



Travailler avec les caisses d'épargne pour doubler le nombre de comptes d'épargne parmi les populations défavorisées : le WSBI mène une initiative mondiale

Le WSBI (World Savings Banks Institute) a sélectionné 10 de ses membres pour participer à une initiative mondiale visant à augmenter fortement le nombre de comptes d'épargne parmi les populations défavorisées dans les pays en développement. Ce projet s'inscrit dans le cadre d'une action de fond des caisses d'épargne, qui souhaitent élargir l'accès à leurs services financiers afin de toucher le plus grand nombre.

BILL & MELINDA
GATES *foundation*



WSBI

DOUBLER LE NOMBRE DE COMPTES D'ÉPARGNE PARMIS LES POPULATIONS DÉFAVORISÉES

L'importance de l'épargne

Des recherches effectuées par la Banque mondiale montrent que posséder un compte d'épargne est un moyen efficace de s'extraire de la pauvreté. En plaçant des sommes modestes en toute sécurité, les épargnants peuvent se prémunir contre certains risques, comme la maladie ou une mauvaise récolte, se constituer progressivement un patrimoine et préparer l'avenir des générations futures. Les ménages défavorisés qui ont accès à un compte d'épargne et à d'autres services financiers de base peuvent faire face à certains imprévus et investir

pour l'avenir, notamment dans l'éducation. Ils améliorent ainsi leur sécurité financière. Il est aujourd'hui reconnu que l'accès aux services financiers est une condition sine qua non pour briser la chaîne de la pauvreté et soutenir la croissance des pays en développement.

Pour en savoir plus sur le projet :

www.savings-banks.com/savingsprogramme

Aperçu des projets retenus

SONAPOST, Burkina Faso – Amélioration du service dans les zones rurales

La Sonapost compte améliorer la qualité des services proposés à la clientèle rurale en modernisant les systèmes de transaction électroniques et en améliorant la communication dans l'ensemble de son réseau postal existant. L'accès aux comptes d'épargne viendra s'ajouter à la palette des services proposés dans les villages. Avec ce projet, la Sonapost compte accroître sa clientèle de plus d'un million de personnes, dont plus de 80 % appartiennent à la population pauvre.

Sistema FEDECRÉDITO, El Salvador – Expansion du réseau d'agents non bancaires

Fedecredito compte mettre en place un réseau d'agents non bancaires (commerces, etc.) dans des zones comptant peu ou pas d'établissements financiers. Il s'agit pour l'essentiel de zones de grande pauvreté. Le projet inclura notamment l'installation et le financement de réseaux de distributeurs automatiques/d'agents, le lancement de services bancaires sur téléphone mobile et la recherche d'agents et de clients. Avec ce projet, Fedecredito compte élargir sa couverture à au moins la moitié des 173 municipalités d'El Salvador qui n'ont actuellement pas accès – ou n'ont qu'un accès limité – à ses services et ajouter 200 000 ménages défavorisés à sa clientèle existante.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) (Bank BTN), Indonésie – Automatisation des bureaux de poste

BTN prévoit d'automatiser ses 576 bureaux de poste dans la région de Java Centre, où sévit une grande pauvreté. En cas de succès de ce projet pilote, l'automatisation pourrait être étendue à l'ensemble du pays. Elle permettra de rendre les comptes d'épargne et comptes courants de BTN beaucoup plus attractifs pour les clients pauvres, qui pourront désormais recevoir les prestations sociales directement sur leur compte et non plus en espèces. L'automatisation permettra également à BTN de proposer ses services de cartes aux clients qui

n'y avaient jusqu'à présent pas accès. BTN va par ailleurs renforcer ses systèmes informatiques, améliorer le niveau de service dans les bureaux de poste, développer la gestion du risque pour cette nouvelle activité et lancer une campagne d'information sur le nouveau service auprès des clients et du personnel des bureaux de poste. Avec ce projet, BTN compte accroître sa clientèle existante dans la région de Java Centre d'un million de clients pauvres. La mise en œuvre éventuelle du projet au niveau national permettrait d'améliorer l'accès pour des millions de ménages défavorisés supplémentaires.

Kenya Post Office Savings Bank (KPOSB) – Développement du réseau de services financiers non bancaires

KPOSB va développer son réseau pilote d'agents non postaux, encore modeste, afin de diffuser plus largement ses services et d'atteindre les zones rurales non encore desservies. Ce projet s'articulera autour des actions suivantes :

- mise en œuvre des évolutions technologiques nécessaires pour accompagner le développement du nouveau réseau ;
- mise en œuvre des bonnes pratiques internationales pour la gestion des risques liés au réseau d'agents ;
- réorganisation des processus métiers et des systèmes informatiques pour améliorer le niveau de service ;
- optimisation des services de dépôt et de paiement pour les clients pauvres ;
- élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de communication pour accompagner l'expansion du réseau ;
- planification à long terme.

A l'issue de ce projet, KPOSB devrait compter 1,5 million de clients supplémentaires, dont près d'un million classés comme pauvres.

Lesotho PostBank (LPB) – Proposer des services abordables aux populations non bancarisées

LPB va introduire une nouvelle technologie de carte de paiement. La banque souhaite ainsi répondre aux besoins des clients pauvres mais aussi des autres populations non bancarisées.

DOUBLER LE NOMBRE DE COMPTES D'ÉPARGNE PARMIS LES POPULATIONS DÉFAVORISÉES

Inclusion financière : le rôle d'accélérateur des membres du WSBI

Les trois quarts des quelque 1,4 milliard de comptes accessibles (frais de fonctionnement et solde moyen bas) dans les économies en développement et en transition sont aujourd'hui gérés par les caisses d'épargne. Le WSBI a sélectionné les banques appelées à participer à ce programme au regard des propositions faites par celles-ci pour améliorer l'accès aux services financiers et de leur implication actuelle dans l'économie locale. Toutes les banques concernées sont membres du WSBI et conjuguent un large rayonnement géographique dans leurs pays respectifs et une longue tradition

d'accompagnement des populations défavorisées.

Les projets que les membres du WSBI sont appelés à mettre en œuvre dans le cadre de ce vaste programme s'articulent autour de trois grands axes :

- Modernisation des systèmes informatiques afin de rendre les comptes d'épargne plus abordables ;
- Développement de réseaux d'agents non bancaires, et
- Conception ou restructuration de produits spécifiques pour les populations défavorisées.

Projets retenus, suite

Si nécessaire, des ressources supplémentaires seront débloquées pour les investissements en infrastructures et les actions marketing. L'objectif de la banque est de tripler sa clientèle, qui passerait ainsi à 250 000 clients, dont 90 % classés comme pauvres.

Poste Maroc – Proposer une offre dédiée aux clients à faibles revenus

Poste Maroc compte recentrer son offre de produits d'épargne de base et de cartes prépayées sur la population rurale et périurbaine, dans une économie caractérisée par des taux de bancarisation très faibles et un taux d'alphabétisation de seulement 40 %. Dans le cadre de ce projet, des points de service spéciaux seront créés pour aider les clients pauvres à utiliser le service et pour simplifier les produits. Poste Maroc, qui compte déjà trois millions de clients, espère en conquérir deux millions de plus grâce à ce projet.

South African Post Office (SAPO) – Des opérations en espèces aux comptes en ligne

SAPO compte remplacer le règlement en espèces des prestations sociales par des virements automatisés sur des comptes bancaires à bas coûts susceptibles d'être également utilisés pour l'épargne ou d'autres paiements. La banque proposera également ces nouveaux services à ses clients et encouragera les membres des groupes d'épargne informels (système permettant à un groupe d'épargnants de partager un compte commun) à ouvrir des comptes d'épargne individuels. L'objectif de SAPO est de doubler le nombre de comptes parmi les populations défavorisées, pour le faire passer de 2,5 millions à plus de 5 millions.

Tanzania Postal Bank (TPB) – Développer l'épargne rurale par l'intermédiaire des réseaux de TPV

TPB a l'intention d'automatiser son réseau existant d'agences postales et de déployer un réseau parallèle d'agents non postaux. Ce projet permettra à la banque de renforcer significativement ses capacités

de paiement et de production de cartes, de développer un réseau de terminaux point de vente (TPV) et de réduire le coût des opérations effectuées dans les bureaux de poste. La gestion du réseau d'agents s'appuiera sur les bonnes pratiques et des actions marketing viendront accompagner son déploiement. L'objectif de la banque est de doubler sa clientèle globale, qui passerait ainsi de 1,25 million à 2,5 millions de clients, dont 90 % de clients pauvres.

PostBank Uganda (PBU) – Le linkage banking au service des populations défavorisées

PBU compte atteindre la population rurale, pauvre et non bancarisée, par divers moyens : agences, centres de services à bas coûts ou minibus. Dans le cadre du projet, PBU mènera des actions marketing auprès des agents et des clients, rapatriera la plateforme informatique et la production de cartes en interne afin de réduire les coûts et imaginera de nouveaux produits pour répondre aux besoins de la population rurale pauvre. L'objectif est de conquérir 150 000 nouveaux clients au sein de la population pauvre, ce qui représenterait une augmentation de 50 % de la clientèle globale.

Vietnam Postal Savings Service Company (VPSC) – Offre intégrée de services de microfinance

VPSC va repenser ses services d'épargne existants pour pouvoir déployer une nouvelle offre dans l'ensemble de ses bureaux de poste automatisés, dans une ou deux régions pilotes. Dans cette perspective, la société va restructurer les services existants, reconfigurer la plateforme informatique actuelle, commercialiser la nouvelle offre et former son personnel. Elle va également préparer un business plan à plus long terme en prévision du lancement de la nouvelle offre à l'échelle nationale. Dans une seule province pilote, VPSC entend conquérir 165 000 clients pauvres supplémentaires, qui viendront s'ajouter aux 400 000 clients existants, tous segments confondus.

DOUBLER LE NOMBRE DE COMPTES D'ÉPARGNE PARMIL LES POPULATIONS DÉFAVORISÉES

Termes importants

Population non bancarisée : Personnes qui ne possèdent pas ou n'utilisent pas de compte d'épargne ou de compte courant/compte chèques et qui n'ont pas accès aux services financiers classiques. Plus d'un milliard de personnes dans le monde ne possèdent pas de compte bancaire.

Services de dépôt et de paiement : Services fournis par un agent ou par une banque permettant aux clients de déposer de l'argent sur leur compte et d'effectuer des paiements sur leur compte ou depuis celui-ci. La possibilité d'effectuer des dépôts via des services de paiement officiels (transferts de fonds par exemple) permet aux clients pauvres de faire face aux imprévus et d'investir pour l'avenir.

Terminal point de vente (TPV) : Lieu d'exécution d'une transaction financière (caisse d'un magasin par exemple). Les TPV et les magasins disposent de terminaux peu coûteux qui lisent les cartes de débit et de crédit et qui peuvent même être utilisés sans

être connectés en permanence au réseau de télécommunication ou d'électricité dans les zones reculées.

Agents non bancaires : Agents qui ne sont pas des banques mais auprès desquels les clients peuvent effectuer des opérations financières (telles que des retraits ou des dépôts) sur leurs comptes bancaires : bureaux de poste, magasins, etc. Ces intermédiaires sont en mesure de fournir des services bancaires à la clientèle pauvre non bancarisée et peuvent donc se substituer aux agences bancaires à proprement parler.

Réseau d'agents : Réseau de personnes physiques et morales qui exercent une activité au nom d'une société – dans le cas présent, au nom de la banque. Les agents bancaires peuvent être utilisés pour offrir des services financiers et pour atteindre les zones reculées. Les réseaux d'agents permettent à une banque ou à un établissement de microfinance de renforcer sa présence sur le terrain sans devoir supporter le coût d'un réseau d'agences.

Services bancaires sur téléphone mobile : Services bancaires proposés sur les téléphones mobiles : consultation de solde, paiements, etc. Cette technologie permet de rendre les services financiers de base plus accessibles à des millions de personnes défavorisées à travers le monde. La téléphonie mobile est la première technologie de communication qui compte plus d'utilisateurs dans les pays en développement que dans les pays développés.

Système de transaction électronique : Système pour les paiements qui ne sont pas effectués en espèces : cartes de crédit, cartes de débit, virements électroniques, etc. Les solutions électroniques et l'innovation peuvent permettre de réduire les coûts et peuvent contribuer à la viabilité financière des services fournis aux populations les plus défavorisées.

Services de cartes : Services liés aux cartes, de crédit, de débit ou autres. Le fait de posséder une carte bancaire permet aux clients à faibles revenus de recevoir des transferts d'argent et d'effectuer des dépôts en toute sécurité.

Pour en savoir plus

Ce programme bénéficie d'une subvention de trois ans accordée au WSBI par la Fondation Bill & Melinda Gates. Cette subvention s'inscrit dans le cadre du projet Financial Services for the Poor (services financiers pour les défavorisés), mené par la Fondation en collaboration avec de nombreux partenaires publics et privés. Son but est de tirer parti des avancées technologiques et de l'innovation afin d'offrir des comptes d'épargne et d'autres services financiers de qualité à des prix abordables aux populations défavorisées des pays en développement.

Pour en savoir plus, veuillez consulter le site www.savings-banks.com/savingsprogramme. Pour tout complément d'information sur la question de l'accès aux services financiers, vous pouvez consulter les éditions suivantes de la publication « Perspectives » du WSBI :

- Perspectives 49 – Access to finance - What does it mean and how do savings banks foster access
- Perspectives 52 – Savings banks and the double bottom-line - A profitable and accessible model of finance
- Perspectives 56 – Who are the clients of savings banks?
- Perspectives 57 – Measuring the Social Dividend in WSBI Members' Activities : revealing the hidden elements.

Ces documents sont également disponibles sur le site du WSBI : www.wsbi.org – Publications – Perspectives Research.

Contact : Ian.Radcliffe@savings-banks.com
Weselina.Angelow@savings-banks.com

