



WEBINAIRE

L'inclusion financière des réfugiés,
entre digitalisation et
accompagnement personnalisé

JEUDI 3 DECEMBRE

15 h UTC (heure de Dakar)

16 h UTC+1 (heure de Paris)

EN PARTENARIAT
AVEC :



Jeudi 3 décembre 2020

15h-16h15 UTC (heure de Dakar)

16h-17h15 UTC+1 (heure de Paris)

17h-18h15 UTC+2 (heure de Beyrouth)



Anouch

RAPPELS TECHNIQUES



Il s'agit d'une diffusion audio. Vos microphones resteront muets.



Vous avez des questions ?
Posez-les dans le tchat à tout moment pendant le webinaire.



Durée : 1h15

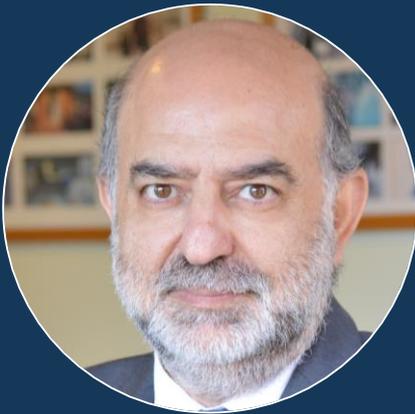


L'enregistrement du webinaire
vous sera envoyé par mail.

PANÉLISTES



Anouch



Youssef Fawaz
Al Majmoua



Philippe Guichandut
Fondation Grameen Crédit
Agricole



Richard Ndahiro
UNCDF

PROGRAMME



Anouch

| | |
|-------|--|
| 16:00 | Mot de bienvenue et rappels techniques |
| 16:02 | Présentation des panélistes |
| 16:05 | Les meilleures pratiques et retour d'expérience dans l'accompagnement des réfugiés par Youssef Fawaz (Al Majmoua). |
| 16:20 | Fournir un accès aux services financiers et non financiers aux réfugiés : l'expérience de la Fondation Grameen Crédit Agricole en Ouganda par Philippe Guichandut (Fondation GCA). |
| 16:35 | Les nouveaux services financiers qui facilitent l'inclusion financière des réfugiés par Richard Ndahiro (UNCDF). |
| 16:50 | Questions & réponses |
| 17:15 | Conclusion |



Une famille de réfugiés syriens au Liban. Crédit photo : Dominic Chavez/World Bank

Les meilleures pratiques et retour d'expérience dans l'accompagnement des réfugiés

Youssef Fawaz – Al Majmoua





AL MAJMOUA
المجموعة

Inclusion Financière des Réfugiés

Webinaire FinDev / Convergences

03 décembre 2020

Bref Aperçu d'Al Majmoua

Al Majmoua est la plus grande institution de microfinance au Liban

Structure (2019):

- 30 bureaux à travers le Liban
- 500 employés (dont 290 agents de crédit)
- 90,000 clients actifs
- 15% des clients sont des migrants et des réfugiés

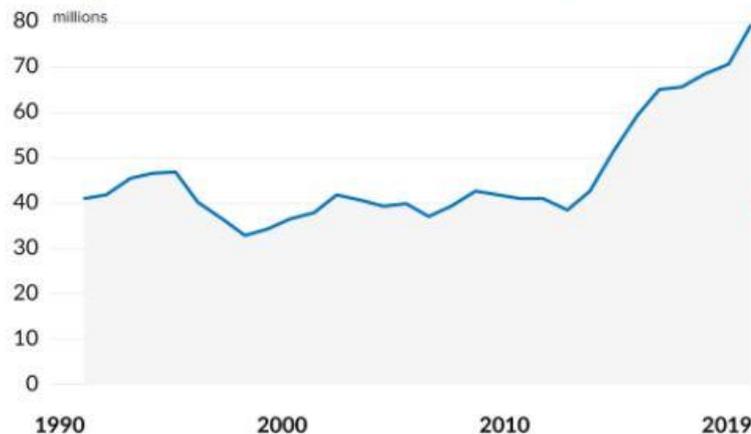


Statut des réfugiés 2019

Où sont les réfugiés?

Source : HCR / 18 juin 2020

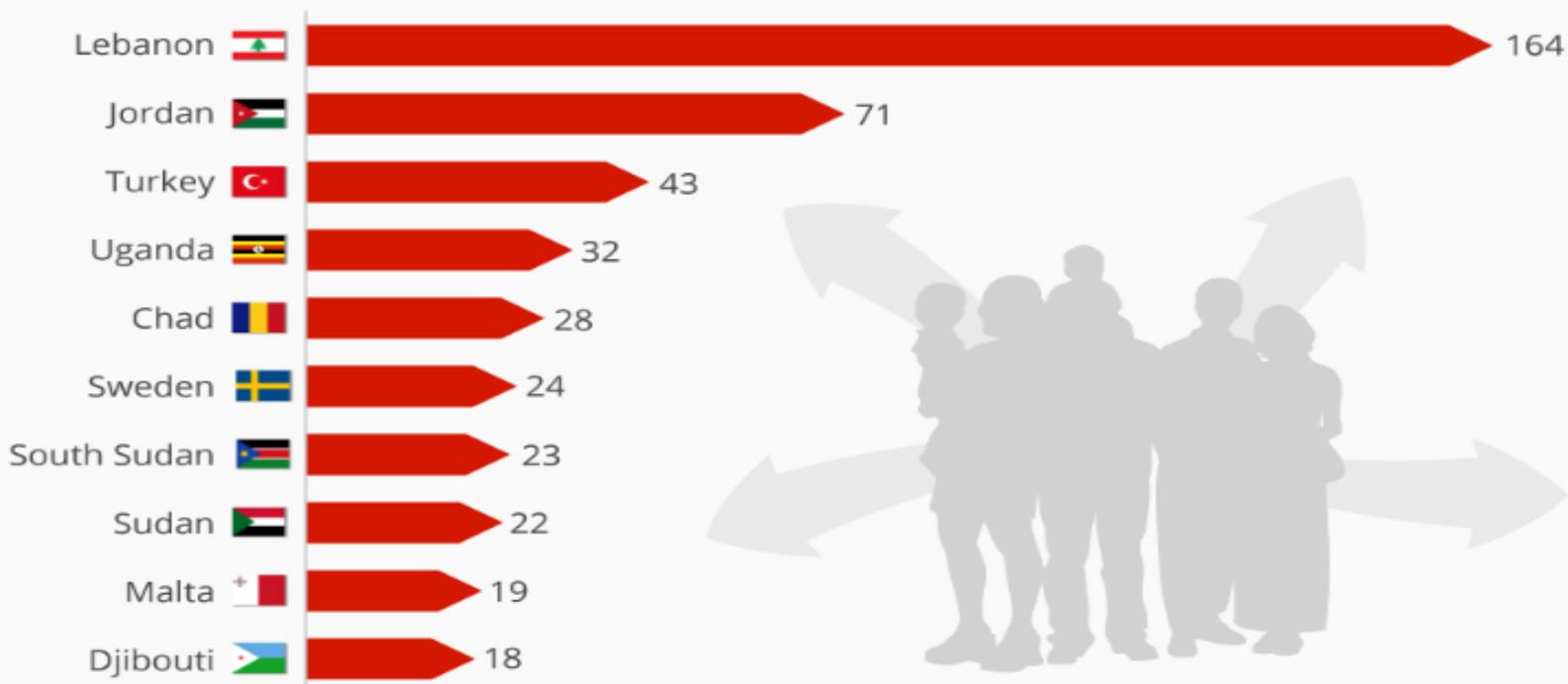
79,5 MILLIONS de personnes déracinées à travers le monde à la fin 2019



Le Liban a le taux de réfugiés par habitant le plus élevé du monde (23% de la population en 2017)

Lebanon Still Has The Highest Refugees Density

Countries with the most refugees per 1,000 inhabitants at the end of 2017



@StatistaCharts

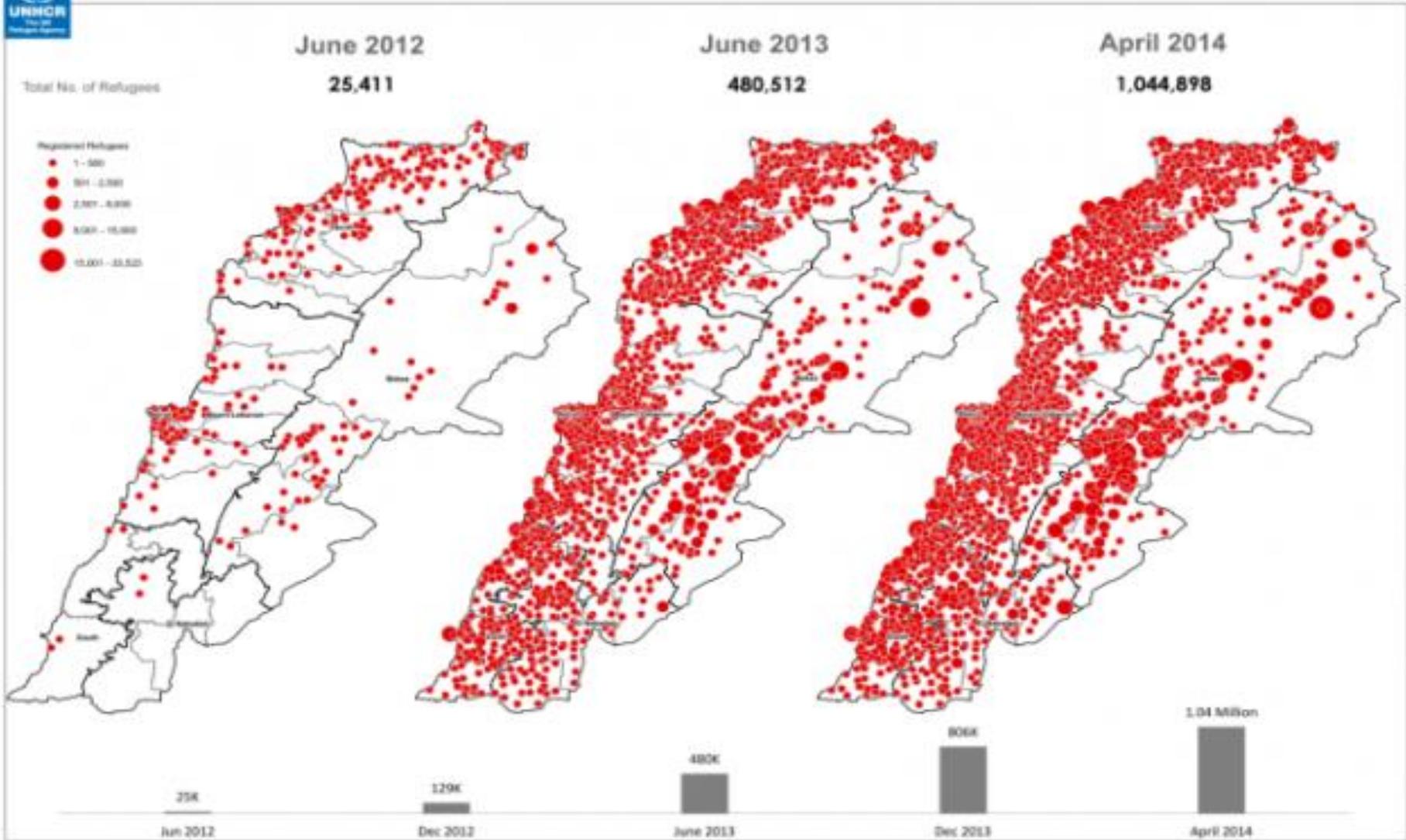
Source: UNHCR

statista

SYRIA REFUGEE RESPONSE

LEBANON Time-series Syrian Refugees Registered by Cadastral in Lebanon as of 30 April 2014

The information contained in this report is for informational purposes only and does not constitute a recommendation or endorsement of any particular product or service. The information is provided as a service to the public and is not intended to be used for any other purpose. The information is provided as a service to the public and is not intended to be used for any other purpose.



Perceptions vraies ou fausses sur les réfugiés?

La plupart des réfugiés sont transitoires

FAUX: On estime que 56% de tous les réfugiés sont en déplacement prolongé depuis plus de 10 ans

La majorité des réfugiés vivent dans des camps

FAUX: Seul un tiers environ vit dans des camps. Même dans les camps, les réfugiés dirigent des entreprises et des activités économiques. Les grands camps sont souvent des pôles économiques.

Les réfugiés n'ont pas accès à la technologie ni ne savent comment l'utiliser

FAUX: les réfugiés ont largement accès à la technologie mobile. Ils l'utilisent pour rester en contact, vérifier les prix des produits de base, envoyer et recevoir de l'argent et recevoir une aide humanitaire.

Les réfugiés sont économiquement inactifs.

FAUX: Les réfugiés consomment, produisent, échangent et emploient, car ils recherchent des moyens d'entrepreneuriat dans les secteurs formel et informel des pays d'accueil.



Besoins Financiers des Réfugiés

De quels services financiers les réfugiés ont-ils besoin?

Cela dépend du capital humain, social et économique, des opportunités, de l'acceptation par les hôtes, du plan de migration et de la «phase de déplacement»

Phase 1: Arrivée, 1 à 3 mois (ou plus): se concentrer sur les besoins immédiats et fondamentaux (nourriture, services médicaux)

Phase 2: Déplacement initial, 3 à 12 mois: Focus sur le logement, la langue, la scolarité, le travail

Phase 3: Déplacement prolongé, 1 à 3 ans: accent sur l'amélioration du niveau de vie

Phase 4: Permanence > 3 ans, se concentrer sur l'amélioration des moyens de subsistance, comme les clients nationaux

Pourquoi les populations réfugiées sont-elles exclues financièrement?

L'accès limité des réfugiés aux services financiers est principalement dû à 4 caractéristiques spécifiques qui sont devenues stéréotypées et enracinées dans les évaluations et contribuent à un risque perçu plus élevé que la «clientèle principale» des prestataires de services financiers:

Obstacles et Défis:

1. Environnement extérieur «le mythe du fardeau»

- Résistance / appréhension des communautés d'accueil (menace économique de la concurrence)
- Peurs et préjugés sociétaux (reflétés dans les politiques publiques et les médias)

2. Légalité et éligibilité

- Contraintes légales et réglementaires.
- Le gouvernement a une vision très conservatrice des moyens de subsistance (limitation des secteurs économiques) et de l'accès au financement

3. Familiarité, visibilité et information

- Manque d'informations, de contact, ou d'informations erronées sur les réfugiés qui alimentent la perception des réfugiés comme des clients «à haut risque» (surendettement des réfugiés)

4. Mobilité et risque de fuite

Quelle motivation pour les FSP à servir la population réfugiée?

Lorsque les objectifs sociaux internes des FSP répondent à la demande des réfugiés, l'inclusion financière devient possible.

Les FSP qui ont une solide mission sociale ont un rôle important à jouer dans la promotion de l'inclusion financière des réfugiés: «ne laisser personne de côté».

Les services financiers jouent un rôle clé pour rendre les populations réfugiées plus résilientes face à l'adversité.

Risques perçus et mitigation des risques

Du fait du manque de connaissance de ce type de clients, les risques sont souvent perçus initialement de manière exagérée.

Cela pousse les IMF à ajouter des critères d' éligibilité dans le processus d'évaluation des dossiers de crédit.

| Risques Perçus | Critères d' éligibilité ou mitigation |
|---|---|
| Mobilité des réfugiés et risque de crédit | <ul style="list-style-type: none">- Enfants sont inscrits à l' école- Durée de residence sur le même lieu |
| Legalité de la présence sur le territoire | <ul style="list-style-type: none">- Permis de residence- Numéro d'enregistrement au HCR |
| Risque réputationnel v/s Gouvernement | <ul style="list-style-type: none">- Activités dans les secteurs permis (construction – agriculture – environnement) |
| Niveau élevé d'endettement | <ul style="list-style-type: none">- Supplément d'analyse des revenus et dépenses familiales |

L'inclusion Financière des Réfugiés Al Majmoua – Retour d'expérience

Beaucoup de questions !

- Qui est et comment mieux connaître la population réfugiée ?
- Quels sont les besoins financiers d'un réfugié ? Que signifie l'inclusion financière pour les réfugiés ?
- Quels produits financiers devrions-nous offrir à un réfugié ?
- Quel réfugié est capable de prendre un prêt ?
- Comment préparer les employés à donner accès au financement aux réfugiés ?
- Comment gérer les risque de mobilité, du retour, et du surendettement ?

Démystifier les réfugiés et les présenter comme des clients viables

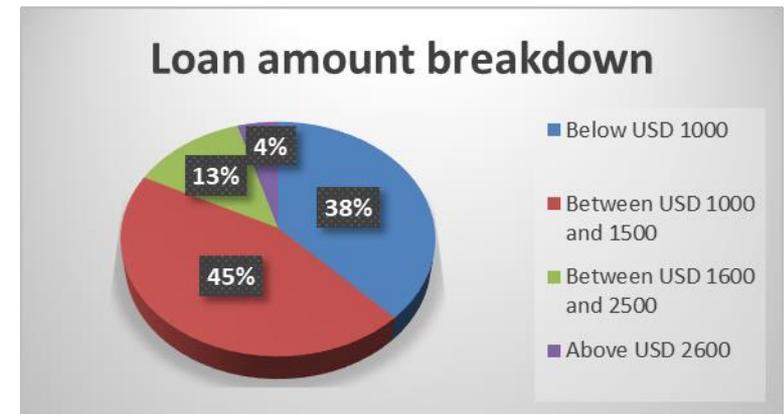
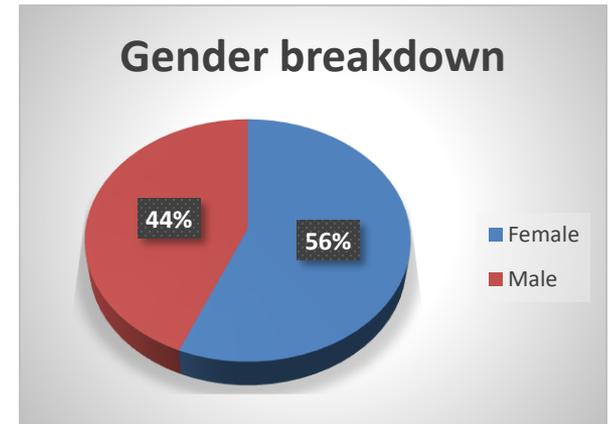
- Contester l'hypothèse selon laquelle une situation de réfugié ne peut être qu'une situation humanitaire.
- Entreprendre un examen approfondi et une évaluation sur le terrain
- Résultats :
 - Les réfugiés dans leur ensemble ne constituent pas un groupe homogène.
 - Si certains réfugiés n'ont certainement pas le bon profil pour accéder à un prêt, d'autres répondent à la plupart, sinon à tous les critères d'éligibilité

Étapes d'inclusion financière des réfugiés

1. Alignement stratégique interne et externe: renforcer l'adhésion institutionnelle
2. Mener des études de marché et mieux connaître la population réfugiée
3. Générer la stratégie / le concept
4. Segmenter les clients potentiels pour ajuster les critères d'éligibilité et d'évaluation
5. Effectuer un test pilote
6. Surveiller l'adoption et les performances par segment
7. Fournir des services non financiers en mettant l'accent sur la littératie financière

Le financement des réfugiés est une entreprise risquée?

- Cibler les femmes grâce à des prêts de groupe
- Commencer avec de petits montants de prêt
- La conscience financière contribue à réduire le risque
- Les taux de remboursement restent excellents après 3 ans de pilote
- Le portefeuille à risque est légèrement plus élevé pour les réfugiés
- Très peu de cas de risque de fuite



Opportunités d'expansion de l'accès au financement pour les réfugiés

- Plaidoyer auprès du gouvernement Libanais:
 - Pousser le programme d'inclusion financière au niveau de la banque centrale
 - Tirer parti du pacte mondial des Nations Unies pour la migration (facilitation des envois de fonds et accès au financement)
- Identifier les produits financiers adaptés aux besoins des réfugiés (prêt pour titre de séjour, prêt pour retour, micro-assurance)
- Explorer la solution d'identification numérique économique
- Créer des liens avec d'autres acteurs du marché: Al Majmoua a également formé d'autres organisations sur le travail avec les réfugiés
- Explorer la création de liens avec les IMF en Syrie

L'impact de l'octroi de microcrédits aux réfugiés Syriens

Etude des Résultats

Etude dans le cadre de la facilité d'assistance technique du Fonds CoopMed financée par le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg - Banque Européenne d'Investissement pour évaluer les résultats du microcrédit sur le statut de réfugié

- Amélioration des conditions de vie, en termes de réduction de la dette, de remboursement des loyers et des factures, ainsi que de la satisfaction de la nourriture et du logement;
- Amélioration des conditions économiques grâce à une augmentation du revenu mensuel net de la famille, une réduction de l'endettement au niveau des ménages et la capacité à épargner
- Intégration avec la communauté libanaise locale améliorée
- 96% des clients se sentaient mieux après avoir utilisé le crédit

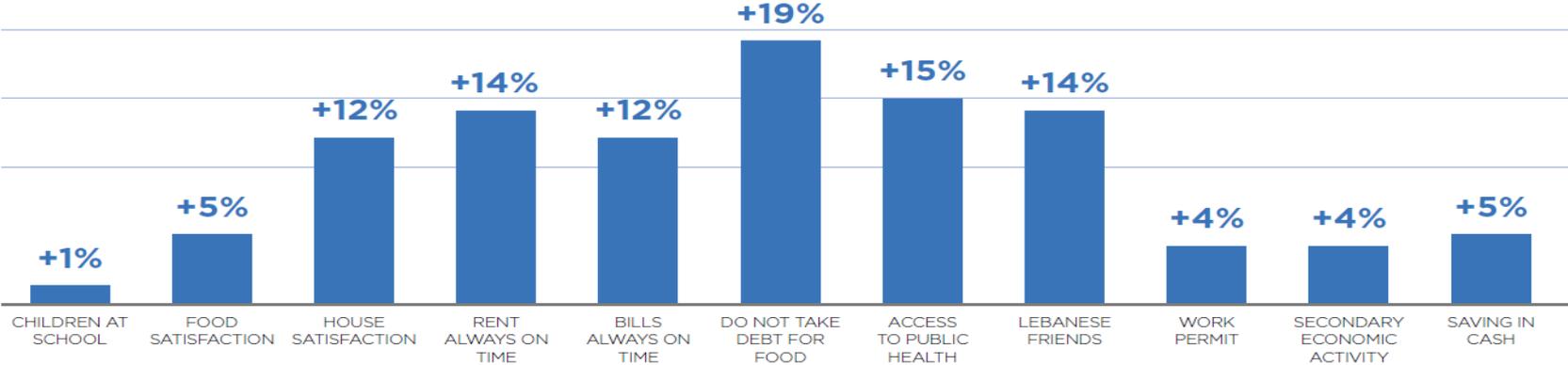


Extract from photo exhibition of Al Majmoua clients part of the impact study

Etude d'Impact Socio-Economique

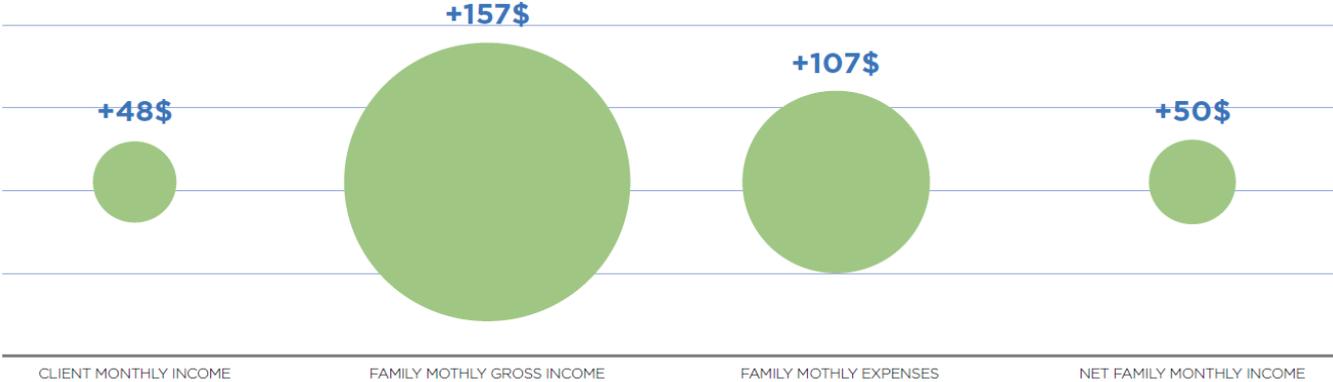
SOCIO ECONOMIC EVOLUTION

Main socio-economic changes between 2017 and 2018
(% of respondents)



ECONOMIC EVOLUTION

Main economic changes between 2017 and 2018 (avg USD)



THANK YOU

Al Majmoua
The Lebanese Association for Development

Abdel Kader St., Green Building, Ground Floor
P.O. Box: 11-3483, Beirut - Lebanon

Phone +961 1 360 916, Fax +961 1 369 269
Hotline +961 3 009 004

www.almajmoua.org



Camp de réfugiés de Sénou, au Mali.
CGAP Photo(Nicolas Réméné via
Communication for Development Ltd).

Fournir un accès aux services financiers et non financiers aux réfugiés : l'expérience de la Fondation Grameen Crédit Agricole en Ouganda



Philippe Guichandut - Fondation Grameen Crédit Agricole



Fournir un accès aux services
financiers et non financiers aux
réfugiés : l'expérience de la
Fondation Grameen Crédit Agricole
en Ouganda

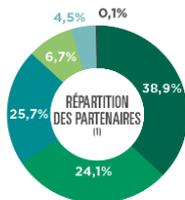


ACTIVITÉ



MILLIONS €
d'encours suivis par
la Fondation

- Afrique subsaharienne
- Asie du Sud et du Sud-Est
- Europe de l'Est et Asie centrale
- Moyen-Orient et Afrique du Nord
- Europe occidentale
- Caraïbes



ORGANISATIONS SOUTENUES

75 INSTITUTIONS
de microfinance



TYPE D'INSTITUTION (3)

11 % DE GRANDE TAILLE (TIER 1 : >\$100M PORTEFEUILLE)
56 % DE TAILLE MOYENNE (TIER 2 : \$10-100M PORTEFEUILLE)
33 % DE PETITE TAILLE (TIER 3 : <\$10M PORTEFEUILLE)

12 ENTREPRISES
à impact social

ENTREPRISES
à impact social

SECTEURS D'ACTIVITE (4)

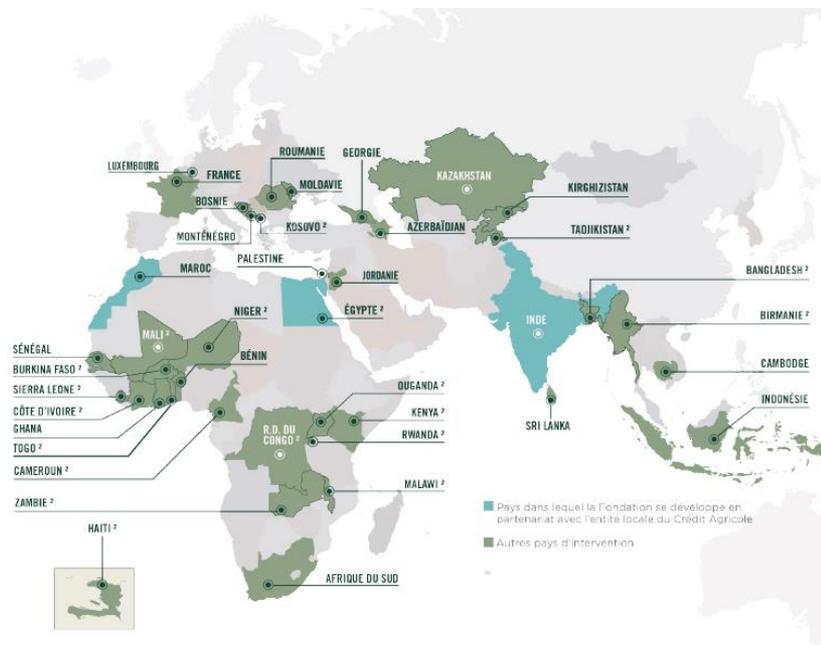
37 % AGRIBUSINESS
36 % SERVICES FINANCIERS
18 % SERVICES ESSENTIELS
9 % CULTURE & EDUCATION

IMPACT SOCIAL

BENEFICIAIRES
des institutions de microfinance (5)



7,3 MILLIONS **88 %** DE FEMMES BÉNÉFICIAIRES
84 % DE CLIENTS EN ZONE RURALE





- L'**Agence Suédoise de Coopération au Développement International (Sida)** et le **Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR)** souhaitent mettre en place un programme d'inclusion financière pour les réfugiés et les communautés d'accueil.
- La **Fondation Grameen Crédit Agricole** a été sélectionnée pour gérer un programme pilote dans 2 pays comprenant un volet d'assistance technique et d'investissement auprès d'IMF.
- **Microfinanza Srl** a été sélectionnée pour conduire une première étude sur les besoins financiers et non-financiers des populations réfugiées en Ouganda et en Jordanie.



Sida



microfinanza



Résultats de l'étude sur les réfugiés

| Ouganda | Jordanie |
|---|----------|
| | |
| Développer et renforcer les partenariats sur le terrain (notamment avec communautés et les acteurs économiques locaux) | |
| Ne pas créer de nouveaux services financiers spécifiques pour les réfugiés (il faut connaître les types et montants de crédit dont les réfugiés ont besoin) | |
| Mettre en place des programmes de formation, accompagnement (en complément de l'offre de crédit et notamment en gestion et éducation financière) | |
| Favoriser l'entrepreneuriat (les réfugiés démontrent un fort esprit d'entrepreneuriat ainsi que des bonnes connaissances dans ce domaine) | |
| Stratégie proposée | |
| | |



Objectif général

- Fournir un accès aux services financiers et non-financiers aux réfugiés et aux communautés d'accueil comme tout service classique de l'économie générale...

A travers 3 partenaires





- **Financement** (par la Fondation) : Pour financer le portefeuille des IMF, la Fondation fournira un prêt classique sur trois ans avec une période de grâce d'un an en monnaie locale. Le taux d'intérêt, en monnaie locale, sera fixé au taux du marché, mais dépendra du coût de risque de change.
- **L'assistance technique** (financée par le SIDA et coordonnée par la Fondation) sera fournie à deux niveaux :
 - Directement aux IMF pour renforcer leur fonctionnement et adapter leurs activités (ouverture de nouvelles agences, formation du personnel, frais de fonctionnement, produits marketing, etc.).
 - Aux réfugiés et aux communautés d'accueil elles-mêmes par le biais de services non financiers (principalement formation aux affaires, éducation financière). Les services non-financiers seront mis en place à travers des ONG comme World Vision, Brac, etc.



Principales contraintes pour l'engagement des IMF

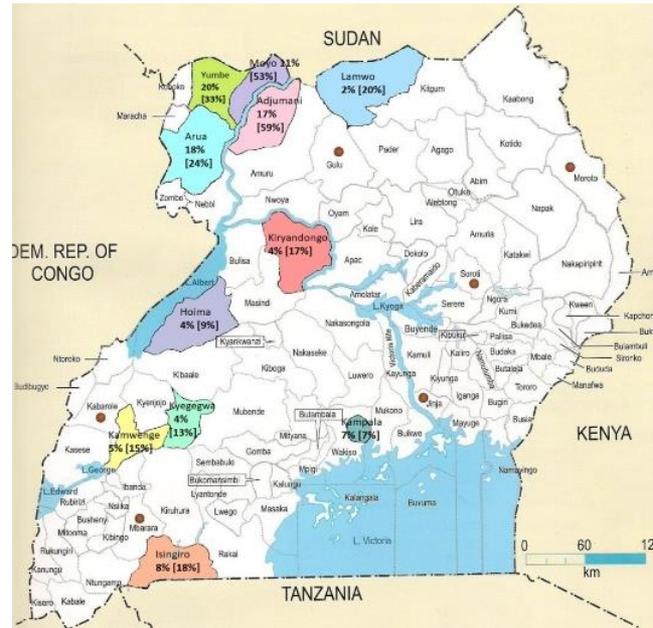
- **Risque de réputation** : Les craintes et les préjugés sociétaux reflétés dans les politiques publiques et les médias sont à l'origine des préoccupations des IMF
- **Obstacles juridiques** : Contraintes juridiques et réglementaires – externes et internes aux IMF
- **Ignorance** : Le manque d'information et de données pertinentes, les contacts et la familiarité avec les réfugiés alimentent la perception des réfugiés comme des clients « à risque élevé ».



PIB :
25,89 milliards USD

Population :
44 millions d'habitants

Economie :
80% agriculture
(petits producteurs)



1,4 million de réfugiés enregistrés

(3^e pays d'accueil de réfugiés au monde et 1^{er} en Afrique)

- 75% soudanais du sud et 20% congolais (RDC)
- Vivent majoritairement dans les camps de réfugiés en zone rurale
- Cadre réglementaire très favorable aux réfugiés y compris pour leur insertion professionnelle



Les résultats à fin Octobre 2020

| IMF | Nombre clients avec prêt (réfugiés + communautés d'accueil) | Nombre clients avec services non-financiers | % femmes prêts | % réfugiés prêts | Montants prêts octroyés (réfugiés + communautés d'accueil) | Montants prêts octroyés (réfugiés) | Prêt moyen | PAR30 | Nbre personnes avec cptes épargnes | Montant épargne |
|--------------|---|---|----------------|------------------|--|------------------------------------|------------|------------|------------------------------------|-----------------|
| UGAFODE | 367 | 3 765 | 31% | 65% | 259 000 € | 172 000 € | 705 € | 0% | 2 388 | 91 780 € |
| VISION FUND | 7 155 | 6 754 | 60% | 50% | 269 000 € | 133 000 € | 38 € | 3% | n/a | n/a |
| BRAC | n/a | 375 | 100% | 56% | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a |
| Total | 7 522 | 10 519 | 58% | 51% | 528 000 € | 305 000 € | | n/a | | |

Premier prêt à UGAFODE de 540 000 Euros.



Perception du risque

| Perception du risque au début | Vision Fund | Ugafode |
|--|-------------|---------|
| Manque d'information/familiarité/antécédents de crédit | | |
| Légalité, identité, connaissance du client | ☹️ | |
| Risque de retour/crédit | ☹️ | ☹️ |
| Bancabilité (garantie) | ☹️ | ☹️ |
| Risque de réputation (gouvernement/clients) | | |
| Business modèle (rentabilité) | | |
| Perception du risque aujourd'hui | | |
| Mobilité/suivi | | ☹️ |
| Légalité/fraude, ID, KYC | | ☹️ |
| Présence/liquidité des agents | ☹️ | |
| Diminution de l'aide humanitaire | ☹️ | |
| Barrières linguistiques | | ☹️ |
| Bancabilité (garantie/dettes) | | ☹️ |

Sources: Atelier réfugiés EMW 2020



| | Avant Covid 19 | Pendant Covid 19 |
|--------------|---|---|
| Surprises | PAR 0%/inférieur/égal à celui des nationaux | Remboursements réfugiés meilleurs que nationaux |
| | Réfugiés plus loyaux et remboursent mieux | Certains réfugiés ont plus d'aide humanitaire que les nationaux |
| | Meilleure résistance en zone rurale | |
| | | |
| Confirmation | Réfugiés économiquement plus fragiles | PAR a augmenté pour tous les clients |
| | Réfugiés garanties moins pertinentes | Plus difficile de restructurer les prêts de groupe |
| | ..de fait prêts moyens plus faibles | Demande a décru |
| | ...mais même niveau d'analyse | Reprise plus lente activité |

Sources: Atelier réfugiés EMW 2020



- **Les transactions au sein des VSLA restent faibles** (taille moyenne des prêts autour de 37USD) et tous les membres aimeraient obtenir des montants plus importants.
- **Problème d'enregistrement** des transactions au sein des VSLA et besoin de trouver une solution pour la numérisation des groupes. Il reste encore **quelques problèmes de tenue de livres** avec les VSLA qui nécessitent une formation supplémentaire
- **Problèmes de pièces d'identité** pour les réfugiés, y compris les réfugiés du personnel. Par exemple 60% des clients potentiels dans le camp de Nakivale n'ont pas de documents appropriés KYC (pas de cartes réfugiés)
- **Logistique difficile** sur des zones étendues
- **Impact du Covid 19:**
 - Les groupes de réfugiés ont été plus durement touchés que prévu en raison de la diminution de la distribution de nourriture par le PAM.
 - Les marchés ne se sont toujours pas rétablis, certains sont toujours fermés – ce qui signifie moins de possibilités de vendre.
 - Diminution des déplacements et des transports publics toujours à moitié capacité – ils facturent maintenant deux fois le montant
 - Moyo a été durement touché par les inondations,



L'Inclusion financière des réfugiés n'est pas risquée !

- Avant la crise de la Covid 19, le **taux de remboursement** était excellent, mieux que celui des autres clients pendant la crise!
- Les **réfugiés ont des idées d'entreprises**. Les réfugiés montrent un fort esprit d'entreprise ainsi qu'une bonne connaissance de ce domaine. Forte volonté de développer davantage leur activité.
- **Poursuivre études et analyses** pour mieux comprendre les besoins.
- **Méthodologie VSLA** très pertinente pour renforcer l'épargne et améliorer l'éducation financière chez les réfugiés
- **Pas besoin de créer de nouveaux services financiers** spécifiquement pour les réfugiés, mais il est important **d'offrir des programmes de formation non financière**
- **Développer et renforcer les partenariats** sur le terrain, notamment avec les communautés locales, les acteurs économiques, les ONG et le HCR.
- **L'utilisation de la technologie numérique** est très pertinente dans ce contexte.
- Pertinence d'avoir des **financements mixtes** (subvention + investissement). Obtenir des financements pour l'assistance technique, l'extension des agences, formation personnel, développement produits, etc.
- **L'embauche de personnel issu des communautés de réfugiés** est une des clés du succès.



Des questions ?





**FONDATION GRAMEEN
CRÉDIT AGRICOLE**



Microfinance & Social Business

Promouvoir la finance inclusive et l'entrepreneuriat social



Camp de réfugiés de Sénou, au Mali.
CGAP Photo(Nicolas Rémené via
Communication for Development Ltd).

Les nouveaux services financiers et solutions numériques qui facilitent l'inclusion financière des réfugiés

Richard Ndahiro - UNCDF

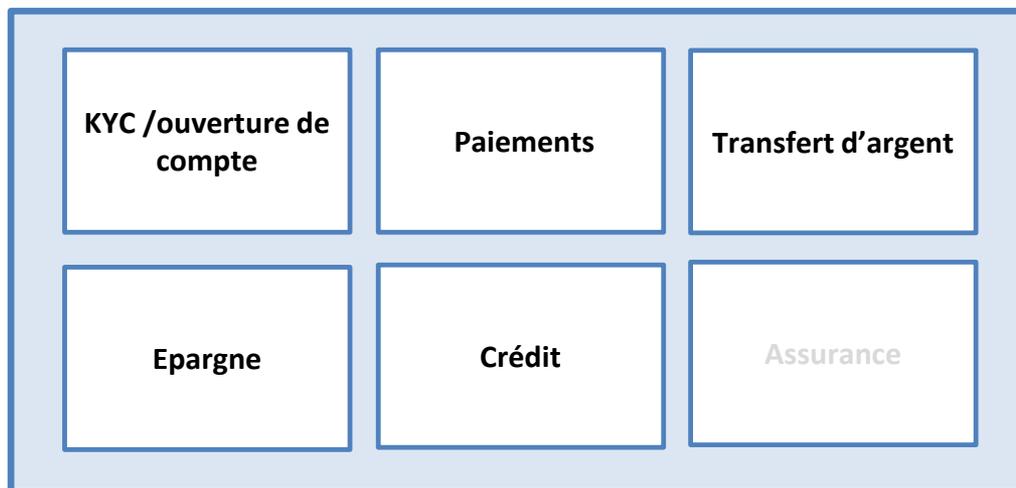




Nouveaux services financiers / solutions numériques pour l'inclusion financière des réfugiés

Richard Ndahiro – UNCDF,
Ouganda

Contenu



Education financière

Accessibilité

Education Financière

solutions numériques

Haut-parleurs avec carte mémoire



Messagerie interactive



sms



IVR

Applications



WhatsApp



Facebook messenger

Formations face à face



Canaux de livraison d'aide aux réfugiés

.....de la fourniture directe de biens vers la promotion de l'inclusion financière

Aide alimentaire



Système de bons



Paiements cash



Agents bancaires



Mobile money



Ouganda: 600,000 réfugiés reçoivent des paiements en espèces. 120,000 utilisent les agents bancaires. La situation Covid-19 accélère le passage aux paiements digitaux.

KYC / Ouverture de compte / Carte SIM

Attestation de réfugié



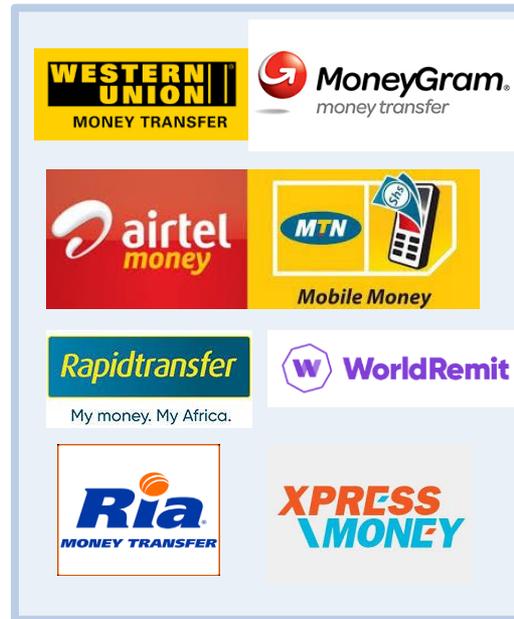
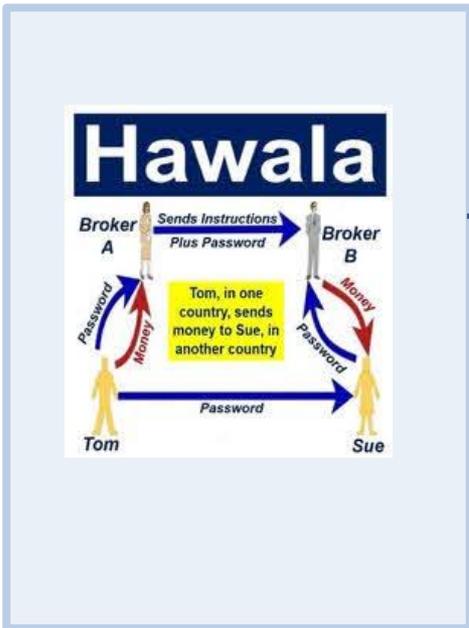
Carte d'identité de réfugié (biométrique, électronique)



L'identité biométrique électronique permet aux réfugiés d'ouvrir des comptes bancaires et accéder aux cartes SIM

Transfert d'argent

1 De l'informel vers le formel



2

De nouveaux acteurs qui stimulent la concurrence et avec impact sur le coût de transfert

3 Integration avec de nouveaux acteurs numériques. Remise de l'argent directement sur des comptes (banques et mobile money)



Épargne et crédit

Digitalisation des groupes d'épargne et crédit

Fintechs reliant les groupes d'épargne aux institutions financières

Services financiers numériques

Ouganda:

- environ 9,000 groupes dans la région d'accueil des réfugiés.
- 450 digitalisés.

Mobile money

Agent banking

Cartes monétiques

Merci beaucoup!!

QUESTIONS & RÉPONSES



Anouch



Youssef Fawaz
Al Majmoua



Philippe Guichandut
Fondation Grameen Crédit
Agricole



Richard Ndahiro
UNCDF

Pour poser vos questions, utilisez l'espace de discussion Zoom.



Anouch

ET APRÈS ?

1

Nous vous enverrons un e-mail lorsque l'enregistrement du webinaire et la présentation PDF seront disponibles sur Portail FinDev.

2

Nous vous invitons à lire le [Baromètre des solutions durables](#) de Convergences. Pour en savoir plus sur l'inclusion financière des réfugiés, visitez notre [page thématique dédiée](#) aux réfugiés.

3

Pour plus de ressources sur la finance inclusive, visitez notre site www.portailfindev.org. Vous souhaitez proposer du contenu ? Contactez-nous : contact@portailfindev.org



Anouch

Merci !

www.portailfindev.org



[@Portail_FinDev](https://twitter.com/Portail_FinDev)



[Portail FinDev](https://www.linkedin.com/company/portail-findev)