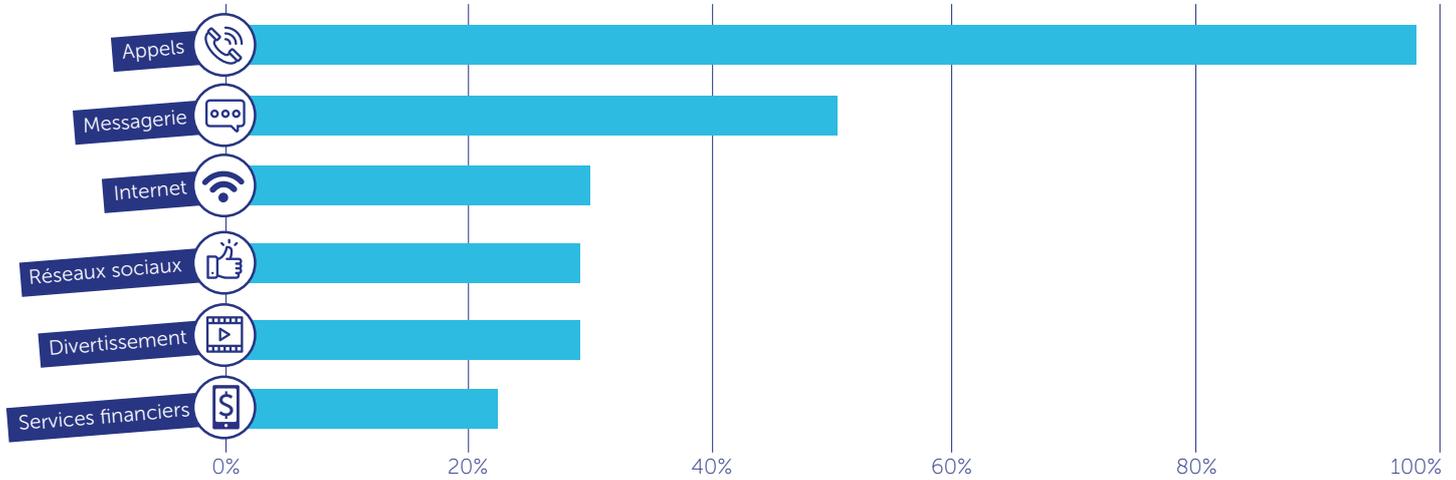




# NE LAISSER PERSONNE DE CÔTÉ

Un grand bouleversement s'est opéré depuis le début des années 2000, suite à l'arrivée des technologies mobiles et numériques dans les marchés émergents. Ainsi, le secteur de la téléphonie mobile prévoit 5,9 milliards d'abonnés uniques d'ici 2025, soit 71 % de la population mondiale. Dans le même temps, 61 % de la population aura accès à l'internet mobile<sup>1</sup>. **Ces technologies mobiles ont le potentiel d'accélérer les progrès et de faire en sorte que personne ne soit laissé de côté.**

La présence croissante des téléphones mobiles a conduit de nombreuses personnes à les utiliser comme principal moyen d'accès à un large éventail de services. Pourtant, des obstacles aussi courants que l'alphabétisation, le prix et l'indisponibilité des services ont forcé certains clients à se limiter à des services de base, tels que les appels et la messagerie.



Source : Financial Inclusions Insights (2017). Remarque : Ces chiffres sont des moyennes calculées à partir d'un ensemble de données couvrant le Bangladesh, l'Inde, le Kenya, le Nigéria, l'Ouganda, le Pakistan et la République-Unie de Tanzanie.

\* Graphique inspiré par le rapport de la Pathways for Prosperity Commission, « Digital Lives: Meaningful Connections for the Next 3 Billion », p. 7 (aucun lieu de publication mentionné, 2018). Copyright 2018 Pathways for Prosperity Commission. Utilisé avec autorisation.

Les services financiers numériques (SFN), notamment ceux assurés par les prestataires de services financiers mobiles et les agents bancaires, se sont étendus, en grande partie grâce aux initiatives menées par le United Nations Capital Development Fund (UNCDF). En effet, elles ont permis de connecter 18 millions de personnes en Afrique, en Asie et dans le Pacifique à l'écosystème financier. Pour l'UNCDF, la finance digitale est la voie royale de l'inclusion financière, qui, bien qu'elle ne constitue pas notre but principal, permet d'atteindre de nombreux objectifs. Une réelle inclusion financière numérique doit permettre aux personnes à faibles revenus de participer à l'économie afin de satisfaire leurs besoins quotidiens et d'améliorer leurs compétences, leur productivité et leur employabilité à l'ère de l'économie numérique<sup>4</sup>. Pour ce faire, nous devons veiller à ce que personne ne soit limité aux services de base de téléphonie, de messagerie et de mobile money. Tout le monde devrait avoir accès aux plateformes numériques, pour pouvoir utiliser et bénéficier d'une vaste gamme de services, tous plus utiles les uns que les autres. **L'inclusion financière numérique contribue directement à l'émergence des économies numériques, et inversement.**

**DANS LE MONDE,**

**1 milliard** D'ADULTES FINANCIÈREMENT EXCLUS

À lui seul, le secteur **du mobile money** A PERMIS À **690 MILLIONS** de personnes

possèdent déjà un **TÉLÉPHONE MOBILE** ET ENVIRON **480 millions** ont accès à **INTERNET<sup>2</sup>**.

**d'accéder à des SERVICES FINANCIERS FORMELS<sup>3</sup>.**

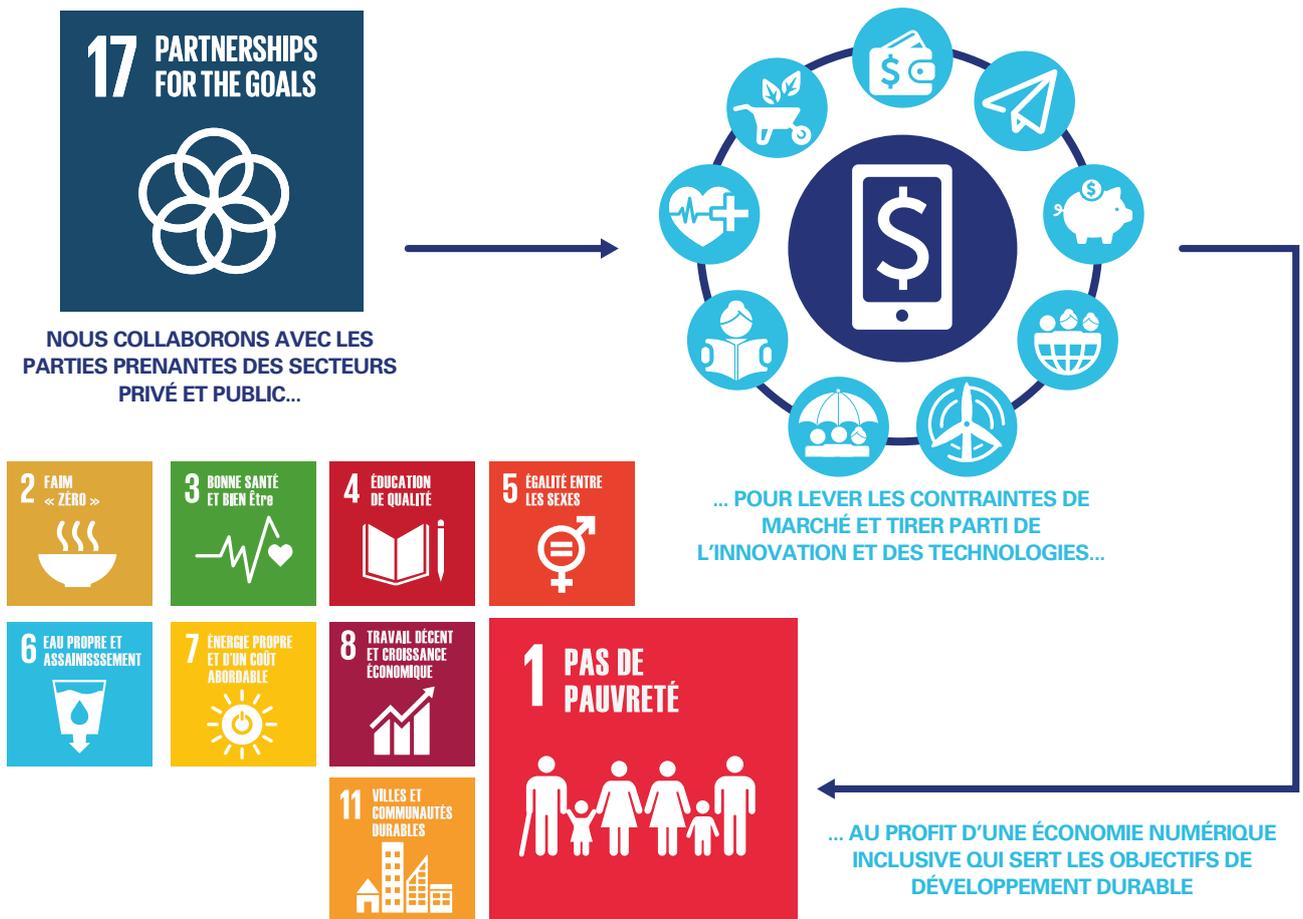
Dans la mesure où un éventail plus large de services est fourni grâce aux plateformes numériques (dans les domaines de l'agriculture, l'énergie, la santé, l'éducation et l'entrepreneuriat), ces nouveaux services sont conçus grâce à l'émergence des services financiers numériques. De même, les entreprises qui recherchent actuellement des sources de revenus dans les marchés émergents, comme Facebook et Google, se tournent vers les transactions financières comme alternative aux revenus publicitaires. La finance digitale, qu'elle soit à l'origine de nouveaux services tels que l'accès à l'énergie ou qu'elle fournisse des sources de revenus pour des applications et des produits populaires, est au coeur des économies numériques émergentes et, par conséquent, de l'inclusion numérique.

L'inclusion à l'ère du numérique n'est pas un acquis. La technologie est, par nature, neutre et peut donc conduire à l'inclusion ou à l'exclusion ; tout dépend de la manière dont elle est déployée et si elle s'accompagne ou non de mesures visant à empêcher toute nouvelle forme d'exclusion. Bien que les technologies numériques puissent dépasser les modèles traditionnels de développement de marchés, leur adoption dépend souvent de la capacité des clients ciblés à comprendre, accepter et percevoir la véritable valeur ajoutée de ces services numériques financiers et non financiers.

# BÂTIR DES ÉCONOMIES NUMÉRIQUES À L'ÉCHELLE NATIONALE

L'inclusion est au cœur du travail de l'UNCDF, en témoignent nos efforts pour améliorer l'accessibilité des personnes exclues du système bancaire et faciliter leur utilisation des différents services financiers. L'accès universel aux multiples services financiers existants est absolument essentiel pour atteindre plusieurs objectifs de développement durable. En effet, tant que cette condition n'est pas remplie, les économies locales restent privées de nombreux acteurs potentiels. Or, cet objectif ne peut être atteint que si les interventions visant à accroître l'accès aux services financiers sont sciemment guidées par ce principe fondamental qu'est l'inclusion. L'UNCDF jouit d'une position privilégiée pour répondre à ce besoin, mais également pour élaborer des stratégies concrètes et efficaces en vue de la mise en place de l'infrastructure et du cadre stratégique nécessaires à l'essor d'économies numériques nationales inclusives et pérennes.

Nous poursuivons nos efforts dans les **20 pays les moins avancés de l'Afrique de l'Est et de l'Ouest, de l'Asie et du Pacifique**, renforçant ainsi notre position et notre présence dans ces pays avant de nous tourner vers de nouveaux territoires stratégiques. Notre forte implantation locale et notre expertise technique reconnue sont des atouts majeurs pour la mise en œuvre de cette stratégie. Elles nous permettent non seulement de comprendre parfaitement les marchés, mais aussi de nouer des relations à long terme, d'instaurer un climat de confiance, d'entretenir un dialogue approfondi avec les décideurs et les organismes issus du secteur privé, et de faciliter les échanges entre eux afin de favoriser l'innovation. De plus, notre statut d'organisation des Nations Unies nous permet d'agir en tant qu'intermédiaire impartial et neutre, un avantage propre à l'UNCDF.



## L'UNCDF, UNE ORGANISATION DE RÉFÉRENCE

L'expérience que nous avons acquise et les succès que nous avons connus depuis 2004 dans le cadre d'initiatives en finance digitale font de nous un acteur incontournable du développement d'économies numériques inclusives. Le succès des interventions passées et présentes de l'UNCDF se mesure à l'aune des 18 millions de personnes qui utilisent actuellement des services financiers numériques en Afrique, en Asie et dans le Pacifique. Centrées principalement sur les clients les plus défavorisés et les plus difficiles à atteindre, ces interventions ont permis aux membres de notre équipe d'acquérir une expérience unique : accélérer l'utilisation de la finance digitale et déployer à grande échelle des services efficaces pour atteindre de nouveaux clients. Pour que les marchés émergents adoptent le numérique, il ne faut en aucun cas reproduire la stratégie « Construisez-le et ils viendront », « Build it and they will come », de la Silicon Valley. Il nous faut passer par une approche plus nuancée, qui implique de comprendre les marchés, les contraintes liées à l'accessibilité financière et au degré d'alphabétisation, ainsi que le rôle des agents et des équipes qui oeuvrent sur le terrain. Ce sont là autant de domaines pour lesquels nous pouvons démontrer notre expérience et la portée de nos activités, déployées dans le monde entier grâce à une équipe internationale de plus de 60 experts. Leurs connaissances approfondies des marchés locaux sont indispensables à la segmentation et à l'autonomisation des clients. Ces experts détiennent la clé du changement et de l'innovation.



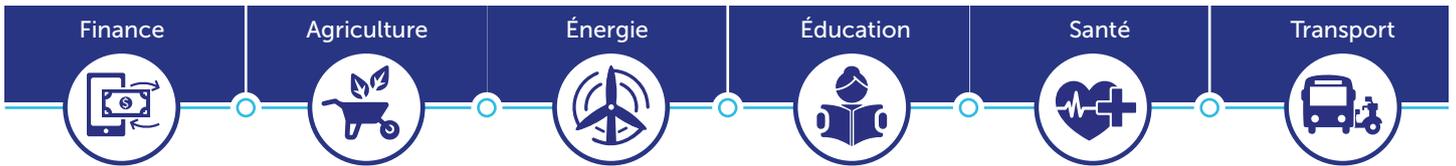
# DÉVELOPPER LES MARCHÉS DE MANIÈRE INCLUSIVE

L'inclusion reste au coeur de la stratégie de l'UNCDF visant à promouvoir des économies numériques qui ne laissent personne pour compte. Pour ce faire, il est indispensable de développer les économies numériques au niveau national et de les rendre inclusives ; aucune forme d'exclusion ne doit être tolérée.

Nous accordons une importance particulière aux **jeunes, aux femmes, aux migrants, aux réfugiés et aux micro, petites et moyennes entreprises (MPME)**, des segments de clientèle qui sont souvent marginalisés et privés des innovations et technologies numériques en raison de normes et statuts sociaux ou encore de leurs revenus et capacités limités. L'UNCDF place l'autonomisation de ces segments de clientèle au coeur de ses initiatives de développement de services innovants dans divers secteurs.

Notre approche est axée sur l'accélération du développement des économies numériques à l'échelle nationale, en collaboration avec les gouvernements, le secteur privé et les universités. Nous accordons une attention particulière au développement des services appropriés en vue de réduire la fracture numérique et d'autonomiser les segments de clients clés. Pour atteindre cet objectif, nous nous attacherons à comprendre la relation de six catégories de services numériques au sein de cinq segments de clientèle.

Les six catégories de services numériques couvrent les secteurs suivants :



Tous ces efforts reposent sur la reconnaissance du caractère fondamental des services financiers numériques, en ce sens qu'ils permettent aux nouveaux venus locaux d'innover sur les marchés, d'assurer la durabilité de nouveaux services et de créer des marchés pour une vaste gamme de produits et services, aussi bien numériques que non-numériques. Nous avons pu constater, par exemple, le rôle central que joue le mobile money dans la mise en place de nouveaux marchés de l'énergie, avec des produits tels que le M-KOPA Solar<sup>5</sup>, mais aussi dans la création de nouvelles infrastructures spécialisées dans le transport et la livraison, grâce à des sociétés comme Bolt<sup>6</sup> et GOJEK<sup>7</sup>.

La mise en oeuvre de la stratégie de l'UNCDF passe par une approche visant à développer les marchés à l'échelle nationale. L'objectif d'une telle approche consiste à comprendre et intervenir de manière continue dans certains segments du marché afin de remédier aux dysfonctionnements sous-jacents et ainsi améliorer son efficacité, son efficience et sa durabilité. Cette approche vise à 1) tirer parti des rôles et des comportements des acteurs actuels du marché et les aider à s'améliorer ou à modifier leur comportement ; 2) renforcer les systèmes du marché et du secteur et les relations entre les différents acteurs y opérant ; 3) travailler avec les acteurs actuels du marché en vue de réduire les risques associés aux nouveaux modèles commerciaux, et ainsi disposer de solutions numériques plus adaptées aux segments clés et réduire la fracture numérique.

Nous avons mis au point un tableau de bord de l'économie numérique inclusive (« scorecard ») pour suivre l'évolution du niveau d'inclusion d'une économie numérique à l'échelle nationale. Ainsi, les composantes essentielles d'une économie numérique inclusive sont l'environnement politique et réglementaire, l'infrastructure de paiement numérique, l'écosystème de l'innovation et l'accès aux compétences requises. Le niveau de développement de l'économie numérique variant selon les pays, les interventions sont adaptées en conséquence. Pour ce faire, nous analysons les composantes essentielles afin de comprendre les principaux dysfonctionnements du marché et de planifier les activités nécessaires au développement d'une économie numérique inclusive. Nous suivons de près l'évolution de chaque marché à l'aide du tableau de bord, de manière à adapter notre approche au rythme des fluctuations rapides du marché.

Notre approche s'articule autour de quatre piliers d'intervention, qui constituent la stratégie qui nous permettra d'atteindre cet objectif. Les principaux instruments stratégiques relatifs à cette approche sont les outils que l'UNCDF utilise dans l'ensemble de ses piliers d'intervention.



Nous pensons qu'au-delà du caractère unique et opportun de l'approche de l'UNCDF, notre succès reposera sur trois principaux atouts : 1) une stratégie fondée sur une expérience à l'échelle nationale, 2) une prestation de services numériques dans l'ensemble des secteurs et 3) un impact qui peut se mesurer au moyen du tableau de bord de l'économie numérique inclusive.

# NOS PILIERS D'INTERVENTION

Notre stratégie s'articulera autour de quatre piliers d'intervention, qui s'appuieront sur nos points forts :



## CLIENTS AUTONOMES

Identifier dès le départ comment les utilisateurs acquièrent les compétences nécessaires (numériques et financières) pour adopter de nouveaux services numériques, et en tirer parti pour accroître aussi bien leurs compétences non-techniques que techniques.



## INNOVATION INCLUSIVE

Aider les entrepreneurs locaux et les MPME à mettre en place des services inclusifs au profit de l'économie numérique locale, en veillant à ce que la valeur créée par les services numériques améliore les moyens de subsistance des clients locaux et ne soit pas détournée vers les fournisseurs de plateformes mondiales.



## ÉCOSYSTÈME DE PAIEMENT NUMÉRIQUE OUVERT

En nous appuyant sur l'expérience que nous avons acquise dans le domaine de la finance digitale, comprendre l'importance des paiements numériques, véritables piliers de la prestation de services numériques pérennes et efficaces d'un point de vue économique.



## POLITIQUES ET RÉGLEMENTATIONS

Collaborer avec les gouvernements par l'intermédiaire de nos relations et nos points de contact dans les pays où nous intervenons afin d'élaborer des politiques qui offrent le soutien et les conditions nécessaires au développement d'une économie numérique inclusive.

# NOS INSTRUMENTS

Nos instruments stratégiques principaux font partie intégrante de la théorie du changement portée par notre programme. Ces instruments constituent les principaux outils utilisés par l'UNCDF dans l'ensemble de ses piliers d'intervention.



## CONSEILS TECHNIQUES SPÉCIALISÉS ET FORMATION

Notre engagement à l'échelle nationale est précieux pour nos partenaires publics et privés, pour peu que nous disposions de collaborateurs qualifiés et que le renforcement des capacités soit constant sur le marché. L'UNCDF a constitué une équipe de professionnels qualifiés, spécialisés dans les différents secteurs et segments de clientèle que nous ciblons.



## ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Nous adoptons une approche pluri-partenaire en vue de construire un écosystème numérique et d'améliorer l'accès aux services de base. Cette approche suppose de coopérer avec un large éventail d'acteurs publics, privés et à but non lucratif qui s'engagent auprès des bénéficiaires cibles du programme. Nous accordons une attention particulière à la création d'écosystèmes et à l'appui technique parce qu'ils se traduisent, entre autres, par un engagement à long terme et une plus grande durabilité.



## ORIENTATION CLIENT

Nos interventions auprès des acteurs du marché créent de la valeur pour chaque segment-cible (jeunes, femmes, migrants, réfugiés et MPME) et favorisent l'inclusion grâce à une recherche et une conception des services axées sur les besoins des clients.



## DATA ET RECHERCHE

Les data et la recherche nous permettent de cerner notre objectif avec précision, de définir une feuille de route, et de suivre les progrès et les résultats obtenus par les secteurs public et privé dans le cadre du développement d'une économie numérique inclusive.



## INSTRUMENTS FINANCIERS À MOINDRES RISQUES

L'UNCDF est investi d'un mandat financier unique au sein du système des Nations Unies, qui consiste à injecter des capitaux d'investissement et à prodiguer une assistance technique, aussi bien au secteur public qu'au secteur privé. Notre capacité à fournir des capitaux sous forme de subventions, de prêts à des conditions avantageuses et de rehaussements de crédit, ainsi que notre expertise technique en matière de préparation de portefeuilles de titres rendent notre organisation hautement complémentaire aux autres organismes des Nations Unies. Elle nous positionne également en tant qu'investisseur initial permettant d'éliminer les risques liés aux opportunités qui peuvent ensuite être déployées à grande échelle par les partenaires financiers institutionnels et, de plus en plus, les investisseurs du secteur privé.

# GESTION DES RISQUES

Les efforts d'inclusion financière ont toujours comporté des risques, et la nécessité de faire face à ces risques et d'assurer la protection des clients est apparue avant la révolution numérique. La nature et l'ampleur des risques ont évolué avec l'essor des économies numériques ; ceux-ci doivent faire l'objet d'une évaluation et d'un suivi attentifs. Parmi ces risques, mentionnons les suivants :



Le risque qu'à mesure que la capacité d'analyse des données augmente grâce à l'apprentissage automatique et se fait plus précise, certaines populations considérées comme trop à risque soient empêchées d'accéder à une gamme de services financiers et non financiers.



Le risque qu'en l'absence d'un fort engagement politique et réglementaire à l'échelle nationale, une dynamique de pouvoir en faveur d'un nouvel oligopole (passant d'un marché dominé par les institutions financières à un marché dominé par des entreprises technologiques s'appuyant sur les data se mette en place.



Les risques liés à l'identification numérique et à l'utilisation des données, qui sont susceptibles d'entraîner une restriction du droit au respect de la vie privée et des libertés fondamentales.

Nous assurerons le suivi de ces risques et de ceux qui pourraient découler du développement de la finance digitale et des innovations, tout au long de la mise en oeuvre de la stratégie de l'UNCDF. Nous serons prêts à relever ces défis au maximum de nos capacités.



## 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. L'UNCDF considère que tirer pleinement parti de l'inclusion financière numérique, en appui aux objectifs de développement durable, rejoint son objectif de promotion des économies digitales inclusives. Nous entendons autonomiser des millions de personnes d'ici 2024, de sorte qu'elles puissent utiliser quotidiennement des services qui tirent parti de l'innovation et de la technologie, et contribuent aux objectifs de développement durable. Pour ce faire, nous adopterons une approche soucieuse du développement des marchés et nous nous efforcerons sans relâche de remédier à leurs dysfonctionnements sous-jacents.

## UNITED NATIONS CAPITAL DEVELOPMENT FUND

L'UN Capital Development Fund (UNCDF) facilite l'accès aux capitaux publics et privés par les populations les plus démunies dans les 47 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. L'UNCDF s'appuie sur deux modèles de financement : l'inclusion financière, axée sur l'épargne, qui permet aux individus, aux ménages et aux petites entreprises de participer davantage à l'économie locale, en mettant à leur disposition les outils dont ils ont besoin pour sortir de la pauvreté et gérer leur situation financière ; et les investissements localisés—grâce à la décentralisation fiscale, au financement municipal novateur et au financement structuré de projets—qui contribuent au financement public et privé sous-tendant la croissance économique locale et le développement durable. En renforçant l'accessibilité financière des personnes pauvres au niveau des ménages, des petites entreprises et des infrastructures locales, l'UNCDF contribue à la réalisation du premier objectif de développement durable, et le 17e objectif de développement durable, relatif au renforcement des moyens de mise en oeuvre. En identifiant les segments de marché dans lesquels les modèles de financement novateurs peuvent foncièrement faciliter le financement du «last mile», l'UNCDF contribue à la réalisation de plusieurs objectifs de développement durable.

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

 [digital.info@uncdf.org](mailto:digital.info@uncdf.org)

 [UNCDF.ORG](http://uncdf.org)  [@UNCDF](https://twitter.com/UNCDF)  [in UNCDF](https://www.linkedin.com/company/uncdf)

<sup>1</sup> GSM Association, *The Mobile Economy 2018* (Londres, 2018).

<sup>2</sup> Asli Demirgüç-Kunt et al., *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution* (Washington D.C., Banque mondiale, 2018). doi : 10.1596/978-1-4648-1259-0. Licence : Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO.

<sup>3</sup> GSM Association, *2017 State of the Industry Report on Mobile Money: Executive Summary* (Londres, 2018).

<sup>4</sup> « L'économie numérique désigne un large éventail d'activités économiques qui utilisent l'information et le savoir numérisés comme facteurs clés de production. Internet, l'informatique en nuage, les mégadonnées, les technologies financières et d'autres nouvelles technologies numériques sont utilisés pour recueillir, stocker, analyser et partager des informations sous forme numérique et transformer les interactions sociales. La numérisation de l'économie est source d'avantages et de gains de productivité à mesure que les technologies numériques stimulent l'innovation et la croissance économique et multiplient les perspectives d'emploi. L'économie numérique pénètre également tous les aspects de la société, influençant la façon dont la société interagit et provoquant de vastes changements sociologiques. » Source : Institut de la Banque asiatique de développement, « Understanding the Digital Economy: What Is It and How Can It Transform Asia? » Disponible à l'adresse suivante : <https://www.adb.org/news/events/understanding-digital-economy-what-it-and-how-can-it-transform-asia> (consulté en avril 2019).

<sup>5</sup> Consulter le site Internet <http://www.m-kopa.com/>

<sup>6</sup> Consulter le site Internet <https://bolt.eu/>

<sup>7</sup> Consulter le site Internet <https://www.go-jek.com/>