

Services financiers aux pauvres et nouvelles technologies, où en est-on ?

BIM - 17 mai 2005
Karin BARLET

La technologie peut-elle transformer l'offre de services financiers aux pauvres ? C'est l'une des questions que traite le numéro de Small Enterprise Development spécialement consacré à l'apport des technologies de l'information et de la communication dans le domaine de la microfinance et de l'appui aux petites entreprises (vol. 15 n° 4, déc. 2004). Nous vous proposons une synthèse de l'un des articles de ce numéro, intitulé « Harnessing Technology to Transform Financial Services for the Poor » (en anglais).

L'article identifie quelques-unes des options technologiques adoptées par les banques pour atteindre les clients à faibles revenus, et présente une liste de critères essentiels permettant de rendre ces innovations technologiques attractives pour ce segment de clientèle. Il commente une étude menée par le CGAP auprès de 153 IMF dans le monde qui montre que de nombreuses IMF n'utilisent pas encore de système d'information de gestion informatisé. Enfin il fournit à l'intention des managers d'IMF une liste des dix questions à se poser pour s'orienter dans le processus de choix de nouvelles technologies.

L'un des facteurs qui distinguent les IMF leaders de leurs pairs est l'efficacité avec laquelle elles exploitent la technologie pour standardiser les processus et réduire le coût des opérations. La technologie est la clé de la capacité de l'IMF à suivre les remboursements de prêts, contrôler la croissance et produire des rapports et analyses de données fiables. Les bons systèmes d'information de gestion sont les premiers alliés des IMF pour établir des états financiers de qualité qui favorisent la mise en confiance des investisseurs et partenaires. Avec des technologies de distribution telles que les guichets automatiques (GAB) et les points de distribution automatiques [appareils situés dans les agences permettant d'utiliser des cartes bancaires ou cartes de crédit pour faciliter les virements ou autres transactions électroniques au lieu de faire la queue au guichet, NDLR], les grandes IMF et les banques, particulièrement en Afrique et en Amérique latine, commencent à fournir des services à des millions de pauvres non servis par les banques classiques. Même si les résultats des expériences en cours sont mitigés, ces technologies pourraient contribuer à ouvrir de nouveaux marchés pour la microfinance dans les zones reculées, en particulier si ces technologies sont intégrées aux réseaux existants tels que les 1,3 millions de boutiques de téléphone public en Inde.

Les avancées technologiques promettent de transformer les services financiers pour les pauvres de la même façon qu'elles ont déjà transformé les services financiers classiques. La diminution du coût des téléphones mobiles en Afrique et en Asie a déjà poussé la pénétration des communications mobiles dans les segments à faibles revenus. Au cours des quatre dernières

années en Afrique du Sud, le nombre de souscripteurs de téléphones mobiles a augmenté de 36 pour cent par an. Il n'est pas rare de rencontrer des individus pauvres qui possèdent leur propre téléphone portable alors qu'ils n'ont jamais eu de compte bancaire. Les banques sont idéalement positionnées pour tirer parti de cette opportunité, et, de fait, la liste des banques ayant lancé des services bancaires via les mobiles en Afrique et en Asie ne cesse de s'allonger. Vodafone, le géant du sans-fil basé au Royaume-Uni, est déjà en contact avec les IMF, les banques commerciales privées et les banques postales publiques en Afrique de l'Est et avec la banque centrale de Tanzanie pour explorer la possibilité de transmission de transactions financières et données de reporting via son réseau à l'aide de PC, de téléphones mobiles ou d'ordinateurs portables. Hewlett-Packard a établi un partenariat avec des IMF et des experts pour tenter d'étendre l'échelle des services de microfinance à l'aide d'ordinateurs portables. Toutefois, si ces avancées technologiques sont très prometteuses, l'utilisation de telles technologies n'est possible que là où il existe des systèmes d'information solides et stabilisés. En l'absence d'une telle base, le recours à ces technologies revient à construire des châteaux de sable.

Les gouvernements peuvent jouer un rôle important dans la promotion des technologies et par là avoir un réel impact sur la portée des services financiers auprès des pauvres. En Tanzanie, le gouvernement envisage d'utiliser une technologie de reconnaissance des empreintes digitales pour instituer un système national d'identification pour tous les citoyens. Si ce système est mis en œuvre, il pourrait servir de base à la création d'une centrale des risques nationale donnant aux institutions financières et aux créanciers accès aux données concernant les emprunteurs.

La mise en œuvre de technologies de communication mobile et de scoring est coûteuse et d'une manière générale, seules les grandes IMF et les banques sont en mesure de tirer avantage de ces avancées. Dans les pays où la concurrence entre banques et IMF est croissante, comme en Amérique latine, les IMF leaders ont été les premières à utiliser de telles technologies de distribution pour atteindre les populations pauvres. En Bolivie, en République Dominicaine et au Kosovo, les IMF ont commencé à utiliser des réseaux de GAB pour étendre leur portée, accroître leur efficacité et améliorer le service à la clientèle. En Bolivie, Prodem autorise ses clients à réaliser des transactions simples et à interroger leur compte aux guichets automatiques.

Le CGAP a identifié cinq critères importants à prendre en compte lors de la conception de tels systèmes pour faciliter l'adoption par les clients : valeur ajoutée perçue par les clients (avantages par rapport à la situation antérieure), éducation et formation (besoins de formation des clients à l'utilisation du système ?), praticité (convivialité), adéquation avec la culture locale (aspects culturels à prendre en compte pour la conception), confiance (éléments générant la confiance chez les clients).

Même parmi les IMF leaders cependant, les cas d'exploitation productive de ces technologies sont davantage une exception que la règle. Gérer un projet technologique est un défi pour les meilleures institutions, quel que soit le secteur. Pour les IMF, la première étape consiste à stabiliser les systèmes d'information essentiels. Les réseaux de distribution automatisés tels que les GAB sont coûteux à mettre en place et doivent servir un nombre élevé de transactions pour couvrir les coûts de fonctionnement. L'idéal est de pouvoir partager les coûts avec d'autres institutions, mais la collaboration peut s'avérer délicate pour des organisations concurrentes. Pour parvenir au volume de transactions nécessaire, les IMF peuvent s'associer avec des banques utilisant le réseau pour servir des clients aux revenus plus élevés, des agences gouverne-

mentales distribuant des allocations chômage ou d'autres sociétés collectant des remboursements mensuels.

Dans leur majorité, les IMF font face à des défis plus élémentaires. En décembre 2003, le CGAP a mené une étude auprès de 153 IMF dans le monde, portant sur l'utilisation des systèmes d'information. Étonnamment, l'étude a montré que presque une IMF sur quatre utilisait un système manuel pour le suivi des prêts et plus de 40 % utilisaient soit un système manuel soit un tableur. Quarante autres pour cent avaient créé des solutions propriétaires adaptées aux opérations de l'institution, mais ces systèmes d'une manière générale étaient conçus pour répondre aux besoins existants de l'IMF et non aux besoins anticipés après la croissance. Cette étude avait aussi pour objet d'évaluer dans quelle mesure les systèmes d'information contribuaient à l'efficacité du suivi des impayés dans les IMF. En moyenne, il fallait aux IMF interrogées 4,9 jours pour être informées d'un remboursement non honoré (plus de 8 jours dans le cas des IMF africaines). En outre, seulement la moitié des IMF étaient en mesure d'effectuer de manière fiable des prévisions de flux de trésorerie au-delà d'un mois et en moyenne neuf jours étaient nécessaires aux systèmes d'information à compter de la fin du mois pour produire des données financières et opérationnelles détaillées au siège. Comparé aux IMF leaders et aux banques qui produisent des rapports d'impayés en temps réel, ou quasiment, et des rapports financiers instantanés, on comprend pourquoi la plupart des IMF ont encore du chemin à parcourir avant de pouvoir attirer des sources de financement commerciales.

Pour être juste, il faut reconnaître que le marché des systèmes d'information en microfinance est toujours en développement. Environ 40 distributeurs de logiciels de système d'information de gestion pour la microfinance sont recensés dans le centre de ressource sur les services en systèmes d'information du CGAP (www.cgap.org/iss_site). La majorité offrent à leurs clients un service après-vente à partir du siège situé à quelques milliers de kilomètres de l'entreprise du client. En outre, la plupart des produits doivent encore intégrer les fonctionnalités d'analyse et de reporting financiers standard des logiciels bancaires et la plupart des distributeurs doivent encore développer des modèles de tarification flexibles qui ne soient pas d'un coût disproportionné pour les IMF.

Ivatury G., "Harnessing technology to transform financial services for the poor", in Small Enterprise Development vol. 15 n°4, décembre 2004 (pp. 25-30)