

**FICHE 1**  
 Comprendre les profils financiers pour adapter l'offre de services aux populations réfugiées et migrantes

**FICHE 2**  
 L'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes face aux défis de l'identification

**FICHE 3**  
 Des services financiers numériques pour renforcer l'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes

**FICHE 4**  
 Inclusion financière et intégration socio-économique des populations réfugiées migrantes

**FICHE 5**  
 Réduire les inégalités dans l'accès aux services financiers envers les femmes réfugiées et migrantes

**FICHE 6**  
 Accompagner le changement dans les institutions financières pour une meilleure inclusion des personnes réfugiées et migrantes

**FICHE 7**  
 Les leviers du changement d'échelle dans l'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes

**FICHE 8**  
 Prendre en compte le handicap dans l'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes


# Comprendre les profils financiers pour adapter l'offre de services aux populations réfugiées et migrantes

Les populations réfugiées et migrantes font face à de nombreux obstacles pour accéder aux services financiers dans leur pays d'accueil ou de transit. Adapter l'offre de services financiers à ces populations nécessite de bien comprendre leurs profils et besoins, qui peuvent varier considérablement selon différents facteurs comme la durée et l'« étape » (liée à l'ancienneté) de leur séjour sur place, les caractéristiques socio-économiques de ces populations ou encore les zones où elles s'installent.

Cette note de synthèse revient, au moment de l'achèvement et de la capitalisation de deux projets financés par l'Agence française de développement en Colombie et en Ouganda dans le cadre de la FISONG-2021, sur les enjeux et les apports en matière d'analyse des profils financiers des populations migrantes. Sept notes complémentaires abordent d'autres enjeux relatifs à l'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes.

## POINTS-CLÉS

- **En Colombie comme en Ouganda**, la « brèche financière » est très marquée en défaveur des populations migrantes. Elle est encore plus marquée dans le cas des femmes.
- **Pour intégrer les spécificités** des populations migrantes dans l'analyse des besoins, il est nécessaire de prendre en compte la progressivité des profils d'intégration financière dans le temps. En Colombie, le projet a mis en évidence une « trajectoire d'intégration financière » propre aux migrants vénézuéliens. En complément, l'étude réalisée par le projet *Cerrando brechas* met en évidence que les ménages en « voie de stabilisation » ont, en priorité, besoins d'accéder aux moyens de paiement et à l'épargne. En Ouganda, les acteurs de l'appui aux populations réfugiées mettent en évidence des « phases migratoires » avec priorité à la réduction de l'insécurité alimentaire face au sous-financement des besoins humanitaires dans les camps ainsi que le financement des

microentreprises à Kampala pour soutenir des activités génératrices de revenus.

- **Les deux projets ont développé des innovations** afin de répondre aux besoins différenciés à la fois dans les services financiers et non financiers. En Colombie, le projet a conçu des outils d'éducation financière (*ConHector*, *Lista*) et des méthodes adaptées pour l'analyse de risques et le financement des populations migrantes. En Ouganda, le projet appuie la promotion et le financement des activités génératrices de revenus via des associations villageoises d'épargne et de crédit, du crédit avec caution solidaire et du crédit individuel. Il facilite l'accès des partenaires au refinancement et accompagne la formation des porteurs de projet (*Business & Digital Clinics*).

## LES ENJEUX



« Digital clinics », projet ReFine, Ouganda, 2024.

L'analyse des profils financiers fait, de la part des institutions financières, l'objet de nombreux travaux sur les catégories à établir et les critères pertinents à mettre en avant suivant les différents contextes. Elle présuppose l'étude des pratiques financières des migrants.

Diverses méthodes et outils sont mobilisés comme les journaux financiers (Financial Biography). Ces monographies reposent sur l'enregistrement et l'analyse par enquête des décisions concernant la gestion du budget familial par les personnes concernées. Si les méthodes utilisées dans le cas des migrants ne sont pas,

en soi, spécifiques, leur mobilisation auprès des populations migrantes peut s'avérer, quant à elle, particulièrement innovante. Elles peuvent déboucher sur la construction d'une offre de services, mais aussi d'accompagnements non financiers, organisée par segment, ou profil, de la population migrante.

==  
Quelle est la place des facteurs propres à la trajectoire migratoire ?  
==

Il s'agit donc de s'intéresser aux modalités d'analyse des besoins des différentes catégories de migrants et de prendre en compte les spécificités propres à ce type de public en matière de pratiques financières et la façon dont se réalise la segmentation de la demande en différents types ou profils. Quels sont les critères qui ressortent des analyses et sont à prendre en compte dans la construction d'une offre de services financiers et non financiers ? Quelle est la place des facteurs socioéconomiques « classiques » de l'inclusion financière (catégories socio-professionnelles, niveau de revenu, genre, éducation, etc.), mais aussi des facteurs propres à la trajectoire migratoire ? Comment ces derniers prennent-ils en compte les conditions de départ jusqu'à celles de l'accueil ainsi que les perspectives d'insertion des différentes catégories de migrants (selon les nationalités, leurs langues, etc.) ? Comment les intégrer dans les innovations proposées ?



## Qu'est-ce que la FISONG-AFD 2021 « Inclusion financière des migrants » ?

Plus de 180 millions de personnes dans le monde sont déplacées, parmi lesquelles 37 millions de réfugiés (données de la Banque mondiale). Plus de 40% d'entre elles se trouvent dans des pays à revenu faible ou intermédiaire. Ces populations migrantes sont confrontées à des barrières spécifiques en matière d'accès aux services financiers, en partie liées à leur trajectoire migratoire et leurs conditions d'accueil. Or des innovations peuvent contribuer à lever ces obstacles en matière d'inclusion financière et, plus largement, à améliorer l'intégration socioéconomique de ces populations.

C'est pour contribuer à ces objectifs que l'Agence française de développement a décidé de financer deux projets mis en œuvre par la Fédération Handicap International (Humanity and Inclusion) en Colombie et Mercy Corps en Ouganda dans le cadre de la FISONG-2021. Ce dispositif permet de cofinancer des projets de la société civile afin d'en tirer des enseignements grâce à un dispositif de capitalisation transversale. Les projets visent à enrichir les processus d'accompagnement des politiques publiques par les organisations internationales et renforcent la prise en compte des initiatives de la coopération non gouvernementale pour permettre leur changement d'échelle.

## APPORTS DU PROJET *Cerrando Brechas en Colombia*

**E**n Colombie, les migrants vénézuéliens qui ne transitent pas vers d'autres destinations, évoluent, progressivement, d'une situation de détresse humanitaire vers un processus d'installation sur place. Dès lors, l'accès à un emploi ou la possibilité de mener des activités génératrices de revenus apparaît comme essentiel à l'intégration socioéconomique. Il existe plusieurs « générations » de migrants vénézuéliens en Colombie. Les premières générations de migrants étaient composées de catégories disposant d'un niveau élevé de compétences et, souvent, d'un patrimoine conséquent facilitant leur

intégration (cadres intellectuels, profession libérale, etc.). Depuis 2019, les vagues migratoires sont plus massives et diversifiées en termes de catégories socioprofessionnelles.

Les capacités pour développer une activité économique, d'une part, et l'expérience du système financier colombien, d'autre part, sont très hétérogènes au niveau des populations migrantes. Par ailleurs, les besoins en matière de services financiers sont, eux-mêmes, dépendants des situations migratoires. Pour les populations « à destination », le permis de protection temporaire (PPT) a permis d'accueillir légalement une grande partie des réfugiés vénézuéliens. Mais d'autres obstacles (ou « brèches ») demeurent en matière d'accès aux services financiers. Face à cet enjeu, le projet *Cerrando Brechas* a développé un ensemble de réponses, en particulier :



### Le projet *Cerrando Brechas*

Les Vénézuéliens et Vénézuéliennes réfugiés et migrants sont estimés à près de 7 millions, dont plus de 40% se trouvent en Colombie. La coordination inter-agences des Nations-Unies en Colombie estime, pour 2024, que la population migrante vénézuélienne en Colombie est composée de 3,3 millions de migrants « à destination », d'environ 450.000 personnes « en transit », de près de deux millions de personnes « pendulaires » (réalisant des allers-et-retours aux frontières) et d'environ un million de colombiens « retournés », c'est-à-dire des migrants de famille d'origine colombienne.

À l'arrivée, les transferts monétaires concernent, en priorité, l'aide humanitaire ou sociale. Mais, quand le séjour se prolonge, il est nécessaire de soutenir les démarches d'intégration socio-économique par l'utilisation des services financiers. Or, en matière d'inclusion financière, les populations migrantes originaires du Venezuela sont confrontées à différents obstacles, comme l'accès au « permis de protection temporaire ».

Le projet mis en œuvre par la Fédération Handicap International (« Humanity and Inclusion ») consiste à mobiliser les technologies numériques afin d'accompagner l'inclusion financière et les opportunités économiques des migrants vénézuéliens en Colombie. Ce projet, mené en partenariat avec la Fondation Capital, inclut une étude de marché, la conception de modules d'information et de formation à destination des populations migrantes par le biais de deux applications numériques, la conception d'un simulateur de portefeuille numérique, la sensibilisation et la formation des institutions financières et prestataires de services financiers, la conception et la mise en œuvre d'une stratégie de dialogue et de plaidoyer auprès des acteurs financiers et des autorités publiques.

> **Une étude** sur le comportement financier des populations migrantes.

> **Un suivi** de l'utilisation des innovations proposées par le projet pour approfondir l'analyse des pratiques financières des populations migrantes.

> **La mobilisation** d'un partenaire technique (SparkassenStiftung) pour mener un diagnostic sur les contraintes de l'inclusion financière des migrants dans deux institutions partenaires

> **Le recueil** de témoignages afin de capitaliser les expériences sur l'inclusion sociale des populations migrantes, en intégrant les dimensions de genre et la prise en compte des situations de handicap.

L'étude réalisée par le projet *Cerrando brechas* sur la segmentation des profils a été menée à partir des statistiques et des enquêtes ménages disponibles sur les migrants vénézuéliens en Colombie. Trois segments ont été caractérisés par l'étude à partir des revenus disponibles et de la taille du ménage : les ménages en situation de subsistance, ceux « en voie de stabilisation » et ceux « en voie de consolidation ».

# Les étapes de la trajectoire d'intégration financière des migrants vénézuéliens

## Étape 1



Le PPT comme document d'identification permettant l'accès aux produits et services financiers formels, constitue la porte d'accès à l'insertion socioéconomique des migrants vénézuéliens en Colombie

## Étape 2



Information pour connaître les modalités d'accès numériques aux services financiers qui répondent aux besoins les plus urgents : virements bancaires, transferts migratoires, prépaiement de forfaits téléphoniques, paiement des services publics et « nanoprêts » grâce aux portefeuilles numériques

## Étape 3



Sensibilisation à la constitution d'un « historique » en matière de crédit et de transactions financières, lesquelles peuvent être adossées à la constitution d'une épargne. Il s'agit de se substituer à l'absence de partage des informations bancaires et financières du Venezuela

## Étape 4



Incidence auprès des institutions financières colombiennes pour intégrer la reconnaissance du PPT comme document d'inscription des migrants et proposer des solutions face aux problèmes rencontrés

## Étape 5



**Compléments d'éducation financière sur :**

- > la fiscalité des opérations financières ;
- > le cadre réglementaire et de surveillance des institutions financières et de protection du consommateur ;
- > le rôle des centrales de risques dans l'évaluation des emprunteurs ;
- > la sensibilisation aux produits les moins usités au Venezuela, portefeuilles numériques et comptes d'épargne

## Étape 6



Promotion de l'endettement responsable et promotion des prêts productifs adossés à la génération de revenus complémentaire

L'enquête sur les pratiques financières a, en complément, mis en évidence l'importance de l'épargne pour les ménages en consolidation (plus de 70%) et ceux « en voie de stabilisation » (plus de 50%). La carte de paiement constitue la forme la plus fréquente de crédit, mais son accès est très limité pour les autres catégories.

**Près de la moitié des familles de migrants vénézuéliens demeure en deçà du seuil de pauvreté et aucune n'atteint un score de « bonne santé ».**

L'application d'un « indice de santé financière » permet d'approfondir les différences de profils entre catégories. Le segment des ménages en consolidation dispose du score le plus élevé, avec une meilleure aptitude à gérer son budget et une capacité plus importante à mobiliser des fonds en cas de besoin. Couplées à la prédictibilité des revenus et la durée de résidence en Colombie, ces informations permettent d'établir un score de risques selon les profils de migrants pour les institutions financières. Dans la pratique, près de la moitié des familles de migrants vénézuéliens demeure en deçà du seuil de pauvreté et aucune d'entre-elles n'atteint un score de « bonne santé financière ». L'étude met en avant, pour la catégorie des ménages « en voie de stabilisation », la priorité donnée aux moyens de paiement et à l'épargne plutôt qu'au crédit, jugé trop risqué dans ces situations d'intégration intermédiaire, encore peu stabilisées. En complément de ces résultats, la Fondation Capital a modélisé une « trajectoire d'intégration financière » progressive adaptée à la situation des migrants vénézuéliens.

## APPORTS DU PROJET *ReFine en Ouganda*

Dans les zones d'intervention du projet, les profils socioéconomiques des populations réfugiées sont sensiblement différents. Vivre à Kampala offre des opportunités économiques, des emplois et l'accès à un ensemble de services plus important. La vie y est aussi plus chère et demande des revenus monétaires plus importants, ce qui influence le profil socio-économique des réfugiés qui s'installent dans la capitale. L'enquête sur les dépenses des personnes réfugiées met en évidence les priorités différentes en termes de dépenses selon les caractéristiques socio-économiques des ménages, mais aussi selon les zones où ils s'installent.

Les dépenses en nourriture sont prioritaires pour 54% des réfugiés du camp de Bidi Bidi contre seulement 21% à Kampala. La disponibilité des produits alimentaires semble particulièrement préoccupante dans le camp de Bidi Bidi alors même que les niveaux de revenus des réfugiés sont en moyenne supérieurs par rapport aux autres camps de réfugiés. 42% des réfugiés interrogés à Kampala considèrent que les investissements nécessaires au développement d'activités économiques sont prioritaires, contre moins de 30% en moyenne dans les camps de réfugiés de Bidi Bidi, Nakivale et Palorinya.

---

Sans soutien de la famille ou d'un proche, les nouveaux arrivants se trouvent fréquemment dans des situations d'extrême précarité.

---



### Le projet *ReFine*

L'Ouganda est le pays qui compte le plus grand nombre de réfugiés en Afrique. Parmi cette population, on estime que 60 % des personnes proviennent du Sud Soudan et 30 % de la République Démocratique du Congo. L'Ouganda, qui compte près de 28 « camps » accueillant les réfugiés sur son territoire, dispose d'un cadre réglementaire favorable à la reconnaissance des droits des réfugiés. Dans le prolongement du *Refugee Act* de 2006, le *Comprehensive Refugee Response Framework* de 2017 ouvre aux réfugiés le droit de travailler légalement, de se déplacer dans le pays et la possibilité de s'intégrer dans les communautés locales. La mise en œuvre opérationnelle de ce cadre est soutenue par de nombreuses organisations de la société civile et des institutions internationales qui accompagnent les dynamiques d'intégration.

Le projet *ReFine* est mis en œuvre par Mercy Corps Europe dans la région du Nil Occidental et à Kampala. Il consiste à appuyer l'inclusion financière de deux mille réfugiés en Ouganda. Il accompagne le renforcement de capacités des acteurs concernés sur l'appui à l'éducation financière et numérique des réfugiés et sur la conception de produits centrés sur leurs besoins par les prestataires de services financiers. Les partenaires mobilisés dans la mise en œuvre du projet sont les associations de microfinance mais également les associations de ressortissants des pays d'origine des migrants, en charge d'accompagner les migrants dans leur parcours d'insertion. Le projet appuie également le refinancement de ces prestataires afin d'accompagner l'augmentation du nombre de personnes réfugiées dans les portefeuilles de crédit.

La durée du séjour sur place est un facteur important de différenciation des besoins. Parmi la population réfugiée, les nouveaux arrivants sont les moins intégrés aux services financiers. Sans soutien de la famille ou d'un proche, ils se trouvent fréquemment dans des situations d'extrême précarité en raison de la baisse de l'aide humanitaire internationale. L'Ouganda compte parmi les pays dont les besoins humanitaires sont les plus sous-financés. En 2022, seuls 46% des besoins recensés ont été financés par l'aide humanitaire internationale. Les rations alimentaires distribuées par le Programme Alimentaire Mondial (PAM) ont diminué pour ne couvrir que 40 à 70% des rations standard en fonction de l'indice de vulnérabilité des populations. Dans ces conditions, les nouveaux arrivants concentrent tous leurs efforts aux biens et services de première nécessité, dont l'alimentation.

à l'instar de la Colombie, on note également en Ouganda une trajectoire d'intégration financière, mais aussi d'accompagnement non-financier, progressive en fonction de la durée et des phases migratoires.

# Besoins de financement et d'accompagnement selon les phases migratoires en Ouganda

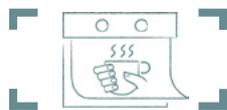
## PHASE MIGRATOIRE ET BESOINS ESSENTIELS APPUIS



### PHASE 1: ACCUEIL (0-1 AN)

Se concentrer sur les besoins de base immédiats en matière de protection, d'hébergement, d'alimentation, de services médicaux et de technologies de communication pour renouer avec la famille.

**PRINCIPAUX BESOINS FINANCIERS:** Survivre avec des moyens de paiement pour le logement, l'alimentation, les services médicaux et souvent pour rembourser les dettes contractées pendant le parcours migratoire.



### PHASE 2: INSTALLATION (2-4 ANS)

L'accent est mis sur l'accès au logement, à l'éducation, à l'apprentissage de la langue, au travail ou à la création d'activité économique.

**SERVICES FINANCIERS:** Épargne, envois de fonds à la famille dans le pays d'origine ; micro-crédit à la consommation pour l'achat de meubles, d'appareils électroménagers, de frais de scolarité, d'équipements professionnels ; et assurance maladie. Cette demande peut rester latente en raison d'une exclusion financière réelle ou perçue.

**SERVICES NON FINANCIERS:** Informations sur le marché et accès à celui-ci, placement/formation professionnelle, compétences commerciales, aptitudes à la vie quotidienne et interaction sociale avec les communautés d'accueil.



### PHASE 3: DÉPLACEMENT PROLONGÉ (5 - 12 ANS)

Concentration sur une amélioration croissante des conditions de vie.

**SERVICES FINANCIERS:** Produits d'épargne, micro-crédit à la consommation, prêts hypothécaires/amélioration de l'habitat, prêts aux entreprises, comptes transactionnels pour les paiements transfrontaliers et les envois de fonds, et assurance maladie.



### PHASE 4: PERMANENCE (13 ANS ET PLUS)

**OBJECTIF:** s'intégrer à la population d'accueil, c'est-à-dire assurer les moyens de subsistance pour permettre les meilleures conditions de vie à soi-même et à sa famille.

Quand **L'INTÉGRATION** est l'objectif, les demandes de services financiers deviennent plus sophistiquées et ressemblent à celles des pays d'accueil : épargne, plans de retraite, crédit, assurance et services transnationaux (par exemple, ligne de crédit, envois de fonds, assurance pour la famille dans le pays d'origine).  
Quand **LE RETOUR** demeure une perspective : épargne pour le voyage, antécédents de crédit transférables (certificat), Indemnités de retraite transférables et rentes différées.

## RÉFÉRENCES

Banque mondiale, 2023, *Rapport sur le développement dans le monde: Migrants, réfugiés et société*, abrégé, Banque mondiale, Washington DC.

BFA Global, 2022, *Rebuilding livelihoods in displacement*, Endline Report, Ouganda.

Daniela Pradilla & Mauricio Romero, 2023, *Construyendo una Ruta Integral para la Inclusión Financiera de la población migrante venezolana*, Fondation Capital.

MCE, 2024, *State of the Ugandan Refugee Finance Sector*, AFD-Conference edition, Ouganda.

NYU Financial Access Initiative, 2009, *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*, Princeton University Press.

R4V, 2023, *Plan de respuesta para refugiados y migrantes (RMRP)*, enero 2023-diciembre 2024. <https://www.r4v.info/es>.

Santiago Ruge, 2024, *Consultoría para la caracterización y segmentación socioeconómica de la población migrante proveniente de Venezuela que reside en Colombia*, Rapport pour le projet *Cerrando brechas*, Colombie.

## AUTEURS

La capitalisation transversale des projets de la FISONG « Inclusion financière des migrant-e-s », est supervisée par la Division « Systèmes financiers » de l'Agence française de développement [www.afd.fr](http://www.afd.fr). Pilotée par l'Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de développement [www.iram-fr.org](http://www.iram-fr.org), l'équipe est composée de François Doligez, Youssef Makrouf, Agnès Lambert et Liora Stührenberg. Au niveau des projets, sont associés aux travaux de la capitalisation transversale : Marcela Carvajal cheffe de projet *Humanity and Inclusion* en Colombie [www.hi.org](http://www.hi.org), Daniela Pradilla de la Fondation Capital en Colombie [www.fundacioncapital.org](http://www.fundacioncapital.org) et, en Ouganda, David Darkwa, chef de projet Mercy Corps [www.mercycorps.org](http://www.mercycorps.org). Graphisme : <https://www.marmelade.be>

