

GLOBAL MIGRATION
RESEARCH PAPER
N°6 | 2013

Transferts de fonds et services financiers sur mobile : les modèles d'affaires pour les Postes

Jean-Louis Arcand
Malek Garbouj
Nestor Morgandi

THE
GRADUATE
INSTITUTE
GENEVA

GLOBAL
MIGRATION
CENTRE

Jean-Louis Arcand est Professeur à l'Institut de hautes études internationales et du développement et directeur du Centre Finance et Développement au sein du même Institut. Malek Garbouj est assistant de recherche au sein du Programme pour l'étude des migrations globales et doctorant en études du développement. Nestor Morgandi est assistant de recherche au sein du Centre Finance et Développement et doctorant en économie du développement.

Cette étude est le résultat du projet de recherche mené par le Programme pour l'étude des migrations globales (PSGM) grâce au soutien du Département fédéral des affaires étrangères sur le thème « inclusion financière postale, migration et développement durable ». Il représente la contribution du Programme (PSGM) au Colloque international sur l'inclusion financière au service du développement de 2013.

Key Words : Inclusion financière postale, argent mobile, transferts de fonds, migrants, modèles d'affaires postaux

The Global Migration Research Paper Series is published by the Programme for the Study of Global Migration (PSGM).

Located in Geneva, the world capital of global migration, the PSGM offers a unique interface between academia and the international community. The PSGM conducts advanced research, policy-relevant expertise and training on the multifaceted causes and consequences of global migration.

Email: globalmigration@graduateinstitute.ch

Website: <http://graduateinstitute.ch/globalmigration>

The views expressed in the Global Migration Research Paper Series do not necessarily represent or reflect the views of Graduate Institute of International and Development Studies.

© Programme for the Study of Global Migration
Graduate Institute of International and Development Studies

RESUME

Plus de la moitié de la population mondiale adulte manque d'accès aux services financiers conventionnels. Seulement 41% des adultes dans les pays en développement possèdent des comptes dans une institution financière formelle, contre 91% dans les pays développés. Cette situation est particulièrement inquiétante pour les populations vivant avec moins de 2 dollars par jour, dont seulement 10% ont accès aux services financiers formels.

Dans ce cadre, l'expansion rapide de la téléphonie mobile a généré beaucoup d'enthousiasme à cause de sa capacité à répondre aux besoins des particuliers et des petites et moyennes entreprises dans les pays en développement. De plus, l'essor notoire qu'a connu l'argent-mobile et la révolution qui s'en est suivie dans l'industrie financière ont créé de nouvelles niches favorisant l'inclusion financière.

On entend par argent-mobile l'argent stocké sur une carte SIM, servant d'identifiant, qui ne transite pas par un compte bancaire conventionnel. Après le succès spectaculaire de M-PESA qui a été lancé en 2007 par l'opérateur de téléphonie mobile Safaricom, et qui compte 15 millions d'utilisateurs, soit plus du tiers de la population kényane, l'argent mobile est devenu bien plus qu'une simple « nouvelle technologie » dans de nombreux pays en développement. De nos jours, plus de 120 opérateurs de téléphonie mobile dans le monde offrent une ou voire plusieurs plateformes de services financiers mobiles.

L'inclusion financière postale se réfère au processus par lequel les exclus du secteur financier formel parviennent à accéder au système financier en passant par le réseau postal. Dans ce rapport, nous analysons les besoins financiers de trois groupes financièrement exclus dans les pays en développement (les particuliers, les petites entreprises et les migrants). Nous examinons également quels produits financiers, y compris via téléphonie mobile, peuvent aider ces groupes à devenir formellement inclus dans le système financier.

Les systèmes postaux possèdent de nombreux avantages comparés au sein de l'industrie financière (économies d'échelle, prix abordables, externalités positives de réseau, et avantages d'un titulaire (*incumbent*) sur un marché contestable). Par ailleurs, ces atouts ont permis aux Postes de construire un lien de confiance avec leurs usagers sur lequel elles peuvent maintenant s'appuyer pour s'intégrer dans le processus d'inclusion financière.

Suite au succès spectaculaire des produits financiers mobiles dans plusieurs pays en développement, les opérateurs postaux ont le choix entre deux modèles d'affaires principaux pour offrir ces services. Soit ils se contentent d'offrir des services d'encaissement/décaissement (*cash-in/cash-out*) aux opérateurs de téléphonie mobile. Soit

ils déploient leur propre argent mobile et peuvent alors agir en fonction de leurs propres intérêts, indépendamment de ceux des opérateurs de téléphonie mobile (OTM). Le choix entre ces deux scénarios n'est pas arbitraire et dépend grandement du choix stratégique du système postal, de sa capacité financière, de son personnel, de l'extension de son réseau, de son degré d'automatisation de ses systèmes, du cadre réglementaire et de son potentiel de négociation avec les différents acteurs sur le marché.

En général, chaque plateforme d'argent mobile regroupe plusieurs acteurs ayant des rôles différents et des intérêts distincts. A ce propos, les règles de diligence doivent être respectées par les opérateurs lors des transferts de fonds. Ces questions incluent celles liées à la protection des consommateurs, l'interopérabilité entre les différents OTM et les mesures de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

L'examen des différents modèles d'affaires et l'analyse de différentes études de cas sur les services financiers mobiles proposés par les systèmes postaux de trois pays – le Bangladesh, le Maroc et la Tunisie et – ont mis en évidence l'importance de détenir des données suffisantes. Ainsi, vu le grand nombre de projets relatifs à la finance via la téléphonie mobile qui sont en train d'être lancés, ou qui le seront bientôt, il serait extrêmement utile de récolter systématiquement les données dès le lancement de chaque projet. Que la récolte de données ait lieu aux niveaux national ou international, elle permettrait ainsi de mener des évaluations d'impacts qui aideraient à identifier les effets économiques et sociaux des programmes d'inclusion financière postale.

Le Forum global pour la migration et le développement (FMMD) est un processus inter-gouvernemental de consultation informelle visant à réunir l'expertise de toutes les régions en matière de migration internationale et de ses liens avec le développement afin de renforcer le dialogue, les partenariats et les actions pratiques. Lors de sa première réunion en 2007, le FMMD avait proposé une série de recommandations à propos des transferts de fonds et de l'inclusion financière qui sont malheureusement toujours d'actualité aujourd'hui. Depuis cette date, le Forum n'ayant plus directement traité le sujet des transferts de fonds, nous suggérons qu'il soit abordé lors de la « table ronde d'affaires » du FMMD qui aura lieu en 2014.

Les huit recommandations suivantes semblent être fondamentales pour promouvoir et favoriser l'inclusion financière postale :

1. Diminuer le coût moyen des transferts de fonds
2. Viser l'inclusion financière des particuliers et des petites et moyennes entreprises qui sont exclus du système bancaire formel

3. Choisir judicieusement son positionnement stratégique sur les marchés des services financiers mobiles (pour les Postes nationales)
4. Garantir les droits des consommateurs
5. Garantir l'application des règles de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
6. Offrir un appui technique et comparatif aux Postes nationales
7. Mettre en place une collecte de données quantitative et qualitative systématique, et remédier au manque de recherches sur l'inclusion financière postale
8. Lier l'inclusion financière aux activités du Forum Mondial sur la Migration et le Développement (FMMD).

ABSTRACT

More than half of the world's adult population lacks access to formal financial services. Only 41% of adults in developing world have accounts with formal financial institutions, against 91% in developed countries. This is particularly worrying for people living on less than \$ 2 per day, of whom only 10 % have access to formal financial services.

In this context, the rapid expansion of mobile phones has generated considerable enthusiasm, because of its potential to address the needs of individuals, as well as of small- and medium-sized enterprises in developing countries. Moreover the boom in mobile money, and the ensuing revolution in the financial industry, have created new niches that favor financial inclusion.

Mobile money is defined as money stored on a SIM card that is also used as an identifier, without the need for a conventional bank account. Following the success of M-PESA, which was launched in 2007 by the mobile operator Safaricom, and counts 15 million users, (more than a third of Kenya's population), mobile money has become more than a mere “new technology” in many developing countries. Today, more than 120 mobile operators around the world offer one or multiple platforms for mobile financial services.

Postal financial inclusion refers to the process by which those excluded from the formal financial sector would be able to access to the financial system through the postal network. In this report, we review the financial needs of three financially excluded groups in developing countries (individuals, small businesses and migrants). We also review the financial products, including those delivered through mobile phones, which can help these groups to be formally included in the financial system.

Postal systems possess numerous comparative advantages (economies of scale, affordable prices, positive network externalities and advantages of being the incumbent in a con-testable market) when it comes to the financial industry. Moreover, postal systems have built up a relationship of trust with their customer that places them in a unique position when it comes to scaling up the financial inclusion process.

Following the spectacular success of mobile financial products in several developing

countries, postal operators can choose between two main business models in order to offer these services. On the one hand, they can limit their role to that of offering cash-in/cash-out services for mobile operators. On the other, they can deploy their own mobile money and pursue their own interests, irrespective of those of the mobile telephone operators (MTOs). The choice between these two scenarios is not arbitrary and depends critically upon the strategic choices of the postal system, its financial capacity, its staff, the breadth of its network, the degree to which its systems are automated, the regulatory framework and its ability to negotiate with the various actors in the market.

In general, each mobile money platform includes several actors with different roles and different interests. In this regard, regulatory questions in terms of due diligence must be met by remittance operators. Key concerns include consumer protection, interoperability between different MTOs and AML/CFT (anti-money laundering and combating the financing of terrorism) measures.

The analysis of the different business models and the review of various case studies on mobile financial services offered by the postal systems of three countries – Bangladesh, Morocco and Tunisia- have highlighted the importance of having adequate data. Given the number of projects related to finance via mobile phones that have been or will soon be launched, it would be extremely useful to systematically collect data on each project, from its inception. Whether collected at the national or international levels, these data would allow one to carry out impact evaluations that would help one to identify the economic and social effects of postal financial inclusion programs.

The Global Forum on Migration and Development (GFMD) is an inter-governmental process of informal consultation to gather expertise from all regions in international migration and its links with development, so as to enhance dialogue, partnerships and policies. At its first meeting in 2007, the GFMD proposed a series of recommendations concerning remittances and financial inclusion which, unfortunately, remain valid today. Since then, the Forum has never directly addressed this issue again. Our suggestion is that a "Business Roundtable" to be held at the 2014 GFMD should include a point of order related to remittances.

Eight recommendations appear to be fundamental when it comes to fostering postal financial inclusion:

1. Reducing the average cost of remittances
2. Aiming at the financial inclusion of individuals and small- and medium-sized enterprises which are excluded from the formal banking system
3. Adopting an informed strategic position in the market for mobile financial services (for national postal systems)
4. Guaranteeing consumer rights
5. Ensuring enforcement of norms against money laundering and the financing of illegal activities
6. Providing technical and comparative support to national postal systems
7. Systematically collecting quantitative and qualitative data, and addressing the lack of research on postal financial inclusion
8. Promoting activities related to financial inclusion within the Global Forum on Migration and Development (GFMD).

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	9
2. Les besoins des usagers (particuliers, migrants, petites entreprises, etc.)	11
3. Les produits les plus adaptés à la distribution de services financiers par téléphonie mobile (transferts d'argent, crédit, épargne, assurance) et l'harmonisation nécessaire entre les banques centrales pour offrir ces services	17
4. Analyse des principes généraux de l'inclusion financière postale sur la base des bonnes pratiques	25
5. Les règles de diligence à respecter par les opérateurs lors de transferts de fonds..	34
6. Etudes de cas.....	37
7. Le lien entre l'inclusion financière et les activités du Forum Mondial sur la Migration et le Développement	46
8. Recommandations.....	50
9. Bibliographie	56
10. Annexes	60

1. INTRODUCTION

Plus de la moitié de la population mondiale adulte manque d'accès aux services financiers conventionnels. Selon le rapport de la Banque Mondiale sur l'inclusion financière, seulement 41% des adultes dans les économies en développement possèdent des comptes dans une institution financière formelle, contre 91% dans les pays développés¹. Plusieurs raisons expliquent cette exclusion, telles que le manque de confiance dans les banques, l'absence d'une pièce d'identité, la distance physique séparant les usagers potentiels des banques, et les coûts des transactions bancaires. De même, 65% des usagers potentiels déclarent ne pas avoir de ressources financières suffisantes pour ouvrir un compte. Cette situation est particulièrement inquiétante pour les populations vivant avec moins de 2 dollars par jour, dont seulement 10% ont accès aux services financiers formels².

Au sens large du terme, **l'inclusion financière** désigne toute démarche permettant de fournir des services financiers conventionnels non-risqués et à prix abordables à des groupes vulnérables et marginalisés, qui sont partiellement ou complètement exclus du système financier formel. Ces groupes peuvent être des populations à faible revenu, des handicapés, des migrants sans statut légal³ et dont l'intérêt pour les services financiers diffère des uns aux autres.

Plus spécifiquement, **l'inclusion financière postale** se réfère au processus par lequel les exclus du secteur financier formel parviennent à accéder au système financier en passant par le réseau postal. Autrement dit, l'inclusion financière postale fournit d'une part des services financiers à des personnes non-bancarisées via les opérateurs postaux, et d'autre part à des personnes bancarisées souhaitant bénéficier des partenariats qui existent entre les services postaux et les autres institutions financières⁴.

De plus, l'essor notoire qu'a connu l'argent-mobile et la révolution qui s'en est suivie dans l'industrie financière ont ouvert de nouvelles niches et de nouvelles pistes en matière d'inclusion financière pour les exclus du système financier formel. Par argent-mobile, on entend la monnaie stockée sur une carte SIM qui sert d'identifiant, sans passé par un compte bancaire conventionnel.

L'utilisation de l'argent-mobile peut être classée en trois catégories :

¹ Demirguc Kunt et Klapper (2012).

² G20 FIEG (25 May 2010).

³ FATF (2011).

⁴ A. Berthaud et G. Davico (2013).

- Les *M-transferts* : lorsque la monnaie est transférée d'un utilisateur à un autre (« transferts pair-à-pair »), sans échange de biens ou de services (B&S). Ces transferts peuvent être nationaux ou internationaux.
- Les *M-payments* : lorsque la monnaie est échangée entre deux utilisateurs en contrepartie d'un B&S.
- Le *M-banking*: lorsque l'argent mobile peut être lié à un compte bancaire pour offrir à l'utilisateur une large gamme des services tels que l'épargne, le crédit et la micro-assurance⁵.

Après la réussite spectaculaire de M-PESA argent mobile, lancée en 2007 par l'opérateur de téléphonie mobile Safaricom, et enregistrant 15 millions d'utilisateurs, soit plus du tiers de la population kényane, l'argent mobile est devenu dans les pays en développement bien plus qu'une simple technologie. De nos jours, plus de 120 opérateurs de téléphonie mobile dans le monde offrent au moins une plateforme de services financiers mobiles.

Ce rapport est structuré comme suit. Dans la section 2, nous passerons en revue les besoins de certains groupes financièrement exclus dans les pays en développement, à savoir les particuliers, les petites entreprises et les migrants. Dans la section 3, nous présenterons certains produits financiers, y compris via téléphonie mobile, qui ont la capacité d'inclure dans le système financier formel les individus et les petites entreprises qui en sont exclus. Dans ce cadre, nous mettrons un accent spécifique sur les produits déjà proposés par la Poste et sur ceux qu'elle pourrait potentiellement offrir.

Dans la section 4, nous analyserons les avantages comparés des Postes nationales dans les marchés des services financiers mobiles et nous proposerons les modèles d'affaires qui nous semblent les plus adaptés aux opérateurs postaux. La section 5 abordera des aspects réglementaires, à savoir les règles de diligence à respecter par les opérateurs lors de transferts de fonds.

Nous présenterons ensuite, dans la section 6, les initiatives qui ont été entreprises par les Postes du Bangladesh, du Maroc et de la Tunisie dans le processus d'inclusion financière. La section 7 traitera du lien entre l'inclusion financière et les activités du Forum Mondial sur la Migration et le Développement. En conclusion, nos recommandations seront exposées dans la section 8.

⁵ CNUCED (2012).

2. LES BESOINS DES USAGERS (PARTICULIERS, MIGRANTS, MICRO-ENTREPRISES, ETC.)

L'expansion rapide de la téléphonie mobile a généré beaucoup d'enthousiasme quant à sa potentialité à s'adresser aux besoins des particuliers et des petites entreprises non-bancarisées dans les pays en développement, et aux nombreuses alternatives qu'elle offre à ces groupes financièrement marginalisés pour accéder à une infrastructure financière de proximité.

En effet, l'inclusion financière par téléphonie mobile a plusieurs avantages pour inclure financièrement ces groupes. Premièrement, des services financiers mobiles permettent de diminuer les coûts de transactions tels que les frais de transports, le temps perdu dans le déplacement et dans la file d'attente avant que la transaction ne soit conclue. Selon le Global Findex, 20% des individus, dont 32% en Afrique subsaharienne, ne sont pas « bancarisés » à cause de la distance les séparant d'une institution financière conventionnelle⁶. Par ailleurs, ces services permettent la diminution des coûts d'opportunité. Grâce à une finance inclusive mobile, un travailleur journalier n'est par exemple pas obligé d'interrompre son activité pour se rendre dans une agence postale, tout comme un petit commerçant n'est pas obligé de fermer sa boutique pour se rendre à la banque. Enfin, l'argent mobile peut aussi atténuer les risques de détention de liquidité, tels que la perte de l'argent ou le vol⁷.

Dans cette section, nous passerons en revue les besoins des particuliers, des petites entreprises et des migrants.

2.1. Besoins des particuliers

L'exclusion financière concerne les personnes non bancarisées ainsi que celles qui peuvent accéder aux services financiers mais qui sont sous-desservies. Au niveau mondial, le nombre de particuliers non bancarisés est estimé à 2,5 milliards, mais ce chiffre doit être considéré comme une sous-estimation car il s'appuie sur des données peu fiables. En outre, les personnes qui ont accès au système bancaire formel, mais qui rencontrent des difficultés majeures à y accéder, pourraient être significativement plus nombreuses que ne le montrent les estimations.

2.2. Besoins des petites entreprises

⁶ Demirguc Kunt et Klapper (2012).

⁷ Wright et al. (mai 2012).

L'inclusion financière des entreprises dans les pays en développement est un sujet prioritaire pour au moins deux raisons. Premièrement, la grande majorité des entreprises dans beaucoup de pays en développement sont d'une part des micro, petites et moyennes entreprises et d'autre part sont exclues du système financier. A ce propos, sur un plan formel, il est opportun de prendre en compte que les définitions de micro, petite et moyenne entreprise peuvent varier considérablement d'un pays à l'autre (les éléments typiques de ces définitions sont le nombre d'employés, le montant des revenus ou une combinaison de ces deux éléments⁸).

Dans une optique d'inclusion financière, il est utile d'utiliser une définition internationale de ces entités qui considère également le revenu du pays concerné, comme il a par exemple été proposé: « Une petite ou moyenne entreprise est une entreprise formelle avec un chiffre d'affaires, en termes de parité de pouvoir d'achat (en dollars américains), entre 10 et 1000 fois la moyenne du revenu national brut par tête, du pays où elle mène ses activités »⁹.

Deuxièmement, le manque d'accès à la finance est un obstacle majeur à la croissance de ces entreprises, à leur sortie du secteur informel et à leur entrée dans le secteur formel et par là même à la croissance économique des pays, puisqu'une entreprise formelle a à la fois plus de possibilités de croître et paye davantage d'impôts. Outre le point de vue de la croissance économique, ces entreprises sont les plus grands fournisseurs d'emplois dans bon nombre de pays en développement et, pour ces raisons, elles contribuent de manière significative à la situation de l'emploi et au bien-être économique et social de ces pays. Il est d'ailleurs relativement paradoxal que dans beaucoup de pays en développement, ces entreprises, bien qu'elles soient en majorité informelles et financièrement exclues, fournissent le plus grand nombre d'emplois¹⁰.

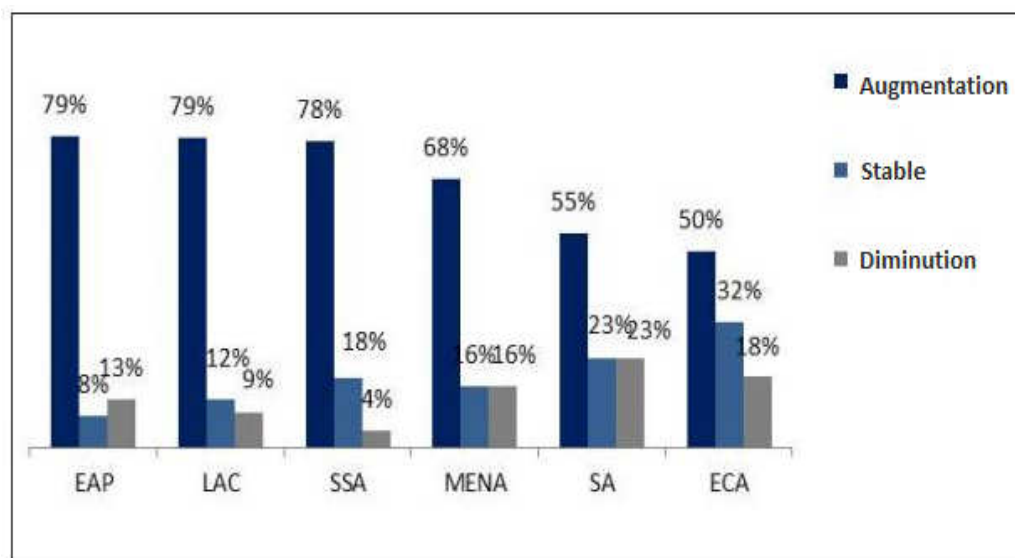
⁸ Un rapport publié par le cabinet de conseil stratégique Dalberg fait une excellente synthèse à propos de cette problématique: *"The term "SME" encompasses a broad spectrum of definitions. Different organizations and countries set their own guidelines for defining SMEs, often based on headcount, sales or assets.3 While Egypt defines SMEs as having more than 5 and fewer than 50 employees, Vietnam considers SMEs to have between 10 and 300 employees. The World Bank defines SMEs as those enterprises with a maximum of 300 employees, \$15 million in annual revenue, and \$15 million in assets. The Inter-American Development Bank, meanwhile, describes SMEs as having a maximum of 100 employees and less than \$3 million in revenue"*. (Dalberg 2011, 6).

⁹ Gibson et van der Vaart (2008), 18 (traduction de l'anglais).

¹⁰ Voir, à titre d'exemple, le cas de l'Égypte: « Bien que représentant la principale source d'emplois dans le secteur privé et le plus important segment d'entreprise en Égypte, les petites et micro-entreprises ont de grandes difficultés à accéder à des financements. Les travaux d'analyse effectués par la Banque montrent que la taille des entreprises est le facteur le plus déterminant dans leur accès ou non à un crédit et l'on estime qu'environ 2,1 millions de petites et micro-entreprises en Égypte n'ont pas accès au financement » (Banque Mondiale 2013b).

Les besoins de produits financiers des petites entreprises semblent globalement être en hausse. Cela peut être confirmé par le fait que la part des petites entreprises dans le portefeuille des institutions de micro-finance est en nette croissance (voir graphique n°1).

Graphique n°1: Tendence de croissance du portefeuille des petites entreprises dans les Institutions de Microfinance (IMF) par région (pourcentage des IMF enquêtées).



Source: Enquête de 2011 sur les micro et petites entreprises du CGAP (*Consultative Group to Assist the Poor*)¹¹

Le principal produit demandé est le crédit. Cependant, cela ne signifie pas que les besoins des petites entreprises financièrement exclues se limitent au crédit, comme le montre l'essor du marché de la micro-assurance que nous allons brièvement présenter dans la troisième section.

Parmi les principaux obstacles que rencontrent les petites entreprises pour obtenir du crédit, on peut noter:

- Le faible niveau de leurs chiffres d'affaires et par conséquent la taille des crédits qu'elles peuvent demander, peuvent rendre les coûts de l'octroi de ces crédits (étude de dossier, contrôle, etc.) trop élevés pour qu'une institution financière s'y intéresse.
- Ces entreprises sont souvent informelles, à savoir qu'elles ne respectent pas toutes la législation les concernant (enregistrement, taxes et imposition, droits des travailleurs) : l'incertitude de leur modèle d'affaires qui en découle peut être un obstacle majeur pour l'octroi d'un crédit.

¹¹ Graphique extrait de Glisovic et Martinez (2012), 4 (traduction de l'anglais).

- Ces entreprises, souvent à cause de leur taille et de leur faible niveau de capital, ne peuvent pas fournir les garanties nécessaires à l'obtention d'un crédit.

La finance mobile peut réduire les coûts de certaines transactions associées à l'octroi d'un crédit (par exemple, remboursement du crédit). Pour cette raison, elle peut atténuer l'importance du premier obstacle mentionné ci-dessus et, par ce biais, favoriser l'inclusion financière des petites entreprises, d'autant plus dans des zones rurales ou les zones dépourvues d'accès aux institutions financières.

2.3. Besoins des migrants

Le principal besoin des migrants pour leur inclusion financière est lié aux transferts de fonds formels aussi bien qu'informels. La définition des transferts de fonds la plus répandue est celle proposée dans la sixième édition du Manuel de la Balance des Paiements du FMI (Fonds Monétaire International) et inclut les transferts personnels, les rémunérations des salariés dont on déduit les impôts, les cotisations sociales et les frais de transport et de voyage, ainsi que les transferts de capital entre ménages¹².

Tableau n°1 : Décomposition des transferts de fonds internationaux

Transferts de fonds totaux = a+b+c+d			
Transferts de fonds personnels = a+b+c			d
a	b	c	
Transferts Personnels (élément ordinaire dans le BPM5)	Rémunérations moins impôts, cotisations sociales, frais de transport et de voyage	Transferts de capital entre ménages	Bénéfices Sociaux

BPM5 : Manuel de la Balance des Paiements du FMI, cinquième édition (1993).

Source : *International Transactions in Remittances: Guide for Compilers and Users*, FMI, 2009¹³

La Banque Mondiale estime qu'en 2013 le taux de croissance des transferts de fonds dans les pays en développement des migrants sera de 6.3% et que leur montant sera de 414 milliards de dollars. La Banque Mondiale prévoit également que le taux moyen de croissance dans la période 2013-2016 sera supérieur à 8% et qu'en 2016, ils atteindront un montant supérieur à 700 milliards. Les envois de fonds ont été plus importants que l'aide publique au

¹² FMI (2009), cité en Ratha (octobre 2013).

¹³ Extrait de Ratha et al. (octobre 2013), 4 (traduction de l'anglais).

développement à partir de l'année 1996, et depuis 2010 ils sont environ trois fois plus élevés que cette dernière. Depuis 2008 le montant total des envois de fonds dépasse la somme de la dette privée et les flux d'investissements de portefeuille dans les pays en développement.

Toutefois, ces montants n'incluent pas les transferts de fonds informels. Dans le cas de l'Asie du Sud, deux tiers des destinataires des envois de fonds des migrants ont déclaré utiliser des réseaux informels.¹⁴ Ainsi, il est raisonnable d'estimer que les migrants non légaux ont tendance à utiliser des réseaux informels davantage que les migrants légaux.

Tableau n°2: Estimations et projections des flux d'envois de fonds vers les pays en développement

	2009	2010	2011	2012	2013(a)	2014(p)	2015(p)	2016(p)
Pays en développement (total)	303	334	373	389	414	449	491	540
Asie de l'Est et Pacifique	79	95	106	107	115	126	139	154
Europe et Asie Centrale	32	32	38	38	43	47	52	58
Amérique Latine et Caraïbes	55	56	59	60	61	68	75	84
Moyen Orient et Afrique du Nord	34	40	43	47	49	51	54	57
Asie du Sud	75	82	97	107	114	123	133	145
Afrique Subsaharienne	28	29	30	30	32	35	38	41
Monde	418	454	506	519	549	594	646	707
Pays à faible revenu	21	24	28	32	38	41	46	52
Pays à revenu intermédiaire	281	310	345	357	376	408	445	488
Pays à revenu élevé	115	120	133	129	135	144	155	167
	(Taux de croissance, pourcentage)							
Pays en développement (total)	-6.3	10.2	11.9	4.3	6.3	8.6	9.3	9.9
Asie de l'Est et Pacifique	-6.0	20.1	12.4	1.0	7.4	9.5	10.2	10.5
Europe et Asie Centrale	-20.1	-0.9	17.6	1.6	10.8	10.3	11.2	11.6
Amérique Latine et Caraïbes	-12.0	1.1	6.1	0.9	2.5	10.5	11.1	11.6
Moyen Orient et Afrique du Nord	-6.5	19.4	6.3	10.8	3.6	4.9	5.4	5.6
Asie du Sud	4.6	9.4	18.4	9.7	6.8	7.7	8.5	9.4
Afrique Subsaharienne	-1.8	4.1	4.5	-0.4	6.2	8.6	9.2	9.5
Monde	-6.3	8.7	11.5	2.5	5.8	8.2	8.8	9.4
Pays à faible revenu	3.7	11.1	17.7	14.6	17.3	10.5	11.2	12.5
Pays à revenu intermédiaire	-7.0	10.1	11.5	3.5	5.3	8.4	9.1	9.6
Pays à revenu élevé	-6.4	4.6	10.5	-2.7	4.5	6.8	7.3	7.7

a = anticipé

p = prévu

Source: D. Ratha et al., Migration and Development Brief, Banque Mondiale, octobre 2013¹⁵

Depuis 1990, les transferts de fonds internationaux vers les pays en développement n'ont cessé d'augmenter. Ces fonds contribuent à réduire la pauvreté dans les pays destinataires, non seulement par le biais de leur utilisation dans la consommation mais aussi au moyen de

¹⁴ Kendall et al., Gallup (2013). Cité en Ratha et al. (octobre 2013).

¹⁵ Extrait de Ratha et al. (octobre 2013), 7 (traduction de l'anglais).

l'investissement dans des activités productives (voir annexe X pour un sommaire des effets économiques et sociaux des transferts).

Encadré 1: Effets économiques et sociaux des transferts de fonds dans les pays destinataires

- Les transferts de fonds des migrants contribuent à la réduction de la pauvreté dans les pays en développement. Dans une étude économétrique en coupe transversale *a* (71 pays en développement), Adams et Page ont montré qu'une augmentation de 10% des envois de fonds internationaux par tête dans un pays réduit la part de la population vivant sous le seuil de pauvreté de 3.5%¹⁶.
- Différentes études économiques empiriques ont montré que les envois de fonds internationaux contribuent aussi à l'amélioration du bien-être, de la nutrition, de la santé et des conditions de vie des ménages se trouvant dans les régions destinataires (De Haas 2007). Plusieurs études ont également corroboré l'hypothèse selon laquelle les transferts de fonds internationaux jouent un rôle d'assurance du revenu et de protection vis-à-vis de chocs causés par des crises économiques, conflits politiques ou aléas climatiques (De Haas 2007).
- Les transferts de fonds peuvent jouer un rôle dans le développement économique des pays bénéficiaires. En effet, des études économiques semblent indiquer que les ménages recevant des envois de fonds internationaux ont une tendance plus élevée à investir que les ménages sans migrants (Massey et al. 1998; Adams 1991; Taylor 1999; Woodruff et Zenteno 2007; De Haas 2006 : cités en De Haas 2007). D'autres études ont montré que les envois de fonds favorisent l'accès à l'auto-emploi et augmentent l'investissement dans les petites entreprises (Rappoport et Docquier 2005: cité par De Haas 2007).

Cependant, quoique le besoin d'envoyer des fonds de la part des migrants continue à augmenter, deux obstacles majeurs affectent négativement l'utilisation des services financiers formels de la part des migrants : d'une part le coût, d'autre part le statut légal.

2.4. Harmonisation pour les transferts de fonds internationaux

Dans le cas de transferts et de paiements internationaux par mobile la question d'harmonisation occupe une place importante. Par harmonisation on se réfère à un effort collaboratif de partage d'informations et de bonnes pratiques entre régulateurs nationaux et, en l'occurrence, les banques centrales qui veillent à l'intégrité du système financier national. Ceci pourrait se faire sur trois registres : (1) l'harmonisation dans le transfert de données

¹⁶ Adams et Page (2005).

pour assurer l'interopérabilité entre les opérateurs financiers et mobiles ; ceci est censé diminuer les coûts et encourager la démarche financière inclusive ; (2) l'harmonisation des contrôles de change sur les monnaies étrangères, bien que la question soit pour le moment marginale d'un point de vue des montants impliqués ; (3) l'harmonisation dans l'inspection et la détection des tentatives illicites dans le cadre de lutte contre le blanchement d'argent et le combat contre le financement du terrorisme.

3. LES PRODUITS LES PLUS ADAPTES A LA DISTRIBUTION DE SERVICES FINANCIERS PAR TELEPHONIE MOBILE (TRANSFERTS D'ARGENT, CREDIT, EPARGNE, ASSURANCE) ET L'HARMONISATION NECESSAIRE ENTRE LES BANQUES CENTRALES POUR OFFRIR CES SERVICES

L'essor notoire qu'a connu l'argent-mobile et la révolution qui s'en est suivie dans l'industrie financière ont créé des nouvelles niches pour l'inclusion financière des exclus du système financier formel. De nos jours, plus de 120 opérateurs de téléphonie mobile dans le monde offrent au moins une plateforme de services financiers mobiles.

Dans cette section, nous passons brièvement en revue les produits financiers qui ont la capacité d'inclure dans le système financier formel des individus (et des petites entreprises) qui en sont exclus. En particulier, pour chaque produit nous nous focaliserons sur les produits financiers mobiles, avec un accent spécifique sur ceux qu'offre la Poste.

3.1. Argent Mobile pour les particuliers

Dans le domaine de l'argent mobile, le produit ayant eu le plus de succès au niveau mondial a probablement été celui des services financiers M-PESA au Kenya. Ce programme a été lancé en 2007 par l'opérateur de téléphonie mobile Safaricom et enregistre désormais 15 millions d'utilisateurs, soit plus du tiers de la population kényane.

Initialement, l'argent mobile a été conçu pour des services tels que les transferts d'argent pair-à-pair, le paiement des factures de services publics et les recharges d'une ligne téléphonique prépayée. Toutefois, au cours de ces dernières années, les services financiers mobiles ont été étendus à des services tels que :

- les paiements d'achats dans les marchés et les magasins : tel est le cas, par exemple, de la plateforme d'argent mobile Zaad au Somaliland¹⁷ ;

- le dépôt ou le retrait dans une Banque ;

- le paiement de micro-crédits contractés auprès d'une institution de micro-finance (par exemple, Text-A-Payment aux Philippines) ou auprès d'une banque (par exemple, M-Kesho, un partenariat entre *Equity Bank* et M-PESA, au Kenya)¹⁸.

De même, les gouvernements ont commencé à avoir recours à l'argent mobile pour le paiement des salaires et des pensions de retraite. Par exemple, en Afghanistan, les policiers et d'autres agents de l'état reçoivent leurs salaires à travers M-Paisa¹⁹. Quant à la Tanzanie, elle autorise également le paiement des impôts par le biais de l'argent mobile²⁰. Ce moyen de paiement est également utilisé en Inde pour régler les aides sociales, et il a aussi été utilisé en Haïti pour les interventions d'urgence après le séisme de 2010²¹.

Quant aux Postes nationales des pays en développement, quelques-unes d'entre elles sont déjà partenaires de services d'argent mobile offerts par d'autres opérateurs. Par exemple, la Poste du Kenya est partenaire de Airtel Money, un concurrent principal de M-PESA dans ce pays. A notre connaissance, un certain nombre d'autres Postes ont déjà lancé des services d'argent mobile, à savoir les pays suivants: Bangladesh, Ethiopie²², Gabon²³, Mali²⁴, Maroc, Namibie²⁵, Papouasie-Nouvelle-Guinée²⁶ et Yémen²⁷. Parmi ces Postes, certaines d'entre elles ont lancé des services financiers qu'elles gèrent directement elles-mêmes, à savoir la Poste de Papouasie-Nouvelle-Guinée, la Poste du Yémen et la Poste du Maroc. Ce dernier cas sera présenté dans la section 6.

3.2. Micro-assurance mobile pour les particuliers

Dans le cadre du marché de la micro-assurance, qui est estimé couvrir globalement 135 millions de personnes (soit 5% de la population mondiale à faible revenu dans les pays en

¹⁷ York, *Somaliland Sun* (juin 2013). Cet article de journal rapporte qu'au Somaliland tous les commerçants, y compris les marchands ambulants, utilisent Zaad (*ibid.*).

¹⁸ UIT (2013), 8-9.

¹⁹ Mobile Money for Development blog (février 2013).

²⁰ UIT (2013), 6.

²¹ *Ibid.*, 4.

²² Union Postale Universelle (UPU).

²³ Berthaud et Davico (2013), 26.

²⁴ *Ibid.*, 26.

²⁵ Berthaud et Kachingwe, à paraître.

²⁶ La Poste de Papouasie-Nouvelle-Guinée.

²⁷ Berthaud et Davico (2013), 27.

développement), la micro-assurance mobile est un produit récent²⁸. Selon une définition récemment proposée, ce produit est un type de micro-assurance qui utilise les canaux de la téléphonie mobile, indépendamment de l'existence d'une plateforme d'argent mobile, afin d'améliorer la chaîne de valeur de l'assurance, qui peut inclure: « conception de produits, détermination des prix (*pricing*), marketing et ventes, administration des polices d'assurance, et paiement des demandes de remboursement »²⁹. Parmi les avantages que la micro-assurance peut offrir en comparaison avec sa contrepartie non-mobile, figurent une réduction du coût du produit ainsi que la portabilité³⁰.

Une étude récente de ces produits a répertorié 27 micro-assurances mobiles pour particuliers. Parmi ces micro-assurances figurent une assurance vie offerte par l'assurance *Jiban Bima* en partenariat avec l'OTL *Banglalink* au Bangladesh et une assurance du même type offerte par l'assurance *Vanguard Life* en partenariat avec l'OTL *Tigo* au Ghana³¹. Ces deux produits permettent de payer les primes par téléphone mobile. Banque Al Barid est en train de concevoir un produit de micro-assurance via mobile au Maroc avec la compagnie d'assurances Wafaassurances³², avec laquelle elle a déjà un partenariat pour ses activités dans le domaine de l'assurance³³.

3.3. Crédits aux petites entreprises

Le principal produit financier offert aux petites entreprises est le crédit. Avant de passer en revue les quelques rares initiatives postales que nous avons répertoriées dans ce domaine dans les pays en développement, il est utile de faire une considération sur le type d'offre de ces produits.

Un facteur clé pour le succès d'un tel produit est son adaptation à la réalité des petites entreprises par rapport à celle des grandes (modèles d'affaires, formation du personnel, technologies, gestion des risques, systèmes de contrôle)³⁴. Or, tous les acteurs présents sur ce marché n'opèrent pas cette distinction (voir graphique n°2), bien qu'elle permettrait aux acteurs non présents sur ce marché de gagner des parts de marché et d'entrer en concurrence directe avec les acteurs déjà actifs sur le marché.

²⁸ Lloyd's et Microinsurance Center (2013).

²⁹ J. Leach, *M-Insurance: The Next Wave of Mobile Financial Services?*, disponible sur: <http://www.microensure.com/news.asp?id=47&start=5>. Cité dans Téllez (2012), 1.

³⁰ Gerelle et Berende 2008, 19.

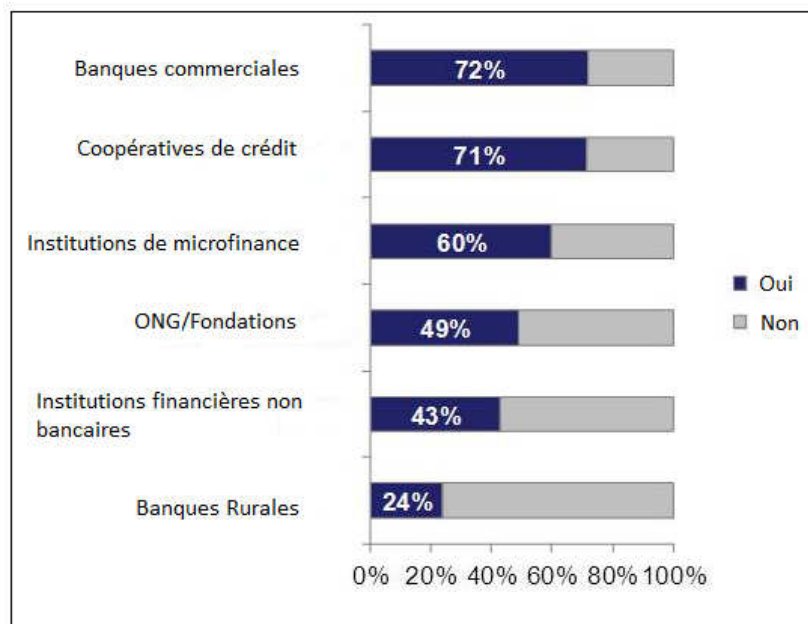
³¹ Téllez (2012), 6.

³² Banque al Barid.

³³ Berthaud et Davico 2013, 29-30.

³⁴ De la Torre, Martínez Pería et Schmukler (2010).

Graphique n°2: Méthodologie différenciée de gestion du risque pour les petites entreprises (par type d'institution financière)



Source: Enquête de 2011 sur les micro et petites entreprises du CGAP (*Consultative Group to Assist the Poor*)³⁵.

Les institutions de microfinance semblent être les plus impliquées dans l'offre de services de crédits associés à la téléphonie mobile, dans le sens où les entreprises peuvent payer des crédits contractés à l'aide d'un support mobile.

Quant aux produits postaux offerts dans ce domaine dans les pays en développement, et en se référant au nombre limité d'initiatives entreprises, la Poste de la Namibie semble être une des rares Postes à offrir ce type de produit³⁶. En dernier lieu, à propos d'autres produits financiers mobiles s'adressant aux petites entreprises, le seul que nous ayons pu répertorier est celui des micro-assurances mobiles pour les entreprises. Un exemple de ce type de produit est une assurance contre les risques climatiques (sécheresse et inondation) destinée aux agriculteurs du blé et du maïs et proposée par l'assurance UAP

³⁵ Graphique extrait de Glisovic et Martinez (2012), 4 (traduction de l'anglais).

³⁶ Berthaud et Kachingwe, à paraître.

en partenariat avec les opérateurs de téléphonie mobile (OTM) Safaricom au Kenya³⁷. Par contre, aucun produit ne semble être proposé par les Postes dans ce domaine.

3.4. Transferts des migrants

Les principaux opérateurs offrant ce type de service sont les banques commerciales, les organismes de transferts d'argent et les bureaux postaux. Les services de transferts de fonds offerts par les bureaux postaux peuvent être divisés entre les services purement postaux (offerts par la Poste sans le partenariat avec un autre opérateur) et ceux offerts par la Poste en partenariat avec d'autres opérateurs. Les services financiers mobiles, tout opérateur confondu, sont en train de se répandre rapidement.

Comme nous avons argumenté dans la section précédente, le coût des envois de fonds est un des obstacles majeurs à l'inclusion financière des migrants en ce qui concerne leurs envois dans les pays d'origine. Pour cette raison, nous allons maintenant analyser brièvement le coût de ces transferts. Tout d'abord, il est utile de clarifier que les coûts des transferts des fonds des migrants comprennent typiquement :

- Commissions (normalement proportionnelles, dans quelques cas forfaitaires)
- Taxes
- Frais liés à la conversion du taux de change

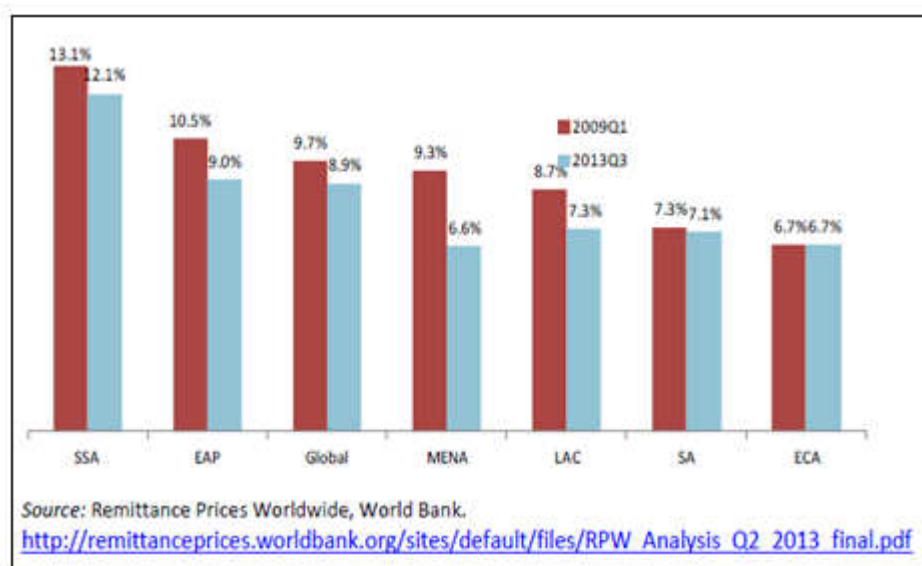
Au cours des derniers mois, certaines banques ont introduit un coût de retrait (*lifting fee*) des transferts des migrants (*lifting fee*), s'ajoutant aux coûts mentionnés ci-dessus. Dans Par exemple, le coût total de l'envoi et de la réception d'un montant de 200 USD des Etats-Unis au Kenya atteint 16%, à savoir environ le double du simple coût d'envoi³⁸.

Au niveau mondial, le coût moyen d'un transfert de 200 USD en 2013 est d'environ 9% et il semble s'être stabilisé à ce niveau depuis 2010, alors qu'il avait baissé jusqu'à 8,7% entre 2008 et 2010. On note également de fortes variations selon les régions géographiques ; en 2013, ce coût moyen était de 6.7% en Europe et en Asie Centrale alors qu'il atteignait 12,1% en Afrique subsaharienne.

³⁷ Téllez (2012), 6.

³⁸ D. Ratha et al. (2013), 7.

Graphique n°3 : Les coûts de transferts restent encore élevés dans plusieurs régions
(Coûts d'envoi de 200 \$)



Source: D. Ratha et al., *Migration and Development Brief*, Banque Mondiale, octobre 2013³⁹.

La stabilisation du coût des transferts des fonds des migrants va à l'encontre de la volonté de la communauté internationale de favoriser la diminution de ces coûts, comme c'est par exemple le cas du G20 dont l'objectif est la diminution de ce coût de 5% sur 5 ans. A ce propos, il est important de souligner que les usagers de ces services n'ont pas toujours forcément une connaissance exacte du montant total de ces coûts avant d'effectuer des transferts. En effet, l'opacité des coûts finaux de ces envois, par le biais de son influence négative sur la concurrence entre opérateurs, peut être vue comme une cause de leur non-diminution. Pour cette raison, la nouvelle loi des Etats-Unis relative aux transferts de fonds avec l'étranger visant à garantir ce droit à l'information semble être une bonne pratique législative (voir encadré ci-dessous).

³⁹ Graphique extrait de Ratha et al. (2013), 7.

Encadré n°2: La nouvelle loi des Etats-Unis relative aux transferts de fonds avec l'étranger vise à consolider les droits des consommateurs

La nouvelle loi américaine relative aux transferts de fonds avec l'étranger entrera en vigueur le 28 octobre 2013, a annoncé le Bureau américain de protection financière des consommateurs (CFPB). Le texte impose aux entreprises de divulguer certaines informations aux consommateurs avant que ceux-ci ne procèdent aux transferts de fonds (comme par exemple le taux de change appliqué et les frais et les taxes prélevés par les entreprises émettrices). Par ailleurs, les entreprises ont l'obligation de prendre des mesures si un consommateur rencontre un problème avec un transfert de change. Selon les erreurs commises, les consommateurs pourront en général se voir rembourser les frais encourus ou faire réexpédier leur argent sans frais supplémentaire si les fonds ne sont pas arrivés comme convenus. Cette nouvelle loi devrait être un instrument supplémentaire pour atteindre l'objectif 5 x 5 visant à réduire les coûts des transferts de change, d'autant plus si d'autres pays adoptent à leur tour pour une telle législation.

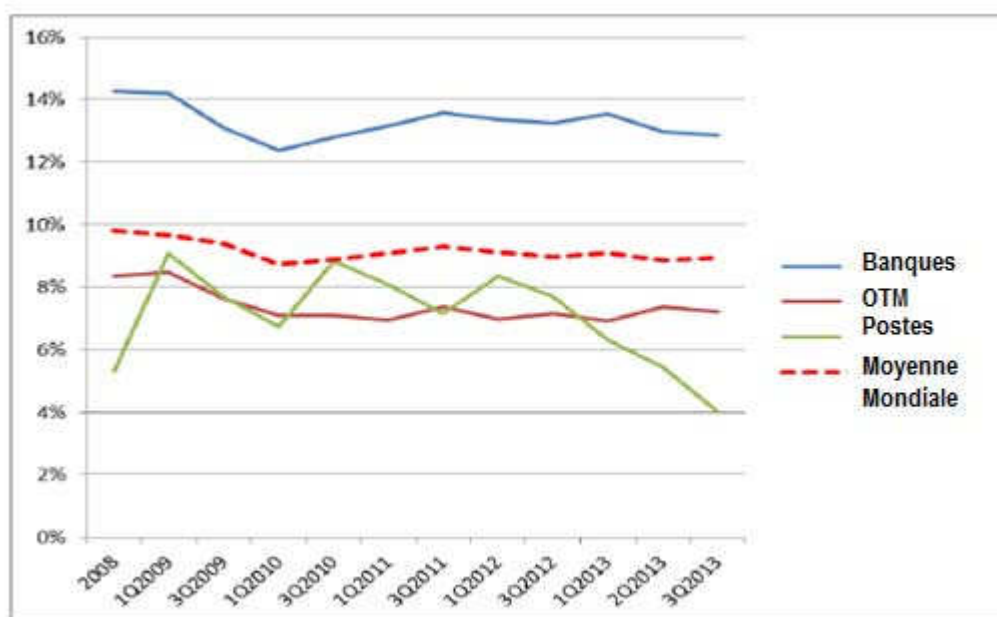
Source: CFPB, disponible sur: <http://www.consumerfinance.gov/blog/updates-to-remittance-transfer-rule-resources-and-correction-to-the-rule/>⁴⁰.

Dans ce contexte, la présence de la Poste peut avoir trois types d'impacts positifs sur les coûts. Premièrement, la présence de la Poste est censée réduire le coût moyen des transferts de fonds (effet direct), du fait qu'elle est un des opérateurs plus compétitifs dans le marché des transferts de fonds. A ce propos, il est opportun de mentionner que, d'après les données du Rapport trimestriel de la Banque Mondiale sur le Prix des transferts de fonds, la Poste était l'opérateur le moins cher au troisième trimestre de 2013 (voir graphique n°4 ci-dessous)⁴¹.

⁴⁰ Encadré extrait de Ratha et al. Banque Mondiale (2013), 8 (traduction de l'anglais).

⁴¹ Banque Mondiale (2013a).

Graphique n°4: Moyenne totale des coûts des transferts de fonds (par type de fournisseur de services)



Source: Banque Mondiale, *Remittances Price Worldwide*, Issue no. 7, Septembre 2013⁴².

Deuxièmement, la présence de la Poste peut avoir un impact positif sur les coûts par son effet sur la concurrence de ce marché (effet indirect). A ce propos, en ce qui concerne la région de l'Asie du Sud, le rapport de la Banque Mondiale souligne que les réseaux postaux pourraient jouer un rôle majeur dans la baisse du coût des envois de fonds, notamment si les gouvernements encourageaient davantage la concurrence. Nous n'avons pas cependant connaissance d'une étude de cas où l'on documente cet effet - de telles études pourraient contribuer à évaluer les effets sur les prix, parts de marchés et d'autres variables économiques de l'entrée d'un acteur postal dans ce marché. Toutefois, des analyses sur ces points pourraient peut-être être menées moyennant l'utilisation, entre autres, de données de la Banque Mondiale et de Tapiway, qui collectent des données périodiques très détaillées sur les coûts des transferts dans différents corridors.

Troisièmement, la création d'une plateforme internationale pour les transferts de fonds, basée sur le réseau des postes nationales et sur une coordination centrale assurée par l'UPU, pourrait également réduire le coût des transferts de fonds à cause de ses économies d'échelle, ainsi que par l'entremise de son pouvoir de négociation sur le marché des devises. A ce propos, le Programme *Directo a Mexico* basé sur accord entre les

⁴² Extraite de Banque Mondiale (2013a), 9 (traduction de l'anglais).

Banques Centrales des Etats-Unis et du Mexique, pourrait servir d'inspiration à la Poste (voir encadré ci-dessous).

Encadré 3: Directo a Mexico

Il s'agit d'un Programme mis en place par les Banques Centrales du Mexique et des Etats-Unis en 2005 avec l'objectif d'offrir un service à bas coût pour l'envoi d'argent des Etats-Unis au Mexique⁴³. Ses caractéristiques principales sont les suivantes:

- Il permet d'envoyer de l'argent d'un compte bancaire aux Etats-Unis à un compte bancaire en Mexique.
- Aux Etats-Unis il est opéré par les banques commerciales adhérant à ce Programme, alors qu'au Mexique il permet d'envoyer de l'argent sur tout compte bancaire.
- Il charge des frais des commissions peu élevées (en général, moins de 5 USD pour un transfert), et cela indépendamment de la quantité d'argent transférée.
- Il utilise un des taux de change les plus compétitifs sur le marché⁴⁴ quelle que soit la quantité d'argent transférée⁴⁵.

Le succès de ce programme a été mitigé, et cela peut être entre autres dû à son utilisation exclusive pour des transactions entre deux comptes bancaires.

En outre, la présence d'opérateurs autres que les banques et les organismes de transferts de fonds, tels que la Poste, peut avoir des effets positifs. En effet, comme la Banque Mondiale a récemment affirmé, d'une part le modèle d'affaires des banques internationales n'est peut-être pas adapté aux envois de fonds de valeur faible et, d'autre part, le développement de petits organismes de transferts de fonds pourrait être mis en danger pour des raisons de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme⁴⁶.

4. ANALYSE DES PRINCIPES GENERAUX DE L'INCLUSION FINANCIERE POSTALE SUR LA BASE DES MEILLEURES PRATIQUES

Plusieurs avantages peuvent être associés à l'inclusion financière par téléphonie mobile. Selon le Global Findex, 20% des individus, dont 32% en Afrique subsaharienne, ne sont pas « bancarisés » du fait de la distance les séparant d'une institution financière conventionnelle.

⁴³ Directo a Mexico (2013).

⁴⁴ "The foreign exchange rate is taken from the FIX (inter-bank reference rate), which is calculated and published by the Banco de México, minus a 0.21% spread." (source : <http://www.directoamexico.com/en/caract.html>).

⁴⁵ Directo a Mexico (2013).

⁴⁶ Ratha et al. 2013, 8.

Les services financiers mobiles permettent de diminuer les coûts de transaction tels que les frais de transport, le temps perdu dans les déplacements et dans les files d'attente avant que les transactions ne soient conclues. De même, ils permettent la diminution des coûts d'opportunité. Par exemple, des services financiers mobile peuvent permettre à un ouvrier travaillant pour un salaire journalier d'éviter de se déplacer à une agence postale tout comme à un petit commerçant de ne pas devoir fermer son magasin pour se rendre à une banque. L'argent mobile peut aussi atténuer les risques de détention de liquidités, tels que la perte de l'argent ou le vol⁴⁷.

De plus, offrir aux exclus bancaires des services financiers accessibles, abordables et faciles à utiliser, aidera à augmenter l'épargne et stimuler l'économie, ainsi qu'à orienter les canaux de transmission de l'informel au formel. Cela se traduira par une meilleure traçabilité et une plus grande conformité en termes de lutte contre le blanchiment d'argent et de financement du terrorisme⁴⁸.

Les Postes possèdent des avantages comparés par rapport à plusieurs aspects de l'industrie financière, et nous allons tout d'abord mentionner ceux qui peuvent être particulièrement stratégiques pour l'inclusion financière postale.

L'un des atouts sur lequel les Postes peuvent compter pour faciliter l'inclusion financière est sans aucun doute leur proximité géographique avec les usagers. En comparaison avec les opérateurs financiers conventionnels, les Postes sont en effet très présentes dans les zones rurales et défavorisées. Les dernières statistiques de l'UPU comptaient 662'000 bureaux postaux à travers le monde en 2011, « dépassant ainsi n'importe quel autre réseau »⁴⁹. En termes économiques, les postes bénéficient donc d'économies d'échelle certaines.

De même, les Postes ont pendant longtemps eu l'obligation de maintenir et d'étendre le service postal universel afin d'offrir des services sans discrimination, y compris les services financiers pour tous, indépendamment du revenu⁵⁰. Ceci constitue un deuxième atout pour les Postes, à savoir proposer des services à prix abordables et minimisant les coûts. Cette accessibilité des prix pourrait ne pas être prouvée pour la grande majorité des services financiers fournis par les banques commerciales qui ciblent les segments du marché à haute rentabilité. Pour cette raison, ces institutions financières peuvent offrir des produits qui ne favorisent pas l'inclusion financière.

⁴⁷ Wright et al. (2013).

⁴⁸ Berthaud et Davico (2013).

⁴⁹ UPU (Union Postale Universelle), 2013.

⁵⁰ Berthaud et Davico (2013).

Un autre avantage comparé des Postes dans le domaine de la finance mobile repose sur leur capacité de créer des effets de réseau ou, plus spécifiquement, des externalités positives de réseau. Ces externalités consistent dans l'augmentation de la valeur d'un produit ou service offert du fait de l'ajout de nouveaux consommateurs ou usagers. En effet, un réseau postal, du fait de sa diffusion et de son potentiel à offrir des produits compétitifs pour les non-bancarisés (de par la diffusion de son réseau et de ses économies d'échelle), a des avantages comparés pour lancer des nouveaux produits dans un pays, tels que l'argent mobile.

A ce propos, pour un produit comme l'argent mobile qui requiert un grand nombre d'utilisateurs pour qu'il soit viable, un réseau postal national avec une bonne diffusion a le potentiel de faire adhérer rapidement des sous-bancarisés ou non-bancarisés. Or, du fait que dans les pays en développement ces groupes financièrement exclus constituent une tranche significative de la population, un réseau postal a également le potentiel de lancer un produit qui peut relativement vite devenir répandu à l'échelle du pays. Toutefois, il est à relever que le concept d'externalités positives de réseau se base implicitement sur le fait que le réseau peut intégrer de manière continue un nombre croissant de clients. Cependant, si le réseau rencontre des difficultés techniques (technologiques de saturation, de disponibilité de cash pour les retraits, etc.) suite au dépassement d'un certain nombre seuil de clients, ces externalités de réseau peuvent devenir négatives.

Une interprétation en termes de la théorie de l'organisation industrielle conventionnelle est alors possible : dans son modèle d'affaire traditionnel, la Poste possède les avantages d'un « *incumbent* » (titulaire) sur un marché contestable⁵¹. Dans ce nouveau marché, la poste constitue, toujours en suivant la terminologie de la théorie de la contestabilité, la frange concurrentielle. En outre, la structure de marché contestable de la finance mobile confère un avantage certain aux initiateurs (« *first-mover advantage* »). Finalement, bien que ce marché soit présentement contestable, les caractéristiques sus-mentionnées du service postal, lui conférerait un avantage certain quant à la création de futures barrières à l'entrée.

Au fil du temps, ces atouts ont permis aux Postes de construire un lien de confiance avec leurs usagers sur lequel elles peuvent maintenant s'appuyer pour s'intégrer dans le processus d'inclusion financière.

⁵¹ Baumol, Panzar et Willig (1982).

Cependant, il n'existe pas de modèle uniforme que les Postes devraient adopter. Chaque modèle dépendra du contexte national, du modèle économique postal (tableau n°3), et des différents acteurs et parties impliqués. Il faut seulement noter que l'opérateur postal peut se servir d'un modèle économique ou d'une combinaison de modèles et que le choix d'un modèle supérieur ne diminue pas l'offre des prestations offertes à travers le modèle précédent. Le choix du modèle dépend des ressources financières, du capital humain, de l'automatisation et de l'intégration du réseau postal, ainsi que du cadre réglementaire et juridique.

Tableau n°3: Modèles d'affaires Postaux

Modèle Economique Postal (MEP)	Activités
MEP1 : Fournisseur de liquidité (FL) pour les prestataires de services publics et de services financiers (modèle présent dans 83% des pays membres d'UPU)	<ul style="list-style-type: none"> • FL pour un opérateur de transfert d'argents (P2P); • FL pour les paiements publics (G2P and P2G)- salaires, retraites, etc; • FL pour les paiements des services publics (P2B)-factures; • FL pour les compagnies d'assurance- collecte et paiement de primes; • FL pour un opérateur de téléphonie mobiles – enregistrement, « cash-in, cash-out; • FL pour banques et institutions de microfinance- remboursements et recouvrements de dettes; • FL pour banques et institutions de microfinance – versements et retraits des comptes;
MEP2 : Services financiers transactionnels offerts directement par la poste (modèle présent dans 63% des pays membres d'UPU)	<ul style="list-style-type: none"> • BM 2a: transferts nationaux (Bangladesh) • BM 2b: transferts internationaux.
MEP3 : Partenariat avec un fournisseur de services financiers (modèle présent dans 24% des pays membres d'UPU)	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariat avec une compagnie d'assurance • Partenariat avec un OTM pour offrir des services financiers; • Modèle de partenariat régional (Inde) • FL pour plusieurs banques mais partenariat pour comptes d'épargne (Royaume-Uni) • Modèle de partenariat avec une banque (Brésil) • Modèle de partenariat avec une banque postale ou une caisse d'épargne publique partiellement ou complètement indépendante de la Poste (Tanzanie)
MEP4 : Services financiers postaux non-réglementés (modèle présent dans 24% des pays membres d'UPU)	<ul style="list-style-type: none"> • Centre de virement postal non-réglementé et caisse d'épargne (comptes) • Assurance postale non-réglementée
MEP5 : Services financiers postaux réglementés (Banque postale) (modèle présent dans 9% des pays membres d'UPU)	<ul style="list-style-type: none"> • Licence d'institution de microfinance • Licence limitée de banque postale • Licence universelle de banque postale

Source: A. Berthaud et G. Davico, UPU (Union Postale Universelle), 2013.

Cependant, compte tenu de l'intérêt croissant dans les services financiers mobiles suite au succès spectaculaire dans plusieurs pays en développement, les Postes peuvent être confrontées à des difficultés à court et à moyen termes. Au Kenya, la croissance

phénoménale de M-PESA a eu un impact négatif sur les transferts postaux d'argent et a même commencé à remettre en cause le modèle du fournisseur de liquidités sur lequel la stratégie de diversification postale est basée⁵².

Compte tenu de cet environnement concurrentiel et dynamique, les opérateurs postaux doivent réagir afin de se positionner et comprendre le rôle qu'elles ont à jouer. Ils doivent aussi énumérer leurs potentialités, chacun selon ses moyens, dans ce nouveau contexte de services financiers mobiles très large.

En l'espèce, quel rôle pourraient jouer les opérateurs postaux pour bénéficier d'une finance mobile en plein essor?

Deux choix s'offrent aux opérateurs postaux pour déployer des services financiers mobiles. Soit ils se présentent comme des fournisseurs de liquidités et se contentent d'effectuer des opérations d'encaissement/décaissement (cash-in/cash-out pour les opérateurs de téléphonie mobile). Soit ils déploient leur propre argent mobile et agissent en fonction de leurs propres intérêts, indépendamment des opérateurs de téléphonie mobile (OTM). Le choix entre ces deux scénarios n'est pas arbitraire et dépend du choix stratégique de la Poste, de sa capacité financière, de son personnel, de l'extension de son réseau, de son automatisation, et de la réglementation en vigueur.

4.1. La Poste agissant comme agent d'un opérateur de téléphonie mobile (OTM)

Etant dotée d'un réseau très vaste et presque omniprésent, la Poste procure l'intégralité de son réseau à un ou plusieurs OTM pour lancer leurs services. Dans ce cas, La Poste peut soit être leur agent exclusif, soit faire partie d'un réseau d'agents qui opèrent pour ces OTM ; tel est le cas de M-PESA qui regroupe 32'000 agents de Safaricom et 744 points de contact postaux.

Le réseau postal représente également une solution pour les OTM qui n'ont pas encore pénétré de marché et qui rencontrent des difficultés à développer un réseau d'agents. La Poste, jouit en effet d'un capital de confiance qui peut être exploité par d'autres agents économiques⁵³. De même, la Poste possède un savoir-faire pour la gestion des liquidités, ainsi qu'un niveau de liquidités suffisant pour assurer la durabilité du service cash-in/cash-out pour les agents qui auraient un contact direct avec la clientèle⁵⁴.

⁵² Berthaud et Davico (2013).

⁵³ Berthaud et Davico (2013).

⁵⁴ Klein et Mayer, 2011.

Les Postes décident généralement de fournir du cash-in/cash-out à différents OTM. Cependant, ce choix se heurte souvent au problème d'interopérabilité des services d'argent mobile dans le sens où un utilisateur ne peut recevoir de l'argent sur son portefeuille mobile que d'un co-utilisateur appartenant au même opérateur. Si deux utilisateurs de deux opérateurs téléphoniques différents se transfèrent de l'argent mobile, chacun doit convertir son transfert en cash et ensuite le reconvertir en son propre argent mobile. Cette opération n'est pas tout à fait idéale puisque l'utilisateur encourt des frais supplémentaires pour chaque conversion (voir le tableau ci-dessous pour le cas de la Kenya). Ce cas de figure suppose que la Poste desserve les deux opérateurs. Dans le cas contraire, l'utilisateur subira d'autres coûts de transaction et sera confronté aux files d'attente chez chaque agent.

Tableau n°4 : Coût des transferts d'argent de MPESA et AIRTEL au Kenya

Montant du transfert	MPESA		AIRTEL	
	Utilisateur MPESA	Utilisateur hors-MPESA	Utilisateur AIRTEL	Utilisateur hors-AIRTEL
10 - 49	3	N/A	N/A	N/A
50 - 100	5	N/A	5	15
101 - 500	27	66	25	25
501 - 2500	33	66	25	25
2501 - 3500	33	88	25	45
3501 - 5000	33	105	25	45
5,001 - 7500	55	143	25	75
7,501 - 10000	55	171	25	75
10,001 - 15000	55	220	25	145
15,001 - 20000	55	237	25	145
20,001 - 35000	82	275	52	170
35,001 - 45000	82	N/A	25	250
45,001 - 50000	110	N/A	25	250
50,001 - 70000	110	N/A	25	300

Source : Elaboration des auteurs, à partir des données disponibles sur les sites web des opérateurs⁵⁵.

Une des solutions proposées pour remédier à ce problème d'interopérabilité est la création d'une plateforme intégrée et compatible avec les OTM. Ceci permettrait à la Poste de transférer l'argent mobile d'un opérateur à un autre sans contrainte ni coût supplémentaires. Cependant, des ressources financières colossales et des compétences solides dans les technologies de l'information sont nécessaires pour l'investissement et le développement d'une telle plateforme.

⁵⁵ Pour MPESA : <http://www.safaricom.co.ke> (dernière consultation le 18 octobre 2013) et pour Airtel <http://www.africa.airtel.com/wps/wcm/connect/africarevamp/Kenya> (dernière consultation le 18 octobre 2013).

4.2. Argent mobile géré par la Poste

Bien que le premier modèle de fournisseur de liquidités domine les cas de figure, la Poste n'opère ici pas pour le compte d'un OTM mais au contraire, elle déploie les services financiers mobiles pour son propre compte. Ceci dépend bien évidemment d'un cadre réglementaire approprié et d'un savoir-faire suffisant. Par exemple, Bangladesh Post a développé un système de transfert de fonds électroniques (EFTS), qui permet de connecter les bureaux postaux ruraux à travers un réseau mobile, ce qui a rendu les transferts nationaux via la Poste plus rapides⁵⁶ (voir première étude de cas dans la section 6). De même, la Poste du Yémen a eu l'approbation de la Banque Centrale pour développer des paiements pair-à-pair interopérables avec les deux principaux OTM, ce qui permettra l'accès aux comptes d'épargne directement à partir des téléphones mobiles⁵⁷.

En Tunisie, la Poste a lancé ses propres services financiers mobiles en partenariat avec deux opérateurs mobiles (Tunisie-Télécom et Tunisiana) alors que l'accord avec un troisième opérateur (Orange) est en voie de concrétisation (voir étude de cas 3). Au Maroc, Banque Al Barid, filiale du groupe Poste Maroc, a lancé en mai 2013 sa nouvelle offre *Barid Bank Mobile*, une plateforme « ouverte aux clients et non-clients pour accéder à une panoplie de services, et ce quel que soit l'opérateur téléphonique ».⁵⁸

Quel que soit le modèle à adopter, les opérateurs postaux doivent agir promptement pour garder une place dans un environnement très concurrentiel. Une visibilité, une stratégie pour le renforcement des capacités et l'amélioration de la gouvernance, ainsi que l'adaptation du cadre réglementaire et institutionnel, sont les conditions préalables et nécessaires pour assurer la viabilité des services financiers postaux.

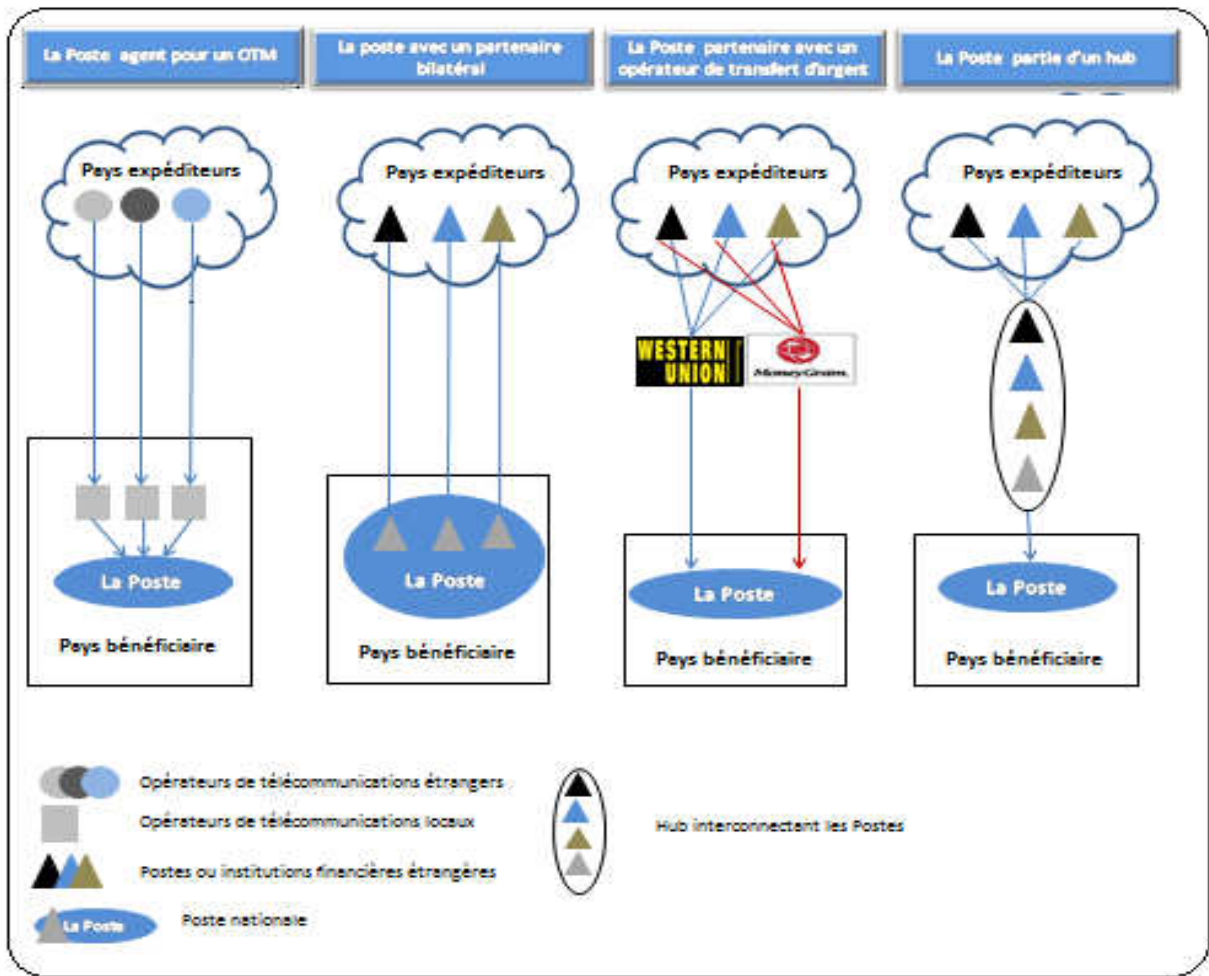
Compte tenu des avantages comparatifs qu'ils possèdent, les opérateurs postaux pourraient garder une place essentielle dans le déploiement de la monnaie à l'échelle nationale. *Cependant, quelle sera leur position à l'échelle internationale où la concurrence est plus rude, les acteurs plus spécialisés et le cadre réglementaire plus complexe ?*

⁵⁶ Park et Islam (2013).

⁵⁷ Berthaud et Davico, UPU, (2013).

⁵⁸ Banque Al Barid (2013).

Graphique n°5: Modèles d'affaires postaux et transferts internationaux via mobile



Source : Elaboration des auteurs.

Dans ce cas la Poste peut se trouver dans quatre situations différentes (voir graphique n°5 ci-dessus) :

- 1) La Poste comme un simple agent ou un super-agent de liquidités pour un opérateur de télécommunication mobile local qui reçoit le transfert d'un OTM étranger. Les deux OTM peuvent faire un partenariat sur n'importe quel corridor qui répond mieux aux besoins des consommateurs. L'OTM dans le pays bénéficiaire a plus d'influence sur la détermination du prix lorsqu'il négocie avec des opérateurs locaux ou régionaux que lorsqu'il négocie avec des opérateurs multinationaux. Ce modèle est souvent confronté au problème de l'interopérabilité et il nécessite beaucoup de temps pour mettre en place des partenariats dans différents pays. Jusqu'à présent, d'après les expériences existantes, les deux OTM appartiennent à la même société-mère qui assure une

sorte d'interopérabilité intra-pays entre les opérateurs, comme c'est le cas pour Orange et MTN en Afrique Centrale et de l'Ouest.

- 2) La Poste entre en négociation bilatérale avec un ou plusieurs partenaires pour différents corridors. Chaque corridor a ses propres partenaires avec lesquels le Poste négocie les accords opérationnels et commerciaux. Ceci ressemble à un mandat postal de transfert d'argent où le bénéficiaire reçoit une notification sur son téléphone après avoir reçu l'argent mobile. Ce modèle prend beaucoup de temps pour que la Poste ait une bonne liste de partenaires sur chaque corridor qui réponde aux besoins de sa clientèle. Cependant, dans ce cas, la Poste a une réelle influence sur la détermination du prix puisqu'elle est un faiseur de prix.
- 3) La Poste opère comme un agent ou signe un partenariat avec un opérateur de transfert de monnaie qui jouit d'une présence à la fois dans le pays expéditeur et le pays bénéficiaire. Ce type d'accord a déjà été mis en place dans certains pays par Western Union. Ce dernier a en effet passé des accords dans plus que 200 pays. Toutefois, dans ce modèle, la Poste pourrait perdre le pouvoir de négociation étant donné que les grands opérateurs de transferts de monnaie demandent parfois une exclusivité dans le cadre de certains partenariats. De même, la Poste un effet limité sur la détermination des prix des prestations puisqu'elle est preneuse de prix.
- 4) Dans ce modèle et par opposition au deuxième, les négociations se font multilatéralement au niveau d'un « hub » qui facilite l'interopérabilité technique entre les partenaires pour n'importe quel corridor. Le Système Financier International⁵⁹ (IFS) de l'Union Postale Universelle pourrait être une clé de voûte pour le déploiement de ce modèle. Ce cas offrirait une interopérabilité parfaite entre les partenaires et minimiserait les coûts d'une intégration technique. Néanmoins, certains corridors pourraient être absents si la Poste du pays expéditeur ou celle du pays bénéficiaire ne faisaient pas partie de ce « hub ».

⁵⁹ Ce réseau financier international créé par l'UPU permet d'envoyer des mandats postaux électroniques en assurant la liaison des opérateurs membres avec leurs partenaires commerciaux. Le réseau IFS peut également être relié à d'autres réseaux financiers.

5. LES REGLES DE DILIGENCE A RESPECTER PAR LES OPERATEURS LORS DE TRANSFERTS DE FONDS

En général, chaque plateforme d'argent mobile regroupe plusieurs acteurs ayant des rôles différents et des intérêts distincts. Par conséquent, afin d'assurer à chacun les avantages escomptés, un cadre réglementaire clair et transparent paraît essentiel. L'argent mobile étant relativement nouveau, il n'existe aucune jurisprudence en la matière dans les pays en développement. D'ailleurs, même si les juges pouvaient se baser sur des décisions nationales ou internationales, il n'y aurait pas de décision applicable à tous les modèles, sauf peut-être dans les pays d'Afrique centrale et de l'ouest qui ont tendance à prendre le système kenyan comme modèle. Ceci met donc les autorités nationales dans l'obligation « d'identifier les insuffisances et les chevauchements entre les réglementations existantes et les infrastructures de la m-mobile »⁶⁰.

5.1. La protection du consommateur

Comme c'est le cas pour d'autres instruments financiers tels que les cartes de crédit ou de débit et les services internet, les services financiers via téléphonie mobiles doivent garantir au consommateur sa protection et le respect de ses droits. La complexité et l'opacité des produits proposés peuvent en effet lui porter préjudice, notamment si les services financiers sont utilisés pour la première fois par ces personnes. De même, dans les économies présentant de forts taux d'analphabétisme, certains utilisateurs peuvent être amenés à se tromper de numéro de transfert, ou à divulguer facilement leurs codes NIP ou leurs mots de passe en pensant avoir recours au service technique.

Dans ce sens, « les régulateurs devraient suivre, au jour le jour, les tendances et les plaintes et réclamations au travers de l'ensemble des canaux de distributions afin de pouvoir détecter les problèmes relativement tôt »⁶¹. Car tous ces problèmes pourraient d'ailleurs par la suite engendrer une réelle défaillance du marché.

5.2. L'interopérabilité et interconnexion

L'interopérabilité est une question très importante dans les services financiers mobiles. Elle peut se réaliser à trois niveaux : (1) la plateforme, dans le sens où un consommateur qui appartient à un opérateur peut envoyer de l'argent à un autre consommateur appartenant à

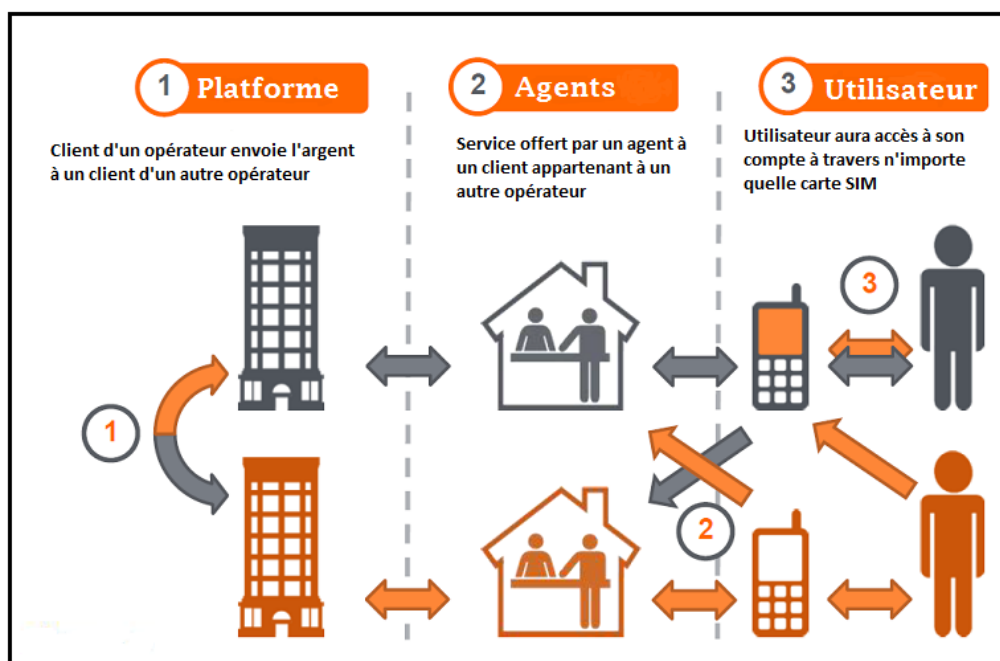
⁶⁰ CNUCED (2012).

⁶¹ AFI (2011), 13.

un opérateur différent et peut recevoir de l'argent de cette même personne; (2) l'agent, chez qui le consommateur peut déposer ou retirer de l'argent indépendamment de son affiliation avec cet agent; et (3) le consommateur, qui peut accéder à son compte à travers son téléphone mobile en utilisant n'importe quelle carte SIM (voir graphique n°6).

Il est clair que l'interopérabilité aura des effets directs sur la concurrence, du fait de l'émergence d'acteurs dominants. Elle aura aussi des conséquences sur le calcul des coûts et sur la détermination des prix des services offerts. Cependant, les expériences d'interopérabilité de services financiers mobiles qui ont jusqu'à présent eu lieu dans les pays en développement ne sont que dans une phase embryonnaire.

Graphique n°6: Interopérabilité



Source: Kumar et Tarazi, Interoperability and related issues in branchless banking, CGAP, 2012⁶².

5.3. Mesures de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Les mesures de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme sont des questions dont il faut impérativement tenir compte si l'on veut promouvoir l'inclusion financière. L'accès et l'utilisation des services financiers dépendent en effet de leur fondement juridique et de leur bonne application⁶³. De même, l'exclusion financière a pour

⁶² Extrait de Kumar et Tarazi, 2012 (traduction de l'anglais).

⁶³ FATF (2011).

conséquence le développement d'une finance informelle et parallèle qui menace la mise en œuvre de ces mesures, et par là même l'intégralité du système financier.

Afin de se prémunir contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les institutions financières recourent généralement aux normes appelées « Connaître son client » (« *Know-Your-Customer (KYC)* ») qui sont appliquées en interagissant directement avec le client lors de l'enregistrement du client, ou de l'opération cash-in/cash-out. Elles font également preuve de la diligence requise pour enregistrer ou déclarer les transactions d'envergure ainsi que celles qui leur semblent suspectes⁶⁴.

Dans certains pays, comme par exemple le Bangladesh, seules les banques régulées sont autorisées à offrir des services de transfert provenant de l'étranger⁶⁵, ceci par mesure de précaution. En Afrique du Sud, seuls les citoyens du pays ou les résidents légaux sont autorisés à effectuer des transferts de fonds. Les migrants, les réfugiés et les requérants d'asile qui ne possèdent ni passeport, ni document de voyage valides en leur possession ne peuvent accéder aux services financiers mobiles⁶⁶.

Par ailleurs, un montant limité de transactions est fixé par jour (équivalent à 120 USD en Afrique du Sud). Si le client veut dépasser le montant autorisé, une procédure de vérification normale doit être menée⁶⁷. En Tunisie, le montant et le nombre de virements de compte à compte ont été fixés à six opérations avec un montant maximal de 100 TND.

Une autre question importante relative aux opérateurs de téléphonie mobile vient du fait que les agents et les fournisseurs de liquidités qui assurent cette tâche sont parfois des particuliers non assujettis à la réglementation applicable aux agents des organismes financiers. Par conséquent, des problèmes de responsabilité pourront se poser, à savoir qui sera responsable en cas de faute professionnelle commise par ces agents ? Au Kenya, par exemple, le projet de loi sur les transferts par voie électronique stipule que les opérateurs de téléphonie mobile sont tenus de soumettre les profils de leurs agents à la Banque Centrale et de former ces derniers à effectuer leurs travaux avec la diligence requise. Ils doivent également tenir des registres sur la nature de leurs transactions⁶⁸. En Tunisie, la Banque Centrale de Tunisie est tenue de faire le suivi et le contrôle des opérations de paiement via mobile effectuées et de s'assurer du respect des banques et du prestataire de services des conditions fixées. Elle exige également la réception d'un rapport à la fin de chaque mois,

⁶⁴ Wright et al. (2013)

⁶⁵ Banque Mondiale et BRI (Banque des Règlements Internationaux), 2007.

⁶⁶ Lawack (2013), 334.

⁶⁷ *Ibid.*, 338.

⁶⁸ CNUCED (2012). Le texte réglementaire de la Banque Centrale du Kenya donne plus d'informations sur ce point (disponible sur: <http://www.centralbank.go.ke/index.php/news/323-nps-draft-regulations>).

comprenant le nombre d'utilisateurs géré et le volume des transactions de paiement par téléphone mobile effectuées⁶⁹.

Les services financiers par téléphonie mobile sont relativement récents pour que les opérateurs et régulateurs puissent énumérer ou détecter des abus du système. Néanmoins, dans la majorité des pays, les transactions sont plus au moins des petites sommes et les prestataires de ces services ont plafonné le nombre de ces transactions par jour. Cela en vue de limiter le risque de blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, au moins dans la phase de développement du service. Ces mesures doivent toujours être accompagnées par une vigilance et un suivi minutieux afin d'éviter la toute récente affaire « Silk Road »⁷⁰, un site de e-commerce qui utilise une autre sorte de monnaie virtuelle sur la toile, le *bitcoin*, pour vendre de la drogue à des consommateurs du monde entier.

6. ETUDES DE CAS

Les principes généraux de l'inclusion financière postale sont analysés sur la base des meilleures pratiques. Une analyse des initiatives de trois opérateurs postaux nationaux (Maroc, Tunisie, Bangladesh) dans le domaine des services financiers par téléphonie mobile est réalisée pour proposer des modèles d'affaires pertinents en évaluant l'impact des nouvelles technologies (notamment de la téléphonie mobile) sur ces modèles.

Etude de cas n°1 : le Bangladesh

Electronic Funds Transfer System (EFTS): « *Made-in-Bangladesh* »

La Poste du Bangladesh est la plus grande organisation publique au Bangladesh avec 37,000 employés et 9,886 bureaux Postaux dont 86% des bureaux sont situés dans les zones rurales sans aucune présence bancaire. Ainsi, les transferts de fonds présentent une source de revenu importante pour de nombreuses familles rurales et comme elles ne peuvent pas accéder aux services financiers bancaires, elles trouvent une panacée dans les mandats postaux.

⁶⁹ Circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n° 2011-01, 26 Janvier 2011.

⁷⁰ Silk Road est un site clandestin de e-commerce spécialisé dans la vente des stupéfiants et des services illicites. Les autorités américaines ont saisi 3.6 millions de dollar en monnaie virtuelle *bitcoin* (l'équivalent de 26000 *bitcoins*) et ont fermé ce site en octobre 2013 (*Le Monde.fr avec AFP*, octobre 2013).

Par conséquent, la Poste du Bangladesh a développé, selon un partenariat public-privé un système pour le transfert de monnaie électronique généralement connue par le nom de « service de mandats postaux mobiles » pour répondre à une demande accrue de transferts plus rapides, abordables et efficaces. Initié par 100 Postes en milieu Urbain, EFTS est actuellement présent dans 2750 bureaux Postaux urbains et ruraux. Ceci a augmenté la part de la Poste du Bangladesh dans le marché des transferts de fonds de 8.52% en 2010 à 22.38% en 2011%. L'EFTS est compatible avec les téléphones de toutes les générations et indépendant de l'opérateur téléphonique. Il permet également les paiements multiples tels que les paiements de salaires ou la collecte des frais de scolarité.

Tableau n°5: Marché de transferts d'argent (juillet 2010 et juin 2011)

Money Transfer Players	Before Introduction of EMTS		After Introduction of EMTS	
	Total Amount in Million BDT.	% of Market Share	Total Amount in Million BDT.	% of Market Share
Bangladesh Post	4258.20	8.52	11191.35	22.38
Banks	33510.00	67.02	29500.00	59.00
Others	12231.80	24.46	9308.65	18.62
TOTAL	50000.00	100.00	50000.00	100.00

Source: Présentation de Poste du Bangladesh dans le cadre de l'atelier sur l'Inclusion Financière Postale de l'UPU (Union Postale Universelle).

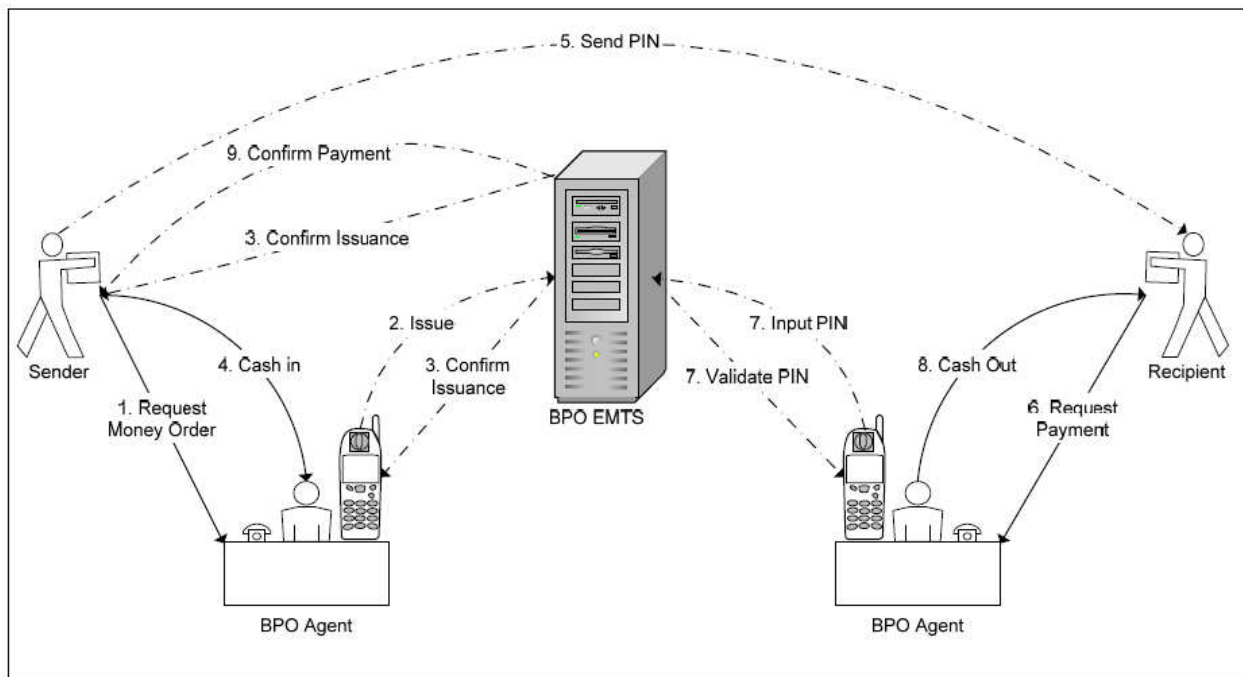
Tableau n°6: Frais d'émission de mandat électronique par EFTS

Amount of Money Transferred	Commission for BPO	Commission for Agent		Commission Total	Charge for Electronics	Total Cost
		Issuance	Disbursement			
100 ~ 1,000	14	2	4	20	7	27
1,001 ~ 2,000	21	3	6	30	7	37
2,001 ~ 3,000	28	4	8	40	7	47
3,001 ~ 4,000	35	5	10	50	7	57
4,001 ~ 5,000	42	5	13	60	7	67
5,001 ~ 6,000	49	5	16	70	7	77
6,001 ~ 7,000	56	5	19	80	7	87
7,001 ~ 8,000	63	5	22	90	7	97
8,001 ~ 9,000	70	5	25	100	7	107
9,001 ~ 10,000	77	5	28	110	7	117

Source: extrait de Park et Islam (2013).

EFTS est un système basé sur les SMS (Short Message Service) qui permet aux usagers de téléphonie mobile d'envoyer des mandats électroniques jusqu'au montant de 50000 Taka sans devoir passer par le système bancaire conventionnel. Il suffit à l'utilisateur de se rendre à la Poste la plus proche et de fournir les informations utiles pour la transaction à l'agent de la Poste, qui émet un mandat en utilisant le réseau EFTS. Le serveur EFTS envoie un SMS confirmant l'émission à la Poste et à l'expéditeur, qui à son tour doit payer la Poste et informer le bénéficiaire du montant et du code NIP associé à l'opération. Ce dernier se rend ensuite à la Poste et divulgue son code NIP à l'agent de Poste, qui le vérifie avec le serveur. Si la personne présentée à la Poste est bien le bénéficiaire, l'opérateur paye le bénéficiaire et le serveur envoie de nouveau un SMS à l'expéditeur lui confirmant la transaction. L'agent de la Poste lui-même reçoit une commission pour chaque opération complétée (voir tableau ci-dessus).

Graphique n°7: Processus de transfert de fonds via EFTS



Source: extrait de Park et Islam (2013).

Sources :

Site web de la Poste du Bangladesh:
<http://www.bangladeshpost.gov.bd/EMTS.asp>
 (dernière consultation le 18 octobre 2013).

Présentation de Poste du Bangladesh dans le cadre de l'atelier sur l'Inclusion Financière Postale de l'UPU (Union Postale Universelle) :

A Success Story.

Disponible sur : <http://postfi.files.wordpress.com/2009/10/bangladesh3.pdf>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

H.M. Park et M. T. Islam, *Did Mobile Payments Make Difference in "Unbanked" Rural Communities? Empirical Evidence from the Electronic Money Transform [sic] System of the Bangladesh Post Office*, Working Papers Economics and Management Series-2013-13, IUJ (International University of Japan) Research Institute, 2013.

Etude de cas n° 2: Le Maroc

Banque Al Barid: *Une Banque pas comme les autres!*

Filiale de Barid Al Maghreb (la Poste Marocaine), Banque Al Barid (*Banque Postale*) est lancée en 2010 et hérite les activités de services financiers du groupe Barid Al Maghreb. Disposant d'un réseau de 1800 agences réparties dans la Royaume, la licence bancaire de la nouvelle banque est limitée à n'offrir des services qu'aux troisièmes et quatrièmes quartiles de la population (le premier quartile représentant les 25% les plus riches de la population) et faisant ainsi de l'inclusion financière une priorité pour la nouvelle banque.

En outre, Banque Al Barid a facilité l'accès aux services financiers et a contribué à l'accélération de la bancarisation des citoyens marocains. De même, la mutation du statut postal au statut bancaire a augmenté le taux de bancarisation au Maroc de 34% en 2010 à 52% en 2012. Aujourd'hui, Banque Al Barid possède plus que 6 millions comptes bancaires et devient un concurrent direct pour les grandes banques marocaines.

Banque Al Barid se positionne parfaitement dans le marché de transferts de fonds à l'échelle nationale avec « Mandatti express » (mandats express) et à l'échelle internationale avec un partenariat avec des acteurs postaux et bancaires à travers le Système Financier International (IFS) de l'Union Universelle Postale (UPU), Eurogiro et les opérateurs de transferts d'argent tels que Western Union et Moneygram qui bénéficient de la capillarité du réseau physique postal marocain dans les zones rurales (voir tableau ci-dessous). Banque Al Barid a également adopté une démarche multicanal en intégrant des agences mobiles sous forme de véhicules spécialement équipés qui se déplacent dans les zones non couvertes par le réseau physique.

De même, depuis mai 2013, Banque Al Barid a lancé, en avant-première dans une vingtaine d'agences à travers le Maroc, sa nouvelle offre **Barid Bank Mobile**, un projet qui s'intègre dans le processus d'intégration financière. Avec plus de 6000 contrats signés jusqu'à

présent, Banque Al Barid est en train de généraliser ce produit pour qu'il atteigne 100 agences d'ici la fin de l'année.

Tableau n°7: Evolution du marché de fonds au Maroc

	2010		2012		30.09.2012	
	Nombre	Part dans le total transferts	2012	Part dans transfert global	30.09.2012	Part dans transfert global
EUROGIRO Cash - Nombre	93'224	7.8%	64'642	5%	50'705	5%
EUROGIRO Virements - Nombre	2'452	0.2%	18'432	1%	10'014	1%
IFS cash - Nombre	76'094	6.4%	87'305	7%	62'956	7%
Total Canaux Postaux	169'318	14.2%	151'947	12%	113'661	12%
DIRHAM EXPRESS Cash - Nombre	17'464	1%	157'393	13%	102'535	11%
Money Gram cash - Nombre	19'810	2%	78'289	6%	57'328	6%
WU Cash- Nombre	985'064	83%	849'737	69%	686'747	72%
Total Autres Canaux	1'022'338	86%	1'085'419	88%	846'610	88%
Total Transfert	1'191'656	100%	1'237'366	100%	960'271	100%

Source: Banque Al Barid

Barid Bank Mobile est un service ouvert à tous (clients et non-clients de la banque Al Barid) qui permet d'accéder de manière simple et pratique à une panoplie de services, indépendamment de l'opérateur téléphonique. Ces services sont opérationnels sur la quasi-totalité des mobiles (des modèles rudimentaires au plus sophistiqués) dont l'abonnement est gratuit et dont la tarification se fait à l'acte.

Les services déployés ou en phase de déploiement concernent les services de suivi de compte (consultation de solde et des dernières opérations, demande de RIB, demande de chéquier...), l'émission de transferts vers les guichets automatiques et les transferts d'argent et virements de compte à compte, ainsi que les paiements de factures et les recharges téléphoniques. Quant aux transferts internationaux, la banque est en train de négocier avec des opérateurs de transferts d'argent privés pour recevoir les transferts sur les mobiles ainsi que de trouver les modalités pour la réception des transferts initiés à travers l'IFS par mobile.

Banque Al Barid envisage aussi l'utilisation de l'argent mobile pour les paiements de masse tels que les actions sociales et les aides aux familles pauvres contribuant à la lutte contre l'abandon scolaire. Pour promouvoir ses services, la Banque a lancé une campagne médiatique et un partenariat avec une agence spécialisée pour l'accompagner dans les actions de communication et d'animation de terrain et de faire en sorte que l'élément technologique ne soit pas un frein pour une population qui n'avait pas auparavant l'habitude d'utiliser le mobile pour réaliser ses transactions financières.

Sources:

Banque Al Barid, "Barid Bank Mobile," disponible sur: <https://www.albaridbank.ma/wps/portal/AlBarid>. (dernière consultation le 18 octobre 2013).

A. Berthaud et G. Davico, Global Panorama on Postal Financial Inclusion: Key Issues and Business Models, Berne, UPU (Union Postale Universelle), 2013.

Etude de cas 3: La Tunisie

La monnaie-mobile : *Une pyramide à base large*

Avec un réseau de 1043 bureaux et de 172 distributeurs automatiques de billets, la Poste tunisienne offre une large gamme de services aux particuliers, entreprises et résidents à l'étranger. Outre les services postaux habituels, elle assure la gestion des comptes courants, la collecte de l'épargne, les transferts de fonds à l'échelle nationale et internationale. Elle offre aussi des opérations de change, une panoplie de produits d'assurance maladie et gère les fonds d'une SICAV obligatoire.

La Poste Tunisienne assure une couverture postale de l'ordre d'un bureau pour 7368 habitants. Néanmoins, seulement 741 de ses bureaux sont informatisés et uniquement 200 bureaux sont raccordés au réseau internet. De ce fait, pour assurer une proximité et un service accessible à sa clientèle, la Poste Tunisienne s'est ancrée dans l'élargissement de sa gamme de services financiers en rendant possible les paiements via mobile.

Tableau n°8 : La Poste Tunisienne en chiffres

	2010	2011	2012
Nombre total des bureaux de poste	1 036	1 042	1 043
• Bureaux urbains	548	553	554
• bureaux ruraux	443	443	444
• poste ambulante	45	46	45
Couverture Postale (nombre d'habitants/bureau et centre)	7 300	7 346	7 368
Nombre de bureaux informatisés	719	726	741
Nombre de bureaux raccordés au réseau Internet	200	200	200
Nombre de DAB de la Poste	127	154	172
Nombre d'épargnants à la Poste (1000)	3 229	3 364	3 526
Nombre de comptes courants postaux (1000)	1 358	1 582	1 757
Nombre de cartes de paiement électronique	700 549	582 524	333 681
Nombre total d'opérations de paiement via Mobile			
• Nombre d'adhérents	352	1 108	136 363
• Nombre d'opérations	23 803	73 779	987 145

Source: Annuaire Statistique de la Poste Tunisienne (2012).

Dans ce cadre, en partenariat avec deux opérateurs de téléphonie mobile, Tunisie-Télécom en 2010 et Tunisiana en 2012, la Poste Tunisienne met à la disposition de ses clients, qu'ils soient bancarisés ou non, un portemonnaie électronique accessible via mobile. Une troisième convention de partenariat avec l'opérateur téléphonique Orange est en cours de concrétisation.

En effet, tout porteur d'une carte prépayée e-Dinar-Smart⁷¹ ayant une ligne GSM Tunisie-Télécom ou Tunisiana peut bénéficier du service Mobidinar ou Mobiflouss respectivement. Ceci lui permet de recharger sa ligne téléphonique, de consulter et de payer ses factures, de procéder à des virements d'argent de compte à compte, et d'accéder à la gestion de son compte e-Dinar-Smart (consultation, blocage et renouvellement). Mobiflouss permet aussi d'encaisser des mandats nationaux (mandat minute et mandat bourse) et des mandats internationaux (mandat Western Union) via mobile.

En deux années, les paiements par mobile ont été multipliés par 40, passant de 23803 transactions en 2010 à 987145 en 2012. La Poste Tunisienne envisage également de développer de nouveaux services avec les opérateurs, tels que l'intégration des titulaires des comptes

⁷¹ E-dinar smart est une carte à puce sécurisée instantanément rechargeable qui sert comme porte-monnaie électronique.

Courants et Chèques Postaux (comptes CCP), le recouvrement des créances de l'institution de micro-finance ENDA et autres partenaires, l'acceptation des cartes bancaires pour assurer une inter-bancarité et enfin l'interopérabilité entre les opérateurs téléphoniques partenaires.

Ainsi, la part de chaque partenaire (la Poste et l'opérateur mobile) dépend de l'apport technique de chaque opération. Celui-ci est fixé sur la base d'un rapport 72/28. Par exemple, si un client procède à la recharge de sa ligne téléphonique prépayée à travers son mobile, l'opérateur mobile touchera 72% du montant de l'opération et la Poste 28%. Par contre, dans le cas de paiements de factures, la Poste recevra 72% du coût de la transaction alors que l'opérateur touchera 28%. Quant aux encaissements de mandats, qu'il soit national ou international, l'opérateur téléphonique recevra 0.2 Dinar Tunisien par mandat encaissé.

Tableau n°9: Conditions d'utilisation des services Mobiflouss à travers mobile

Conditions d'utilisation services Mobiflouss à travers mobile				
opération	Nombre d'opérations par jour	Tarification	Montant minimal	Montant maximal
Consultation du solde	illimité	gratuit		
Blocage du compte	illimité	gratuit		
Opérations de recharge des lignes			1 DT	50 DT
Virements de compte à compte e-DINAR SMART	6 émis et 6 reçus	1 DT	5 DT	100 DT
Encaissement d un mandat minute dans un compte e-DINAR SMART(a)	illimité	gratuit		3000 Dt
Encaissement d un mandat western union dans un compte e-DINAR SMART(b)	illimité	gratuit		7000 DTb
Paielements des factures	illimité	0.500 DT	illimité	à concurrence du solde de la carte e-DINAR SMART

(a) Le plafond de la carte e-DINAR SMART est 3000 DT
(b) Le plafond de la carte e-DINAR SMART est 10000 DT

Source : Site web de l'opérateur Tunisiana.

Tableau n°10: Evolution du marché de l'argent mobile en Tunisie

	Mobidinar				MobiFlouss	
	TOTAL 2010	TOTAL 2011	TOTAL 2012	Total Jusqu'à Août 2013	TOTAL 2012	Total Jusqu'à Août 2013
Nombre d'adhérent	1 454	2 562	4 051	4 945	132 312	204 486
INSCRIPTION	1 454	1 108	1 489	894	132 312	204 486
CONSULTATION SOLDE	28 944	48 436	54 518	34 691	8 375 306	17 552 997
Recharge Airtime	20 133	14 131	24 815	14 930	742 924	1 673 298
Montant des Recharge Airtime (TND)	39 992	34 240	58 900	37 836	1 061 389	2 482 698
Renouvellement					14 342	21 220
Virement	254	223	580	517	21 188	71 408
Montant des Virements (TND)	15 926	18 268	47 022	47 114	249	587
CONSULTATION FACTURE	433	78	75	35	878 845	3 160 769
PAIEMENT FACTURE DIRECT	93	96	182	234	249	587
Montant des Paiements facture (TND)	4 099	5 216	7 568	8 454	11 338	25 476
Nombre de Paiement Mandat Minute					241	2 003
Montant de Paiement Mandat Minute (TND)					19 848	183 780
Nombre de Paiement Mandat Bourse						18 997
Montant de Paiement Mandat Bourse (TND)						2 560 708
Nombre de Paiement Mandat Western Union						300
Montant de Paiement Mandat Western Union (TND)						83 123

Source: La Poste Tunisienne.

La Banque Centrale de Tunisie est tenue de faire le suivi et le contrôle des opérations de paiement via mobile et veille à ce que la gestion du système se fasse en conformité avec les meilleures pratiques et les normes reconnues dans le domaine des paiements électroniques. La sécurité des transactions financières par mobile repose sur deux piliers : (1) une sécurité au niveau du compte e-DINAR SMART qui sécurise toutes les opérations par un code NIP confidentiel composé de quatre chiffres et (2) une sécurité au niveau du mobile selon laquelle les données de la transaction sont protégées par un signal crypté.

Sources:

Annuaire Statistique de la Poste Tunisienne (2012).

Site web de la Poste Tunisienne :

<http://www.poste.tn/>

(dernière consultation le 18 octobre 2013).

Site web de l'opérateur téléphonique Tunisiana :

http://www.tunisiana.com/tunisiana/Tunisiana/Tunisiana/Les_services_plus/Service_plus_souple/mobiflouss

(dernière consultation le 18 octobre 2013).

7. LE LIEN ENTRE L'INCLUSION FINANCIERE ET LES ACTIVITES DU FORUM GLOBAL POUR LA MIGRATION ET LE DEVELOPPEMENT

Le Forum global pour la migration et le développement (FMMD) est un «processus volontaire, inter-gouvernemental, non-contraignant et de consultation informelle, ouvert à tous les Etats membres et observateurs des Nations Unies»⁷². Les Nations Unies et ses agences spécialisées, aussi bien que d'autres organisations internationales, peuvent être invitées à participer au Forum en tant qu'observateurs⁷³. Les objectifs du Forum sont les suivants :

- traiter, d'une manière transparente, les aspects multidimensionnels, les opportunités et les défis de la migration internationale ainsi que ses liens avec le développement,
- réunir l'expertise de toutes les régions afin de renforcer le dialogue, la coopération et le partenariat et d'encourager des actions pratiques et concrètes aux niveaux national, régional et mondial⁷⁴.

La première réunion du FMMD a eu lieu en Belgique en 2007 et le Forum s'est par la suite réuni chaque année. Le forum de 2013-2014 est mené par la Suède et portera sur les thèmes de la migration et du développement inclusif (« Libérer le potentiel de la migration pour un développement inclusif »)⁷⁵.

Plusieurs aspects étroitement liés au thème de l'inclusion financière ont été abordés dans les débats et dans les recommandations de la première réunion du Forum, et notamment des points liés à aux transferts de fonds et à la réduction de leur coût. Dans les réunions suivantes du Forum, bien que ces points aient fait souvent partie des discussions, ils n'ont pas fait l'objet de recommandations.

La prochaine réunion du Forum, qui aura lieu en Suède en 2014, pourrait débattre de certains points liés à l'inclusion financière dans une table ronde d'affaires avec la participation non seulement des Etats mais également du secteur privé⁷⁶.

La réunion de 2007 (Belgique 2007)

⁷² FMMD (2008), 200.

⁷³ L'Organisation Internationale pour les Migrations fait partie du groupe d'observateurs du Forum, qui inclut en ce moment 53 organisations internationales (Source : <http://www.gfmd.org/en/observers>).

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ Site web du FMMD 2013-2014 (disponible sur : <http://www.gfmd.org/en/docs/sweden-2013-2014>).

⁷⁶ FMMD 2013-2014, Document de réflexion, version finale, 30 avril 2013 (disponible sur: <http://www.gfmd.org/en/docs/sweden-2013-2014>).

Dans le cadre d'une de ses table-rondes, le premier FMMD a abordé plusieurs aspects des transferts de fonds des migrants liés au concept de finance inclusive (Thème 1 - Améliorer les transferts formels de fonds et réduire leur coût).

Le rapport final de ce Forum a inclus des recommandations spécifiques sur ce thème, à savoir:

- La promotion de la concurrence sur le marché des transferts de fonds ;
- La facilitation des transferts par le biais de la promotion de partenariats entre banques commerciales, opérateurs de transferts financiers, institutions de micro-finance et banques centrales ;
- La mise en œuvre de programmes d'alphabétisation financière ;
- La promotion de partenariats public/privé pour l'utilisation de nouvelles technologies⁷⁷.

L'annexe II contient l'énoncé complet de ces recommandations.

Ce Forum a également abordé un autre point lié à la finance inclusive, c'est-à-dire la fourniture par le secteur privé de services financiers (micro-finance, micro-pension, opportunités d'investissement, etc.) aux transferts des émetteurs et des bénéficiaires de fonds⁷⁸. Ce point, qui était compris dans le débat sur le thème du micro-impact des transferts sur le développement, a également fait l'objet d'une recommandation (l'annexe III contient l'énoncé complet des recommandations sur ce thème).

Les réunions 2008-2012

Les réunions du GMMD entre les années 2008 et 2012 ont porté sur les thèmes suivants :

- La protection et le renforcement de la capacité des migrants pour le développement (Philippines 2008)⁷⁹ ;
- L'intégration des politiques de migration dans les stratégies de développement au bénéfice de tous (Grèce 2009)⁸⁰ ;
- Les partenariats pour la migration et le développement humain: prospérité partagée - responsabilité partagée (Mexique 2010)⁸¹ ;

⁷⁷ FMMD (2008), 105-106.

⁷⁸ *Ibid.* 107-113.

⁷⁹ Site web du FMMD 2008 (disponible sur: <http://www.gfmd.org/en/docs/manila-2008>).

⁸⁰ Site web du FMMD 2009 (disponible sur: <http://www.gfmd.org/en/docs/athens-2009>).

⁸¹ Site web du FMMD 2010 (disponible sur : <http://www.gfmd.org/en/docs/mexico-2010>).

- L'action dans les domaines de la migration et du développement – cohérence, capacité et coopération (Suisse 2011)⁸²
- L'amélioration du développement humain des migrants et leur contribution pour le développement des communautés et des Etats (Maurice 2012)⁸³.

Bien que des points sur les transferts de fonds liés à la finance inclusive aient été discutés dans tous ces forums, ils n'ont pas fait objet de recommandations finales.

Cependant, il est à noter que le concept de finance inclusive a été explicitement inclus dans le rapport de la réunion de Maurice. En particulier, dans un débat sur le rôle des diasporas dans le développement des marchés financiers et de l'entreprise privée, le programme kényan M-PESA et son impact positif sur l'inclusion financière ont été cités⁸⁴.

Le FMMD 2013-14

La prochaine réunion du Forum aura lieu en Suède en 2014 et portera sur le sujet suivant : « Libérer le potentiel de la migration pour un développement inclusif ». Dans son document de réflexion, la Présidence suédoise propose que les tables rondes abordent les trois thèmes suivants :

- Intégrer la migration aux programmes de développement mondiaux, régionaux et nationaux ;
- La migration en tant qu'élément facilitant le développement économique inclusif ;
- La migration en tant qu'élément facilitant le développement social inclusif⁸⁵.

Aucun de ces thèmes ne semble traiter des éléments d'inclusion financière des transferts de fonds. Cependant, dans le document de réflexion la Présidence suédoise propose que le Forum inclue une « table ronde d'affaires », avec la participation des Etats et du secteur privé, portant sur des sujets dans lesquels il peut y avoir une convergence entre les intérêts des deux parties. La palette des sujets proposés pour cette table ronde inclut le thème suivant : « Les migrants et les diasporas en tant que clients et consommateurs (services bancaires, assurances, paiements mobiles, fonds communs) »⁸⁶.

⁸² Site web du FMMD 2011 (disponible sur : <http://www.gfmd.org/en/docs/switzerland-2011>).

⁸³ Site web du FMMD 2012 (disponible sur : <http://www.gfmd.org/en/docs/mauritius-2012>).

⁸⁴ FMMD (2012), 30-31.

⁸⁵ FMMD 2013-2014, Document de réflexion, version finale, 30 avril 2013 (disponible sur : <http://www.gfmd.org/en/docs/sweden-2013-2014>).

⁸⁶ *Ibid.*, 13.

Conclusion

Dans sa toute première réunion de 2007, sans utiliser explicitement le concept d'inclusion financière, le FMMD a fait des recommandations sur des aspects financiers des transferts de fonds favorisant l'inclusion financière (promotion de la concurrence sur ce marché, facilitation des transferts par la promotion de partenariats, programmes d'alphabétisation financière, promotion de nouvelles technologies).

Or, l'inclusion financière des ménages concernés par les migrations et les transferts de fonds étant loin d'être achevée, ces recommandations restent malheureusement au cœur de l'actualité. D'autre part, la participation du secteur privé au débat sur ces points peut être fort utile du fait que les Etats ne peuvent pas à eux-seuls atteindre les objectifs contenus dans les recommandations de 2007. Il est dès lors à recommander que le FMMD 2014 inclue dans l'agenda de la « table ronde d'affaires » un point d'ordre sur les services financiers, y compris via téléphonie mobile, pour les transferts de fonds et d'autres produits financiers (crédit aux petites entreprises, micro-assurances, etc.) favorisant l'inclusion financière des migrants et de leurs familles.

Aussi, vu le rôle majeur que peuvent jouer les Postes nationales et leur réseau international (y compris à cause de leurs avantages comparés, comme nous avons argumenté dans la section 4 de ce rapport), il est à recommander que les Postes nationales et l'UPU participent à ce Forum. En outre, du fait de la différence entre le mandat et les objectifs de la Poste et des autres acteurs financiers impliqués dans les services de transferts de fonds, et du fait desdits avantages de son réseau, il est également à recommander que, dans une de ses prochaines réunions, le FMMD envisage de consacrer un thème spécifique au rôle de la Poste dans l'inclusion financière dans les pays en développement.

8. RECOMMANDATIONS

Ce rapport portant sur l'inclusion financière postale, les cinq premières recommandations seront spécifiquement adressées aux Postes nationales et à d'autres acteurs tels que les banques centrales ou les régulateurs des marchés financiers des pays en développement. Quant aux sixième et septième recommandations, elles s'adresseront tout particulièrement à l'Union Postale Universelle (UPU). Pour finir, la huitième recommandation concernera plus spécifiquement le Forum Mondial sur la Migration et le développement.

Recommandation n° 1 : Diminuer le coût moyen des transferts de fonds

Une diminution du coût des transferts de fonds nationaux et internationaux aurait des retombées économiques et sociales très importantes dans les pays en développement. Il est donc essentiel de favoriser la concurrence entre les opérateurs offrant des services financiers par téléphonie mobile pour envoyer et recevoir les fonds des usagers. L'entrée des Postes nationales sur ce marché aurait à ce titre des retombées à la fois directes et indirectes, notamment si elles offraient ces services à un coût moins élevé que leurs concurrents, et si elles établissaient des partenariats avec le plus grand nombre d'acteurs possible.

Les Banques Centrales, quant à elles, devraient favoriser la mise en place d'accords bilatéraux et multilatéraux afin d'optimiser la conversion des devises, notamment dans les corridors migratoires les plus importants. Elles participeraient ainsi à la diminution des coûts des transferts de fonds. A ce propos, le Programme US-Mexique *Directo a Mexico* est une référence en la matière.

Par ailleurs, la création d'un système IFS pour les transferts de fonds via la téléphonie mobile, qui s'appuierait sur le réseau des postes nationales et serait coordonné de manière centrale par l'UPU, devrait être envisagée. Les économies d'échelle et le pouvoir de négociation vis-à-vis des opérateurs d'échange de devises seraient ses deux atouts majeurs.

Recommandation n°2 : Viser l'inclusion financière des particuliers et des petites et moyennes entreprises qui sont exclus du système bancaire formel

Nombre de petites et moyennes entreprises et de particuliers sont exclus du système bancaire formel et ne sont pas intégrés par les différentes institutions financières. Il existe donc de nombreux marchés à explorer. En utilisant leurs avantages comparatifs (présence physique, économies d'échelle, capital de confiance, etc.), les Postes nationales auraient la capacité de proposer à ces personnes et entreprises les services adéquats dont ils ont besoin en tenant compte notamment de la législation nationale, de la démographie et de la concurrence locale.

Recommandation n°3 : Choisir judicieusement son positionnement stratégique sur les marchés des services financiers mobiles

Deux choix s'offrent aux opérateurs postaux pour déployer leurs services financiers mobiles : (1) Soit ils se présentent comme des fournisseurs de liquidités et se contentent d'effectuer des opérations d'encaissement/décaissement (cash-in/cash-out pour les opérateurs de téléphonie mobile) ; (2) Soit ils déploient leur propre argent mobile et agissent en fonction de leurs propres intérêts, indépendamment des opérateurs de téléphonie mobile.

Le choix entre ces deux scénarios n'est pas arbitraire et dépend:

- Du choix stratégique de chaque Poste, de sa capacité financière, de son personnel, de l'extension de son réseau, de son automatisation, et de la réglementation en vigueur.
- L'important serait d'éviter les projets trop ambitieux qui impliqueraient des investissements initiaux colossaux sans qu'ils ne soient accompagnés d'une étude de faisabilité ou d'un suivi technique.

Des études de cas mandatées et encadrées par l'UPU pourraient à ce propos faciliter et accélérer le positionnement stratégique des Postes nationales, en analysant les marchés embryonnaires avec un fort potentiel de croissance ou en identifiant les marchés stratégiques à conquérir pour encourager l'inclusion financière (qu'il s'agisse d'argent mobile ou de micro-assurances). L'Afrique et le Moyen-Orient, où l'on retrouve un très fort taux d'informalité, possèdent par exemple un fort potentiel, mais quoi qu'il en soit, aucun modèle ne serait universel et uniformément applicable à tous les pays.

L'UPU pourrait également, évaluer les modèles d'affaires en les croisant avec les données quantitatives et qualitatives existantes - et si nécessaire en collectant de nouvelles - afin de publier un UPU-FINDEX.

Recommandation n°4 : Garantir les droits des consommateurs

Comme nous l'avons vu dans la recommandation précédente, chaque Poste choisira son propre positionnement d'après ses propres objectifs. Par contre, l'une de ses priorités devra porter sur la garantie des droits des consommateurs, en leur assurant notamment le respect du droit à l'information et la protection des données, et en les prémunissant contre d'éventuelles clauses abusives.

Recommandation n°5 : Garantir l'application des règles contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités illégales.

Tous les organismes financiers ont l'obligation d'appliquer la diligence requise afin de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités illégales, en particulier les *New Payment Methods* du Groupe d'action financière internationale (GAFI) de l'OCDE, telles que décrites dans le rapport.

Les gouvernements devraient à ce propos élaborer un cadre réglementaire énumérant et fixant les responsabilités de chaque acteur (institutions financières, Postes, agents et opérateurs de téléphonie mobile).

Recommandation n°6 : Offrir un appui technique et comparatif aux Postes nationales

L'UPU pourrait jouer un rôle de sensibilisation, d'appui technique et de partage de méthodes, par le biais d'un **point focal** pour les évaluations d'impact qu'elle mène. Ce point focal aurait pour mission de donner un appui technique aux études quantitatives et qualitatives en matière:

- D'évaluation des besoins des personnes pauvres et marginalisées, non-bancarisées et sous-bancarisées ;
- D'évaluations d'impacts économiques et sociaux des programmes d'inclusion financière postale.

Ce point focal pourrait également organiser une collecte systématique des bases de

données nationales et favoriser le partage des bonnes pratiques dans la matière.

Recommandation n°7 : Mettre en place une collecte de données quantitative et qualitative systématique, et remédier au manque de recherches sur l'inclusion financière postale

7.1. Mettre en place une collecte de données quantitative et qualitative systématique

Les différentes études de cas que nous avons menées sur les services financiers par téléphonie mobile proposés par les Postes de trois pays - le Maroc, la Tunisie et le Bangladesh - nous ont fait prendre conscience de l'importance de détenir des données suffisantes, et de la difficulté à trouver ces informations dans des bases de données publiques. Ainsi, vu le grand nombre de projets relatifs à la finance via la téléphonie mobile qui sont en train d'être lancés ou qui le seront bientôt, il serait extrêmement utile de récolter les données à partir du lancement du projet et tout au long de son déroulement. Pour cette raison, la récolte de données devrait être systématisée lors de tout nouveau projet, que ce soit aux niveaux national ou international.

L'analyse des initiatives de ces trois opérateurs postaux nationaux dans le domaine des services financiers par téléphonie mobile nous a permis de proposer des modèles d'affaires en évaluant l'impact des nouvelles technologies (notamment de la téléphonie mobile) sur ces modèles, qui auraient été plus documentés si nous avions eu plus de données à notre disposition. Pour mémoire, les modèles d'affaires proposés sont les suivants :

7.1.1. Poste du Bangladesh

La Poste du Bangladesh a inventé un Système Électronique de Transferts de fonds qui lui permet de conserver une place importante sur le marché local des transferts. La généralisation (« scaling up ») de ce système dans les zones rurales aura des retombées positives sur les personnes pauvres et financièrement exclues. Ce système est basé sur une commission pour toute transaction conclue. Ceci a eu un effet positif sur la performance des agents. Toutefois, il reste à vérifier que cette méthode contribue à réduire les mauvaises pratiques (fraude, corruption, etc.). Mener une étude quantitative et qualitative sur l'inclusion financière postale au Bangladesh pourrait donner une réponse claire à ces questions.

Les bailleurs de fonds devraient également octroyer des ressources financières suffisantes pour faciliter le développement des EFTS dans les zones rurales et favoriser

l'inclusion financière. De son côté, l'UPU pourrait fournir un soutien technique et si possible logistique à la Poste du Bangladesh pour faire avancer son programme de finance inclusive.

7.1.2. Poste marocaine

La Poste marocaine est pionnière dans le domaine de l'inclusion financière par le biais de services financiers mobiles dans plusieurs secteurs. Elle est d'ailleurs en train de lancer un certain nombre de programmes innovants. Pour l'assister dans cette tâche, il serait stratégique que des évaluations d'impact soient lancées, notamment sur les transferts de fonds et le crédit d'entreprises. L'UPU pourrait lui fournir un support technique pour ces évaluations d'impact et se servir de la méthodologie appliquée au Maroc pour conseiller d'autres pays.

7.1.3. Poste tunisienne

La Poste tunisienne possède une longue tradition de services financiers postaux et son partenariat avec tous les opérateurs téléphoniques nationaux pour le lancement de ses services financiers mobiles en est la preuve. L'inclusion financière des habitants des zones rurales n'en sera que plus efficace et pourrait être encore optimisée grâce à des évaluations d'impact qualitatives et quantitatives sur les différents programmes financiers mobiles proposés, et ce avec le soutien technique de l'UPU.

7.2. Remédier au manque de recherches sur l'inclusion financière postale

Comme le souligne le Panorama UPU 2011, la faible quantité de recherches menées sur le thème de l'inclusion financière postale (contrairement à celles effectuées sur le potentiel des banques ou des institutions de micro-finance) a pour conséquence une sous-représentation des Postes sur ce marché pourtant extrêmement prometteur.

De plus, les quelques résultats existants devraient être testés dans la pratique par le biais d'études quantitative et qualitatives, notamment en ce qui concerne :

- Les études des besoins des groupes pauvres et marginalisés, non-bancarisés et sous-bancarisés, et ;
- Les études d'évaluations d'impact économique et social des programmes financiers pionniers de la Poste, afin de connaître la somme des profits potentiels, et le niveau d'inclusion financière du pays.

Enfin, l'élaboration d'une projection financière fiable se basant sur des données comptables tels que les parts de marché ou le produit généré devrait par conséquent être systématiquement accompagnée d'une projection socio-économique de l'inclusion financière sur les groupes visés par le produit (impact socio-économique micro) et de son impact potentiel sur le bien-être socio-économique du pays (impact macro).

Par conséquent, une telle réflexion conjointe permettrait d'évaluer immédiatement le potentiel de l'inclusion financière postale.

Recommandation n°8 : Lien entre l'inclusion financière et les activités du Forum Mondial sur la Migration et le Développement (FMMD)

Dans sa toute première réunion de 2007, le FMMD a émis des recommandations sur les aspects financiers des transferts de fonds qui favorisent l'inclusion financière (promotion de la concurrence sur ce marché, facilitation des transferts par la promotion de partenariats, programmes d'alphabétisation financière, promotion de nouvelles technologies). Ces recommandations restent d'actualité et méritent d'être réévaluées suite aux différentes évolutions qu'ont eu lieu sur les marchés financiers.

Par conséquent, il serait intéressant d'ajouter plusieurs points à l'ordre du jour de la prochaine « table ronde d'affaires » du FMMD qui aura lieu en 2014, comme : les transferts de fonds, la finance mobile, et les produits financiers favorisant l'inclusion financière des groupes financièrement marginalisés. La participation des Postes nationales et de l'UPU à cette table ronde pourrait par ailleurs enrichir la discussion.

Dans une de ses prochaines réunions, le FMMD pourrait également aborder le thème du rôle des Postes nationales et de l'UPU dans l'inclusion financière dans les pays en développement.

9. BIBLIOGRAPHIE

R.H. Adams, *The economic uses and impact of international remittances in rural Egypt*, Economic Development and Cultural Change, Vol. 39, No. 4, 1991, pages 695–722.

R.H. Adams et John Page, *Do international migration and remittances reduce poverty in developing countries?*, World Development, Volume 33, Issue 10, 2005, pages 1645-1669.

AFI (Alliance for Financial inclusion), Services financiers via téléphonie mobile : les approches réglementaires qui améliorent l'accès aux services financiers, Note Politique de l'AFI, Bangkok, AFI, 2011.

Banque Al Barid, "Barid Bank Mobile,"

disponible sur:

https://www.albaridbank.ma/wps/portal/AlBarid!/ut/p/b1/04_SjzQ2MTG3NDA0NdeP0I_KSyzLTE8syczPS8wB8aPM4t09nZ0NQ1Cgz2DDMwMPP3C_MwDvb2NfAzM9HOjHBUBQ5FKYg!

(dernière consultation le 18 octobre 2013).

Banque Centrale de Tunisie, Circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n° 2011-01, 26 janvier 2011.

Banque Mondiale, *Remittances Price Worldwide*, Issue no. 7, Washington D.C., Banque Mondiale, Septembre 2013a.

Banque Mondiale, "Améliorer l'accès aux financements pour les petites et micro-entreprises égyptiennes",

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/ACCUEILEXTN/NEWSFRENCH/0,,contentMDK:23176554~pagePK:64257043~piPK:437376~theSitePK:1074931,00.html>

(dernière consultation le 18 octobre 2013b).

Banque Mondiale et BRI (Banque des Règlements Internationaux), 2007, *Services de transfert de fond pour les travailleurs migrants : Principes Généraux*, Comité sur les Systèmes de Payment et de Règlement de la Banque Mondiale, Washington D.C./Bâle, 2007

W.J. Baumol, J.C. Panzar et R.D. Willig, *Contestable Markets and the Theory of Industry Structure*, New York, Harcourt Brace Jovanovich, 1982.

A. Berthaud, *Kenya Case Study: The Post and the cash merchant model in an advanced mobile money environment*, Berne, UPU (Union Postale Universelle), 2012.

A. Berthaud et G. Davico, *Global Panorama on Postal Financial Inclusion: Key Issues and Business Models*, Berne, UPU (Union Postale Universelle), 2013.

A. Berthaud et N. Kachingwe, *Case Study on Namibia*, Berne, UPU (Union Postale Universelle), à paraître.

Comité sur les Systèmes de Payment et de Règlement de la Banque Mondiale, *General Principles for International Remittance Services*, Washington, D.C., Banque Mondiale, 2007.

CNUCED (Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement), *Mobile Money for Business Development in the East African Community: A Comparative Study of Existing Platforms and Regulations*, Geneva, United Nations, 2012.

Dalberg, *Report on Support to SMEs in Developing Countries Through Financial Intermediaries*, Dalberg, novembre 2011.

Disponible sur: <http://www.dalberg.com/insight.php>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

H. de Haas 2006. *Migration, remittances and regional development in southern Morocco*, Geoforum, Vol. 37, No. 4, 2006, pages 565–580.

H. de Haas, *Migration, Remittances and Social Development*. Social Policy and Development Paper Number 34, Geneva, United Nations Research Department for Social Development, 2007.

A. De la Torre, M.S. Martínez Pería et S.L. Schmukler, *Bank involvement with SMEs: Beyond relationship lending*, Journal of Banking & Finance, vol. 34/9, 2010, pages 2280-2290.

A. Demirguc Kunt et L. Klapper, *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database*, Policy Research Working Paper Series 6025, Washington D.C., Banque Mondiale, 2012.

Directo a Mexico, "Information for U.S. Financial Institutions," disponible sur: <http://www.directoamexico.com/en/infobancos.html>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

FATF (The Financial Action Task Force), *Guidance on Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Measures and Financial Inclusion*, Paris, FATF/OECD, 2011.

FMI (Fonds Monétaire International), *International Transactions in Remittances: Guide for Compilers and Users*, Washington D.C., FMI, 2009.

FMMD (Forum Mondial pour la migration et le développement), Rapport de la première réunion du Forum mondial sur la migration et le développement, Belgique 9-11 juillet 2007, Bruxelles, Bruylant, (2008).

Disponible sur: <http://www.gfmd.org/en/docs/brussels-2007>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

FMMD (Forum Mondial pour la migration et le développement), *Report of the Proceedings on the Sixth Meeting of the Global Forum on Migration and Development*, Maurice 2012.

Disponible sur: <http://www.gfmd.org/en/docs/mauritius-2012>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

FMMD (Forum Mondial pour la migration et le développement), Document de réflexion, version finale, FMMD 2013-2014, 30 avril 2013.

Disponible sur: <http://www.gfmd.org/en/docs/sweden-2013-2014>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

G20 FIEG (Financial Inclusion Experts Group), *Innovative Financial Inclusion*, Principles and Report from the ATISG (Access Through Innovation Sub-Group), 25 May 2010.

E. Gerelle et M. Berende, *Technology for Microinsurance Scoping Study*, Microinsurance Paper No. 2, Genève, BIT (Bureau International du Travail), 2008.

T. Gibson et H.J. van der Vaart, *Defining SMSs : A less Imperfect Way of Defining Small and Medium Enterprises in Developing Countries*, Brookings Global Economy and Development program, Washington D.C, Brookings Institution, septembre 2008.
Disponible sur: <http://www.brookings.edu/research/papers/2008/09/development-gibson>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

J. Glisovic et M. Martinez, *Financing Small Enterprises: What role for Microfinance Institutions?*, CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) Focus Note 81, Washington D.C, CGAP, juillet 2012.
Disponible sur: <http://www.cgap.org/publications/financing-small-enterprises>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

J. Kendall, M. Standish, D. Liu et N. Naurath., *Remittances, Payments, and Money Transfers: Behaviors of South Asians and Indonesians*, Gallup, mai 2013.

Le Monde.fr avec Agence France-Presse (AFP), "Le site Silk Road, "l'e-Bay de la drogue", fermé par le FBI", *Le Monde.fr avec AFP*, 2 octobre 2013.
Disponible sur: http://www.lemonde.fr/technologies/article/2013/10/02/drogues-le-propretaire-du-site-silk-road-arrete_3488797_651865.html
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

Lloyd's et Microinsurance Center, *Insurance in Developing Countries: Exploring Opportunities in Microinsurance*, Lloyd's 360° Risk Insight, London.
Disponible sur : <http://www.lloyds.com/news-and-insight/risk-insight/report-archive/archive/insurance-in-developing-countries>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

M. Klein et C. Mayer, *Mobile Banking and Financial Inclusion: The Regulatory Lessons*, Policy Research Working Paper, Washington D.C., Banque Mondiale, 2011.

K. Kumar et M. Tarazi, *Interoperability in Branchless banking and Mobile Money*, CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) Blog, Washington D.C, CGAP, 09 janvier 2012.
Disponible sur: <http://www.cgap.org/blog/interoperability-branchless-banking-and-mobile-money-0>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

V.A. Lawack, *Mobile Money, Financial Inclusion and Financial Integrity: The South African Case*, Washington Journal of Law, Technology and Arts, Volume 8, Issue 3 Mobile Money Symposium (2013).

D.S. Massey, J. Arango, G. Hugo, A. Kouaouci, A. Pellegrino et J.E. Taylor, *Worlds in Motion: Understanding International Migration at the End of the Millennium*, Oxford, Clarendon Press, 1998.

Mobile Money for Development blog, *Better than Cash: How Governments, Donors, and the Private Sector can support Mobile Money & Mobile Banking*, février 2013.
Disponible sur: <http://mobilemoneyfordevelopment.wordpress.com/2013/02/13/better-than-cash-how-governments-donors-and-the-private-sector-can-support-mobile-money-mobile-banking/>
(dernière consultation le 18 octobre 2013).

H.M. Park et M. T. Islam, *Did Mobile Payments Make Difference in "Unbanked" Rural Communities? Empirical Evidence from the Electronic Money Transform System of the*

Bangladesh Post Office, Working Papers Economics and Management Series-2013-13, IUJ (International University of Japan) Research Institute, 2013.

H. Rapoport et F. Docquier, *The Economics of Migrants' Remittances*, Institute for the Study of Labor (IZA), Bonn, 2005.

D. Ratha et al., *Migration and Development Brief*, Washington D.C., Banque Mondiale, octobre 2013.

J.E. Taylor, *The New Economics of Labour Migration and the role of remittances in the migration process*, International Migration, Vol. 37, No. 1, 1999, pages 63–88.

C. Téllez, *Emerging Practices in Mobile Microinsurance*, GSMA (GSM Association) – Mobile Money for the Unbanked, GSMA, 2012.

Disponible sur :

http://www.microinsurancecentre.org/resources/documents/doc_details/871-emerging-practices-in-mobile-microinsurance.html

(dernière consultation le 18 octobre 2013).

UIT (Union Internationale des Télécommunications), *The Mobile Money Revolution*, Part 2: Financial Inclusion Enabler, ITU-T Technology Watch Report , Genève, UIT, mai 2013.

UPU (Union Postale universelle), “Les postes facilitent l’inclusion financière,” disponible sur: <http://actualites.upu.int/coup-doeil/dossiers-dinformation/inclusion-financiere-postale>

(dernière consultation le 18 octobre 2013).

C. Woodruff et R. Zenteno, *Migration networks and microenterprises in Mexico*, Journal of Development Economics, Vol. 82, No. 2, 2007, pages 509–528.

G.A.N. Wright, P. Chopra, S. Mehta et V. Shukla, *Financial Inclusion Through E/M-Banking: A Guided Tour... Linked To Resources*, MicroSave, mai 2013.

Disponible sur: <http://www.microsave.net/resources/display/3/presentations>

(dernière consultation le 18 octobre 2013).

G. York, Somaliland; How Mobile Phones are Making Cash Obsolete in Africa, *Somaliland Sun*, 22 juin 2013.

Disponible sur: <http://somalilandsun.com/index.php/economic/3170-somaliland-how-mobile-phones-are-making-cash-obsolete-in-africa>

(dernière consultation le 18 octobre 2013).

10. ANNEXES

ANNEXE I

Extrait des conclusions de la réunion de 2007 (Belgique 2007)⁸⁷

Thème 1 – Améliorer les transferts formels de fonds et réduire leur coût

Recommandations et actions proposées

S'agissant de la réduction du coût des transferts de fonds et de l'amélioration de leur formalisation, les participants ont proposé que les actions suivantes soient suivies par les gouvernements :

1. la promotion de la concurrence sur le marché des transferts de fonds

i) en évitant des situations de monopoles et en promouvant des partenariats permettant à davantage d'acteurs d'entrer sur ce marché, grâce à plus de souplesse en matière de réglementation des transferts de fonds, laquelle souplesse devrait tenir compte de l'impératif de sécurité dans ces transactions (en l'occurrence la lutte contre le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme)

ii) en s'engageant en concertation avec

les institutions financières à sensibiliser les uns et les autres à

l'importance de ces transferts de fonds.

2. la facilitation des transferts par le biais de la promotion de partenariats entre :

– les banques commerciales, les opérateurs de transferts financiers et les institutions de micro-finance;

– les banques commerciales du pays de l'émetteur et celles du pays du bénéficiaire;

– les banques centrales des pays d'accueil des émetteurs et celles des pays des bénéficiaires, afin d'améliorer les modes de paiement et de règlement.

3. la mise en oeuvre de programmes d'alphabétisation financière à l'intention des

⁸⁷ FMMD (2008), 105-106.

émetteurs et des bénéficiaires des transferts de fonds (qui feraient l'objet de communication au migrant avant son départ de son pays d'origine) et la diffusion transparente des informations sur les frais de transferts.

4. la promotion de partenariats public/privé pour l'utilisation de nouvelles technologies censées faciliter les transferts de fonds et en réduire le coût.

5. la promotion de la recherche sur le comportement des émetteurs

ANNEXE II

Extrait des conclusions de la réunion de 2007 (Belgique 2007)⁸⁸

Thème 2 – Augmenter le micro-impact des transferts sur le développement

Recommandations et actions proposées

Pour établir l'impact positif des transferts sur le développement au plan microéconomique, les participants ont proposé les actions suivantes aux gouvernements :

- 1. Permettre une fourniture diversifiée par le secteur privé de services financiers** (micro-finance, micro-pension, opportunités d'investissement, etc.) aux transferts des émetteurs et des bénéficiaires de fonds, par exemple : à travers la création de partenariats à multiples parties prenantes, en intervenant lorsque c'est nécessaire pour s'assurer que le service existant est entièrement mis à la disposition des personnes concernés et que celle-ci les utilisent de manière effective.
- 2. Mettre sur pied des structures d'intermédiation** pour la gestion sur le terrain des investissements des migrants dans le pays d'origine, prenant en compte l'approche graduelle nécessaire de l'investissement individuel à l'investissement collectif, local et national.
- 3. Mettre en oeuvre des programmes d'alphabétisation financière** et une meilleure information sur les services financiers aux émetteurs et bénéficiaires de fonds.
- 4. Soutenir la recherche** sur les outils et motivations à mettre en place par le gouvernement afin de transformer les transferts de fonds en investissements, aussi bien que l'impact des transferts sur la situation des femmes et des enfants.

⁸⁸ FMMD (2008), 113.

ANNEXE III

Extrait du Document de réflexion du FMMD 2013-2014 (version finale du 30 avril 2013)⁸⁹

Relations entre gouvernements du FMMD et secteur privé

Les marchés et les États sont mutuellement dépendants, étant donné que les investissements, la main d'œuvre et les communautés connaissent une mondialisation toujours croissante. Les recommandations du Rapport d'évaluation soulignent l'importance de considérer le secteur privé comme une partie prenante distincte, plutôt que de l'inclure dans le cadre plus vaste de la société civile comme cela a été fait jusqu'à présent. La Présidence suédoise est convaincue que ce dialogue est d'une importance vitale pour rendre le Forum plus exhaustif et plus durable.

Dans le cadre des consultations qui aboutiront à la Conférence du FMMD de Stockholm en mai 2014, des discussions informelles sont en cours avec des organisations qui ouvriront la voie à un dialogue avec le secteur privé. Les leçons tirées, par exemple, du Conseil mondial sur la migration du Forum économique mondial pourrait contribuer à définir un format, une participation et des sujets potentiels adéquats à débattre dans le cadre du dialogue FMMD - secteur privé.

La Présidence suédoise envisage d'initier une *Table ronde d'affaires du FMMD* qui pourrait alimenter le processus général du FMMD. Un tel événement pourrait se composer d'un débat de PDG ciblé, à petite échelle, et d'une réunion plus générale comprenant les parties prenantes concernées. Les domaines dans lesquels les intérêts des États et du secteur privé peuvent converger comprennent la gestion des ressources humaines (mobilité des talents) et le rôle des recruteurs et employeurs, les opportunités de placements et de commerce au sein des secteurs d'affaires et des zones géographiques sélectionnés (y compris les diasporas), les migrants et les diasporas en tant que clients et consommateurs (services bancaires, assurances, paiements mobiles, fonds communs) et les perceptions de la migration (étant donné que les questions de responsabilité sociale des entreprises et la diversité sur le lieu de travail peuvent devenir des avantages compétitifs). Les parties prenantes pertinentes du secteur privé pourraient comprendre des employeurs, des recruteurs, des banques et organisations de transferts monétaires, des sociétés de téléphonie mobile et des compagnies d'assurances.

⁸⁹ FMMD 2013-2014, Document de réflexion, version finale, 30 avril 2013 (disponible sur: <http://www.gfmd.org/en/docs/sweden-2013-2014>).