



EDUCATION FINANCIÈRE NUMÉRIQUE

L'expérience de l'UNCDF dans le cadre du PARERBA

ETUDE DE CAS

Décembre 2020

L'éducation financière, c'est quoi ?

"Il s'agit d'un processus par lequel des consommateurs ou des investisseurs financiers améliorent leur compréhension des produits et des concepts financiers et acquièrent, au moyen d'une information, d'une formation ou d'un conseil objectif, les compétences et la confiance nécessaires pour mieux comprendre les risques et les opportunités, et ainsi faire des choix raisonnés dans le but d'améliorer leur bien-être financier."

Comité économique et social européen, Section spécialisée « Union économique et monétaire, cohésion économique et sociale » (ECO), L'éducation financière pour tous, 2017.

REMERCIEMENTS

Cette étude de cas a été élaborée par UNCDF et rédigée par Claire MATJASEC, Analyste finance digitale et jeunesse au Bureau Régional pour l'Afrique de l'Ouest de UNCDF.

Nous remercions DIMAGI pour son implication tout au long du projet. DIMAGI nous a accompagné dès la conception des modules d'éducation financière et tout au long de leur diffusion pour en assurer la qualité et le suivi évaluation.

Nous remercions Baobab Sénégal qui s'est impliqué dans ce nouveau service, tant lors de la conception que des formations. Cette initiative est aussi une opportunité pour eux qu'ils comptent répliquer et faire perdurer.

Nous remercions les ONGs Eclasio et World Vision, et l'Agence de coopération belge Enabel, pour leur implication, leur soutien et la diffusion des trois premières séances d'éducation financière auprès des bénéficiaires.

Décembre 2021. Copyright © UN Capital Development Fund.

Les vues exprimées dans cet ouvrage sont de la responsabilité des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la ligne officielle de l'UNCDF, des Nations unies, ou l'une de ses organisations affiliées ou ses États membres.

Les désignations employées et la présentation adoptée sur les cartes et les graphiques contenus dans cette publication ne sauraient être interprétées comme exprimant une prise de position de la part du Secrétariat des Nations unies ou de l'UNCDF quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou régions ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

Photos © UNCDF 2021



Projet financé par l'Union Européenne

Contexte

Le Projet d'appui à la réduction de l'émigration rurale et à la réintégration dans le bassin arachidier (PARERBA) au Sénégal est mis en œuvre par Enabel, l'Agence belge de développement, en partenariat avec l'UNCDF.

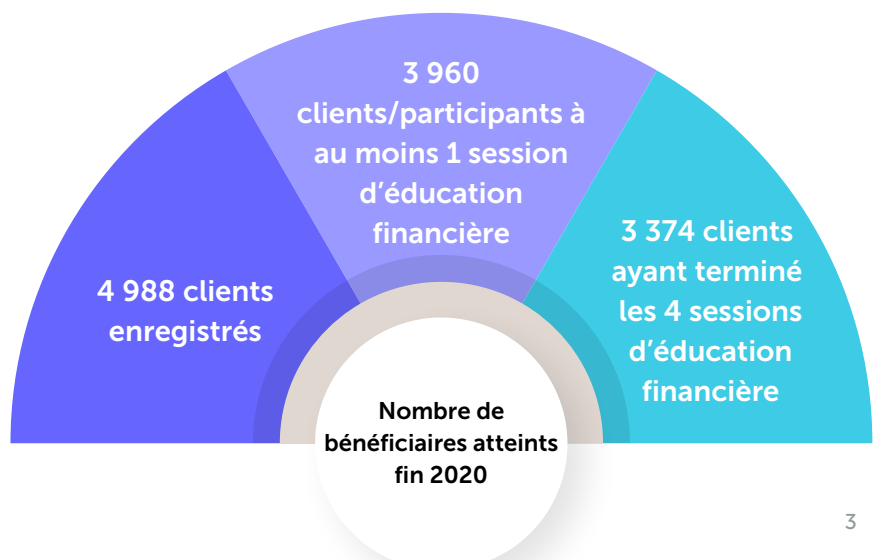
Cette initiative a été financée par l'Union Européenne au titre du Fonds fiduciaire d'urgence en faveur de la stabilité et de la lutte contre les causes profondes de la migration irrégulière et du phénomène des personnes déplacées en Afrique.

Elle vise le développement d'une économie rurale dans les régions du **bassin arachidier**, favorisant la création d'emplois durables et contribuant à la sécurité alimentaire avec une attention particulière portée aux jeunes et aux femmes.



L'accès à des services financiers abordables et accessibles ainsi qu'à des services non financiers complémentaires (en particulier l'éducation financière) est essentiel pour permettre aux jeunes bénéficiaires du PARERBA de mieux épargner et gérer leurs finances. L'éducation financière contribue à l'autonomisation économique des jeunes qui sont alors mieux équipés pour prendre des décisions financières et saisir des opportunités économiques.

Cette étude de cas porte sur les résultats et les enseignements tirés du modèle d'éducation financière élaboré par l'UNCDF. Notre approche considère l'éducation financière comme un complément indispensable aux services financiers et repose sur le numérique pour sa diffusion. Notre approche intègre :



Défis

Malgré les progrès du Sénégal en matière d'inclusion financière, les taux correspondants restent encore faibles à travers le pays. Le Ministère sénégalais de l'économie et des finances a activement mis en place plusieurs mesures d'inclusion financière. Cela comprend la signature de la Déclaration de Maya, l'introduction d'une plus grande surveillance réglementaire de l'industrie de la microfinance, et la création d'un environnement propice à la fourniture de services financiers numériques – un domaine qui a grandement contribué à accroître l'inclusion financière au Sénégal.

Selon la base de données sur l'accès aux services financiers Global Findex, des progrès importants ont été réalisés ces quatre dernières années : au Sénégal, seulement 6% des adultes avaient un compte d'argent mobile ; fin 2019, cette part avait atteint 32%. Malgré ces efforts, l'accès aux services financiers reste difficile pour une grande partie de la population.

L'enquête sur la situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal (ESRIF), réalisée par le Ministère de l'économie, des finances et du plan en 2017^[2], révèle que 21% de la population active disposent d'un compte dans une institution financière formelle (banque et systèmes financiers décentralisés) avec un taux d'accès plus élevé pour les hommes (27,2%) que pour les femmes (16,8%).

Elle montre également que l'accès aux services financiers formels est plus élevé dans les zones urbaines, avec 31% des adultes bancarisés contre 10,4% seulement en milieu rural. La proportion de jeunes^[3] titulaires d'un compte auprès d'un fournisseur de service financier numérique ou d'une banque, quant à elle, s'élève à 6%, contre 63% pour les adultes salariés et 11% pour les adultes non-salariés.

Le faible niveau d'éducation financière explique en partie ces faibles taux d'inclusion financière. L'éducation financière correspond à l'aptitude à comprendre divers domaines financiers, y compris des sujets liés à la gestion des finances personnelles, de l'argent, des emprunts et de l'investissement^[4]. Au fil du temps, cela aidera les jeunes à se constituer une épargne qui leur permette d'investir dans des activités génératrices de revenus et de promouvoir leur autonomisation. En raison du taux d'analphabétisme élevé dans le pays (plus de 40%)^[5], du fort taux de chômage (même parmi les diplômés universitaires) et de la pauvreté généralisée, les jeunes sénégalais sont confrontés à de faibles perspectives, les femmes étant particulièrement défavorisées. Les populations ont d'autant plus de difficultés à comprendre leurs droits et leurs options pour planifier leur avenir financier.

Compte tenu de l'importance de l'éducation financière, le Gouvernement du Sénégal a mis en place une stratégie nationale d'éducation financière en 2012 – le Programme national d'éducation financière (PNEF-MF) – dirigé par le Ministère en charge de la microfinance. L'objectif du PNEF-MF est d'améliorer le niveau de compétence des membres/clients et usagers potentiels des institutions de microfinance ou systèmes financiers décentralisés (SFD) dans la prise de décisions de nature financière.

[2] <https://drs-sfd.gouv.sn/sites/drs/index.php/2018/03/20/enquete-sur-la-situation-de-referance-de-linclusion-financiere-au-senegal-esrif-2/>

[3] Personnes âgées de 18 à 29 ans.

[4] BCEAO, Programme régional d'éducation financière dans l'UEMOA.

[5] UNESCO, Alphabétisme au Sénégal

C'est dans ce cadre et celui du PARERBA que l'UNCDF applique sa méthodologie d'éducation financière pour permettre aux clients de comprendre facilement l'importance de l'épargne et la façon d'épargner. Le programme vise à renforcer le niveau d'éducation financière dans la zone cible afin d'aider les populations à prendre de bonnes décisions financières et à épargner pour investir dans leurs activités génératrices de revenus et leur avenir.

Phase de conception

Afin de développer l'éducation financière, l'UNCDF s'appuie sur la conception « Human Centered Design » (HCD), c'est-à-dire une conception centrée sur l'humain^[6]. Cette méthodologie interactive et participative permet de mieux comprendre les besoins des clients et de concevoir ainsi des séances adaptées. Pour ce faire, une étude de marché est conduite à travers des groupes de discussion et des entretiens individuels pour écouter et mieux connaître les clients.

Ces séances sont aussi élaborées à l'aide de l'approche minimale critique, qui consiste à formuler des messages courts pour comprendre et mettre en œuvre facilement chaque nouveau concept. Ainsi un module d'éducation financière doit comprendre trois à cinq séances ciblées de 30 minutes permettant de retenir le nouveau contenu et de renforcer les capacités financières. Cette notion de minimum critique correspond à la contribution minimale la plus simple qui est nécessaire pour produire le changement souhaité en matière de connaissances, de compétences et de comportements.

Enfin, pour structurer le contenu de ces courtes séances, l'UNCDF utilise le cadre logique des quatre A :

Ancrage

découvrir le nouveau concept en partageant des connaissances ou expériences antérieures

Ajout

présenter et expliquer le nouveau concept à travers une histoire ou une vidéo

Application

expérimenter le nouveau concept avec des exercices et des simulations

À la maison

relier le nouvel apprentissage à la vie de l'apprenant et à son utilisation future

L'UNCDF a formé ses partenaires Baobab Sénégal (institution financière) et Dimagi (développeur de l'application) à la technique d'étude de marché « HCD » pour mieux comprendre les jeunes et à la méthodologie pour concevoir les séances de formation. Cette formation de trois jours a aussi été dispensée à Enabel et aux organisations non gouvernementales (ONG) partenaires du PARERBA, World Vision et Eclasio, aussi chargés de la diffusion de l'éducation financière.

[6] Une approche utilisée pour désigner une approche orientée consommateur dans le processus de conception de produits ou solutions.

Cette formation reprend neuf étapes qui permettent aux partenaires d'adapter les séances élaborées et surtout de mieux comprendre les besoins des clients (Illustration 1).

Ainsi la première étape consiste à identifier les comportements souhaités, c'est-à-dire à définir le nouveau comportement que l'on souhaite observer chez les clients suite à l'éducation financière. Ensuite, il faut mettre au point les outils nécessaires pour mener une étude de marché permettant de mieux comprendre les besoins des clients, et sélectionner les personnes qui seront interrogées en s'assurant qu'elles correspondent aux cibles de l'intervention. Cette recherche permet alors d'identifier les comportements actuels des clients, leurs habitudes mais aussi les limites en matière de connaissances et d'accès à des services adaptés. Une fois l'étude menée, les données sont analysées pour assurer une compréhension totale des clients et de leurs besoins. Grâce à cette nouvelle proximité avec les clients, le premier prototype peut être conçu. Il faut alors le mettre à l'essai auprès de groupes ayant les mêmes caractéristiques que les futurs clients pour pouvoir l'ajuster et le finaliser. La dernière étape est un suivi de l'implémentation des modules d'éducation financière pour assurer la qualité des formations.



Illustration 1. Les neuf étapes pour l'adaptation des modules

À la suite de cette formation, Baobab Sénégal s'est chargé d'élaborer tous les contenus, qui sont ainsi adaptés aux jeunes. Cela permet aussi de tirer profit de l'expérience et des connaissances de Baobab qui connaît les réalités du terrain. Baobab a une compréhension claire de ce que les clients doivent apprendre et de la façon de fournir au mieux cet apprentissage, ce qui permet d'assurer la durabilité des services non-financiers et leur diffusion au-delà du projet.

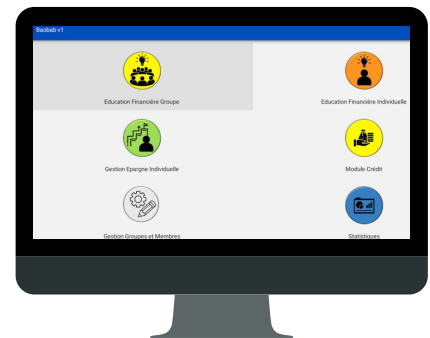
Passer au numérique

Le modèle d'inclusion financière de l'UNCDF est également conforme à sa stratégie numérique consistant à « Ne laisser personne de côté à l'ère du numérique ». Cette approche est basée sur l'utilisation d'outils numériques pour atteindre facilement les populations marginalisées. À ce titre, l'UNCDF s'est associé à Dimagi Inc. pour le développement de la plateforme d'éducation financière. Dimagi a développé une plateforme en logiciel libre (« open source »), qui complète très bien l'approche de l'UNCDF : CommCare est conçue pour la collecte de données, la gestion des clients et la communication favorisant le changement de comportement.

L'outil numérique est une innovation qui permet :

- D'assurer une large diffusion de la formation auprès des populations ;
- D'intéresser les jeunes avec un outil ludique et en langue locale ;
- De faciliter les interactions et la coordination entre les différents utilisateurs ;
- D'assurer le suivi des séances et l'évaluation des données en temps réel.

En effet, cette plateforme est mise à la disposition des partenaires du PARERBA, à savoir les ONG World Vision et Eclasio, pour qu'elles dispensent également la formation aux jeunes étant donné qu'elles sont les premières à entrer en contact avec eux. Cette extension aux ONG permet d'assurer que les jeunes se familiarisent avec le contenu de la formation ainsi que de veiller à la cohérence entre l'éducation financière et les services fournis par les ONG.



Baobab s'est chargé de la création des supports audio, vidéo et image qui sont disponibles sur l'application. Cela rend les formations plus ludiques pour les jeunes et permet d'utiliser pleinement les avantages du numérique.

Les messages sont ainsi disponibles dans la langue locale et adaptés aux populations peu éduquées.

Après la création des contenus par Baobab et leur intégration sur la plateforme, Dimagi et l'UNCDF ont offert une seconde formation sur l'utilisation de l'application. Il est important que les futurs formateurs maîtrisent ce nouvel outil et les différentes fonctionnalités, comme l'enregistrement des bénéficiaires et leur suivi.

Un guide d'utilisateur est mis à la disposition de tous les formateurs pour faciliter la réplication de la formation et assurer la pérennité et l'appropriation même après le projet.

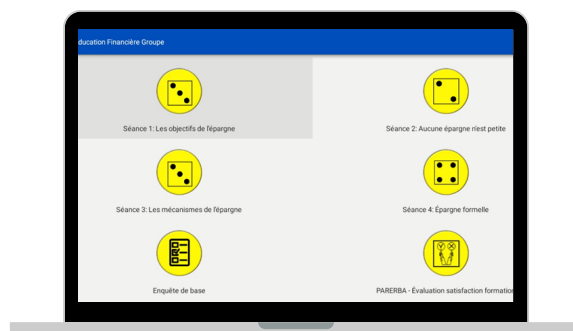


Lancement du pilote et premiers résultats

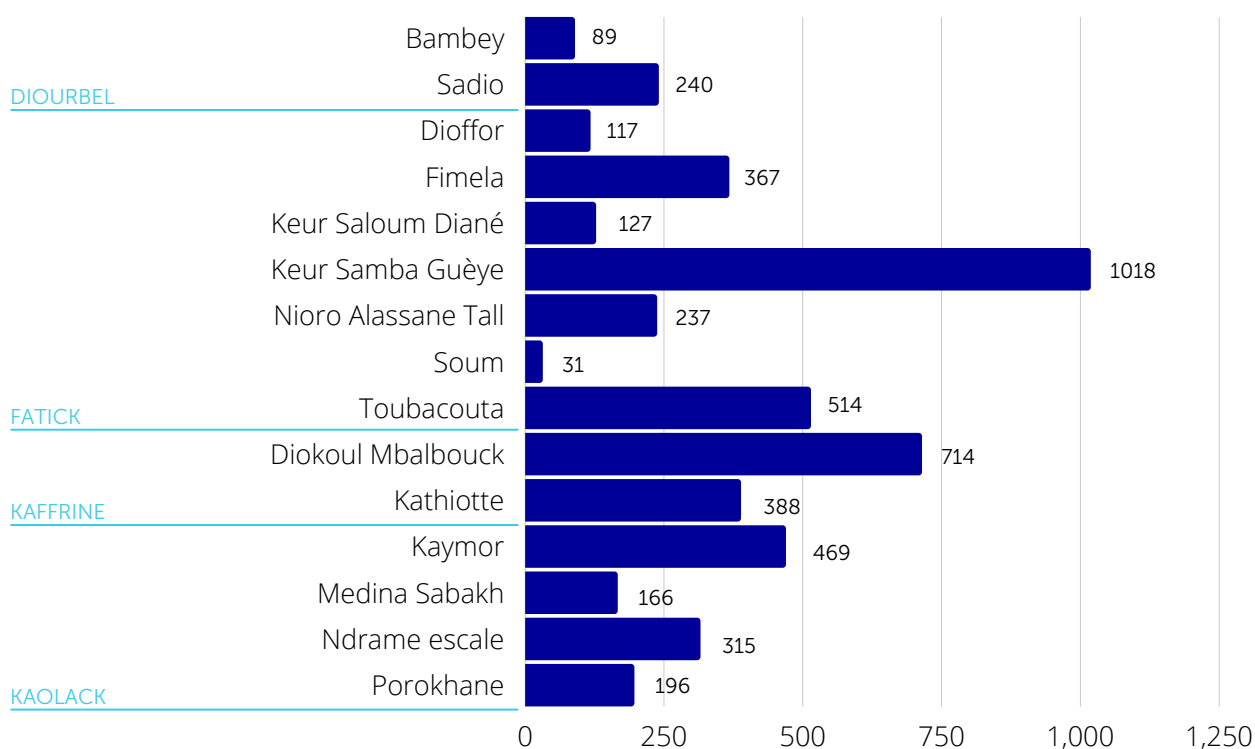
Pour ce qui est de l'approche méthodologique, les ONG conduisent les trois premières sessions de formation avec les clients du PARERBA. Les formations et les services fournis par les ONG partenaires nécessitent de la flexibilité ; les clients étant dispersés dans toute la zone, les ONG partenaires ont besoin de temps pour les réunir. En tant que premier point de contact pour ces clients, il est avantageux de lier leurs formations aux modules d'éducation financière. La dernière session, consacrée au thème « Où épargner ? », est dispensée par Baobab pour présenter les services que l'institution a mis à la disposition de tous les clients du PARERBA et créer un premier lien avec ces nouveaux clients souvent éloignés du système financier formel.

Les quatre séances d'éducation financière ont pour thèmes :

- Les objectifs de l'épargne
- Aucune épargne n'est petite
- Les mécanismes d'épargne
- Les services et produits financiers de Baobab Sénégal.



La formation des bénéficiaires a démarré en août 2019 avec une première série de formations menées dans la commune de Keur Samba Guèye. Entre août 2019 et décembre 2020, quinze départements ont reçu une formation en éducation financière pour un total de 4 988 clients enregistrés sur l'application.

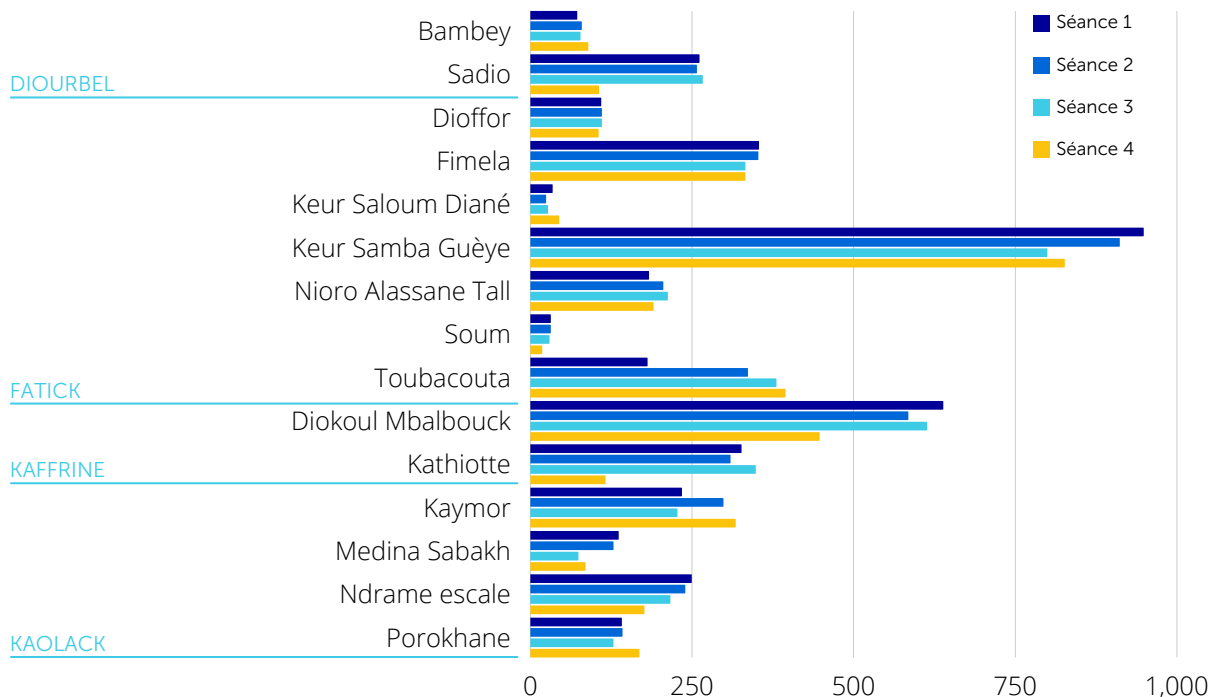


Graphique 1. Nombre de bénéficiaires enregistrés

Le département de Fatick compte le plus grand nombre de bénéficiaires inscrits et ayant participé à la formation en éducation financière, soit 2 411 bénéficiaires touchés. Keur Samba Guèye a été l'un des premiers sites ciblés par le programme, ayant été sélectionné pour la mise à l'essai de l'application, ce qui explique le bon résultat des 1018 bénéficiaires enregistrés.

Après la phase initiale de mise à l'essai, l'éducation financière a été déployée dans les régions de Fatick, Kaolack, Kaffrine et Diourbel. Ainsi, parmi les bénéficiaires, 3 960 personnes ont participé à au moins une session d'éducation financière, tandis que 3 374 ont terminé toutes les sessions d'éducation financière, dont 84 % de femmes et 68 % de jeunes. Il est important de préciser que nous avons un accès facilité à des données de qualité et désagrégées selon nos besoins, grâce à l'utilisation de l'application qui permet de tout enregistrer en temps réel sur le terrain.

Avec ces données, nous pouvons aussi remarquer que les départements couverts comprennent de nombreuses communes, ce qui montre une diffusion large de l'éducation financière dans la zone du programme. Cette couverture permet de garantir qu'une majorité de la population cible est atteinte, et le bon taux de participation aux quatre séances permet une amélioration des connaissances des bénéficiaires selon la méthodologie appliquée par l'UNCDF. Cela indique aussi que la majorité des bénéficiaires ont apprécié les formations et ont voulu suivre les 4 séances pour approfondir leurs connaissances sur l'épargne.



Graphique 2. Nombre de participants aux quatre séances

Cependant, de mars à juillet 2020, aussi bien les ONG que Baobab Sénégal ont dû arrêter les séances d'éducation financière en raison des mesures restrictives imposées par le Gouvernement sénégalais à cause de la pandémie de COVID-19. Cela a induit des retards dans les formations, lesquelles ont pu cependant reprendre, et tous les bénéficiaires enregistrés ont pu accéder aux quatre séances proposées.

Un an après le démarrage de l'éducation financière et du déploiement du dispositif de Baobab Sénégal, les statistiques sur les résultats liés à l'inclusion financière sont plus que satisfaisantes. En effet, au 31 décembre 2020, Baobab Sénégal avait atteint 5 658 clients ayant bénéficié de crédits (67 % de femmes, 41 % de jeunes de moins de 35 ans) pour un montant de plus de 617 millions de francs CFA (1 155 500 dollars des États-Unis).

Pour ce qui est de l'épargne (illustrations 2 et 3), les quatre mini-agences déployées dans le cadre du PARERBA par Baobab ont pu mobiliser de l'épargne pour 2 444 clients, pour un montant de plus de 26 millions de francs CFA. Fin 2020, les 5658 bénéficiaires avaient épargné plus de 133 millions de francs CFA (soit près de 250 000 dollars) sur l'ensemble des zones du projet.

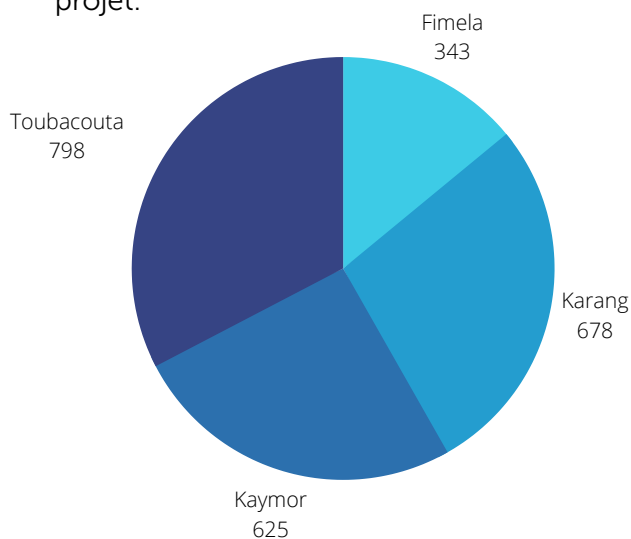


Illustration 2. Nombre de clients ayant épargné au niveau des quatre mini-agences

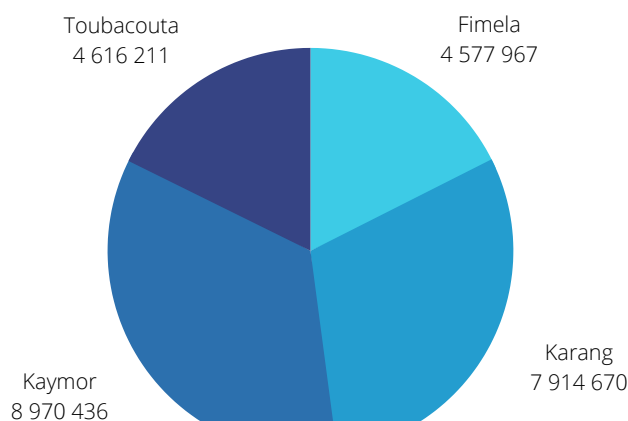


Illustration 3. Volume d'épargne mobilisé au niveau des quatre mini-agences

L'éducation financière, couplée à la proximité avec le déploiement des mini-agences dans les zones éloignées, ont permis aux bénéficiaires d'accéder mais surtout d'utiliser des services financiers formels. Pour des zones relativement éloignées des structures financières et dont les offres de services financiers étaient presque méconnues des populations rurales, ces bonnes statistiques pourraient être interprétées comme étant dues à l'éducation financière. Les jeunes ont ainsi appris à faire confiance à une institution formelle et leur comportement financier a été modifié grâce aux séances d'éducation financière ciblées et adaptées à leurs besoins. La complémentarité entre l'éducation financière et la disponibilité de produits financiers adaptés ont permis aux bénéficiaires d'avoir aussi accès à des financements ; alors que ce segment de clientèle est habituellement considéré comme trop risqué pour les prestataires financiers. L'éducation financière est un outil qui permet de réduire le risque pour ce segment de clientèle et d'autonomiser les jeunes qui sont alors confiants pour interagir avec un prestataire financier formel et capables d'exprimer leurs besoins.

Bien qu'il soit encore prématuré de déterminer les raisons de ces bons résultats, l'UNCDF est convaincu que l'éducation financière a permis d'apporter de nouvelles connaissances et surtout de bonnes pratiques aux bénéficiaires. Il semble, en effet, que les clients ont exploité les apprentissages de la formation et compris l'importance de l'épargne, la façon d'économiser et où épargner en toute sécurité. Une analyse plus approfondie à travers des analyses d'impact, des études de cas et des entretiens avec les clients fournira une compréhension plus précise de l'impact de la formation en matière d'éducation financière sur les clients cibles.

Enseignements

Les modèles antérieurs de l'UNCDF en matière d'éducation financière se concentraient sur le travail principalement avec des prestataires de services financiers qui, à leur tour, pouvaient collaborer avec d'autres partenaires pour la phase de réplication au niveau des cibles.

Cependant, le PARERBA a une structure unique avec plusieurs partenaires fournissant des services spécifiques aux mêmes bénéficiaires. À ce titre, les principaux enseignements tirés à ce jour sont les suivants :

- L'éducation financière via le numérique est un moyen efficace et efficient pour renforcer la résilience des populations rurales et leur confiance en eux ;
- L'éducation financière, est un outil d'autonomisation pour les populations marginalisées qui n'avaient pas accès aux services financiers formels ;
- L'éducation financière est une bonne pratique pour encourager la consommation responsable permettant une prise de décision adéquate des populations rurales (crédit, épargne, entrepreneuriat, etc.) ;
- L'éducation financière, permet de créer un lien de confiance entre les bénéficiaires et les prestataires de services financiers et ainsi faciliter l'accès au financement ;
- L'éducation financière est un prérequis pour accéder au crédit et mieux savoir gérer son argent.

Quelques difficultés

Des difficultés sont apparues dans la mise en œuvre de l'éducation financière :

- Difficultés à mener efficacement les sessions en groupe. Comme indiqué ci-dessus, il a été difficile de planifier les formations en raison du calendrier non structuré des bénéficiaires. La formation en matière d'éducation financière devra être programmée à la même heure chaque semaine pour, par exemple, s'assurer que tous les participants sachent à quel moment ils doivent assister à la formation ;
- Faible niveau de coordination avec les ONG pour la division des séances et le respect du calendrier. Étant donné que c'est la première fois que des ONG et des partenaires de l'UNCDF mettent en œuvre un tel programme, la coordination entre les partenaires devra être plus concise et prendre en considération les besoins de chacun ;
- Manque de compréhension des concepts financiers par les agents/le personnel des ONG, ce qui exige une formation plus approfondie au préalable avec ces nouveaux partenaires.

La quatrième session de formation est celle qui a compté le moins de participants pour plusieurs raisons, notamment l'apparition de la COVID-19 et le manque de visibilité des partenaires lorsqu'ils ont terminé toutes les sessions de formation.

À cause de la COVID-19 et des mesures de restrictions prises par les autorités, la quatrième session de formation a été suspendue.

Prochaines étapes

Après les quatre séances sur l'épargne, les bénéficiaires suivent en 2021 les séances sur le crédit afin de les aider à mieux gérer les financements reçus, établir un planning de remboursement mais surtout éviter les défauts de paiement. Ces séances sont aussi numérisées sur la même application, avec le soutien de Dimagi.

Il est prévu de mener une étude de perception de l'éducation financière par les bénéficiaires et d'effectuer des analyses concernant les effets de l'éducation financière sur le comportement des bénéficiaires. Ces études nous permettront de comprendre concrètement comment l'éducation financière peut influencer sur la vie des gens dans le cadre du PARERBA. Ces résultats nous permettront d'améliorer encore les formations, afin de correspondre toujours plus aux besoins des bénéficiaires ciblés et leur apporter un soutien en vue de leur autonomisation financière.

NE LAISSER PERSONNE DE CÔTÉ À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE



La stratégie de l'UNCDF, intitulée « Ne laisser personne de côté à l'ère du numérique », est le fruit de plus d'une décennie d'expérience dans la finance digitale en Afrique, en Asie et dans le Pacifique. Notre objectif de promotion des économies digitales inclusives est fondé sur cette expérience dans l'inclusion financière par le numérique.

D'ici 2024, nous entendons autonomiser des millions de personnes, de sorte qu'elles puissent utiliser quotidiennement des services issues de l'innovation et de la technologie, et qui contribuent aux objectifs de développement durable. Pour ce faire, nous adoptons une approche soucieuse du développement des marchés et nous nous efforçons sans relâche de remédier à leurs dysfonctionnements sous-jacents.



A PROPOS DE UNCDF

L'UN Capital Development Fund (UNCDF) facilite l'accès aux capitaux publics et privés par les populations les plus démunies dans les 46 pays les moins avancés du monde (PMA).

Dans le cadre de son mandat de fourniture de capitaux et d'instruments d'investissement, l'UNCDF offre des modèles de financement du « last mile » permettant de débloquer les ressources publiques et privées, notamment au niveau national, afin de réduire la pauvreté et d'encourager le développement économique local.

Les modèles de financement de l'UNCDF ouvrent à travers trois axes, à savoir : 1) les économies numériques inclusives, qui connectent les personnes, les ménages et les petites entreprises aux écosystèmes financiers qui catalysent la participation à l'économie locale et fournissent des outils pour vaincre la pauvreté et gérer leur vie financière ; 2) le financement du développement local, qui permet aux municipalités de dynamiser l'expansion économique locale et le développement durable par le biais de la décentralisation fiscale, du financement municipal innovateur et du financement structuré de projets ; et 3) le financement d'investissements, qui fournit une structuration financière catalytique, une réduction des risques et le déploiement des investissements pour favoriser l'impact des ODD et la mobilisation des ressources au niveau national.



digital.info@uncdf.org



www.uncdf.org



@UNCDF / @UNCDFdigital



UNCDF