

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

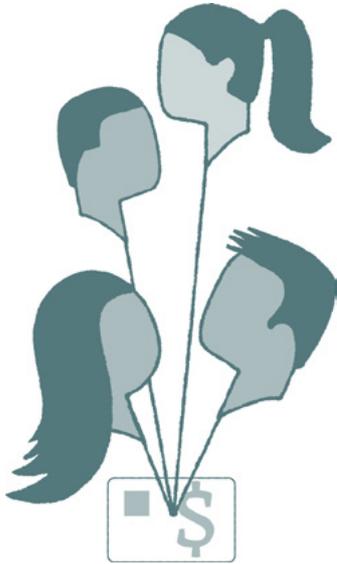
FICHE 4
Inclusion financière et intégration socio-économique des populations réfugiées migrantes

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



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

INTRODUCTION

Les innovations numériques, notamment la téléphonie mobile et internet, ouvrent la possibilité de reconnaître l'identité des personnes et offrent, de façon parfois moins discriminatoire que l'entrée dans une agence bancaire, l'accès à un ensemble de services financiers adaptés aux besoins des populations réfugiées.

Ces innovations ne sont toutefois pas dénuées de risque, en particulier dans le cas de personnes vulnérables telles que les populations réfugiées. Les deux projets appuyés par la FISONG se sont efforcés d'acquiescer une bonne compréhension des comportements financiers et accompagnent l'éducation financière et numérique des populations réfugiées.

POINTS-CLÉS

- Les téléphones portables et l'accès à internet constituent un moyen particulièrement approprié d'accéder aux services financiers numériques, en particulier pour les populations réfugiées.
- Les « portefeuilles numériques » permettent de répondre à un ensemble de besoins diversifiés : paiements en ligne pour les dépenses courantes, transferts d'argent auprès de la famille restée au pays, constitution d'une épargne de précaution en cas de besoin.
- Mais la possibilité de financer des activités génératrices de revenus par un crédit professionnel demeure difficile pour des personnes dont le comportement financier n'est pas suffisamment connu des fournisseurs de services financiers faute d'accès aux données « historiques ».
- Les innovations de la finance numérique sont aussi sources de préoccupations, en particulier dans le cas de personnes vulnérables telles que les populations réfugiées. L'inclusion financière numérique ouvre la porte à de nouvelles possibilités de fraudes par hameçonnage ou usurpation d'identité numérique.

LES ENJEUX

Les téléphones portables et l'accès à internet constituent un moyen particulièrement approprié d'accéder aux services financiers numériques, en particulier pour les populations réfugiées. Ces innovations ouvrent la possibilité de reconnaître l'identité des personnes et offrent, de façon parfois moins discriminatoire que l'entrée dans une agence bancaire, l'accès à un ensemble de services financiers adaptés.

Cela est particulièrement le cas des portefeuilles numériques qui permettent de répondre à un ensemble de

besoins diversifiés : paiements en ligne pour les dépenses courantes, transferts d'argent auprès de la famille restée au pays, constitution d'une épargne de précaution en cas de besoin. Néanmoins, la possibilité d'obtenir un prêt et de financer des activités génératrices de revenus par un crédit professionnel demeure encore, le plus souvent, difficile d'accès pour des personnes dont le comportement financier n'est pas suffisamment connu des fournisseurs de services financiers.

Le manque d'information dont disposent les institutions est à l'origine

de nombreux refus de prêt et constitue un domaine important de l'innovation financière. Avec l'inclusion financière numérique, s'ouvrent de nouvelles possibilités, largement explorées dans le cas d'innovation financière auprès des personnes réfugiées. C'est, par exemple, ce qu'explore la « finance ouverte », motivée par l'utilisation d'algorithmes pour exploiter les données personnalisées disponibles sur internet afin de suivre et d'évaluer les utilisateurs de services financiers.

Ce champ d'innovation est aussi source de préoccupations croissantes, en particulier dans le cas de personnes vulnérables telles que les populations réfugiées. L'inclusion financière numérique ouvre la porte à de nouvelles possibilités de fraudes par hameçonnage ou usurpation d'identité numérique, parfois à grande échelle. C'est, en 2020 par exemple, ce qui a motivé les autorités ougandaises (Uganda Communications Commission) à suspendre l'octroi de cartes SIM auprès des personnes réfugiées. La finance ouverte suscite également des interrogations en matière de protection des données personnelles et de contrôle de ces dernières par les fournisseurs de services numériques.

D'où l'enjeu de renforcer le dialogue politique autour du cadre réglementaire avec les autorités concernées mais, également, d'accompagner les personnes réfugiées par des outils d'éducation financière adaptés. C'est ainsi qu'un ensemble de principes est proposé en matière de protection des consommateurs. Ce cadre est à la base des activités d'éducation financière que les deux projets, *Cerrando Brechas* en Colombie et *ReFine* en Ouganda, se sont efforcés de promouvoir.



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.

Principes de protection des consommateurs et services financiers numériques (AFI, 2021)



Atelier d'éducation financière, projet Cerrando brechas, Bogota, 2024.

Assurer la protection de la vie privée et des données des consommateurs grâce à la mise en œuvre de règles internes propres à chaque prestataire de services financiers numériques (PSFN) et s'assurer du consentement du client en cas de projet de divulgation de données à une tierce partie.

Renforcer la cybersécurité en s'assurant que chaque PSFN dispose de politiques et processus internes et des ressources pour les mettre en œuvre, et ainsi sécuriser les données des clients ainsi que leurs transactions.

Promouvoir un traitement équitable et responsable grâce à la mise en œuvre d'un code de conduite efficace au sujet de la lutte contre le surendettement (en collectant les données nécessaires à une véritable analyse de crédit), et des pratiques abusives (manque de transparence sur les conditions du crédit, taux d'intérêt excessif, demande de fichage pour non-remboursement de sommes modiques).

Promouvoir l'adéquation du produit par rapport au client: orientation client, inclusivité, pertinence et utilité, en apportant une attention particulière aux procédures de connaissance du client. À ce titre, l'instauration de procédures différenciées basées sur le risque fait partie des mesures d'adaptation envisageables (allègement des exigences KYC pour les petits montants de crédit par exemple).

Adopter une approche de gestion des risques afin de limiter les risques de perte, de vol ou d'utilisation abusive des données clients.

APPORTS DU PROJET Cerrando Brechas en Colombia



Dépliant d'information de ConHector

En Colombie, l'inclusion financière numérique est particulièrement développée et un très grand nombre de transactions financières se font directement par le biais de portefeuilles numériques auxquels les prestataires de services financiers peuvent donner accès. Si les personnes réfugiées du Venezuela disposent d'une pratique en la matière, elles ont besoin de mieux connaître les particularités du système financier colombien ainsi que les institutions qui le composent.

Pour ces raisons, le projet *Cerrando Brechas* s'est efforcé d'acquiescer une bonne compréhension du comportement financier des populations réfugiées par les enquêtes de son étude de référence. Elle a permis de proposer deux outils numériques d'éducation financière – LISTA et ConHector – autour desquels les activités d'animation et d'accompagnement ont été structurées.

Le suivi de l'utilisation de ces outils par les bénéficiaires a permis d'accumuler des informations permettant de mieux comprendre les comportements financiers et de mobiliser les données pour approfondir les solutions proposées par les entités financières partenaires du projet.



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.

A 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.

ConHector est un outil conversationnel disponible sur l'application WhatsApp qui permet aux bénéficiaires du projet d'obtenir des informations et conseils sur les finances personnelles (planifier des dépenses, élaborer un budget, gérer les dettes), l'épargne, l'accès aux services (santé, titre de séjour), l'insertion par l'économique, l'entrepreneuriat (générer des ressources en travaillant à domicile, utilisation des réseaux sociaux et vente par internet) et l'accès au crédit.

LISTA est une plateforme numérique développée dans une dizaine de pays par la Fondation Capital. L'outil permet la mise en lien avec des institutions et programmes dédiés à l'accompagnement des personnes réfugiées (par exemple, les programmes du ministère du Travail). Il présente également les institutions financières partenaires du projet qui proposent des services adaptés, et d'autres informations utiles auxquelles les personnes migrantes n'ont pas forcément accès (comme, par exemple, la fiscalité des transactions financières en Colombie).



Dépliant d'information de Lista

APPORTS DU PROJET *ReFine en Ouganda*

En Ouganda, la finance numérique est très développée et offre des solutions prometteuses pour couvrir les zones isolées, éloignées de l'implantation des agences bancaires ou d'autres prestataires de services financiers. Les opérateurs de télécommunications offrent également une grande variété de services financiers à de nombreux clients, individuels comme entreprises, y compris des services d'épargne et de prêts automatisés ou des possibilités de virements internationaux

en assurant l'interopérabilité avec divers opérateurs dans les pays voisins (RDC, Sud-Soudan, etc.).

De nombreux fournisseurs de services financiers s'associent avec des associations de migrants ou des projets tels que *ReFine* pour accompagner l'éducation numérique et financière des personnes réfugiées. C'est ainsi que l'institution de microfinance Ugafode a bénéficié du soutien de la Fondation Grameen pour développer une solution numérique afin de refinancer les associations villageoises d'épargne et de crédit (AVEC).

Néanmoins, en élargissant la collecte de données auprès des utilisateurs, ces modalités d'inclusion financière interrogent les partenaires sur la protection des données personnelles des migrants et, parfois, motivent les pouvoirs publics à prendre des mesures restrictives pour éviter les fraudes et usurpations d'identité, comme cela a pu être le cas en 2020.



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.



Kakemono microfinance FINCA, projet *ReFine*, Ouganda, 2024.



Leader communautaire, projet Cerrando brechas, Baranquilla, 2024.

RÉFÉRENCES

<https://fundacioncapital.org/soluciones-digitales/>

Alliance pour l'inclusion financière (AFI), 2021, Modèle stratégique pour la protection des consommateurs de services financiers numériques.

CGAP, BIS, IMF, UNIGSA and World Bank, 2024, Key Considerations for Open Finance, Washington DC, 21 p.

Chapman, 2020, "There's (Not) an App for That": Taking a Hard Look at the 'Appification' of Migration and the 'Need' for New Technologie", Essays, The Fletcher School, TUFTS University, 4 p.

J-PAL, 2024, Digital financial services to improve formalized access and inclusion, www.povertyactionlab.org, 4 p.

Mercy Corps, 2025, Refugee Finance playbook, MCE-AFD, Ouganda.

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. Pilotée par l'Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de développement

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, Daniela Pradilla de la Fondation Capital en Colombie

www.fundacioncapital.org et, en Ouganda, David Darkwa, chef de projet Mercy Corps www.mercycorps.org. Fiche 4 sur « Inclusion financière et intégration socio-économique des populations migrantes »

Graphisme : <https://www.marmelade.be>



 Fundación Capital



 iram

