

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


Accompagner le changement dans les institutions financières pour une meilleure inclusion des personnes migrantes

INTRODUCTION

Les institutions de microfinance et les Fintech peuvent jouer un rôle fondamental dans l'inclusion financière des réfugiés, notamment pour lever les obstacles en matière de reconnaissance de l'identité de ces populations ou pour développer des innovations facilitant l'accès aux services financiers.

Ces efforts se heurtent toutefois encore souvent à des freins d'ordre culturel et institutionnel. Dans ce contexte, il est intéressant de se pencher sur les leviers d'assistance technique que les deux projets soutenus par la FISONG ont apportés aux institutions financières pour renforcer leur action auprès des populations réfugiées.

POINTS-CLÉS

- **Les institutions de microfinance (IMF)** et les Fintech jouent un rôle fondamental dans l'inclusion financière des réfugiés en leur offrant un accès aux services financiers souvent refusé par les banques traditionnelles. Grâce à une plus grande flexibilité et proximité avec les populations vulnérables, elles constituent souvent une passerelle essentielle vers l'accès aux services financiers des populations réfugiées, en particulier pour le financement d'activités génératrices de revenus.
- **Outre les obstacles** en matière de reconnaissance de l'identité des populations réfugiées et l'accompagnement qu'elles peuvent apporter dans la formation, l'innovation est un autre domaine où les IMF jouent un rôle moteur. La digitalisation des services financiers permet de dépasser certaines contraintes logistiques et administratives auxquelles sont confrontés les populations réfugiées.
- **Les IMF** font toutefois face à de nombreux défis lorsqu'elles cherchent à intégrer les réfugiés dans leurs services, à commencer par la perception du risque. Beaucoup d'IMF considèrent les réfugiés comme une clientèle instable, difficile à suivre et à fidéliser.
- **Les IMF ne sont pas seulement** des prestataires de services financiers ; elles sont des acteurs essentiels du développement économique et social des réfugiés. Leur capacité à s'adapter aux besoins spécifiques des populations déplacées, à proposer des solutions innovantes et à plaider pour un cadre réglementaire plus inclusif leur confère un rôle de premier plan dans la construction d'une inclusion financière durable. En facilitant l'accès aux services financiers, en soutenant l'entrepreneuriat et en renforçant les capacités des réfugiés, elles contribuent à transformer ces populations perçues comme vulnérables en moteurs de croissance pour les communautés qui les accueillent.

LES ENJEUX

Les institutions de microfinance (IMF) se montrent prudentes, à l'égard des réfugiés. Alors même que la microfinance cherche à promouvoir l'inclusion financière et à stimuler l'entrepreneuriat, l'exclusion des populations réfugiées revêt un caractère paradoxal.

En effet, en Colombie comme en Ouganda, les populations réfugiées se voient fréquemment refuser l'accès aux prêts au motif qu'elles ne présentent pas de garanties suffisantes. Ces pratiques sont souvent justifiées au nom d'un risque présumé de « fuite » hors du pays et du manque d'historique bancaire. Cette perception se double parfois de stéréotypes négatifs liés à la situation du pays d'origine et de préjugés selon lesquels un réfugié

serait nécessairement démuné, peu instruit ou susceptible d'être impliqué dans des activités informelles. Or, les études disponibles démontrent que les réfugiés développent souvent des stratégies entrepreneuriales solides dès lors qu'ils bénéficient d'un accompagnement adapté.

Cette situation a des conséquences importantes. D'une part, nombre de personnes réfugiées se tournent vers des prêteurs informels, ce qui les expose à des taux d'intérêt très élevés ou à des conditions de remboursement contraignantes. D'autre part, les IMF renoncent à un vivier de clients potentiellement fiables et créateurs de valeur. Le résultat est une fragmentation accrue de l'économie :

les réfugiés restent cantonnés à des circuits non réglementés, où les perspectives de croissance sont limitées, et n'ont pas la possibilité de bâtir un historique de crédit. Par conséquent, ils peinent également à accéder, à terme, à des produits financiers plus structurants comme les crédits immobiliers ou l'assurance.

Plusieurs pistes d'actions sont avancées par les organisations internationales. Le HCR et l'IFC recommandent de revoir les critères d'octroi de crédits, afin de tenir compte de la réalité du parcours de réfugiés qui ont pu perdre leurs documents ou n'ont pas eu la possibilité de constituer un historique financier local. Des programmes de « coaching » ou de mentorat, destinés à aider les réfugiés à mettre en œuvre des activités génératrices de revenus et à les formaliser sont expérimentés en Colombie et en Ouganda (exemples des *Business Clinics* dans le cadre du projet *Refine* ou des formations d'éducation financière et numérique). Ils s'accompagnent de propositions pour réviser les politiques nationales, l'objectif étant de rendre les titres de séjour plus facilement reconnus par les organismes financiers.

Néanmoins, ces efforts se heurtent à des freins d'ordre culturel et institutionnel. Les responsables d'institutions financières demeurent influencés par le contexte politique et médiatique, dans lequel le réfugié est souvent présenté comme une charge ou un risque sécuritaire. Les mesures incitatives que pourraient instaurer les gouvernements pour encourager l'inclusion (par exemple, via des garanties partielles de l'État ou des dispositifs de partage du risque) restent relativement limitées. Ainsi, la concertation entre les acteurs publics, les institutions financières se révèle cruciale pour lever les barrières normatives et surmonter la méfiance.

Dans ce contexte, il devient intéressant de se pencher sur les leviers d'assistance technique que les deux projets ont apportés aux institutions financières pour renforcer leur action auprès des populations réfugiées.



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*

Les préjugés sont tenaces

Dans le cadre du projet *Cerrando Brechas*, une étude réalisée auprès de trois institutions financières (IMF et Fintech), la *Cooperativa Financiera* (CFA), *Quipu*, *Ualà*, a analysé la façon dont le personnel perçoit et accueille la clientèle réfugiée ou migrante, et comment ces perceptions peuvent engendrer préjugés, barrières et discriminations dans l'accès aux services financiers. Les enquêtes montrent

que la majorité du personnel n'exprime pas de xénophobie frontale ni de rejet systématique de la clientèle réfugiée. Cependant, on observe des biais plus subtils, notamment un doute quant à la stabilité de la situation du client (stabilité financière et risque présumé de fuite hors du pays) et sa capacité à générer des revenus.

Une partie des employés se déclare neutre ou bienveillante envers les réfugiés, mais avoue manquer de formation pour gérer des cas complexes (documents migratoires, problématiques de régularisation, etc.). Dans certains cas, on constate qu'il y a « moins de confiance » envers la population réfugiée que pour la clientèle locale, ce qui peut se traduire par un durcissement des critères d'octroi de crédit ou un allongement des délais de traitement.

Toutefois, l'étude a également révélé une certaine ouverture des équipes, prêtes à corriger leurs pratiques si elles disposent de l'information et de la formation adéquates. Des actions de sensibilisation à mener et la mise en œuvre de produits financiers plus inclusifs indiquent qu'il est tout à fait possible de lever ces freins et d'améliorer l'accès aux services pour les réfugiés, à condition de poursuivre les efforts de formation, d'adaptation des processus et de collaboration avec les structures de soutien (associations de réfugiés, Centre *Integrate*, etc.).



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.

Segmenter la population réfugiée pour offrir des services adaptés

L'étude réalisée sur la segmentation apparaît comme un outil fondamental pour qu'une institution de microfinance puisse offrir des produits financiers adaptés aux réfugiés. L'hypothèse est que les migrants forment un ensemble de profils variés, et non un bloc homogène, et que la prise en compte de leur situation socioéconomique réelle réduit les risques de non-remboursement et facilite l'élaboration de produits mieux ciblés. Deux variables principales - le niveau de revenu familial et la taille du ménage - ont été étudiées à partir des enquêtes de l'Institut statistique pour différencier trois grands segments dans la population réfugiée (Subsistance, Stabilisation, Consolidation).

Pistes d'action pour lutter contre les préjugés dans les institutions financières

Formations et ateliers de sensibilisation : Proposer une information claire sur la réalité juridique du statut de réfugié (droit au travail, droit au compte en banque, validité des documents d'identité, etc.) pour lever la méfiance et clarifier les règles de conformité (KYC).

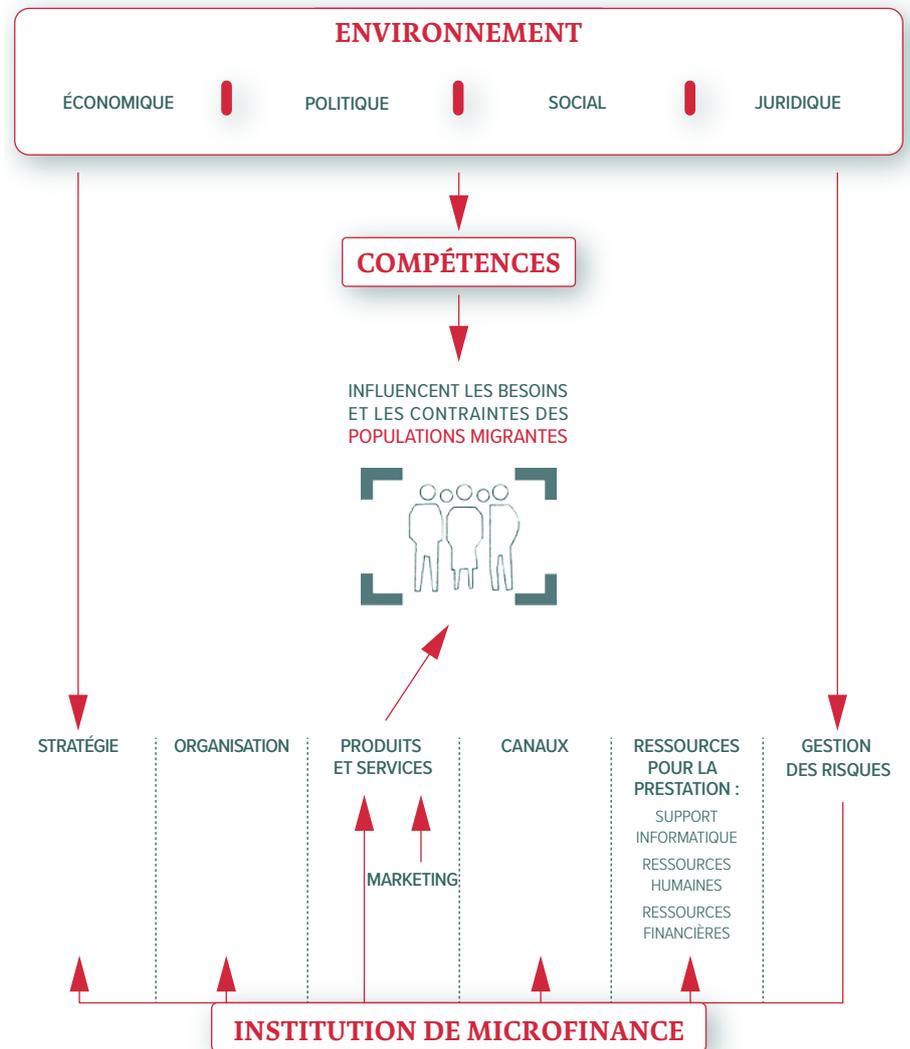
Campagnes internes de communication : Le projet «*Inclusión Activa*» ou «*Atención sin Brechas*» prévoit de diffuser des supports digitaux, infographies et témoignages concrets pour valoriser l'inclusion financière et lutter contre les idées reçues.

Accompagnement en continu : Le diagnostic a montré que, pour modifier les comportements sur le terrain, il ne suffit pas de formations ponctuelles. Les entités financières sont encouragées à instaurer un suivi régulier, via des référents inclusion, des modules e-learning, ou le partage de bonnes pratiques.

Adaptation des produits financiers : Au-delà du volet «*sensibilisation*», plusieurs recommandations portent sur l'adaptation des produits de crédit, tenant compte des caractéristiques de la clientèle réfugiée (instabilité de revenus, besoin de petits montants de départ, group lending, etc.), et la simplification des exigences documentaires.

Collaboration avec des ONG et associations locales : Les IMF sont encouragées à coopérer avec des organisations qui soutiennent l'intégration socio-économique (formations en compétences entrepreneuriales, liens avec des groupes d'épargne, etc.) afin de mieux préparer les réfugiés à accéder au crédit.

Cadre d'action intégré des institutions financières



Source : Sparkassenstiftung

Fort du partenariat de la fondation des caisses d'épargne allemandes, le projet Cerrando Brechas a pu expérimenter un outil de diagnostic et d'actions intégré pour identifier les leviers de l'inclusion financière sur l'ensemble des niveaux (stratégie, opérations, etc.) et des domaines concernés de l'institution : technologiques, organisationnelles, sociales.

En somme, l'étude montre que la segmentation permet aux IMF de s'adresser aux réfugiés de façon plus fine et plus juste : elle réduit le risque (en évitant de «*surprêter*» aux ménages extrêmement précaires ou instables), augmente la satisfaction client (car l'offre est en adéquation avec la situation du foyer), et favorise une intégration financière durable. C'est donc un pilier incontournable pour

structurer le diagnostic initial, adapter l'offre produit et optimiser l'évaluation du risque dans un contexte de pluralité de profils réfugiés.

Pistes d'action pour adapter les services financiers à la segmentation des populations réfugiées

Adapter l'offre de crédit et d'épargne selon les capacités et besoins. Les IMF, en segmentant selon le revenu et la composition du ménage, distinguent les plus vulnérables (segment en Subsistance) de ceux dont la situation financière est plus stable (Stabilisation ou Consolidation). Chacun de ces profils nécessite des critères d'octroi spécifiques :

- > Les ménages plus précaires devront bénéficier de conditions plus souples (garanties réduites, taux adaptés, accompagnement non financier).
- > Les familles ayant un niveau de revenu plus élevé peuvent prétendre à des montants de crédit supérieurs, voire à des produits plus sophistiqués (cartes de crédit, crédits individuels, assurance etc.).

Mieux évaluer le "risque de fuite" et la stabilité du ménage. L'étude souligne l'importance de la "sédentarité" et de "l'intention de rester" dans le pays d'accueil. Les segments plus intégrés (par exemple le segment « Consolidation ») affichent souvent une installation durable et une plus grande volonté de rester. Les IMF peuvent ainsi repérer les catégories ayant un risque plus élevé de mobilité (ou de fuite) et intégrer ces données dans leur politique de crédit.

Tenir compte du nombre de personnes par ménage. Le niveau d'endettement ne se mesure pas seulement aux revenus individuels : c'est la situation financière du foyer au sens large qui importe (nombre de personnes générant des revenus et nombre de personnes à charge). Dans les segments de plus haut niveau (Consolidation), on trouve plus d'adultes générant un revenu, ce qui diminue le risque lié au remboursement. Les IMF peuvent alors exiger moins de garanties personnelles et valoriser des formes de caution solidaire au sein du ménage.

Différencier l'offre selon le statut professionnel. Dans le segment le plus fragile (Subsistance), une majorité travaille à son compte ou de manière informelle. Les IMF devraient donc concevoir des produits tenant compte de l'absence de fiches de paie ou d'historique financier classique, et baser l'analyse du crédit sur des méthodes alternatives (groupes de caution solidaires, scoring par historique de petits prêts ou d'épargne, etc.). Au contraire, dans les segments stabilisés ou consolidés, où l'on observe davantage d'emplois salariés, les procédures d'octroi devraient être plus proches de celles de la clientèle traditionnelle (bulletins de salaire, relevés bancaires).

Aligner la gestion du risque sur la réalité du segment. L'étude propose une matrice de risque se lisant comme suit : les profils ayant de faibles revenus et peu de stabilité obtiennent une notation plus élevée (donc un risque plus grand), alors que les foyers formels avec plusieurs personnes génératrices de revenus reçoivent une note de risque plus faible. L'IMF pourrait alors proposer :

- > Des crédits de petits montants assortis d'un accompagnement, pour les plus vulnérables.
- > Des produits plus complexes (prêt individuel plus élevé, carte de crédit, etc.) pour ceux dont le niveau d'instruction, la stabilité et la capacité de remboursement sont supérieurs.

Mieux comprendre la santé financière globale de la famille. Au lieu de se focaliser uniquement sur la source de revenus d'un individu, la segmentation familiale éclaire la capacité globale à faire face aux imprévus, à épargner, ou à avoir recours à un crédit. Les segments possédant plusieurs personnes génératrices de revenus et des pratiques d'épargne régulières présentent un meilleur "score" de santé financière, ce qui facilite la définition d'offres de crédit de plus long terme.

APPORTS DU PROJET *ReFine en Ouganda*

Former le personnel des IMF est un élément clé

La formation du personnel des institutions de microfinance joue un rôle crucial dans l'inclusion financière des réfugiés parce qu'elle permet d'améliorer à la fois la compréhension des profils de réfugiés et l'adaptation concrète des procédures de crédit et d'épargne. Cette amélioration se traduit sur plusieurs plans.

La formation à l'accueil et à la gestion de la diversité est indispensable pour combattre les préjugés liés aux origines, aux statuts juridiques et à la précarité des réfugiés. Lors de la mise en œuvre d'une ligne de crédit pour les

réfugiés en Ouganda, l'institution UGAFODE a recruté puis formé des employés réfugiés et locaux pour qu'ils sachent communiquer sans suspicion avec les demandeurs. Les sessions de formation ont porté sur les règles juridiques (droit au travail, validité des documents d'identité) et sur la sensibilisation culturelle (mieux comprendre les conditions de départ et les obstacles qu'affrontent les réfugiés). Dans ce type de démarche, les conseillers de terrain, une fois formés, cessent d'associer tous les réfugiés à un risque élevé et apprennent à juger la situation économique réelle du foyer. Ainsi, ils abordent l'analyse des dossiers avec moins de réticence.

La formation aux procédures KYC (Know Your Customer) permet de rationaliser l'ouverture de comptes ou l'octroi de crédits. Les réfugiés ne disposent pas toujours des mêmes documents d'identité que les clients nationaux (attestation de l'Office des migrations ou permis de protection temporaire plutôt que carte nationale). Ainsi la formation peut aider les équipes des IMF à reconnaître en toute confiance les justificatifs officiels délivrés aux réfugiés. C'est grâce à la connaissance fine de ces documents que les employés peuvent valider rapidement les dossiers sans durcir inutilement les exigences, et éviter de rejeter les candidatures sur des bases purement "administratives".



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.

Les formations familiarisent les agents de crédit au fait que certains réfugiés ont des revenus stables, voire supérieurs à ceux de petits entrepreneurs locaux.

Les modules de formation portant sur l'analyse du risque et la segmentation sont cruciaux. Les réfugiés forment en réalité une pluralité de segments (certains sont entrepreneurs, d'autres travaillent comme salariés informels, d'autres encore reçoivent des aides ponctuelles). Or, sans la compréhension de ces différents profils, un collaborateur de microfinance risque de bloquer tout dossier lié à un "statut d'étranger". Les formations les familiarisent au fait que certains réfugiés ont



Atelier d'éducation financière, projet ReFine, Ouganda, 2024.

des revenus stables, voire supérieurs à ceux de petits entrepreneurs locaux, ou présentent une bonne santé financière familiale.

Le développement de compétences en évaluation du potentiel entrepreneurial facilite la mise en place de crédits adaptés. Dans certains camps ou milieux urbains, les réfugiés déploient de petites activités commerciales (restauration, couture, services informatiques). Sans formation spécifique, un agent de crédit non sensibilisé considère ces activités comme trop informelles. En revanche, s'il est formé à questionner les flux financiers, à vérifier la rotation des stocks ou les marges, il peut détecter le vrai potentiel et accorder un prêt de développement. Ainsi les capacités à analyser le "cash-flow" de ces petits commerçants réfugiés pourraient permettre la mise en œuvre d'analyses crédit moins standardisées.

Ainsi, il ressort des travaux de capitalisation que la formation du personnel

se révèle être un levier majeur de l'inclusion financière des réfugiés en agissant sur plusieurs dimensions : la sensibilisation culturelle et juridique (pour réduire les préjugés), la maîtrise de la documentation spécifique, l'analyse fine du risque en fonction des segments et la valorisation du potentiel entrepreneurial. Au lieu de rejeter toute demande au motif d'un risque hypothétique, les conseillers formés disposent de grilles d'évaluation plus équitables, qui profitent autant aux réfugiés (accès plus large au financement) qu'à l'IMF (portefeuille plus diversifié et souvent rentable).

Créer de nouveaux produits ou adapter les produits existants ?

Lorsqu'une institution de microfinance cherche à inclure davantage de réfugiés dans ses services, adapter un produit financier existant est souvent plus efficace que de concevoir un produit entièrement nouveau, et ce pour plusieurs raisons. D'abord,

l'institution peut capitaliser sur l'expérience acquise auprès de sa clientèle existante (méthodes d'octroi, procédures KYC, outils de recouvrement) et l'ajuster en fonction des besoins et contraintes particulières du public réfugié (type de document d'identité, période d'adaptation, etc.). Ensuite, en misant sur un produit déjà bien rôdé, elle réduit les coûts de conception et de mise en œuvre associés à un lancement d'un nouveau produit. Par ailleurs, un produit « adapté » garde une cohérence interne avec l'offre existante, ce qui facilite la compréhension pour le personnel, la mise en place du suivi, et évite le cloisonnement d'une « solution spéciale réfugiés ».

Vision Fund Uganda disposait déjà d'une offre de crédit de groupe pour des micro-entrepreneurs. Plutôt que de créer un crédit « réfugiés » totalement nouveau, l'institution a choisi d'assouplir la méthode de garantie solidaire et de mieux former ses équipes à reconnaître les justificatifs (attestations



Visite à une association de la diaspora, projet ReFine, Ouganda, 2024.

OPM, documents de protection) afin de rendre ce produit standard accessible aux réfugiés dans le Nord du pays. Les procédures de décaissement et de remboursement, déjà éprouvées, ont simplement été ajustées (réunions de groupe dans la zone de camp, flexibilité sur la fréquence des versements).

UGAFODE, pour sa part, a conservé la même structure de prêt individuel utilisée pour les clients locaux, tout en acceptant les cartes de réfugiés comme pièce d'identité équivalente. Ils ont également adapté les critères de scoring pour tenir compte de la situation familiale ou du type de commerce informel qu'exercent les réfugiés. Ainsi, un produit inchangé en substance, mais dont l'accès est étendu grâce à des modifications ciblées (accueil en agence, formation du staff, etc.) peut donner de meilleurs résultats.

La segmentation de la clientèle permet d'identifier où et comment opérer ces ajustements sur les produits financiers. Les réfugiés constituent en réalité différents profils : ceux en emploi salarié (même informel), ceux qui gèrent un petit commerce, ceux ayant déjà un compte d'épargne et ceux dépourvus

de toute expérience bancaire. Plutôt que de créer de multiples produits nouveaux, l'institution peut segmenter les profils et moduler quelques paramètres (montant maximum, exigences de documents, fréquence de remboursement) sur sa gamme de crédit déjà existante.

Il semble ainsi que le recours à l'adaptation de produits existants, plutôt qu'à la création d'offres entièrement nouvelles, favorise la rapidité de mise en œuvre, la cohérence interne des processus et une montée en compétence progressive des équipes de microfinance. Les ajustements sont guidés par la segmentation : identifier, au sein de la clientèle réfugiée, les groupes qui peuvent déjà fonctionner avec une offre standard (avec quelques allègements), et ceux qui nécessitent un cadre plus souple. Cela permet une intégration plus fluide et moins coûteuse dans l'offre de l'institution, tout en évitant le piège d'isoler la clientèle réfugiée dans un circuit « à part ».

RÉFÉRENCES

IFC & UNHCR, 2021: *Access to Financial Services for Refugees and Migrants from Venezuela in Colombia* (<https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/831d6fdd-273a-474f-bdb4-e618821d52f8/IFC-A2F-Venezuelan-Public.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nRRHhYG>).

IFC & UNHCR, 2020, *Private Sector & Refugees: Pathways to Scale* (https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/c946cda1-2bec-4c3e-bf85-18fdcdb0739/202011-Private_Sector_and_Refugees.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nWxpg3S).

UNHCR, 2021, *Regional Refugee and Migrant Response Plan (RMRP) for Refugees and Migrants from Venezuela – 2021* (<https://data2.unhcr.org/en/documents/details/85091>).

Santiago Ruge, 2024, *Consultoría para la caracterización y segmentación socioeconómica de la población migrante proveniente de Venezuela que reside en Colombia*.

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

