



Rapport des groupes de discussion sur les transferts de fonds



GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE

© 2019 The World Bank Group
1818 H Street NW
Washington DC 20433
Téléphone: 202-473-1000
Internet: www.worldbank.org

Ce document est le fruit du travail du personnel de la Banque mondiale avec l'aide de personnes externes à la Banque. Les constatations, interprétations et conclusions exprimées dans ce document ne reflètent pas nécessairement les vues de la Banque mondiale, de son conseil d'administrations, ou des gouvernements qu'ils représentent.

La Banque mondiale ne garantit pas l'exactitude des données incluses dans ce travail. Les frontières, couleurs, dénominations et autres informations figurant sur les cartes de ce document n'impliquent aucun jugement de la part de la Banque mondiale en ce qui concerne le statut juridique d'un territoire, ou l'approbation ou l'acceptation de ces frontières.

Droits et autorisations

Le contenu de ce document est soumis au droit d'auteur. Dans la mesure où la Banque mondiale encourage la diffusion de son savoir, ce document peut être reproduit, en tout ou partie, à des fins non commerciales, à condition que les auteurs de ces travaux soient dûment reconnus.

Toute question sur les droits et licences, y compris les droits subsidiaires, doit être adressée au Bureau de l'éditeur, Banque mondiale, 1818H Street NW, Washington DC, 20433, Etats-Unis, fax : 202-522-2422, email: pubrights@worldbank.org



Cette publication a été préparée avec le soutien de l'Initiative FIRST de réforme et de renforcement du secteur financier, gérée par la Banque mondiale.

Crédits Photo: Galerie de photos de la Banque Mondiale et de Shutterstock.com



Table des matières

Remerciements.....	III
Léxique terminologique	V
Résumé exécutif	VII
1. Introduction.....	1
1.1 L'initiative Greenback 2.0	
1.2 Objectifs DES Groupes de discussion	
1.3 Méthodologie et profil des groupes de discussion	
2. Résultats des groupes de discussion	3
2.1. Activités économiques	
2.2. Disponibilité de Services financiers dans le Sud	
2.3 Informations générales sur les transferts	
3. Capacité financières des participants	7
3.1. Définition du niveau de capacité financière des personnes	
3.2. Capacités financières des Participants	
3.3. Préparation aux urgences et aux dépenses périodiques	
4. Conclusion / Prochaines étapes.....	11
Schémas	
Schéma 1: 4 piliers de la capacité financière	7
Schéma 2: Approche triangulaire d'information et de formation.....	12
Schéma 3: Contenus et médiums d'information sur les transferts de fonds.....	12
Tableaux	
Tableau 1: Profil des participants.....	2
Tableau 2: Dénombrement des structures financières dans différents départements.....	2
Tableau 3: Provenance des transferts locaux.....	3
Tableau 4: Provenance des transferts internationaux	4
Annexe 1: Guide de facilitation des groupes de discussion	13





Remerciements

Ce rapport sur les envois de fonds en Haïti fait partie de l'Initiative Greenback, une initiative qui vise à une réduction du coût des transferts d'argents au niveau international et national à travers de l'éducation du consommateur ainsi que la transparence et la concurrence sur le marché des envois de fonds. L'Initiative Greenback est réalisée dans le cadre du Programme (Améliorer l'accès aux services financiers responsables) du Fonds Fiduciaire FIRST, un fonds fiduciaire qui est géré par la Banque Mondiale.

Le travail décrit dans ce rapport a été réalisé par Ilka Funke (Responsable de la mission) et Michelle Guillaume (Dirigeante des groupes de discussion) ainsi que Maria Laettitia Antoine (Assistante de programme). M. Buchenau (Chef de programme) et Dorothee Delort (Responsable technique) ont apporté leur appui technique à la mission.

Nos sincères remerciements à tous les acteurs du secteur qui nous ont aidés à réaliser les groupes de discussion :

- La Banque de la République d'Haïti, en particulier l'Unité de l'Inclusion Financière (partenaire de l'Initiative *Greenback*), ainsi que la Direction de l'Inspection Générale des Coopératives (DIGCP) de la Banque de la République d'Haïti (BRH),

- Le projet RESEPAG II de la Banque Mondiale et son partenaire d'exécution AGRER à Les Cayes,
- La Caisse Populaire Sainte Anne de Camp-Perrin (CAPOSAC),
- Le Sèvis Finansye Fonkoze.

Nous remercions également les 131 participants des groupes de discussion qui ont pris le temps de refléter leurs perceptions et leurs pratiques des services financiers en général ainsi que des services de transferts en particulier dans plusieurs communes du département du Sud.

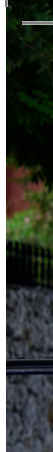
Ce rapport décrit les résultats des huit (8) groupes de discussions semi-structurées menée au département du Sud. Les résultats de cette recherche ne sont pas représentatifs, ni pour la région du Sud ni pour le pays entier. Néanmoins, ils peuvent donner une indication sur les expériences et perceptions des bénéficiaires de transferts de fonds à faible revenue.





Abréviations et sigles

ACP	Analyse en composantes principales
BM	Banque Mondiale
BNC	Banque Nationale de Crédit
BRH	Banque de la République d’Haïti
CAPOSAC	Caisse Populaire Sainte Anne de Camp-Perrin
CP	Caisse Populaire
DIGCP	Direction de l’Inspection Générale des Coopératives
FNE	Fonds National d’Éducation
IMF	Institutions de Micro Finance
KNFP	Konsèy Nasyonal Finansman Popilè
MCN	Micro Crédit National
MUSO	Mutuelle de Solidarité
SFF	Sèvis Finansye Fonkoze





Résumé exécutif

L'Initiative Greenback cherche à augmenter l'efficacité du marché des envois de fonds et réduire les coûts des transferts internationaux et domestiques pour les participants. Afin de mieux cerner les pratiques et les expériences de la population Haïtienne en matière d'envois de fonds et de collecter des données permettant la conception d'outils d'éducation financière, l'équipe de l'Initiative Greenback a organisé des groupes de discussion. Les huit (8) groupes de discussion d'une durée de 90 minutes suivaient un guide d'analyse semi-structuré participatif contenant cinq (5) thèmes majeurs et se sont tenus dans différentes communautés du département du Sud d'Haïti, soit quatre (4) groupes de discussion au niveau rural / semi-rural et 4 groupes de discussion au niveau urbain / semi-urbain.

Résultats

Les consommateurs sont en général bien conscients des coûts, de la qualité et de la proximité des services financiers offerts par les différentes institutions ou entreprises de la place.

La plupart des participants reçoivent des transferts de fonds, à la fois internationaux et domestiques. En ce qui concerne les transferts internationaux, les participants des groupes de discussion confirment que les États-Unis sont le premier pays d'origine, mais aussi le Canada, la République Dominicaine, le Brésil, le Chili et la Guyane française. Les envois de fonds internationaux sont généralement acheminés via des Maisons de Transferts choisi par l'expéditeur, sans impliquer un compte financier. En ce qui a trait aux transferts nationaux, le portemonnaie électronique de Mon Cash est de loin le service le plus fréquemment utilisé.

Les transferts internationaux et locaux sont pour la plupart irréguliers : occasions spéciales liées à la santé et à l'éducation, des événements, ou des saisons spéciales de l'année. Ils jouent un rôle important pour le bien-être et le développement économique d'une grande partie de la population. Plus que des transferts individuels destinés aux familles, plusieurs associations d'Haïtiens vivant à l'étranger investissent aussi dans des projets de développement communautaires dans leur localité d'origine.

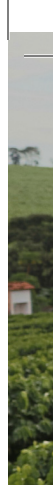
Les discussions révèlent aussi des faiblesses considérables dans le domaine de la qualité du service et de la transparence de l'information. Si certaines succursales de Maisons de Transferts prennent le temps d'afficher les taux, de fournir des reçus clairs, dénotant le prix du service, le taux de change et les taxes, d'autres – surtout les agents - ne se donnent souvent pas la peine d'informer les clients sur les détails importants de la transaction. Cela rend difficile même pour un client avec de fortes connaissances financières de choisir le service adéquat et suscite une réaction négative envers les prestataires de services financiers.

Cependant, les discussions révèlent également des lacunes dans la planification des dépenses et des investissements. Les participants des groupes de discussion affirment que le premier réflexe des gens pour répondre aux urgences consiste à faire appel à la solidarité des parents et des amis. La budgétisation et la planification de dépenses n'est souvent pas basées sur des faits et une compréhension des revenus, et traduit un manque de compréhension réelle sur la manière d'évaluer la rentabilité des investissements.

Prochaines étapes

L'Initiative *Greenback* entend mettre en œuvre une approche triangulaire consistant en la sensibilisation et l'information des consommateurs sur les transferts et les services financiers, l'information des décideurs des

structures financières sur les imperfections des services et la formation de formateurs sur l'analyse des options d'épargne, d'investissements et de coûts des services de transferts.





1. Introduction

1.1 L'initiative *Greenback* 2.0

Les envois de fonds (remittances) peuvent être définis comme des versements de personne à personne, soit transfrontière ou domestique. Il s'agit en général d'envois réguliers de fonds par des travailleurs migrants à leurs proches dans leur pays d'origine. Les migrants envoient des sommes importantes à leurs familles restées aux pays et peuvent donc jouer un rôle déterminant dans la transformation de l'économie et du secteur financier de leurs communautés d'origine.

L'Initiative *Greenback* fait suite aux accords du G8 et du G20 (2014) qui visent à réduire les coûts moyens des envois de fonds. Dans cet esprit, l'Initiative *Greenback* cherche à augmenter l'efficacité du marché des envois de fonds et à réduire les coûts des transferts d'argent pour les participants. L'Initiative *Greenback* tente d'atteindre ces objectifs principalement par des mesures d'éducation financière des bénéficiaires des transferts internationaux au niveau local, ainsi que par des actions favorisant la transparence et la concurrence sur le marché des transferts. De plus, en travaillant avec les parties prenantes (clients, fournisseurs de services financiers, gouvernement), l'Initiative veut promouvoir un environnement favorable à l'inclusion financière et créer des bénéfices à long terme, en particulier pour les populations haïtiennes à bas revenus.¹

1.2 Objectifs des groupes de discussion

Afin de mieux cerner les pratiques et les expériences de la population Haïtienne en matière d'envois de fonds et de collecter des données permettant la conception d'outils d'éducation financière, l'équipe de l'Initiative *Greenback* a organisé des groupes de discussions. Les objectifs spécifiques des groupes de discussion étaient de:

- Appréhender les pratiques et les expériences de la population Haïtienne en matière de réception et d'envois de fonds;
- Comprendre les stratégies d'épargne et de réponse aux urgences des participants des groupes de discussion;
- Recueillir des données sur les informations nécessaires pour mieux utiliser les services financiers.

1.3 Méthodologie et profil des groupes de discussion

Les groupes de discussion d'une durée de 90 minutes suivaient un guide d'analyse semi-structuré participatif contenant cinq (5) thèmes majeurs. (Voir le guide à l'annexe 1)

- La réalité socio-économique de la communauté;
- Les pratiques en matière de réception et d'envois de fonds internationaux et domestiques;
- Des commentaires sur l'épargne et l'utilisation de comptes financiers;

² Voir <http://responsiblefinance.worldbank.org/publications/financial-capability>.

- Des discussions sur les stratégies pour couvrir les situations d'urgence ou les dépenses à venir;
- Des thèmes de connaissance à assimiler par les participants pour de meilleurs choix financiers.

De plus, un exercice pratique a été mené au cours duquel les participants devaient discuter sur deux options fictives pour l'envoi de fonds et expliquer leurs préférences.

Le département du Sud a été ciblé pour la tenue des groupes de discussion sur les transferts de fonds. Le département est le troisième en importance, et bénéficie de banques privées et publique, caisses populaires, institutions de microfinance, maisons de transferts et une panoplie d'agents autorisés de proximité. La proportion de points de service par rapport à la population est élevée, ce qui indique une incidence élevée des envois de fonds. Les points de services offrent, entre autres, des services de change, ainsi que des transferts internationaux et

locaux dans les centres urbains et semi urbains dont Aquin, Camp-Perrin et Les Cayes (voir Tableau 1).

Des profils diversifiés de participants ont été sélectionnés au hasard par trois partenaires: En total, 131 personnes participaient dans quatre (4) groupes de discussion au niveau rural / semi-rural et 4 groupes de discussion au niveau urbain / semi-urbain. En ce qui concerne l'équilibre entre les sexes et l'âge, il y avait 4 groupes de femmes, et 4 groupes mixtes, dont deux avec de jeunes entrepreneurs (voir Tableau 2).

- Deux associations de femmes et deux associations mixtes de jeunes ont été sélectionné parmi les associations membres du projet RESEPAG II / AGRER;
- Sèvis Finansye FONKOZE a organisé un groupe de femmes commerçantes et un groupe mixte d'entrepreneurs bénéficiaires de crédit, et
- Deux groupes de membres de la Caisse Populaire de Saint-Anne à Camp-Perrin et à Torbeck (CAPOSAC).

Tableau 1 : Comparaison entre les données caractéristiques de recensement et profil d'enquête sur la capacité financière

Communautés ayant une offre moyenne supérieure au ratio offre/demande*	Département	Ratio Offre/ Dem.*	Type de fournisseurs de service (Nombre de points de service)			
			Agent autorisé Non-banque	Opérateur Transfert Mobile	Institution Micro Finance	Enquête sur la capacité financière
Aquin	Sud/Urbain	8.35	46	38	3	0
Camp-Perrin	Semi-rural	5.11	17	2	1	0
Cavaillon	Semi-rural	3.7	13	4	0	0
Les Cayes	Urbain	10.68	98	43	6	8

* Numéro de pointes de services / population dans la commune
Source: FinClusion Lq, USAID / The Mix.

Tableau 2 : Profil des groupes de discussion

	\$ of participants	Town / Village	Urban	Rural	Women (in %)	Men (in %)	Average age	Average # of children	Average household members
FG1	15	Saut Mathurine (AGRER)		XX	47%	53%	32	1.4	4.8
FG2	15	Caisse Camp-Perrin (CAPOSAC)	XX		100%	0%	44	2.6	6.7
FG3	13	Cance (Fonkaze)		X	100%	0%	43	2.4	5.3
FG4	28	Bureau Cayes (Fonkaze)	XX		50%	50%	40	1.5	3.7
FG5	13	Caisse Torbeck (CAPOSAC)	X		38%	62%	45	2.6	4.5
FG6	15	École Frères Unis / Bourjoly (AGRER)		X	100%	0%	45	2.9	4.3
FG7	13	La Baleine / 4ième section (AGRER)		XX	31%	69%	34	1.8	5.2
FG8	19	Masseillant / Aquin (AGRER)	X		100%	0%	37	2.8	5.5
Total	131		4	4	70%	30%	40	2.3	5



2. Résultats des groupes de discussion

2.1. Activités économiques

Les activités économiques rencontrées le plus souvent dans les communautés visitées sont l’agriculture, l’élevage et le commerce. En général, les gens occupent parallèlement au moins deux (2) activités: l’agriculture, la transformation et / ou la vente de denrées et de divers produits : cosmétiques, provisions alimentaires et boissons gazeuses. Les hommes s’adonnent plutôt à l’agriculture et à l’élevage. Les femmes s’occupent souvent du commerce et aident dans la cueillette.

2.2. Disponibilité de services financiers dans le sud

Même que la plupart des participants n’ont pas de compte courant ou d’épargne dans une institution financière formelle, ils sont en général bien informés sur les services, la qualité et la proximité des services financiers offerts par les différentes institutions financières formelles.² Selon-eux, les banques commerciales se trouvent soit dans les villes d’Aquin, des Cayes ou à Miragoâne, et les caisses populaires ainsi que les agents des maisons de transferts aussi dans les centres peri-urbains (voir aussi Tableau 1). Toutefois, les sections rurales sont peu desservies par les services financiers formels. En milieu rural, les gens doivent parcourir plusieurs kilomètres, prendre le temps et payer des frais de transport pour récupérer ou expédier

un transfert de fonds domestique ou international. Par contre, des services financiers informel comme les mutuelles de solidarité sont fortement présentes dans la paysannerie et les communautés urbaines vulnérables.

En effet, plus de 70% des personnes rencontrées disent appartenir à une mutuelle. Les adhérents se connaissent et pratiquent ensemble des activités sociales, commerciales ou culturelles. La grande majorité des participants des groupes de discussion disent y adhérer principalement pour l’épargne et pour l’accès au crédit, qui à leur avis est moins coûteux que les services financiers formels. Ils indiquent apprécier la communauté, la simplicité, s’y sentent à l’aise et y contribuent avec confiance.

2.3 Informations générales sur les transferts de fonds

La plupart des participants reçoivent des transferts de fonds, à la fois internationaux et domestiques. Ils déclarent avoir des membres de leurs familles et des proches à Port-au-Prince, mais également dans les grandes villes du Sud. Concernant les transferts internationaux, les participants des groupes de discussion confirment que les États-Unis sont le premier pays d’origine, mais aussi le Canada, la République Dominicaine, le Brésil, le Chili et la Guyane française. Les prochains tableaux montrent

Tableau 3 : Provenance des transferts de fonds locaux

Département	Villes de transferts locaux	Pourcentage de participants
Ouest	Port-au-Prince	90
Sud	Cayes - Camp-Perrin - Cavaillon - Chardonnières	90

¹ Banques, caisses populaires et les maisons de transferts

Tableau 4 : Provenance des transferts de fonds internationaux

Pays de transferts internationaux	Principales villes	Pourcentage de participants
États-Unis	Miami - New York - Boston	95
Canada	Montréal - Ottawa - Laval - Longueuil	80
République Dominicaine	Non spécifié	50
Chili	Non spécifié	30
Brésil	Non spécifié	30
Argentine	Non spécifié	30
Guyane Française	Non spécifié	20

le pourcentage de participants ayant des parents ou amis vivant dans les différents pays et villes (voir les Tableau 3 et 4).

Les envois de fonds internationaux sont généralement acheminés via des maisons de transfert choisi par l'expéditeur. Même si la personne qui reçoit un transfert tient un compte bancaire, le transfert se fait via des maisons de transferts sans impliquer le compte. Le montant reçu est retiré dans sa totalité en espèce. Le coût du service n'est pas le premier facteur dans la décision: Les expéditeurs optent souvent pour la rapidité des transferts et la facilité d'accès par rapport aux coûts. L'exercice sur les options de services de transferts réalisé avec les participants ont nettement fait valoir que peu d'attention est accordé au coût du service et aux taux de change.

En ce qui a trait aux envois de fonds domestiques, le portemonnaie électronique de Mon Cash est de loin le service le plus fréquemment utilisé. Mon Cash - un portemonnaie électronique développé par la compagnie de télécommunication Digicel de concert avec la Sogebank - a considérablement modifié la façon dont les transferts nationaux sont envoyés. Généralement, le transfert se fait via MonCash, en utilisant les agents autorisés pour recevoir ou envoyer des fonds. Les participants affirment que le service est moins cher et est facile à utiliser. Les jeunes ont l'application MonCash sur leurs téléphones (smart phones), et certains utilisent l'application pour faire des transferts de petits montants, stocker de l'argent ou pour acheter des minutes téléphoniques. Pour les montants plus élevés, ils se rendent chez un agent MonCash. Les personnes plus âgées font toutes leurs transactions MonCash via l'agent autorisé, sans vraiment impliquer un compte MonCash,

et le montant reçu est retiré en totalité. Notons également qu'un faible pourcentage de participants utilise les services de CAM Transferts et de Western Union pour des transferts nationaux. Beaucoup de participants envoient également des produits agricoles à des proches à Port-au-Prince ou d'autres parties du département.

Les transferts internationaux et locaux sont pour la plupart irréguliers : occasions spéciales liées à la santé et à l'éducation, des événements, ou des saisons spéciales de l'année. Les fêtes de fin d'année correspondent au pic de réception de transferts des parents et amis. Pour ces occasions spéciales, les gens ont surtout mentionné les transferts allant de 50 à 100 dollars Américains. Les transferts de (soutien) provenant de l'époux ou de l'épouse sont beaucoup plus réguliers, généralement mensuels et le montant peut avoisiner les 300 dollars américains. Le phénomène plus récent de la nouvelle émigration de jeunes Haïtiens vers les pays de l'Amérique centrale fait que des parents envoient des transferts internationaux aux enfants qui n'ont pas encore trouvé du travail dans le nouveau pays d'accueil.

Les informations reçues des groupes de discussion démontrent que les transferts jouent un rôle important pour le bien-être et le développement économique d'une grande partie de la population.³ Les fonds sont principalement utilisés pour couvrir les urgences, la consommation et investir dans des activités commerciales ou dans l'élevage. Bien que quelques-uns des participants aient des comptes financiers, le transfert est généralement retiré dans son intégralité sans en verser une partie sur le compte. Les receveurs, après avoir acheté des provisions alimentaires en gros pour le ménage, dont une partie peut être vendue (komès

³ En 2017, les envois de fonds représentent environ 32% du PIB, faisant d'Haïti l'un des pays du monde les plus dépendants des envois de fonds.

anba chal), investissent le montant restant soit dans le fonds de commerce, dans l'achat de bétail, dans les sols ou les sabotages. Les participants indiquent préférer ces types d'investissement « rentables », au lieu de déposer leur argent dans une institution financière qui ne fournit aucun profit. Les gens pensent gagner plus dans l'investissement que dans l'épargne.

Plus que des transferts individuels destinés aux familles, quelques associations d'Haïtiens vivant à l'étranger investissent aussi dans des projets de développement communautaires dans leur localité d'origine. Dans le département du Sud, la commune d'Aquin en est un grand bénéficiaire. Le réseau d'eau, l'électrification de plusieurs localités et la construction d'un centre de santé ont ainsi été réalisés. Sans l'avoir confirmé auprès la famille et amis vivant à l'étranger, les participants des groupes de discussion pensent qu'outre les groupes organisés de la diaspora haïtienne, les expéditeurs seraient intéressés à investir dans des projets visant le développement de leurs communautés d'origine.

Cependant, les discussions révèlent également des lacunes dans la planification des dépenses et des investissements. Par exemple, peu de personnes évaluent le rendement réel des investissements qu'elles réalisent. Donc, l'argent reçu n'est probablement pas utilisé au mieux. De plus, les gens utilisent diverses stratégies pour pouvoir faire face aux urgences et aux dépenses futures, mais celles-ci reposent en grande partie sur les groupes d'épargne et le crédit informel, ce qui peut être coûteux. En optant pour le crédit pour répondre aux urgences ou pour augmenter le fonds de commerce, les gens ne calculent pas le montant réel du crédit. Un exemple a été expérimenté avec des entrepreneurs de la ville de Les Cayes, qui souvent omettent le calcul du stock non vendu, les produits périssables, les coûts de stockage et de transport. Cet aspect sera abordé en profondeur dans la section 3.2 du rapport.

Les discussions sur les services de transferts financiers révèlent aussi des faiblesses considérables dans le domaine de la qualité du service et de la transparence de l'information. Ceci rend difficile même pour un client avec de fortes connaissances financières de choisir le service adéquat et suscite une réaction négative envers les prestataires de services financiers. Les commentaires reçus exposent les idées suivantes :

- Le service est coûteux et il y a un problème de transparence des frais. Comme résultats, les gens parlent

d'extorsion, pour exemple, le taux de change qui varie selon le barème de chaque agent; Ou le prélèvement de 2 dollars au lieu de 1.50 dollars de frais sur chaque transfert pour le Fonds National d'Éducation (FNE), sans aucune explication.

- La liquidité en Dollars mais aussi en Gourdes est un obstacle surtout chez les agents autorisés.
- La confidentialité des transactions pose problème et affecte la sécurité du récepteur :
 - L'agent appelle le prochain client sans que le premier ait terminé de compter son argent ;
 - L'agent parle fort. Tous peuvent entendre ;
 - Le comptage de l'argent américain est exposé aux yeux de tous.
- Selon les participants des groupes de discussion, l'insécurité viendrait donc de l'intérieur des bureaux. Pour retirer les transferts, les gens sont venus à développer toutes sortes de subterfuges pour contrer l'insécurité : changement de vêtements ; déplacement vers un plus grand centre pour récupérer le transfert.
- Faute de pouvoir fournir des informations, les gens évitent les services de transfert qui posent des questions sur la provenance et l'utilisation des fonds.
- D'autant plus, affirment-ils que le service à la clientèle des services financiers fait défaut : longue ligne d'attente et mauvais accueil des caissiers.

Si certaines succursales de maisons de transfert prennent le temps d'afficher les taux, de fournir des reçus clairs, dénotant le prix du service, le taux de change et les taxes, d'autres – surtout les agents – ne se donnent pas la peine d'informer les clients sur les détails importants de la transaction. Comme conséquence, peu de confiance est accordée aux services de transferts. N'étant pas informé du motif des questions, les gens les jugent compliquées, et évitent les prestataires qui posent des questions sur la provenance et l'utilisation des fonds. Ils préfèrent réaliser leurs transactions avec des personnes connues et de même souche, d'où le succès des mutuelles de Solidarité (MUSO) et des agents de change amis pratiquant dans les rues. En fait, les gens ne font que le strict nécessaire dans les structures formelles d'envoi ou de réception de transferts de fonds. Peu d'entre eux (2 sur 10) en profitent pour laisser de l'argent dans leur compte bancaire ou pour changer des dollars en gourdes. Les agents de changes des rues ou certains commerces de la place leur offrent de meilleurs taux de change.





3. Capacité financière des participants

Cette section abordera la capacité financière des personnes rencontrées. Sur la base des réponses obtenues, on peut élargir ces constats à l'ensemble des communautés du département du Sud.

3.1. Définition du niveau de capacité financière des personnes

La capacité financière, telle que définie par le Groupe de la Banque Mondiale, définition largement utilisée à l'international, est la capacité d'agir dans le meilleur intérêt financier du client, compte tenu des conditions socio-économiques et environnementales.⁴ La capacité financière implique les quatre (4) piliers présentés dans la Schéma 1 ci-contre.

3.2. Capacités financières des participants

Sur la base des discussions tenues lors des groupes de discussion, quelques observations générales sur les compétences financières des participants peuvent être formulées:

Connaissance

- Généralement, les participants ont une bonne connaissance de l'offre des fournisseurs de services financiers disponibles et de leurs services;

- Connaissance de base de produits comme les transferts, l'épargne, le crédit;
- Compréhension pratique de concepts tels que frais individuels, taux d'intérêt, taux de change;

Mais

- Absence de vue d'ensemble sur les prix et les conditions des produits;
- Tendance à ne pas évaluer les coûts totaux du service, y compris les frais et coûts indirects (notion de coût total);
- Presque aucune connaissance de leurs droits et responsabilités en tant que clients et où se plaindre en cas de problème;

Cela les laisse dans une position vulnérable et peut augmenter les coûts des transactions pour eux.

Compétences

- La jeune génération semble avoir des compétences suffisantes en alphabétisation, alors que les femmes âgées ne savent souvent pas lire et écrire;
- Compétences numériques de base pour effectuer des tâches quotidiennes;
- Capacité à comparer différentes options;
- Compétences de base en matière de budgétisation et de planification;

Schéma 1 : 4 piliers de la capacité financière

Connaissance	Compétences	Attitudes	Comportements
Connaissance des produits, institutions, concepts, etc.	Lecture, écriture, calcul, etc.	Idées préconçues sur les services, les fournisseurs, comment faire les choses	Aspects tels que les dépenses impulsives, planifier à l'avance

⁴ Voir <http://responsiblefinance.worldbank.org/publications/financial-capability>

Mais

- La budgétisation et la planification ne sont pas basées sur des faits et une compréhension des revenus / dépenses;
- Au mieux, une capacité à produire une analyse empirique des investissements, aucune compréhension réelle sur la manière d'évaluer la rentabilité des investissements;

Cela les rend vulnérables à certains types de fraude et affecte également leur capacité à utiliser au mieux les transferts reçus.

Attitudes

- Les participants croient que le système financier n'est pas là pour eux. Ils pensent que le système financier
 - Est quelque chose pour les gens riches;
 - Est compliqué (beaucoup de questions posées sans savoir les raisons et des documents requis, dont la carte d'identité et le passeport que beaucoup de gens ne possèdent pas, surtout en milieu rural);
 - Est non transparent (frais ne sont pas clairs et il y a des frais pour tout);
 - Les produits sont chers et ne répondent pas à leurs besoins;
- Il y a des problèmes de fraude et de sécurité (frais de 2 dollars, liquidité et taux de change);
- La proximité, les coûts de transport et le temps nécessaire pour les services financiers sont un problème;
- L'argent en main est plus important que d'avoir des économies dans une institution financière;
- Ils perçoivent ne pas pouvoir « économiser de l'argent ».

Cela réduit leur intérêt pour l'exploration des services financiers et constitue un risque de mauvaise réputation pour les fournisseurs de services.

Comportement

- Manque de culture de l'épargne en tant que telle;
- Préparation plutôt aux situations d'urgence par le biais de groupes d'épargne informels, le crédit informel, et de stocks de survie ou d'autres investissements.
- Les gens comparent les services financiers, mais surtout de manière réactive (sur la base d'une expérience négative ou d'une expérience antérieure). Pas une

tendance apparente à obtenir des informations dès le départ et à comparer;

- Les gens suivent le modèle, apprennent des autres et copient ce qui, à leur avis, a fonctionné pour les autres. Les choix ne sont pas basés sur des faits ou des analyses;
- Pas de culture pour se plaindre au fournisseur de services, mais plutôt se plaindre des mésaventures entre eux;

Peu de réflexions sont accordées à tous les aspects des coûts réels des dépenses.

3.3. Préparation aux urgences et aux dépenses périodiques

Les participants des groupes de discussion affirment que le premier réflexe des gens pour répondre aux urgences consiste à faire appel à la solidarité des parents et des amis. En milieu semi-urbain et rural, les familles se préparent souvent aux urgences et aux dépenses périodiques, comme la rentrée des classes, en achetant et en revendant du bétail. Ceci peut être vendu ou donné en collatéral pour un prêt. En plus, tant en zone urbaine que rurale, les Mutuelles de Solidarité jouent un rôle important dans la préparation des urgences et des dépenses à moyen terme. Les Mutuelles favorisent l'épargne à travers le sol, (c'est-à-dire, la mise en commun de fonds mensuellement), mais les membres peuvent à court terme aussi bénéficier de crédit à un taux de 2% le mois (inférieur aux autres services financiers) et sans demande de documents.

Les participants affirment préférer leur Mutuelle de Solidarité à toutes les autres options financières. 30 sur 30 femmes de deux (2) groupes de discussion sur les transferts de fonds et une grande majorité des six (6) autres groupes en sont membres. Pour eux, il est plus facile de déposer de l'argent qui doit y rester pendant une année. Au mois d'août, la mutuelle dresse le bilan de tous les dépôts, et remet aux membres les montants épargnés avec intérêt. Ils l'utilisent pour payer la scolarité de leurs enfants ou pour d'autres dépenses. Même les personnes sans enfants ou dont les enfants sont âgés continuent de faire partie de la mutuelle. Le phénomène du système de sol est tellement répandu que les caisses populaires ont développé un produit appelé épargne boni. Au bout d'une année, sans aucun retrait, le déposant obtient un bonus équivalent à un mois des dépôts, apprend-t-on d'un groupe membre de la CAPOSAC. Les gens sont

quand même conscients des risques de fraude, de faillite ou d'échec des mutuelles, ce qui peut briser la confiance et la cohésion des communautés. La formation des membres des Conseils d'Administration en montage et gestion d'une mutuelle d'un organisme comme le Konsey Nasyonal Finansman Popilè (KNFP) leur permet de minimiser les risques.

Environ 30% des participants des groupes de discussions utilisent des produits d'épargne formels du secteur financier. Quelques participants indiquent avoir un compte financier dans une institution de

microfinance (IMF), parce que la disponibilité de liquidité d'au moins 1/3 du prêt s'avère un pré requis pour obtenir un crédit. Très peu de participants détiennent un compte bancaire, et seulement 5 sur les 131 participants possèdent une carte de débit. Ils l'utilisent ces comptes pour mettre à l'abri de plus grosses sommes, qui sont vite retirées dès qu'il y a une opportunité d'investissement ou une urgence. Dans les sections rurales où les services financiers n'existent pas, les gens utilisent une « boîte secrète » pour économiser de l'argent pour un quelconque investissement ou pour une éventuelle urgence.





4. Conclusion / Prochaines étapes

Les groupes de discussion réalisés avec les 131 participants ont fait valoir l'existence d'une certaine connaissance des institutions, des services et des produits financiers. Ils choisissent les fournisseurs en fonction de la rapidité, de la simplicité de la transaction et la confiance que le transfert arrivera à bon port. En faisant un exercice sur deux options de service, les gens sont aussi venus à l'évidence que tous les facteurs, toutes les analyses (coût, taux de change, taux d'intérêt, coût de transport...) ne sont pas prises en compte quant au choix du fournisseur. En matière d'aptitude financière, il existe un manque de culture de l'épargne en tant que tel. Les gens ont su développer la capacité de produire une analyse empirique des investissements. Toutefois, la compréhension réelle sur la manière d'évaluer la rentabilité des investissements est beaucoup plus ardue. Cela les rend vulnérables à certains types de fraude et affecte également leur capacité à utiliser au mieux les virements reçus.

À ce propos, les participants ont confirmé le besoin d'être informé sur les stratégies et services financiers pour mieux les utiliser. En particulier, les discussions ont révélé un manque d'informations sur :

- Comment utiliser efficacement les fonds des transferts?
- Comment sécuriser ses avoirs et préparer pour les dépenses imprévues / urgences?
- Comment faire un budget personnel?
- Comment gérer les fonds de l'entreprise et créer des profits?
- Comment trouver des options de financement à des taux d'intérêt plus abordables.

Quant au meilleur médium pour transmettre ces informations, les participants ont privilégié:

- Des ateliers en groupe, avec des mises en situation, des analyses de cas, des jeux de rôle;
- L'audiovisuel (vidéo, podcast);
- Le groupe WhatsApp pour rejoindre les jeunes qui possèdent un téléphone intelligent;
- Les messages (SMS) envoyés sur les téléphones;
- Les directoires des associations.

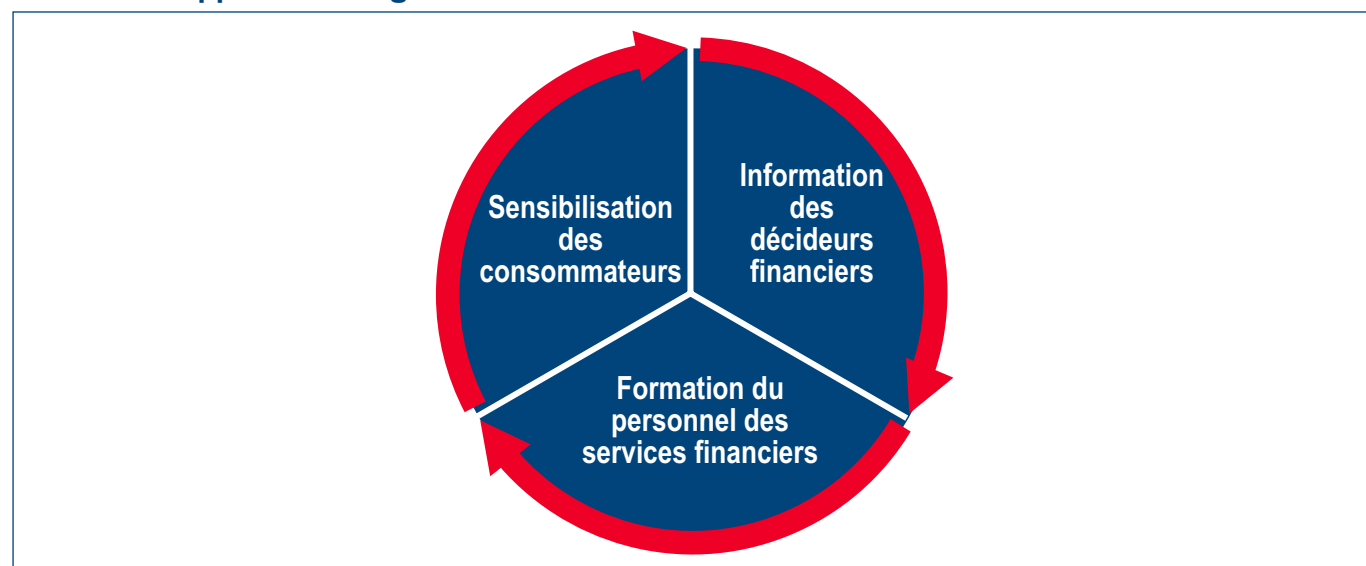
La radio n'est pas priorisée. Les gens affirment que les programmes diffusés, généralement de nature politique ne sont pas massivement suivis, d'autant plus que l'énergie électrique pour recharger les radios n'est pas toujours disponible.

En ce qui concerne l'offre de services, les discussions de groupe ont révélé une lacune dans les produits disponibles et un manque de qualité du service. Les participants considèrent en particulier que les produits disponibles sont chers et se plaignent du manque de transparence des frais.

Implications pour l'Initiative Greenback et les prochaines étapes

Au cours des cinq mois disponibles pour la mise en œuvre des activités, l'Initiative Greenback entend utiliser une approche triangulaire consistant en la sensibilisation et l'information des consommateurs sur les transferts et les services financiers, l'information des décideurs des structures financières sur les imperfections des services et la formation de formateurs sur l'analyse des options d'épargne, d'investissements et de coûts des services de transferts. La Schéma 2 ci-contre reprend l'approche triangulaire.

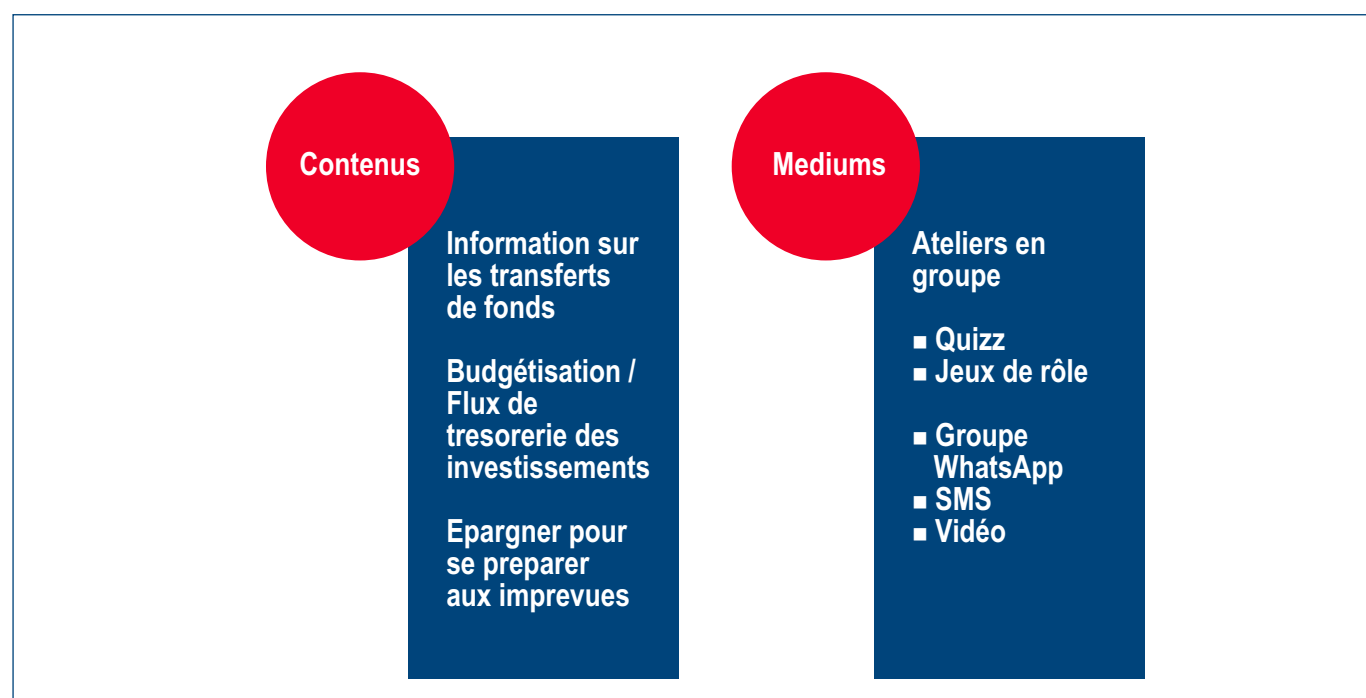
Schéma 2 : Approche triangulaire d'information et de formation



Les contenus et les médiums de transmission des informations seront élaborés conformément aux principales conclusions des groupes de discussion. Les domaines d'amélioration décrits ci-dessus seront traduits en plan de réalisation par l'Initiative *Greenback*, de concert avec les parties prenantes. Des outils de sensibilisation et d'information seront développés et expérimentés avec des groupes de consommateurs ; enfin des sessions de formation de formateurs seront pilotées.

En ce qui concerne la formation des destinataires de fonds, trois modules de base se dégagent : (i) informations sur les services de transferts de fonds disponibles, (ii) budgétisation / planification des investissements, et (iii) préparation aux situations d'urgence. La sensibilisation se concentrera principalement sur les programmes de formation directe, en utilisant une approche de formation des formateurs (voir Schéma 3).

Schéma 3 : Contenus et médiums d'information sur les transferts de fonds





Annexe 1. Guide de facilitation des groupes de discussion, 23-26 janvier 2019, Département du Sud

Group de discussion #:

Heure et lieu:

de participants:

Greenback Initiatives 2.0

Introduction

Information générale sur l'initiative greenback

- Informer sur les options disponibles pour envoyer / recevoir des transferts pour réduire les coûts et les inconvénients
- Gérer les fonds reçus de manière efficace

Rappel des objectifs du groupe de discussion

- Discuter le processus d'envoi de fonds dans votre communauté.
- Mieux comprendre les services financiers dans votre communauté / à proximité et votre expérience avec ses services.
- Connaître votre avis sur la façon dont vous et les membres de votre communauté vous préparez aux dépenses et aux urgences à venir.

Règles de la (contrat)

- Confidentialité
- Participation
- Écoute
- Respect de la parole des autres
- Fermeture des téléphones et ne pas quitter la salle

Rappel de remplir le formulaire d'identification

Exercice d'échauffement (10 minutes)

Q.1 : Présentation des participants

- Nom, âge, situation de famille, activité économique principale ou profession
- Rappel de remplir le formulaire d'identification

Q.2 : Quelles sont les activités économiques les plus fréquentes des habitants de la localité?

Q.3 : Y a-t-il des fournisseurs de services financiers dans votre voisinage immédiat que vous connaissez ou à qui iriez-vous pour obtenir des services financiers?

Q.4 : Quand vous pensez à votre quartier / village, est-il fréquent que des gens de leur famille et de leurs proches vivent à l'étranger ou ailleurs dans le pays?

Retour sur réception / envoi de fonds (30 minutes)

Q.5 : Commençons par recevoir des envois de fonds. Comment vous ou les membres de votre communauté faites-vous habituellement cela?

Q.6 : Et quelle a été votre expérience avec ces services?

Q.7 : À quelle fréquence pensez-vous que les membres de votre communauté reçoivent de tels transferts d'expéditeurs nationaux et internationaux également?

Q.8 : Ces transferts sont-ils effectués à des fins particulières telles que les frais de scolarité, les urgences de santé, etc., ou s'agit-il d'un soutien général pour le ménage?

Q.9 : Parlons maintenant de l'envoi d'argent: à quelle fréquence avez-vous ou les membres de votre communauté besoin d'envoyer de l'argent à un membre de la famille ou à un ami national ou international?

Q.10 : Utilisez-vous habituellement les mêmes fournisseurs de services que pour recevoir des fonds, ou comment vous ou les gens de votre communauté le faites-vous habituellement ?

Q.11 : Et quelle a été votre expérience avec ces services? Sont-ils différents de ceux que vos amis ou vous-même avez créés avec l'envoi de fonds?

Q.12 : J'ai préparé deux exemples de services et leurs coûts, et j'aimerais connaître votre avis à ce sujet. Ce ne sont pas des exemples réels de services. Quel service choisiriez-vous? Et qu'aimez-vous / n'aimez-vous pas dans chacune des deux options?

Retour sur l'utilisation du compte financier (20 minutes)

Q.13 : J'aimerais maintenant vous poser des questions sur les services financiers individuels que vous utilisez et votre expérience avec eux.

- Qui a par exemple un compte d'épargne ou de débit dans une banque, une caisse populaire et / ou une IMF? S'il vous plaît, levez la main si vous le faites.
- Pour ceux d'entre vous qui ont un compte d'épargne ou un compte courant, puis-je vous demander à quelles fins vous l'utilisez? Et quels sont les avantages et les inconvénients d'un compte d'épargne ou de débit?
- Combien d'entre vous ont une carte de débit ou de crédit (liée à ce compte) et quelle a été votre expérience avec celle-ci?

Q.14 : J'aimerais maintenant parler d'un portefeuille mobile comme MonCash ou Lajan Cash.

- Combien d'entre vous connaissent l'un ou l'autre de ces deux services?
- Combien d'entre vous ont déjà utilisé un tel portefeuille pour effectuer des transactions?

- Quelle a été votre expérience avec ce type de service / ou qu'avez-vous entendu d'autres personnes à ce sujet? Qu'est-ce qui fonctionne bien à votre avis et qu'est-ce qui ne fonctionne pas bien?

Retour sur les stratégies pour couvrir les urgences ou les dépenses à venir (15-20 minutes)

J'aimerais maintenant en savoir plus sur ce que vous et votre ménage faites pour vous préparer aux dépenses futures et aux urgences potentielles.

Q.15 : Pouvez-vous me donner des exemples de la façon dont vous ou les membres de votre ménage préparez les dépenses ou les urgences à venir?

Q.16 : Et combien de fois par an un ménage aide-t-il habituellement des parents ou des amis à combler un déficit de financement ou à envoyer de l'argent?

Q.17 : Dans de nombreux pays, les gens gardent à la maison des liquidités et des économies supplémentaires pour se préparer. Est-ce aussi vrai pour votre communauté?

Comment atteindre les gens (15 minutes)

Avant de terminer, j'aimerais obtenir de brefs commentaires sur la meilleure manière de vous contacter en vous fournissant des informations sur les envois de fonds et les options pour vous préparer aux dépenses futures.

Q.18 : Permettez-moi tout d'abord de vous demander si c'est en général quelque chose que vous considérez important d'apprendre davantage.

Q.19 : Lorsque vous recherchez ou recevez des informations, sous quelle forme aimez-vous généralement les obtenir?

Q.20 : Y a-t-il des personnes en qui vous avez particulièrement confiance lorsque vous recherchez des informations? Et à qui iriez-vous pour obtenir cette information?

Q.21 : Enfin, appartenez-vous à un groupe communautaire ou travaillez-vous avec une association à but non lucratif dans votre région qui pourrait, selon vous, être impliquée dans ce type de partage d'informations?



GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE