risques liés à l'endettement et au surendettement ;
- Promouvoir la culture de l'épargne formelle volontaire ;
- Améliorer le niveau de compétences des femmes rurales dans la prise de décision de nature financière
- Former à l'alphabétisation numérique et la compréhension des services financiers numériques

Ce projet « Edu'Finérique Rural » devrait permettre à la localité de Sinfra d'être en phase avec la stratégie nationale d'inclusion financière. La mise en œuvre du projet sera assurée grâce à l'implication de tous les acteurs et une très bonne coordination des actions et des interventions.

4.3.2 Analyse des parties prenantes

Le PMBOK Guide⁵² nous fournit la définition suivante d'une partie prenante : « *personne, groupe ou organisation (tels que les clients, les commanditaires, les entreprises réalisatrices et le public), qui peut affecter, être affecté ou se sentir affecté par une décision, une activité ou l'achèvement d'un projet.* »

Ainsi, pour la bonne mise en œuvre de notre projet, nous avons identifié les parties prenantes suivantes :

- La mairie de Sinfra
- L'agence pour la promotion de l'inclusion financière
- Le programme national d'éducation financière
- Les ONG
- Les coopératives et associations de femmes
- Les époux des femmes bénéficiaires
- L'équipe de projet
- Les microfinances

⁵² LE PMBOK « Project Management Body of Knowledge » est le guide du Project Management Institute définissant les champs de connaissance couvrant la gestion de projet, et recensant les bonnes pratiques professionnelles en la matière.

- Les opérateurs de téléphonie mobile

Nous avons effectué l'analyse des parties prenantes par le biais de la matrice Pouvoir/intérêt qui prend en compte l'intérêt et le pouvoir de toute personne liée au projet pour déterminer les stratégies à mettre en place pour répondre à leurs attentes⁵³. Ainsi, l'intérêt désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet. Le pouvoir, quant à lui, désigne le degré auquel la partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet. L'échelle utilisée est (i) très faible ; (ii) faible ; (iii) moyen ; (iv) élevé ; (v) très élevé.

Tableau 5 Tableau de notation des parties prenantes du projet « Edu'Finérique Rural » selon leur degré de pouvoir et d'intérêt

Nom de la partie prenante	Pouvoir	Intérêt
La mairie de Sinfra	8	8
L'agence de promotion de l'inclusion financière	3	5
Le programme national d'éducation financière	5	8
Les coopératives et associations de femmes	9	9
Les époux des femmes bénéficiaires	7	5
L'équipe de projet	10	10
Les microfinances	3	7
Les opérateurs de téléphonie mobile	3	7
Les ONG	7	7

Concernant l'analyse, les stratégies divergent selon le niveau de pouvoir et d'intérêt :

- Lorsque le pouvoir est élevé ainsi que l'intérêt, il faut collaborer avec ces parties prenantes pour assurer leur soutien tout au long du projet. Ainsi, une planification de rencontres régulières avec celles-ci est de mise ;
- Dans le cas où le pouvoir est élevé mais l'intérêt est faible, cela signifie que ces parties prenantes n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet. Toutefois, leur niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Ainsi, il importe de satisfaire leurs besoins spécifiques après les avoir identifiés ;
- Concernant les parties prenantes ayant un pouvoir faible et un intérêt élevé, il convient de les tenir régulièrement informés de l'avancement du projet ;
- Enfin, pouvoir les parties prenantes ayant un pouvoir faible et un intérêt faible, nous allons les surveiller au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt venaient à augmenter.

⁵³ <https://www.mybeeye.com/outils-gestion/parties-prenantes> (consulté le 11 février 2019)

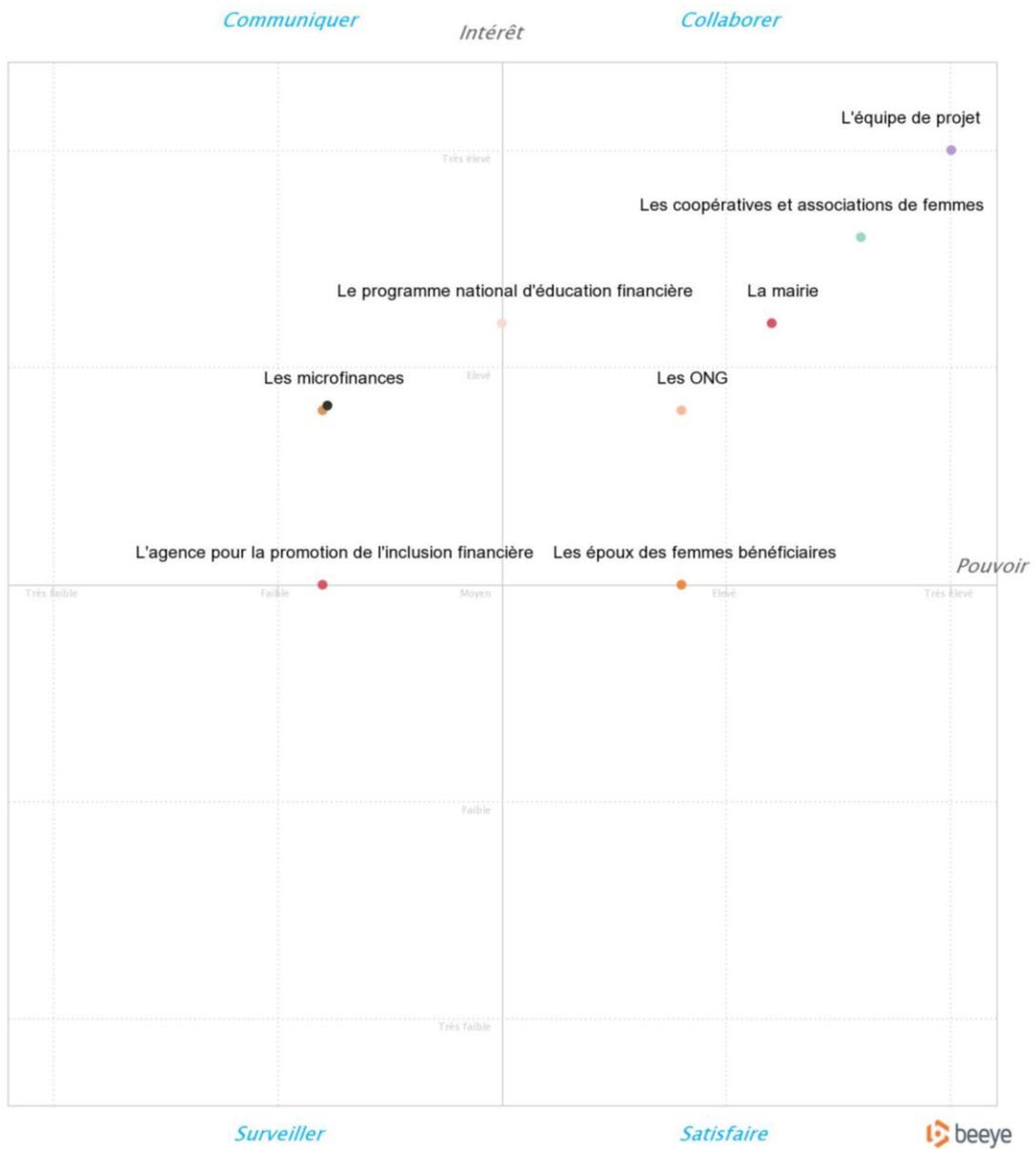


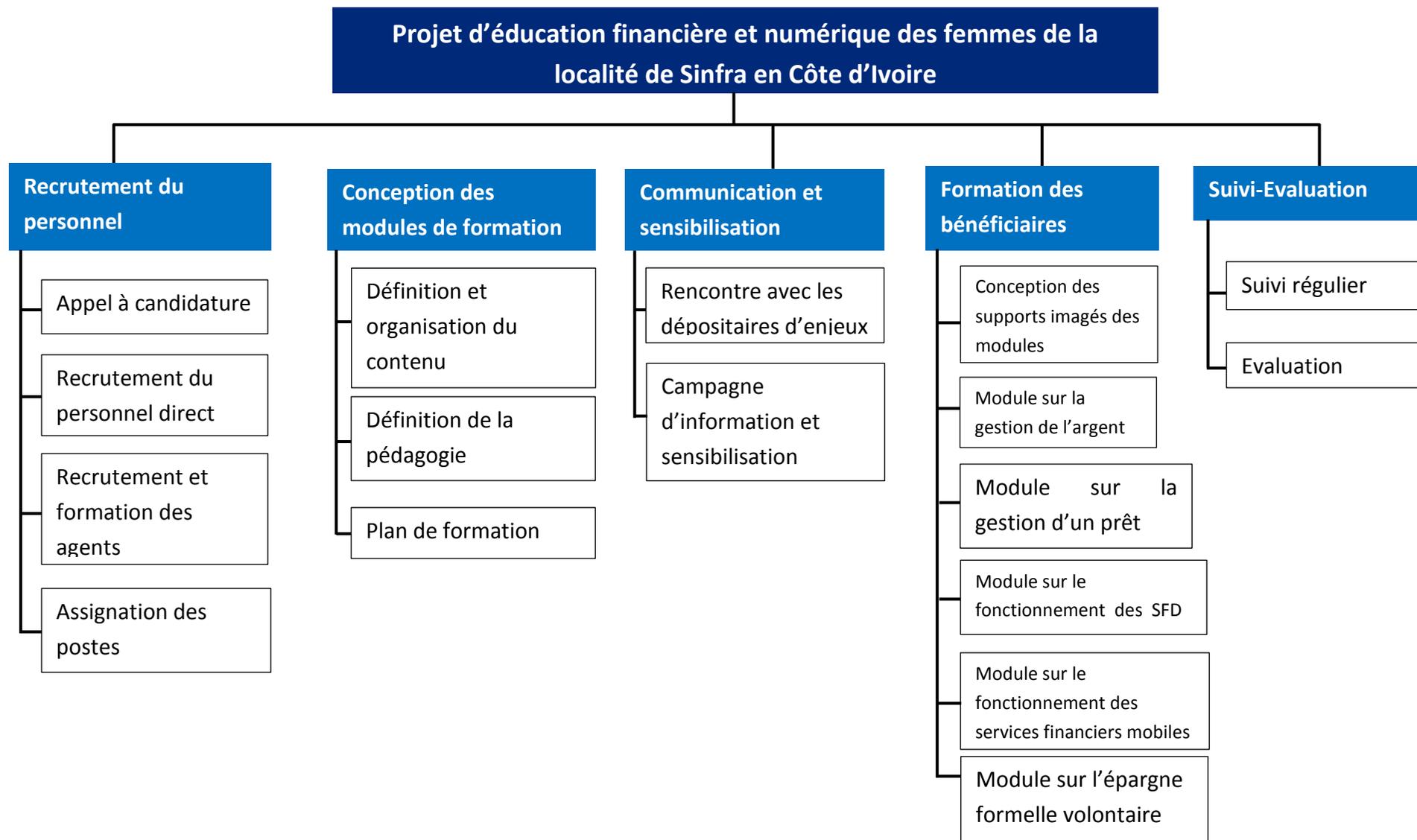
Figure 26 Matrice pouvoir/intérêt des parties prenantes du projet « Edu'Finérique Rural »

4.3.3 Cadre logique du projet

Logique d'intervention	Description sommaire	Indicateurs objectivement vérifiables	Source de vérification	Hypothèses critiques
Objectif global	Contribuer à l'autonomisation financière des femmes de la localité de Sinfra par la mise en place d'un projet d'éducation financière et numérique	Le projet est mis en place et opérationnel Le nombre de modules de formations commencés et achevés	Rapport d'activité du projet	Les femmes sont informées, adhèrent au projet et sont formées / Collaboration soutenue entre les parties prenantes
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir la culture de l'épargne formelle volontaire - Améliorer le niveau de compétences des femmes rurales dans la prise de décision de nature financière - Former à l'alphabétisation numérique et la compréhension des services financiers numériques 	Le taux de femmes sensibilisées à l'épargne formelle volontaire Le taux de femmes maîtrisant les rudiments des questions de nature financière Le taux de femmes formées	Rapport d'enquête du projet Rapport d'évaluation du projet Rapport d'évaluation de la formation	Les femmes sont disponibles et disposées pour tous les modules de formation
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Les modules de formation en éducation financière et numérique des femmes rurales sont conçus et disponibles - Les femmes sont formées et comprennent mieux les questions financières - Les femmes sont sensibilisées à la culture de l'épargne formelle volontaire et la développent - Les femmes développent les capacités numériques et comprennent mieux les services financiers numériques 	<p>Nombre de supports et modules de formation</p> <p>60 % des femmes formées ouvrent leur compte dans une institution financière formelle</p> <p>55 % des femmes formées savent prendre des décisions de nature financière</p> <p>45 % d'entre elles s'engagent à épargner de façon volontaire à une fréquence donnée</p> <p>35 % d'entre elles développent des capacités numériques</p>	Rapport d'activité du projet Rapport d'enquête du projet Rapport d'évaluation de la formation	<p>Les formations sont menées à terme sans discontinuité</p> <p>La fréquentation aux formations est régulière</p> <p>Les femmes adhèrent à la volonté d'épargner dans une institution formelle</p> <p>Les femmes maîtrisent les bases de la numératie financière</p>

<p>Activités à mener</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutement du personnel - Communication et sensibilisation - Conception des modules de formation - Formation des bénéficiaires - Suivi-Evaluation 	<p>Moyens Experts de l'équipe projet Partenaires nationaux et locaux</p>	<p>Coût Voir figure 18 pour le budget détaillé du projet</p>	<p>Les fonds nécessaires sont disponibles dans les délais</p>
---------------------------------	--	---	---	---

4.3.4 Structure de découpage du projet



4.3.5 Chronogramme du projet « Edu'Finérique Rural » : Diagramme de GANTT

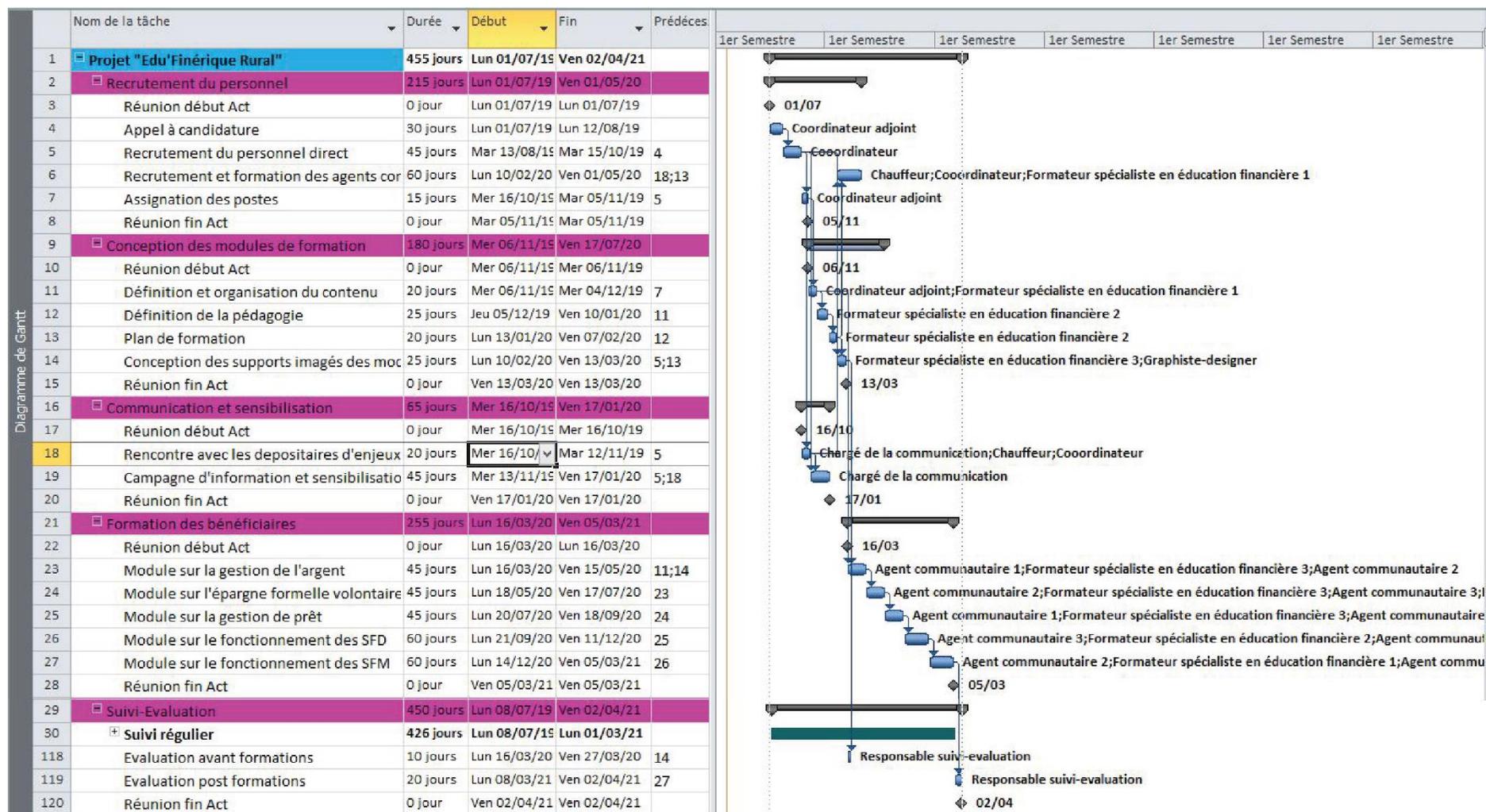


Figure 27 Planification du projet « Edu'Finérique Rural »

4.3.6 Budgétisation du projet

Projet d'éducation financière et numérique Ariane Kouassi					
N°	Nom de la tâche	Coût fixe	Coût total	Variation	Restant
6	Recrutement et formation des agents communautaires	0 €	26 880 €	26 880 €	26 880 €
24	Module sur l'épargne formelle volontaire	0 €	19 800 €	19 800 €	19 800 €
26	Module sur le fonctionnement des SFD	0 €	19 200 €	19 200 €	19 200 €
27	Module sur le fonctionnement des SFM	0 €	19 200 €	19 200 €	19 200 €
23	Module sur la gestion de l'argent	0 €	14 400 €	14 400 €	14 400 €
25	Module sur la gestion de prêt	0 €	14 400 €	14 400 €	14 400 €
5	Recrutement du personnel direct	0 €	10 800 €	10 800 €	10 800 €
18	Rencontre avec les depositaires d'enjeux	0 €	8 160 €	8 160 €	8 160 €
14	Conception des supports imagés des modules	0 €	7 600 €	7 600 €	7 600 €
11	Définition et organisation du contenu	0 €	6 400 €	6 400 €	6 400 €
19	Campagne d'information et sensibilisation sur les activi	0 €	5 400 €	5 400 €	5 400 €
4	Appel à candidature	0 €	4 800 €	4 800 €	4 800 €
12	Définition de la pédagogie	0 €	4 000 €	4 000 €	4 000 €
13	Plan de formation	0 €	3 200 €	3 200 €	3 200 €
7	Assignment des postes	0 €	2 400 €	2 400 €	2 400 €
119	Evaluation post formations	0 €	2 400 €	2 400 €	2 400 €
118	Evaluation avant formations	0 €	1 200 €	1 200 €	1 200 €
3	Réunion début Act	0 €	0 €	0 €	0 €
8	Réunion fin Act	0 €	0 €	0 €	0 €
10	Réunion début Act	0 €	0 €	0 €	0 €
15	Réunion fin Act	0 €	0 €	0 €	0 €
17	Réunion début Act	0 €	0 €	0 €	0 €
20	Réunion fin Act	0 €	0 €	0 €	0 €
22	Réunion début Act	0 €	0 €	0 €	0 €
28	Réunion fin Act	0 €	0 €	0 €	0 €
120	Réunion fin Act	0 €	0 €	0 €	0 €
		0 €	170 240 €	170 240 €	170 240 €

Figure 28 Budget de réalisation du projet « Edu'Finérique »

Au travers de nos résultats, nous avons constaté que les femmes rurales étaient confrontées pour la majorité aux facteurs d'exclusion financière involontaire telle que la distance ou encore la faible culture financière et capacité numérique. Aussi, avons-nous pu comprendre que celles-ci avaient besoin de services financiers numériques faciles à utiliser et ayant un coût abordable. Dans ce sens, nous avons proposé un modèle théorique de service financier numérique adapté aux besoins des femmes rurales. Par ailleurs, il ressort également que les acteurs de la finance digitale et de l'inclusion financière sont disposés à accompagner un projet d'éducation financière et numérique dédié aux femmes en milieu rural. C'est ainsi que, nous avons, pour un début d'action concrète et pertinente, proposé un projet d'éducation financière et numérique dénommé « Edu'Finérique Rural ». À cet effet, la zone pilote qui a été choisie est celle de la localité de Sinfra, en Côte d'Ivoire.

Conclusion

Le numérique constitue un levier important pour l'amélioration de l'inclusion financière des femmes vivant en milieu rural. Notre étude propose par conséquent, un modèle théorique sur lequel les prestataires de services financiers de la Côte d'Ivoire pourraient éventuellement se baser pour mieux impacter de façon durable l'accès aux services financiers formels des femmes rurales. Pour cela, nous avons tout d'abord relevé les facteurs primaires d'exclusion financière des femmes rurales. Ensuite, nous avons identifié les modèles de services financiers numériques existants et déterminé leur adaptabilité aux besoins spécifiques des femmes vivant en milieu rural.

Dans cet élan, nous avons exploité la documentation théorique abordant cette thématique et avons par la suite formulé des hypothèses de recherche. L'exploitation de la revue documentaire et des pratiques professionnelles nous a permis de relever les facteurs dominants d'exclusion financière des femmes rurales et d'identifier les modèles de services financiers numériques existants ainsi que leur mode de fonctionnement spécifique. Par la suite, nous avons procédé à une étude du cas de type descriptif dans une microfinance au Bénin. Elle nous a permis d'analyser un modèle de SFN spécifiquement dédié au monde rural et plus particulièrement aux femmes rurales.

Les résultats de cette étude de cas ont révélé que le terminal de paiement électronique constitue un outil approprié pour faciliter l'accès aux services financiers formels en zone rurale. En effet, les femmes rurales apprécient la proximité que cet outil favorise quant à la faible présence physique des institutions financières formelles y prévalant. Toutefois, des difficultés ont été observées au niveau de la possibilité d'utiliser le *Mobile Banking* pour faciliter la gestion courante des comptes par ces femmes. Le niveau d'alphabétisation très faible enregistré et la quasi-inexistence de compétences numériques chez les femmes rurales sont de réels freins à l'appropriation et l'utilisation de ce canal prometteur.

Ainsi, la zone d'étude au Bénin présentant pratiquement les mêmes caractéristiques que les zones rurales en Côte d'Ivoire en termes d'accès aux services financiers formels, nous avons proposé un modèle théorique de services financiers numériques adaptés aux besoins spécifiques des femmes vivant en milieu rural. Ce modèle s'est inspiré de l'étude cas effectuée afin d'apporter une piste de solutions quant au faible niveau d'inclusion financière des femmes rurales en Côte d'Ivoire malgré l'opportunité que représentent les services financiers numériques. Ce modèle répond aux besoins spécifiques des femmes rurales que sont : la facilité d'utilisation, la proximité et le coût abordable desdits services.

Par ailleurs, durant cette étude, nous avons été confrontés à diverses difficultés. Premièrement, il s'agit de difficultés d'ordre temporel. En raison de la durée de stage qui fut de 10 semaines (de mai à juillet), une période assez courte. Aussi, pour les entretiens avec les bénéficiaires du projet, celles-ci étaient souvent occupées à vaquer à leurs activités agricoles ;

ce qui posait le problème de report de certaines rencontres. Deuxièmement, nous avons connu des difficultés liées au manque patent de données spécifiques sur l'inclusion financière des femmes en général et celles vivant en milieu rural ivoirien en particulier.

Aussi, il importe de souligner comme limite, le fait que la reproductibilité de l'étude de cas effectuée puisse être difficile, ce qui pourrait entraver considérablement la validité externe de l'étude.

Enfin, des recherches plus approfondies sur la thématique pourraient mieux aider les acteurs de l'inclusion financière ainsi que de la finance digitale. Il serait plus opportun de les accentuer sur les besoins sexo-spécifiques de services financiers formels ainsi que les besoins selon que les individus sont issus des zones urbaines ou des zones rurales afin de proposer des services plus pertinents.

5 Références bibliographiques

Articles

- Anju P. - *Financial Inclusion in the Digital Age* - In Handbook of Blockchain, Digital Finance, and Inclusion, Volume 1: Cryptocurrency, FinTech, InsurTech, and Regulation, 2017 <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-810441-5.00004-X>.
- Aterido R., Beck T. and Iacovone L. - *Access to Finance in Sub-Saharan Africa: Is There a Gender Gap?* - World Development. DOI 10.1016/j.worlddev.2013.02.013, 2013
- Atkinson A., Messy F. - *Promoting financial inclusion through financial education*- OECD Publishing. DOI 10.1787/5k3xz6m88smp-en, 2013
- Beck T., Demirgüç-Kunt A., Levine R. - *Finance, inequality and the poor* - Journal of Economic Growth 2007. pp 27-49.
- Cecchetti S., and Kharroubi E. - *Reassessing the impact of finance on growth* - BIS Working Paper 381. BIS, Basel, 2012.
- Célestin M., Yifu Lin J., Demirgüç-Kunt A., Klapper L., and Oudheusden PV. - *Financial Inclusion in Africa* - In the Oxford Handbook of Africa and Economics, 2015 <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199687107.013.023>.
- Chu, Albert B. - *Mobile Technology and Financial Inclusion*. In Handbook of Blockchain, Digital Finance and Inclusion - Volume 1: Cryptocurrency, FinTech, InsurTech, and Regulation - <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-810441-5.00006-3>, 2017
- Cnaan, Ram A., M. S. Moodithaya, and Femida Handy - *Financial Inclusion: Lessons from Rural South India* - Journal of Social Policy, 2012. <https://doi.org/10.1017/S0047279411000377>
- Donovan K. - *Mobile Money for Financial Inclusion*. - Information and Communications for Development, 2012. <https://doi.org/10.1111/j.1528-1157.1993.tb02129.x>.
- Etim Alice S. - *Mobile Banking and Mobile Money Adoption for Financial Inclusion*. - Research in Business and Economics Journal, 2014.
- Guérineau S., Jacolin L. (2014) - *L'inclusion financière en Afrique subsaharienne: faits stylisés et déterminants*. – Revue d'économie financière, 2014
- Hughes N. , Lonie S. - *M-PESA: Mobile Money for the "Unbanked": Turning Cellphones into 24-Hour Tellers in Kenya*, MIT press Journals, vol. 2, nos 1–2, p. 63–81, DOI 10.1162/itgg.2007.2.1-2.63), 2007
- Kempson E. - Whyley C. - *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion* - Policy Press, Bristol: United Kingdom, 1999
- Levine R. - *Finance and growth: Theory and evidence*, in P. Aghion and S. Durlauf (eds.), Handbook of Economic Growth - Amsterdam: Elsevier Science, 2005

Levine R., Loayza N. and Beck T. - *Financial intermediation and growth : Causality and causes*, 2000

Mahendra Dev S. - *Financial Inclusion : and Issues Challenges - Economic and Political Weekly*, 41(41), pp. 4310–4313. Available at: <https://www.jstor.org/stable/4418799>, 2015.

Mandira S. - *Measuring Financial Inclusion* - Economic Bulletin, 2015 <https://doi.org/10.1596/978-0-8213-9509-7>.

Mandira S., and Pais J. - *Financial Inclusion and Development* - Journal of International Development, 2011 <https://doi.org/10.1002/jid.1698>.

Mas I., Kumar K. - (2008). - *Les Services bancaires par téléphone mobile: pourquoi, comment et pour qui?* - Note Focus 48. Washington, D.C.: CGAP, 2008

Morgan P., and Pontines V. - *Financial Stability and Financial Inclusion*- SSRN, 2014 <https://doi.org/10.2139/ssrn.2464018>.

Ncube B M.-*Digital Financial Services and Financial Inclusion in Africa*, 2016

Shem Alfred O., Odongo T.M., and Were M. - *Mobile Financial Services and Financial Inclusion: Is It a Boon for Savings Mobilization?* - Review of Development Finance, 2017 <https://doi.org/10.1016/j.rdf.2017.01.001>.

Vighneswara S. - *Financial Inclusion, Gender Dimension, and Economic Impact on Poor Households* - World Development, 2014. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2013.10.019>.

Zins A., Weill L. - *The Determinants of Financial Inclusion in Africa* - Review of Development Finance, 2016. <https://doi.org/10.1016/j.rdf.2016.05.001>.

Rapports

Associates, Bankable Frontier - *Mesurer l'inclusion Financière Pour Les Organismes Régulateurs : Conception et Réalisation d'enquêtes*, 2010.

Bamba, C. R. and Zetterli, P. - *Inclusion financière perspectives 2018 côte d'ivoire*, 2018

BCEAO - *Enjeux de l'inclusion financière dans l'uemoa et initiatives de la bceao dans le domaine*, 2018

Benavant C. - *Méthodologie de la recherche: « la méthode d'étude de cas »* - 12 pages, 2005

Demirgüç-kunt A. and Klapper L. - *Findex notes* - pp. 1–4, 2013

Demirgüç-Kunt A., Klapper L., Singer S., Ansar S., and Hess J. - *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. World Bank: Washington, DC, 2018

GSMA - *State of the Industry report on Mobile Money Full Report*, 2017

Han R., Melecky M. - *Financial inclusion for financial stability: access to bank deposits and the growth of deposits in the global financial crisis* - World Bank Policy Research Working Paper 6577, World Bank, 2013

Huet J.M. - *Les services financiers sur mobile au bénéfice de l'inclusion financière*, 2016

IFC - *Digital access: The Future of financial inclusion in Africa*, 2018

Kraidy A. - *Être femme en Côte d'Ivoire: Quelles stratégies d'autonomisation*, 2013

Meagher, P. - *Cadre réglementaire pour les services financiers numériques en Côte d'Ivoire Etude diagnostique*, 2017

MFW4A - *Document De Politique Agricole: faire progresser l'inclusion financière des femmes en Afrique*, 2014

OECD - *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*: OECD, 2005 www.oecd.org

Partnership, Global, and Financial Inclusion - *G20 Principles for Innovative Financial Inclusion.*" *Innovation*, 2010.

Pearce D. and Ortega C. R. - *Cadre de référence des stratégies d'inclusion financière*, 2012

UNCDF MM4P - *Rapport de l'enquête annuelle des fournisseurs de services financiers numériques au Bénin*, 2017

United Nations - *Digital Financial Inclusion. International Telecommunication Union (ITU)*, Issue Brief Series, Inter-agency Task Force on Financing for Development, July. United Nations, 2016

William C. et McKay C. - *La banque à l'ère de M-PESA: leçons tirées de l'expérience du Kenya* - document de travail du CGAP, Washington, D.C, 2017

World Bank - *Digital Finance: Empowering the Poor via New Technologies*, April 10, 2014

Thèses et Mémoires

ANDRIAMAMPIANINA Z. - *Dans un contexte de fort taux de pénétration du réseau de téléphonie mobile et de développement rapide des services de paiement mobile, quelle stratégie de croissance pour une Institution de Microfinance (IMF) pour accélérer le niveau d'inclusion financière ?* - Thèse professionnelle, HEC Paris, 67 pages, 2016

DIALLO M., - *Contribution des TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) à l'amélioration du niveau de bancarisation au Sénégal : cas du Mobile Banking* - Mémoire de Master recherche en Monnaie, Université Cheikh Anta Diop de Dakar, Banque et Finance, 69 pages, 2012

GNANGUENON H. D., 2017 - *La participation citoyenne dans le contexte de la gouvernance locale au Bénin : Quels mécanismes pour son effectivité ?* - Mémoire de Master en Gouvernance et Management Public, Université Senghor à Alexandrie, 54 pages, 2017

HOUSSOU J.A.U. - *Promotion de la culture entrepreneuriale dans les universités publiques béninoises : enjeux, défis et proposition de mécanisme de mise en œuvre* - Mémoire de Master en Management de Projets, Université Senghor à Alexandrie, 63 pages, 2013

SYLLA A. J., 2017 - *La contribution des FabLabs à l'éducation populaire, l'innovation et l'entrepreneuriat en Côte d'Ivoire : Du cas du Babylab à la proposition d'un projet pour la commune de Port-Bouët* - Mémoire de Master en Management de Projets, Université Senghor à Alexandrie, 47 pages, 2017

Webographie

<https://docplayer.fr/16040301-Avancer-dans-la-finance-digitale.html> (Consulté le 2 décembre 2018)

<https://www.afi-global.org/publications/2325/BTG-Policy-Frameworks-to-Support-Women-s-Financial-Inclusion> (Consulté le 10 novembre 2018)

<http://www.artci.ci> (consulté le 15 janvier 2019)

<http://www.banquemonddiale.org/fr/news/immersive-story/2018/05/18/gains-in-financial-inclusion-gains-for-a-sustainable-world> (Consulté le 15 août 2018)

<https://www.banquemonddiale.org/fr/topic/financialinclusion/overview> (Consulté le 10 avril 2018)

<https://www.bceao.int/fr/content/monetique-interbancaire-regionale> (Consulté le 16 juin 2018)

<https://blogs.worldbank.org/taxonomy/term/17355> (Consulté le 10 janvier 2018)

<https://blogs.worldbank.org/voices/fr/l-inclusion-financiere-des-femmes-en-cinq-graphiques> (Consulté le 13 mars 2018)

<http://blogs.worldbank.org/voices/fr/inclusion-financiere-numerique-experiences-reussies-et-prochaines-etapes> (Consulté le 13 mars 2018)

<http://www.bsi-economics.org/820-inclusion-fi-afrique-az> (Consulté le 2 août 2019)

<Http://www.cgap.org/> (consulté le 10 février 2018)

<https://www.financialafrik.com/2018/01/08/cote-divoire-le-secteur-de-la-microfinance-en-forte-croissance/> (Consulté le 20 avril 2018)

<https://www.findevgateway.org/fr/> (Consulté le 10 février 2018)

<http://www.gpfi.org/news/new-g20-high-level-principles-digital-financial-inclusion> (Consulté le 10 janvier 2019)

<https://www.idrc.ca/fr/resources/perspectives/renforcer-linclusion-financiere-des-femmes-une-situation-gagnante-pour-les> (consulté le 28 avril 2018)

<https://www.ilo.org/> (Consulté le 28 avril 2018)

<http://www.lafinancedigitale.com/> (Consulté le 15 juillet 2018)

<https://www.lenouveleconomiste.fr/le-paiement-mobile-se-propage-a-grande-vitesse-63398/> (consulté le 10 novembre 2018)

<https://www.mfw4a.org> (Consulté le 19 septembre 2018)

<https://www.microfinancegateway.org/fr/sujets/inclusion-financi%C3%A8re> (Consulté le 19 septembre 2018)

<http://www.microfinance.sn/> (Consulté le 19 janvier 2019)

<http://www.minutes-eco.com/> (Consulté le 23 janvier 2019)

<http://www.oecd.org/fr> (Consulté le 10 janvier 2019)

<http://www.revue-banque.fr/banque-detail-assurance/article/collecter-epargne-des-plus-pauvres-une-gageure> (Consulté le 17 décembre 2017)

<http://www.revue-banque.fr/banque-detail-assurance/article/matontine-digitalise-epargne-traditionnelle> (Consulté le 17 décembre 2017)

<http://www.revue-banque.fr/banque-detail-assurance/breve/telephone-poursuit-sa-percee-dans-les-services-fin> (Le téléphone poursuit sa percée dans les services financiers du monde émergent) (consulté le 20 février 2018)

<http://www.revue-banque.fr/banque-detail-assurance/dossier/services-financiers-sur-mobile-experience-afrique> (Consulté le 20 février 2018)

<https://www.themix.org/finclusionlab/ivory-coast?language=fr> (Consulté le 30 mai 2018)

<http://www.unwomen.org/fr/> (Consulté le 2 juin 2018)

6 Liste des illustrations

Figure 1	Abonnés uniques en Afrique de l’Ouest (GSMA Intelligence, 2017).....	6
Figure 2	Nombre de comptes d’argent mobile enregistrés et services actifs en Afrique subsaharienne (GSMA Intelligence, 2017)	7
Figure 3	Adultes possédant un compte Mobile Money dans la zone UEMOA (Base de données du Global Findex, 2017)	8
Figure 4	Indicateurs d’inclusion financière (Adaptée de la base de données du Global FINDEX, 2017)	10
Figure 5	Pourcentage d’adultes ayant un compte dans une institution financière et/ou un compte d’argent mobile en Côte d’Ivoire (Adaptée de la base de données du Global Findex, 2017).....	10
Figure 6	Part de marché selon le nombre d’abonnés au mobile money au 30 juin 2018 (ARTCI, 2018).....	11
Figure 7	L’écart entre les sexes dans l’accès aux comptes (Adaptée de la Base de données du Global FINDEX, 2017)12	
Figure 8	Dimensions de l’inclusion financière	17
Figure 9	Pénétration mobile de l’AFSS d’ici 2025 (GSMA Intelligence, 2018).....	24
Figure 10	Proposition de cartographie des acteurs des services financiers numériques et de l’inclusion financière.....	27
Figure 11	Proposition de cadre théorique de la recherche.....	33
Figure 12	Le terminal de paiement électronique utilisé par ALIDÉ (Mobiwire, 2019).....	37
Figure 13	Les facteurs d’adoption du guichet mobile	38
Figure 14	Taux d’équipement en téléphone portable	39
Figure 15	Niveau de connaissance du Mobile Money	39
Figure 16	Tranche d’âge des répondants.....	41
Figure 17	Situation matrimoniale	41
Figure 18	Niveau d’études	42
Figure 19	Activités exercées.....	42
Figure 20	Facteurs d’exclusion financière des femmes rurales	42
Figure 21	Niveau d’appréciation du Guichet mobile par les femmes.....	43
Figure 22	Les facteurs d’adoption du guichet mobile	43
Figure 23	Niveau élevé et inégal de l’exclusion (CGAP Financial Inclusion Insights survey, 2017)	46
Figure 24	Proposition d’un croquis du terminal de retrait	47
Figure 25	Proposition d’un schéma du modèle théorique de SFN (aspect gestion des opérations courantes dépôt/retrait)	48
Figure 26	Matrice pouvoir/intérêt des parties prenantes du projet « Edu’Finérique Rural »	54
Figure 27	Planification du projet « Edu’Finérique Rural »	58
Figure 28	Budget de réalisation du projet « Edu’Finérique »	59

7 Liste des tableaux

Tableau 1	Les indicateurs fondamentaux de l'inclusion financière (Pearce and Ortega, 2012)	20
Tableau 2	Principaux freins et contraintes à l'inclusion financière des femmes en milieu rural en Afrique subsaharienne	22
Tableau 3	Différents modèles de services financiers numériques et leurs caractéristiques (adapté du <i>PHB Development</i>)	28
Tableau 4	Activités principales réalisées dans la mise en place de la phase pilote (ALIDé, 2018)	37
Tableau 5	Tableau de notation des parties prenantes du projet « Edu'Finérique Rural » selon leur degré de pouvoir et d'intérêt	53

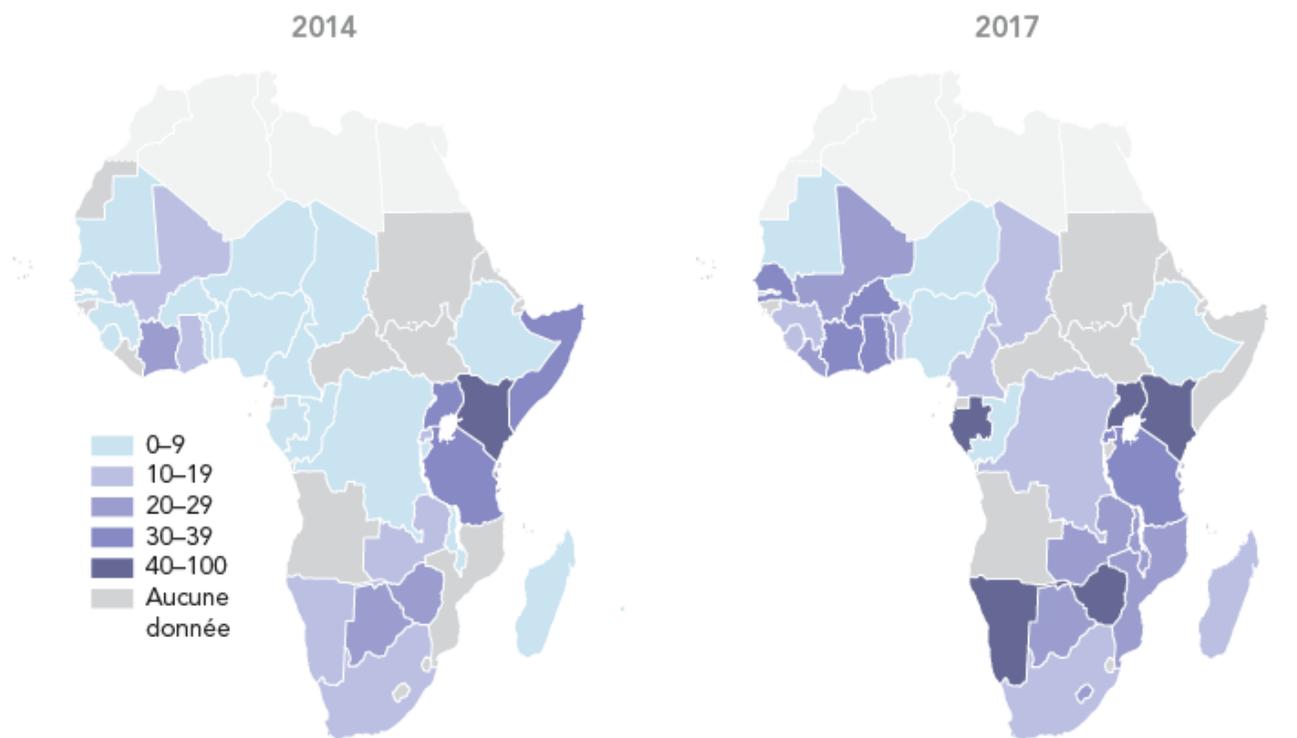
8 Annexes

Annexe 1 Infographie des comptes d'argent mobile en Afrique Subsaharienne entre 2014 et 2017 (Global Findex, 2017).....	xii
Annexe 2 Chiffres clés de l'inclusion financière dans le monde (Global Findex, 2017)	xiii
Annexe 3 Infographie de l'inclusion financière en Afrique subsaharienne en 2017	xiv
Annexe 4 Guide d'entretien personnel d'ALIDé.....	xv
Annexe 5 Guide d'entretien en ligne auprès des acteurs de l'écosystème de l'inclusion financière et de la finance digitale.....	xvi
Annexe 6 Liste des experts en finance digitale et inclusion financière ayant répondu au guide d'entretien en ligne	xviii

Annexe 1 Infographie des comptes d'argent mobile en Afrique Subsaharienne entre 2014 et 2017 (Global Findex, 2017)

Les comptes d'argent mobile se sont plus largement répandus en Afrique subsaharienne depuis 2014

Adultes titulaires d'un compte d'argent mobile (%)

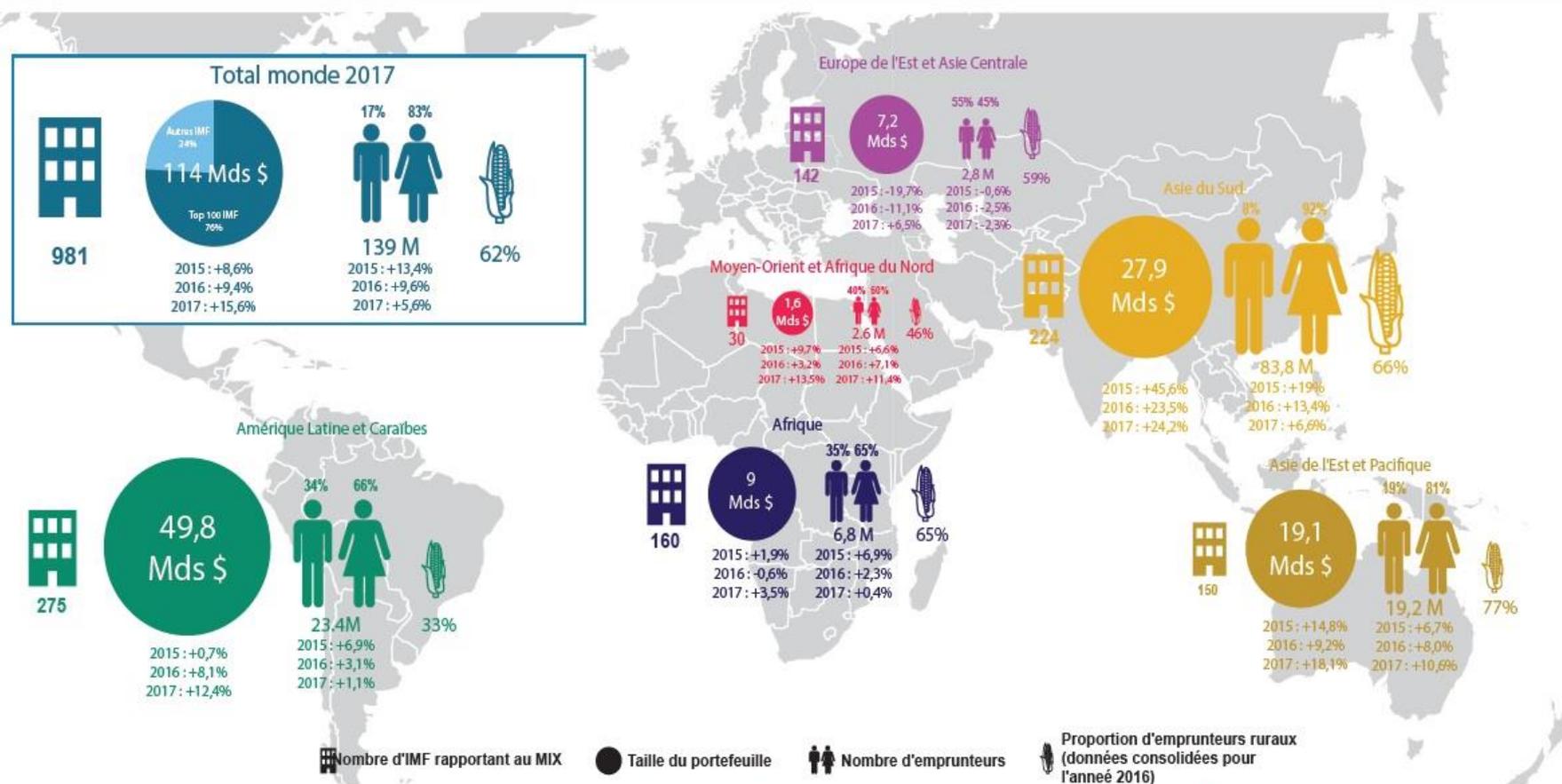


Source : Base de données Global Findex.

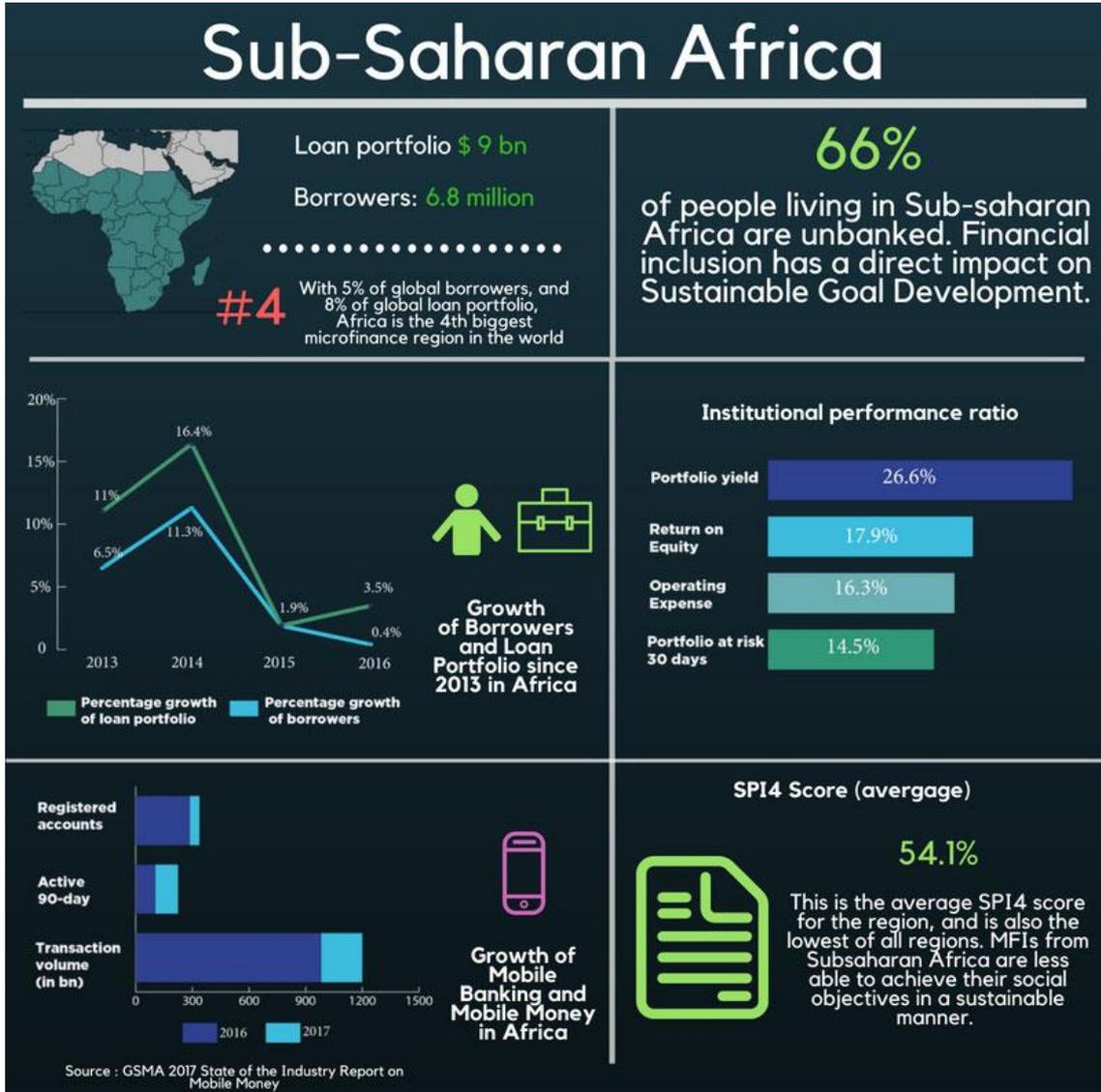
Note : Les données sont présentées uniquement pour les économies d'Afrique subsaharienne.

Annexe 2 Chiffres clés de l'inclusion financière dans le monde (Global Findex, 2017)

CHIFFRES CLÉS DE L'INCLUSION FINANCIÈRE | MONDE



Annexe 3 Infographie de l'inclusion financière en Afrique subsaharienne en 2017



Annexe 4 Guide d'entretien personnel d'ALIDé

- Nom & Prénoms
- Fonction
- Depuis quand occupez-vous cette fonction, et en quoi consiste-elle ?
- Lieu de fonction
- Années d'expériences
- Quel a été le contexte du projet de finance digitale auprès des femmes de Ouinhi (Pouvez-vous m'expliquer dans quel contexte le projet de finance digitale auprès des femmes des Ouinhi a été mis en place ?
- Comment les femmes ont-elles accueilli ce projet ?
- Comment s'est fait le déploiement du projet ?
- Quelles sont les premières difficultés auxquelles vous étiez confrontés ?
- Quelles sont les stratégies développées pour parer à ces difficultés observées ?
- Combien de comptes ont été ouverts depuis la mise en place de ce projet ?
- Depuis la mise en place de ce TPE, cela a-t-il facilité les ouvertures de comptes sur le terrain ?
- Si oui, comment ?
- Selon vous, quels sont les éléments essentiels de l'inclusion financière ?
- Nous sommes encore à la phase pilote de ce projet, pensez-vous qu'il faudrait étendre ce projet à d'autres localités ?
- Pensez-vous que les TPE contribuent à améliorer l'inclusion financière des femmes en milieu rural ?
- Si oui, comment ?
- Quelles sont les principales difficultés auxquelles vous êtes confrontés dans l'utilisation des TPE ?
- Quelles solutions envisageriez-vous pour réduire ces difficultés ?
- Que conseilleriez-vous à une autre IMF qui souhaiterait mettre en place ce TPE ?

Annexe 5 Guide d'entretien en ligne auprès des acteurs de l'écosystème de l'inclusion financière et de la finance digitale

- NOM & Prénoms
- Fonction
- Structure et localisation
- Domaine d'intervention
 - o Opérateur de téléphonie mobile
 - o Microfinance
 - o Banque commerciale
 - o Émetteur de monnaie électronique (EME)
 - o Poste
 - o ONG
 - o Institution publique
 - o Organisation internationale
 - o Autre :
- Quels types de services financiers numériques offrent votre structure
 - o Transferts nationaux (P2P)
 - o Cash-in
 - o Cash out
 - o Paiement marchands
 - o Paiement de factures
 - o Paiement de masse (salaire)
 - o Monétique
 - o Services de remboursement de prêts
 - o Bank-to-wallet
 - o Wallet-to-bank
 - o Autre :

Problème d'adoption et d'usage des services financiers numériques par les femmes en milieu rural

- Selon vous, quels sont les freins à l'adoption et l'usage des services financiers numériques par les femmes en milieu rural ?
 - o Le faible niveau d'alphabétisation
 - o Le manque de culture financière
 - o Le manque d'éducation financière
 - o La faible capacité d'utilisation
 - o Autre :
- L'éducation financière des femmes en milieu rural a-t-elle un impact positif sur leur niveau d'adoption et d'usage des services financiers numériques ?

- Oui
- Non

- Si oui, en quoi l'est-elle ?
- À quelle échelle, l'éducation financière des femmes en milieu rural pourrait représenter un préalable à l'adoption et l'usage des services financiers numériques ?

1 2 3 4 5

Très faiblement

Très fortement

Projet de programme d'éducation financière exclusivement dédié aux femmes en milieu rural

- Pensez-vous qu'un projet d'éducation financière exclusivement dédié aux femmes en milieu rural peut avoir un impact positif sur leur niveau d'adoption et d'usage des services financiers numériques ?

- Oui
- Non

- Si oui, en quoi le peut-il ?
- Si un tel programme est mis en œuvre, allez-vous y apporter votre soutien ?

- Oui
- Non

- Quelles pourraient être vos recommandations pour la réussite d'un tel projet, si vous devez en être un partenaire ?

Nous vous remercions pour vos contributions

Annexe 6 Liste des experts en finance digitale et inclusion financière ayant répondu au guide d'entretien en ligne

Nom et Prénoms	Fonction
LOKOSSI MAXIME	Expert en Mesofinance et Finance Digitale
YAO Kouassi Félix	Coordonnateur Programme Éducation Financière
KONE Tanoh Ahmed	Responsable régional
SEKONGO Kolognin Sinourou	Digital Finance Advisor
N'GBESSO Hugues Landry	Consultant Finance Digitale
SALL Modou	Superviseur Réseau d'Agent et Distribution DFS
OSSEY Kimou	Responsable Technique
LOUKAKOU Charly	B2B Product & Project Manager
LEOSGHO Jean Marie	Assistant Opérations Digitales
KAKPO Georges	Assistant en Finance Digitale

Annexe 7 Questionnaire pour les bénéficiaires du projet de finance digitale de l'IMF ALIDé

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre d'une étude pour la rédaction de mémoire portant sur le thème suivant : Le numérique au service de l'inclusion financière des femmes rurales : du cas de ALIDé au Bénin à la proposition d'un modèle pour la Côte d'Ivoire.

NB : Les données recueillies dans cette étude sont à caractère confidentiel.

*Obligatoire

Profil de l'interviewé

Sexe *

- F
- M

Âge *

- Moins de 18 ans
- 18 à 25 ans
- 25 à 35 ans
- 35 à 45 ans
- 45 à 55 ans
- Plus de 55 ans

Situation familiale *

- Célibataire
- En couple
- Marié (e)
- Séparé (e)
- Divorcé (e)
- Veuf (ve)

Nombre d'enfants *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Plus de 5

Niveau d'éducation *

- Jamais été à l'école
- Enseignement primaire
- Collège

- Lycée (sans baccalauréat)
- Baccalauréat
- Université

Situation professionnelle *

Plusieurs réponses possibles.

- Agriculture
- Transformation
- Commerce
- Autre :

Situation vis-à-vis d'ALIDé

Disposiez-vous d'un compte Épargne/Courant avant le projet de finance digitale d'ALIDé? *

- Oui
- Non

Si non, pourquoi? *

- Manque de revenus
- Distance
- Faible compréhension des services financiers formels
- Coût élevé des services financiers formels
- Absence de documents d'identité

Quels sont les avantages du guichet mobile de l'IMF ALIDé pour vous ? *

- Proximité
- Sécurité des fonds
- Gain de temps
- Informations en temps réel sur les transactions effectuées
- Autres

Quel est votre niveau d'appréciation du service financier numérique ? *

- Très bon
- Bon
- Acceptable
- Mauvais
- Très mauvais

Quel est l'impact sur votre capacité d'épargne ? *

- Capacité élevée

- Capacité d'épargne faible
- Capacité d'épargne moyenne

Utilisation du téléphone portable

Taux d'équipement en électricité *

- Oui
- Non

Taux de possession de téléphonie mobile *

- Oui
- Non

Opérateur de téléphonie mobile *

- MOOV
- MTN
- Autre :

Utilisation du SMS (Short Message Service) *

- Oui
- Non

Connaissances des services financiers digitaux

Connaissance du Mobile Banking *

- Oui
- Non

Connaissance du Mobile Money *

- Oui
- Non

Utilisation du Mobile Money *

- Oui
- Non

Type d'utilisation du Mobile Money *

- Transferts d'argent
- Paiement de facture
- Achat de crédit téléphonique
- Autre :

Fréquence d'utilisation *

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par semaine
- Une fois par mois
- Occasionnellement
- Jamais
- Autre :

Facilité d'utilisation *

- Très facile
- Facile
- Assez facile
- Assez compliqué
- Très compliqué

Confiance dans le service *

- J'ai confiance
- J'ai assez confiance
- Je n'ai pas confiance

Coût des transactions mobile money *

- Peu cher
- Pas cher
- Assez cher
- Très cher

Coût des transactions mobile money *

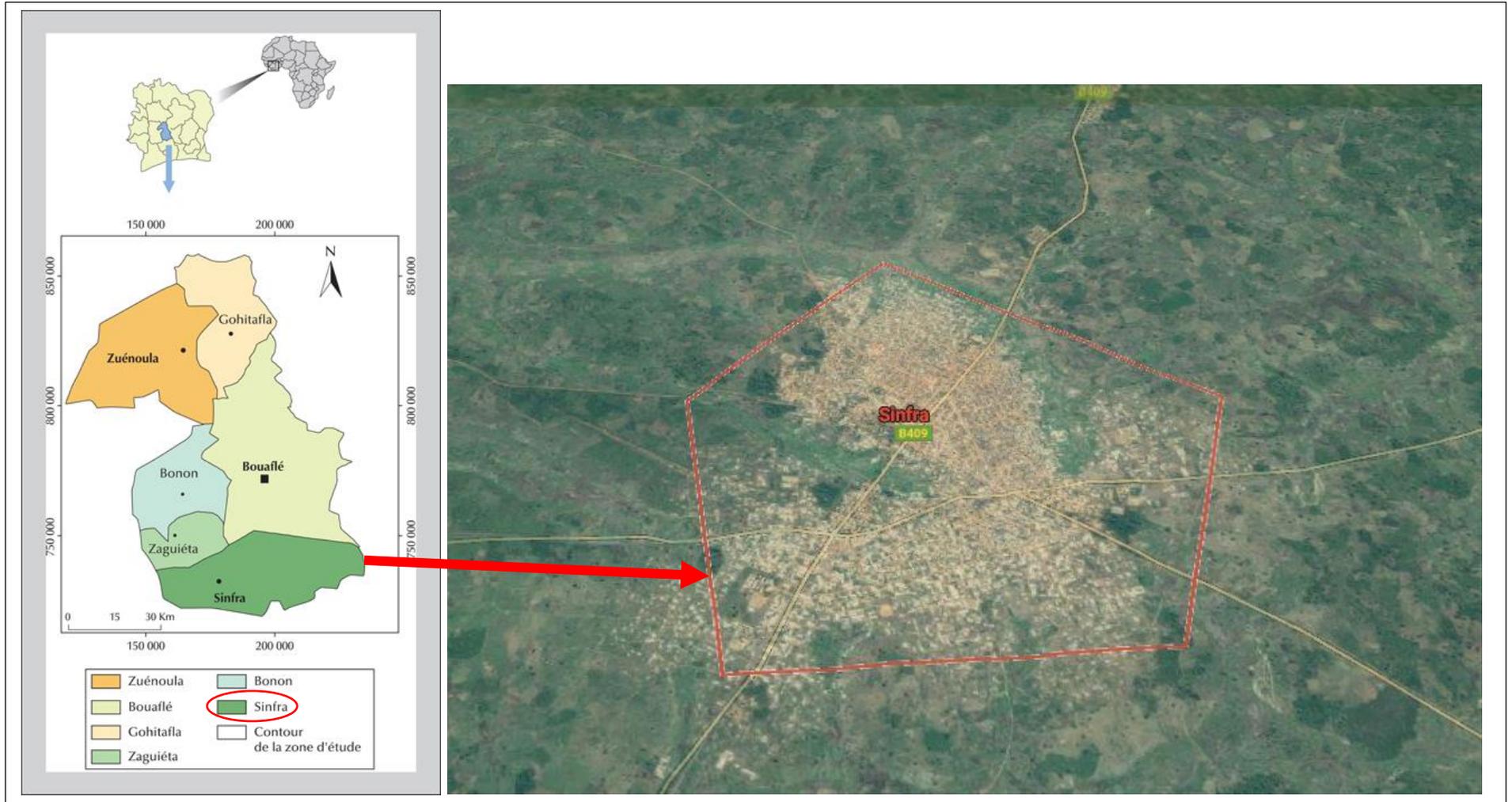
- Peu cher
- Pas cher
- Assez cher
- Très cher

Coût des transactions Mobile Banking *

- Peu cher
- Pas cher
- Assez cher
- Très cher

Nous vous remercions pour vos contributions !

Annexe 8 Cartographie de la localité de Sinfra en Côte d'Ivoire (Google map, 2019)



9 Table des matières

Remerciements	i
Dédicace	ii
Résumé	iii
Mots-clefs.....	iii
Abstract	iv
Key-words.....	iv
Liste des acronymes et abréviations utilisés.....	v
Sommaire	vi
Introduction.....	1
1 Enjeux des services financiers numériques et de l’inclusion financière en Afrique subsaharienne : cas de la Côte d’Ivoire.....	3
1.1 L’opportunité du numérique face aux enjeux de l’inclusion en Afrique subsaharienne	3
1.1.1 Inclusion financière, facteur de croissance économique et de développement en Afrique subsaharienne	3
1.1.2 Services financiers numériques, opportunité pour un meilleur accès aux services financiers	5
1.1.3 Services financiers numériques, un levier pour l’inclusion financière en Afrique subsaharienne	5
1.2 État des lieux des services financiers numériques et de l’inclusion financière en Côte d’Ivoire : des efforts reconnus, mais insuffisants	8
1.2.1 Cadre réglementaire régional et national.....	8
1.2.2 Le dynamique marché des services financiers numériques en Côte d’Ivoire, un atout pour l’inclusion financière.	9
1.2.3 Etat des lieux de l’inclusion financière des femmes en milieu rural, du faible niveau d’accès aux services financiers à l’apport contrasté des services financiers numériques	11
1.3 Énoncé des questions et objectifs de recherches.....	14
1.3.1 Questions de recherche	14
1.3.2 Objectifs de la recherche	14
1.3.3 Résultats attendus et données utilisées	15
2 Services financiers numériques et inclusion financière : Théories et pratiques	16
2.1 L’inclusion financière : dimensions et indicateurs.....	16
2.1.1 Dimensions de l’inclusion financière.....	16

2.1.2	Triptyque du terme « accès aux services financiers » : accessibilité géographique, coûts abordables et facilité d'utilisation	18
2.1.3	Indicateurs de mesure de l'inclusion financière	19
2.1.4	Facteurs d'exclusion financière des femmes en milieu rural de l'Afrique subsaharienne	20
2.2	Les services financiers numériques : apparition dans un contexte de boom de la téléphonie mobile en Afrique	23
2.2.1	Contexte d'apparition	23
2.2.2	Services financiers numériques : concepts et terminologies.....	24
2.2.3	Modèles de services financiers numériques.....	27
2.3	Formulation des hypothèses et proposition d'un modèle de service financier numérique théorique	30
2.3.1	Proposition de recherche	30
2.3.2	Caractéristiques d'un modèle théorique de référence de SFN adapté aux femmes rurales 30	
3	De l'analyse de l'expérience Béninoise à la proposition d'un modèle de référence pour la Côte d'Ivoire	32
3.1	Méthodologie de la recherche	32
3.1.1	Fondement et approche méthodologiques	32
3.1.2	Choix des variables.....	32
3.1.3	De l'approche théorique à une approche terrain	34
3.1.4	Instruments de collecte et de traitement des données.....	34
3.2	Etude de cas : le terminal de paiement électronique « Guichet mobile » dans la microfinance ALIDé au Bénin	35
3.2.1	Présentation de l'IMF ALIDé, contexte et objectif du projet de finance digitale 35	
3.2.2	Fonctionnement du modèle et effort de mise en œuvre	36
3.2.3	Facteurs clés de succès	38
3.2.4	Enseignements à tirer et recommandations.....	38
4	Les services financiers numériques au service de l'inclusion financière des femmes en milieu rural : Résultats et proposition de projet.....	41
4.1	Services financiers numériques et inclusion financière des femmes rurales à l'épreuve des faits	41
4.1.1	Les facteurs d'exclusion financière des femmes rurales	41
4.1.2	Adéquation entre les services financiers numériques offerts et les besoins spécifiques des femmes rurales.....	43
4.1.3	Capacité d'utilisation des services financiers numériques et adoption	43
4.1.4	Discussions	44

4.2	Piste de solutions pour une réelle inclusion financière numérique des femmes rurales : proposition d'un modèle théorique.....	45
4.2.1	Rappel des résultats en Côte d'Ivoire suivant la revue documentaire	45
4.2.2	Proposition d'un modèle théorique de service financier numérique.....	46
4.2.3	Education financière et inclusion financière des femmes en milieu rural.....	50
4.3	Proposition d'un projet d'éducation financière et numérique des femmes en milieu rural dans la localité de Sinfra en Côte d'Ivoire : « <i>Edu'Finérique Rural</i> ».....	50
4.3.1	Contexte et justification	50
4.3.2	Analyse des parties prenantes	52
4.3.3	Cadre logique du projet.....	55
4.3.4	Structure de découpage du projet	57
4.3.5	Chronogramme du projet « <i>Edu'Finérique Rural</i> » : Diagramme de GANTT.....	58
4.3.6	Budgétisation du projet.....	59
	Conclusion	61
5	Références bibliographiques.....	63
6	Liste des illustrations.....	ix
7	Liste des tableaux.....	x
8	Annexes	xi
9	Table des matières	xxiv