Alliance for Financial Inclusion
Bringing smart policies to life

Document politique

Mesurer l'inclusion financière pour les organismes régulateurs : Conception et réalisation d'enquêtes

Table des matières

Résumé 01

1 Mesurer l'accès aux services financiers 03

2 Définir l'inclusion financière 04

2.1 Composantes de l'inclusion financière – que mesure-t-on? 04

2.2 Fixer des objectifs mesurables – quels critères de référence pour mesurer sa performance 05

3 Evaluer les besoins en données 07

3.1 Utiliser les données pour appuyer la prise de décision 07

3.2 Quel type d'enquête pour quelles questions politiques ? 08

3.3 Quel avantage y a-t-il à collecter des données provenant de différentes sources? 09

3.3.1 Enquêtes du côté de l'offre 09

3.3.2 Enquêtes du côté de la demande 11

3.3.3 Caractéristiques principales des enquêtes menées du côté de la demande 12

3.3.4 Combiner les données 15

3.4 Quelles sont les variables à considérer pour répondre aux questions politiques? 15

4 Mise en œuvre pratique 17

4.1 Dresser l'inventaire des efforts de collecte de données déjà engagés tant du côté de l'offre que de la demande 17

4.2 Considérer l'utilisation des données par les parties prenantes 17

4.3 Options pour la création de nouvelles séries de données 18

4.3.1 Renforcer les enquêtes déjà existantes 18

4.3.2 Réaliser une nouvelle enquête 19

4.4 Accroître l'utilisation des données d'enquête 19

4.5 Rôle du régulateur 20

5 Conclusion 21

Références bibliographiques 22

Autres ressources 24

Ce rapport a été réalisé par Bankable Frontier Associates,
à la demande de l'Alliance pour l'inclusion financière (AFI), Février 2010.

Résumé

1 Contexte

Disposer d'informations utiles et mises à jour sur les niveaux et tendances de l'inclusion financière est un premier pas décisif vers la conception de politiques pertinentes visant à améliorer la portée du secteur financier. L'intérêt porté à la collecte de telles informations augmente partout dans le monde entraînant le développement de stratégies de collecte de données inter-pays et par pays au cours de ces dernières années.

2 Objectifs

Ce rapport a pour but d'informer les décideurs politiques et les régulateurs du secteur financier sur la manière de développer une stratégie pour collecter des données sur l'inclusion financière en utilisant différents types d'enquêtes. En fonction des ressources financières et humaines disponibles et des besoins des parties prenantes du secteur, ces stratégies peuvent aller de la simple exploitation de séries de données déjà disponibles à la modification d'enquêtes existantes pour y inclure de nouvelles questions sur l'inclusion financière, ou même la conception et la réalisation d'une nouvelle enquête financière. Dans ce rapport, nous analysons les avantages et les inconvénients de chaque approche.

3 Structure

Ce rapport est organisé afin de guider le lecteur de façon systématique au travers du processus de prise de décision visant à définir la stratégie de recherche la plus appropriée. Nous montrons comment les chiffres de l'inclusion financière peuvent être utilisés, quelles enquêtes peuvent être menées afin de collecter des informations pertinentes, et enfin comment trouver un bon équilibre entre le besoin d'information et les ressources disponibles. Après une brève introduction exposant ce processus, la section 2 s'efforce principalement à développer une définition cohérente de l'inclusion financière, influençant aussi bien la collecte des données que l'orientation des politiques. La section 3 examine comment les besoins chiffrés sont évalués en décrivant les éléments centraux des enquêtes sur l'accès aux services financiers, en accordant une attention particulière aux types de questions d'ordre politique qui peuvent être traitées à l'aide de ces données. La section 4 se penche sur les aspects pratiques de la mise en œuvre d'une stratégie de collecte de données, en examinant les activités, les coûts et les compromis qui doivent être envisagés lorsque l'on élabore une stratégie de recherche.

4 Principaux constats

- **Définir l'inclusion financière ; Mettre en place des politiques et réglementations cohérentes afin d'accroître l'inclusion financière et ; Concevoir les données requises pour contrôler le progrès ; sont des éléments étroitement liés.** A chaque définition de l'inclusion financière sont attachés des critères. Ces critères permettent de développer et contrôler une politique tout en fournissant des directives pour la collecte des données devant servir à orienter la politique en question. Les trois éléments sont interdépendants, et il est donc important d'être précis et réaliste lorsque l'on définit l'inclusion financière.

- **L'inclusion financière peut regardée au travers de différents prismes.** Nous offrons quatre exemples de prismes au travers desquels l'inclusion financière peut être regardée, classés par ordre de complexité croissante : l'accès, la qualité, l'utilisation et le bien-être. L'inclusion financière, selon le point de vue, devient de plus en plus complexe et difficile à mesurer par rapport à des critères de référence. Il est donc important de tenir compte des ressources disponibles pour la collecte des données lorsqu'une définition est arrêtée.

- **La collecte des données peut varier de façon significative en termes de conception, source et élaboration du questionnaire, et les besoins en données devraient être évalués en fonction de chacun de ces éléments.** La mobilisation de données en provenance des institutions financières, c'est-à-dire du côté de l'offre, peut être peu coûteuse, mais elle ne peut pas fournir d'informations sur les expériences des clients, ni sur les besoins des non consommateurs révélés lors des enquêtes auprès des ménages et des individus, c'est-à-dire du côté de la demande.

- **Différentes questions politiques déterminent non seulement les variables à collecter, mais influencent aussi les procédés de collecte des données.** Les enquêtes transversales à passage unique peuvent être utiles pour connaître quels sont les segments de population exclus des services financiers, mais ne sont pas efficaces pour suivre l'évolution d'un processus ni pour en évaluer l'impact.
- **Le niveau de complexité des objectifs de politique et de recherche devrait déterminer le budget et le niveau de complexité du plan de recherche.** Les questions plus simples sur l'inclusion financière, comme celles concernant l'accès, nécessitent des données moins robustes pour permettre une analyse et ne justifient sans doute pas la réalisation d'enquêtes complexes et coûteuses. D'un autre côté, les questions plus difficiles, comme les questions d'impact, nécessitent davantage d'investissements pour pouvoir générer des résultats qui conviennent.

5 Recommandations pratiques

- **Il y a différentes manières d'améliorer l'accès aux données sur l'inclusion financière.** Avant d'entreprendre toute enquête, nous recommandons d'analyser toutes les sources d'informations disponibles, tant du côté de l'offre que de celui de la demande. Ceci permet non seulement de mettre en lumière les lacunes à combler, mais aussi de fournir des arguments afin de promouvoir l'agenda de l'inclusion financière. Lorsqu'il s'agit de décider comment procéder ou si la collecte de données supplémentaires est justifiée, il faut bien souvent trouver une solution de compromis entre les contraintes des ressources disponibles, l'importance du déficit d'information à combler et les besoins en données des parties prenantes.

- **En plus de leurs propres besoins, les régulateurs du secteur financier devraient aussi tenir compte de la manière dont les données d'enquêtes sur l'inclusion pourraient aussi être utilisées par d'autres parties prenantes et concevoir une approche adéquate afin d'engager d'autres acteurs et disséminer cet effort à une audience plus large, afin de maximiser la valeur du travail de collecte de données.** Ces données pourraient être utiles, par exemple, à d'autres acteurs de l'industrie financière pour motiver des changements dans leurs propres approches.

1 Mesurer l'accès aux services financiers

L'accès aux services financiers acquiert une importance croissante dans les programmes de développement international. Pendant longtemps, il s'agissait d'approfondissement financier, c'est-à-dire de l'expansion du crédit et des flux financiers par rapport au PIB, dont le lien étroit avec la croissance économique avait été démontré.1 Plus récemment, l'attention s'est tournée sur l'inclusion financière, c'est-à-dire l'augmentation du pourcentage de la population ayant accès aux services financiers formels, considérée comme un outil efficace de réduction de la pauvreté.[2]

De plus en plus, les décideurs politiques et les régulateurs reconnaissent la nécessité de développer des approches s'appuyant sur des données probantes pour identifier et promouvoir des éléments dynamiques, capables d'accélérer au niveau national l'intégration de toute la population au sein des systèmes financiers formels. La création de séries de données appropriées, reflétant de façon exacte l'état de l'inclusion financière, peut aider à « focaliser l'attention des décideurs politiques et permettre à ceux-ci de suivre et d'évaluer les efforts en vue d'élargir l'accès » (Beck et Demirgüç-Kunt, 2008, p. 393). Un certain nombre de pays ont déjà commencé à évaluer et mettre en œuvre leurs propres efforts de collecte de données pour répondre à ce besoin. Dans sa présentation, le représentant de la Commission nationale bancaire et des marchés financiers du Mexique (CNBV) lors du Forum politique mondial de l'AFI en 20093 a exprimé que « …les pays qui souhaitent promouvoir l'inclusion financière doivent d'abord définir le concept, puis mesurer et suivre comment la situation évolue avec le temps. »

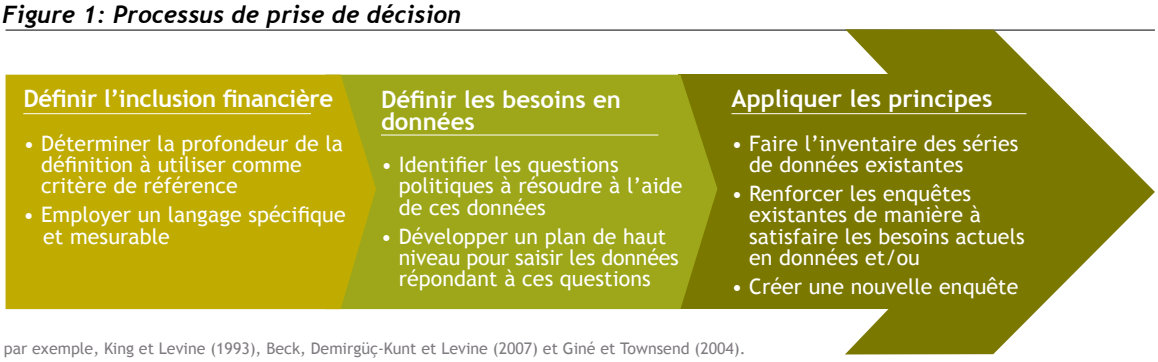
Décrire exactement comment procéder pour créer des données afin de « mesurer et surveiller » l'inclusion financière, n'est pas une science exacte. Les études aptes à générer de telles données nécessitent à la fois des compétences pour assurer leur gestion et un financement adéquat pour permettre de les entreprendre. D'après l'intérêt suscité par la séance consacrée à l'état de l'inclusion financière dans le monde au Forum politique mondial 2009 de l'AFI,4 les décideurs politiques apparaissent souhaiter obtenir les outils leur permettant d'identifier les mécanismes les plus efficaces pour collecter des informations.

Le présent document a pour but d'informer les décideurs politiques et les régulateurs du secteur financier sur les modes de collecte de données applicables dans le domaine en question, afin que ceux-ci puissent disposer de moyens adéquats pour surveiller et promouvoir l'inclusion financière. Il décrit en particulier un cadre pour le développement d'une stratégie de collecte d'informations impliquant les démarches suivantes:

- **élaboration d'une définition mesurable de l'inclusion financière,**
- **détermination des besoins en données devant permettre de développer des politiques appropriées et pertinentes et**
- **mise en œuvre d'un plan pour collecter les données de la manière la plus efficace et la plus rentable possible**

Ce processus est décrit dans la figure 1 ci-après. Dans sa structure, le présent document reflète cette progression. Il décrit, dans sa majeure partie, les différentes étapes à suivre, en prêtant une attention particulière à la manière dont les données doivent être collectées pour appuyer les décisions envisagées par les décideurs politiques et les régulateurs. Nous espérons qu'après la lecture de ce document, les décideurs auront à leur disposition les outils nécessaires pour concevoir des solutions fondées sur des faits pour aider à accroître les niveaux d'inclusion financière. Cependant, nous tenons à souligner dès le départ qu'il n'existe pas de stratégie « correcte » unique, applicable à toutes les situations. C'est pourquoi, l'objectif principal de ce document est de renforcer la capacité du lecteur à prendre des décisions informées sur la façon la plus efficace de collecter les données les plus appropriées afin de poser les questions les plus pertinentes spécifiques à chaque contexte national et d'y répondre.

Figure 1: Processus de prise de décision



1 Voir, par exemple, King et Levine (1993), Beck, Demirgüç-Kunt et Levine (2007) et Giné et Townsend (2004).
2 Voir Burgess et Pande (2005), Beck, Levine et Levkov (2007) et Bruhn et Love (2009), qui sont examinés plus en détail dans la section 3.2.
3 Les exposés présentés au Forum politique mondial de l'AFI sont consultables sous unhttp://www.afi-global.net/gpf09/agenda.htm.
4 Cette séance a atteint la troisième place dans le classement de popularité selon un sondage effectué par l'AFI.

2 Définir l'inclusion financière

Une approche d'action politique basée sur des données probantes et guidée par une stratégie réfléchie et ciblée de collecte de l'information, est cruciale pour assurer une utilisation efficiente des ressources en vue de produire des résultats ayant un impact réel. L'élaboration préalable d'une définition de l'inclusion financière adaptée au contexte peut fournir une orientation précieuse, non seulement en indiquant les variables à mesurer, mais aussi en identifiant les critères de référence devant servir à évaluer les succès ou les échecs. La définition du concept de l'inclusion financière est donc susceptible d'influencer la nature même de l'étude entreprise.[5]

2.1 Composantes de l'inclusion financière — que mesure-t-on?

L'inclusion financière proprement dite est un concept aux multiples facettes, constitué de plusieurs composantes qui peuvent être pertinentes en totalité ou en partie pour le programme particulier d'un pays. Nous offrons ci-après des exemples de quatre aspects sous lesquels l'inclusion financière peut être définie, classés par ordre de complexité croissante:

I **Accès** – Cet aspect concerne en premier lieu la capacité à utiliser les services et produits financiers disponibles, offerts par les institutions formelles. Pour pouvoir comprendre les niveaux d'accès, il peut donc être nécessaire de connaître et d'analyser les obstacles potentiels s'opposant à l'ouverture et à l'utilisation d'un compte bancaire, tels que les coûts occasionnés[6] et la distance physique des points de prestation des services bancaires (agences, GAB, etc.).[7] Un substitut élémentaire pour mesurer l'accès peut être dérivé du nombre total de comptes ouverts dans les institutions financières, en estimant la proportion de la population détenant un compte. En règle générale, des données sur l'accès peuvent être obtenues à travers les informations fournies par les institutions financières.[8]

II **Qualité** – Comme mesure de la pertinence du service ou produit financier à répondre aux besoins liés au style de vie du consommateur, l'aspect de la qualité reflète l'expérience du consommateur telle que démontrée par ses attitudes et opinions à l'égard des produits actuellement disponibles pour lui. La mesure de la qualité servirait donc à apprécier la nature et la profondeur de la relation entre le fournisseur du service financier et le consommateur ainsi que les choix disponibles et le niveau de compréhension de ces choix et de leurs implications par le consommateur.

III **Utilisation** – Ne se limitant pas seulement à l'adoption basique des services financiers, cet aspect met davantage l'accent sur la permanence et l'intensité d'utilisation du service ou produit financier. Autrement dit, pour déterminer l'utilisation, il faut disposer de plus de détails sur la régularité, la fréquence et la durée de l'utilisation dans le temps. Cela implique aussi la nécessité de mesurer quelle combinaison de produits financiers est utilisée par un individu ou un ménage.[9]

IV **Bien-être** – Le résultat le plus difficile à mesurer est l'impact d'un mécanisme ou produit financier sur la vie des consommateurs, y compris les changements induits dans la consommation, les activités économiques et le bien-être des populations concernées. Pour pouvoir distinguer le rôle des services financiers dans la vie des gens, sans le confondre avec le rôle d'un autre facteur concurrent, tel qu'une augmentation de revenu, il importe de concevoir la recherche en conséquence, comme cela est discuté dans la section 3.1. Pour obtenir des informations sur la qualité, l'utilisation et le bien-être, il est crucial de connaître les points de vue des utilisateurs, c'est-à-dire d'avoir des données obtenues au moyen d'une enquête effectuée du côté de la demande.

[5] De façon pratique, la rigueur de l'analyse doit augmenter en fonction de la complexité de la définition. C'est pourquoi il est conseillé de considérer le niveau des ressources et savoir-faire disponibles pour guider la décision sur le degré de complexité des critères d'inclusion financière à choisir.

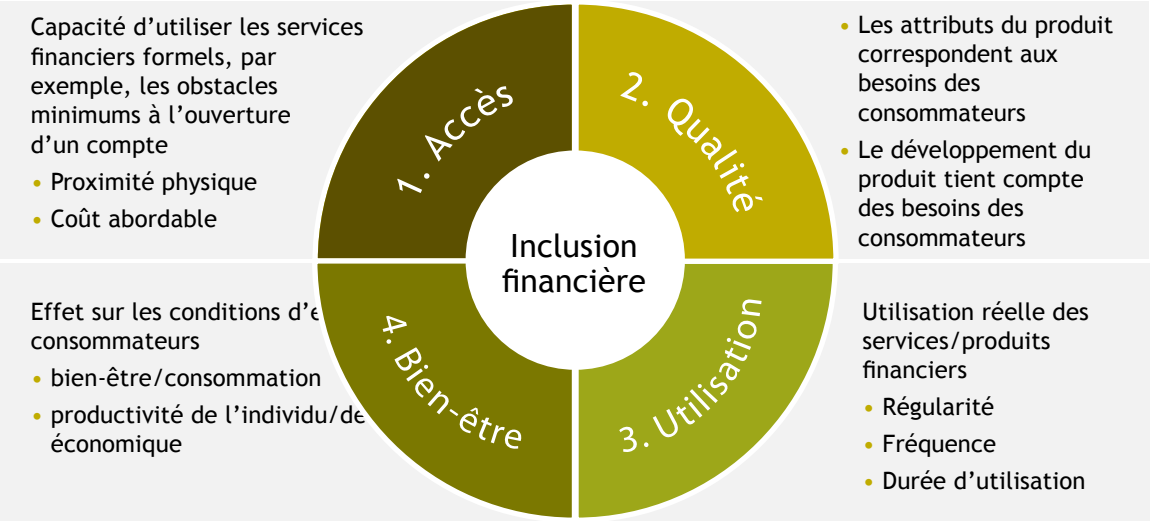
[6] En 2003, FinScope (www.finscope.com) a constaté que 88% des ménages au Swaziland étaient considérés comme exclus à cause des coûts associés aux comptes de transaction.

[7] Kempson et al. (2000), par exemple, décrivent une liste d'obstacles potentiels à l'inclusion financière, incluant l'accès géographique, les évaluations des risques par les consommateurs à faibles revenus, les coûts prohibitivement élevés des produits, etc.

[8] Voir la section 4.1 qui discute des préoccupations associées à ces mesures.

[9] Voir, par exemple, Kempson et. al (2000), qui dit que la majorité des comptes en Grande Bretagne ne sont pas appropriés aux besoins des clients à faibles revenus.

Figure 2: Angles sous lesquels l'inclusion financière peut être mesurée



2.2 Fixer des objectifs mesurables - quels critères de référence pour mesurer sa performance ?

Traduire les objectifs politiques en critères clairs et objectivement mesurables constitue une étape cruciale dans la conception d'une stratégie de recherche. Pour ce faire, il est essentiel d'employer un langage détaillé et chiffré, de manière à fournir des orientations claires en termes de données à suivre et d'objectifs à atteindre et permettre ainsi la mesure de performance. Pour illustrer ce point, nous comparons la vision de la finance inclusive des Nations unies,[10] qui adopte des idéaux supérieurs en matière d'inclusion financière, avec la définition plus précise de « l'accès effectif » contenue dans la Charte du secteur financier en Afrique du Sud.[11]

Les standards supérieurs des Nations unies, bien que détaillés, sont difficiles à mesurer. Par exemple, des mots tels que « raisonnable » et « approprié » peuvent donner lieu à des interprétations multiples et subjectives. En outre, de telles normes ne fournissent pas de marche à suivre clairement définie pour mesurer les données. En revanche, la spécificité de la Charte sud-africaine en ce qui concerne l'accès géographique se prête mieux à ces dernières, car la charte décrit non seulement une dimension clé de l'idéal (accès effectif), mais la définit également de manière à en faciliter la mesure et le suivi (en précisant par exemple : 20 km de distance jusqu'au point de service le plus proche). De plus, elle définit les groupes cibles à desservir en des termes spécifiques, en mentionnant la monnaie utilisée sur le marché local.[12]

Il est utile de remarquer qu'alors que les objectifs de la charte sud-africaine sont clairs et mesurables, ils sont limités par la définition étroite de l'inclusion financière reposant sur l'accès — les définitions actuellement à l'étude dans d'autres pays mesurent implicitement la qualité, l'utilisation et le bien-être. Dans un exposé présenté au Forum politique mondial 2009 de l'AFI à Nairobi,13 la Commission nationale bancaire et des marchés financiers du Mexique (CNBV) a clairement suggéré que la définition de l'inclusion financière devrait inclure non seulement l'accès, mais aussi l'utilisation des services financiers. Cette définition plus ambitieuse de la CNBV nécessiterait des données émanant non seulement des institutions financières, mais aussi des utilisateurs des services financiers. Une présentation effectuée par la Banque de Thaïlande a même suggéré une définition encore plus ambitieuse, prenant en compte une amélioration du bien-être résultant de l'accès aux services financiers, l'alphabétisation et la protection des consommateurs. Actuellement, les données disponibles ne permettent pas encore de mesurer les progrès sur la base de cette définition, mais ayant clarifié ses buts exacts, la Banque de Thaïlande dispose d'une feuille de route indiquant clairement ce qui doit être fait pour collecter les informations nécessaires.

10 Disponible sur : http://www.uncdf.org/english/microfinance/index.php
11 Disponible sur : www.fscharter.co.za/
12 LSM 1-5 sont des mesures de la segmentation du marché largement utilisées pour caractériser les ménages à faibles revenus.

FENU - Vision de la finance inclusive

En vue d'accroître significativement la portée des services financiers, [...] chaque pays en développement devrait avoir un ensemble d'institutions financières présentant les caractéristiques suivantes :

a Accès à un coût raisonnable pour tous les **ménages et entreprises,** à la **gamme de services financiers pour lesquels ils sont éligibles,** incluant : **épargne, crédit, crédit-bail et affacturage, hypothèques, assurances, pensions, paiements, virements locaux et envois de fonds internationaux.**

Charte du secteur financier en Afrique du Sud

Accès effectif signifie:

a Se situer dans un rayon de 20 km par rapport au point de service le plus proche où il est possible d'obtenir des services financiers de détail de premier ordre, incluant des GAB et d'autres points de constitution de dossier …

b Se situer dans un rayon de 20 km du dispositif le plus proche où il est possible d'effectuer une transaction électronique (autre qu'un GAB)

c Offrir une gamme suffisamment large de produits et services financiers de détail de premier ordre ciblés et appropriés pour des individus inclus dans les catégories LSM 1 à 5 de l'enquête AMPS (All Media and Products Survey)…

Des produits et services de détail de premier ordre signifient :

a Des produits et services […] pour les transactions quotidiennes

b Des produits et services d'épargne

c Des crédits-logement pour les catégories à faibles revenus (terme défini dans le document en question)

d Des produits et services d'assurance

La profondeur et l'étendue d'une définition de l'inclusion financière à choisir sont fonction, entre autres, des ressources financières et humaines disponibles pour collecter les données nécessaires à cette définition. La progression pouvant être observée sur la figure 2 suggère le degré de difficulté du travail de mesure et la quantité de ressources à investir pour chaque aspect à examiner. Comme le montrera la section suivante, l'accès peut être mesuré assez facilement à l'aide de données en provenance des institutions et qui sont peut-être déjà disponibles à l'agence de régulation, tandis que la mesure de l'impact et du bien-être nécessite des techniques de collecte spécifiques et des enquêtes répétées auprès des individus et/ou des ménages.

[13] Les exposés présentés au Forum politique mondial de l'AFI peuvent être trouvés à l'adresse suivante : http://www.afi-global.net/gpf09/agenda.htm.

3 Déterminer les besoins en données

Une fois que l'on dispose d'une définition claire de l'inclusion financière, l'étape suivante consiste à comprendre la conception du processus de recherche, les sources d'information et les variables à examiner pour pouvoir mettre en place et suivre les politiques destinées à accroître l'inclusion financière. Même si l'on est tenté d'entamer immédiatement la phase de conception de l'enquête, il est très utile de définir tout d'abord à quelles fins les données seront utilisées. Cela aide finalement à assurer que les données collectées pourront effectivement apporter des réponses aux questions posées.

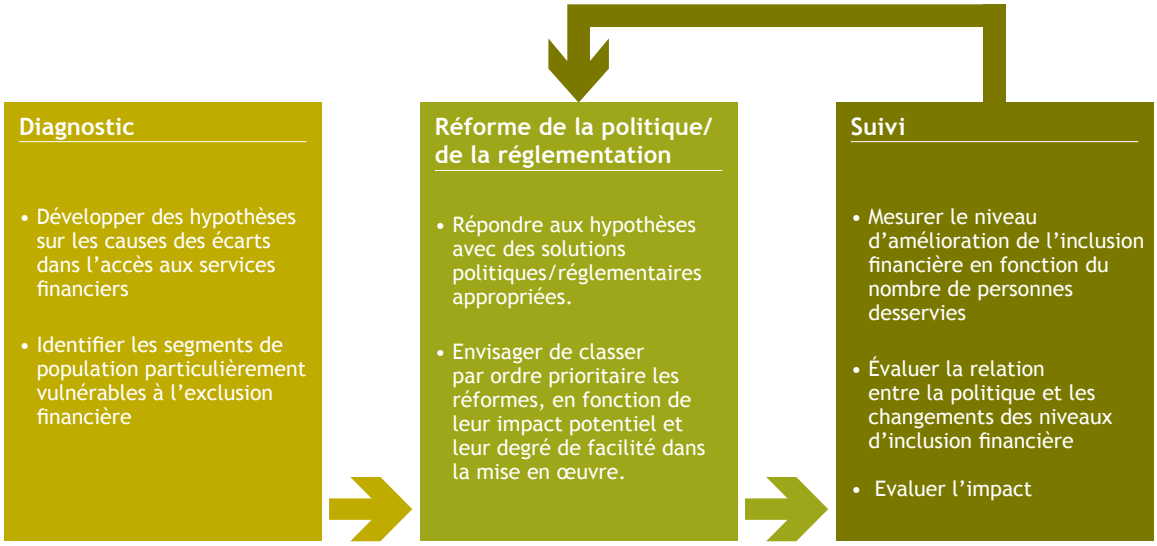
3.1 Utiliser les données pour appuyer la prise de décision

En fin de compte, les objectifs politiques poursuivis seront étroitement liés à la définition adoptée de l'inclusion financière ainsi qu'aux données collectées. À un niveau supérieur, il y a deux objectifs principaux pour lesquels des données recueillies peuvent être utilisées afin d'appuyer la prise de décisions politiques :

I Diagnostic de l'état de l'inclusion financière pour aider à élaborer des solutions politiques

II Suivi du développement de l'inclusion financière afin de pouvoir modifier la politique appliquée ou engager de nouvelles réformes.

Figure 3: Ordre de succession de l'utilisation des données dans un processus de décision politique



Comme le montre la figure 3 ci-dessus, des données pertinentes peuvent nous révéler l'existence d'un problème à résoudre et nous permettre de contrôler si le problème a effectivement été résolu. Par exemple, nous pouvons trouver lors du diagnostic que certaines parties de la population sont systématiquement exclues du secteur financier, ou encore que certaines parties de la population sont surendettées. Une réponse politique appropriée ne consistera pas seulement à apporter des solutions, mais aussi à les classer par ordre de priorité. Un critère pour l'identification des priorités pourra être basé, par exemple, sur la vulnérabilité de la population affectée. Un autre pourra reposer sur la facilité ou le coût de mise en œuvre de la solution par rapport à la taille de la population touchée ou du degré de gravité du problème. Une fois la politique mise en œuvre, les données continuent à jouer un rôle dans le suivi de son efficacité. Cela peut consister à suivre l'évolution du niveau d'inclusion dans le temps, ou à déterminer l'impact mesurable d'une décision politique par rapport au coût de sa mise en œuvre. Cette fonction de suivi constitue un élément clé de la boucle rétroactive du processus d'affinement et de redéfinition des réformes politiques.

3.2 Quelles questions politiques réclament quels types d'enquêtes?

D'une façon générale, la conception d'une enquête définit quel mode de collecte doit être utilisé et s'il faut prévoir des enquêtes répétées. La conception d'une enquête dépend de la nature des questions à examiner. Il y a lieu de distinguer trois catégories de questions, pas nécessairement progressives, auxquelles il est possible d'apporter des réponses en utilisant des enquêtes conçues pour différents niveaux de complexité.

Même une enquête de conception élémentaire (par exemple une vue transversale à passage unique de l'inclusion financière) peut aider à acquérir un bon niveau de compréhension de la situation. Par exemple, comme le montre le tableau 1, la première catégorie de questions peut aider à fixer la direction et les priorités pour la régulation en indiquant simplement l'état actuel de l'inclusion financière, c.-à-d. quelles parties de la population ne sont pas bancarisées ou n'ont pas accès au crédit. En d'autres termes, ces questions aident à répondre à la partie « diagnostic » de la figure 3. L'intégration de questions fondamentales sur les expériences et connaissances des consommateurs peut contribuer à diriger l'attention sur des règlementations qui peuvent s'avérer nécessaires pour assurer une protection suffisante des consommateurs. Par exemple, un membre de la Banque centrale du Kenya a trouvé extrêmement utile l'enquête réalisée par FinAccess, sous la forme d'une enquête transversale à passage unique. « Une fois que nous disposons d'informations sur le paysage, il devient beaucoup, beaucoup plus facile de planifier une politique. Lors de l'approbation de M-Pesa, par exemple … nous sommes devenus plus systématiques. Nous pouvions dire, ok, protégeons les consommateurs, mais allons de l'avant. » (Bankable Frontier Associates, 2009b, p.21). Les enquêtes transversales à passage unique peuvent aussi fournir une compréhension initiale des raisons expliquant pourquoi les consommateurs manquent d'accès aux services financiers : à cause peut-être de l'éloignement des institutions, de leur manque de courtoisie ou de leur refus de travailler avec des analphabètes.

Les questions de la catégorie 2 peuvent aider à répondre à certains aspects de la partie « suivi » de la figure 3. Ces questions nécessitent des informations supplémentaires qui peuvent être obtenues à travers deux dimensions supplémentaires : le temps et l'espace. Au niveau national, il est possible de fixer des critères internes sur la base des performances antérieures pour pouvoir mesurer les progrès et continuer à maintenir l'attention sur la question de l'inclusion financière.14 Des objectifs tels que l'évaluation des performances de l'inclusion financière, l'éducation financière ou une meilleure protection des consommateurs pourraient être couverts par des questions de ce type. Une telle approche nécessiterait des « enquêtes transversales à passages répétés » ou simplement des répétitions périodiques d'enquêtes de la « catégorie 1. ».

Les comparaisons avec d'autres pays similaires peuvent être aussi très utiles pour définir des standards ou critères de référence et ainsi évaluer les progrès faits. Par exemple, un membre du comité de pilotage du Programme de développement du secteur financier de la Banque de Zambie a jugé les données de référence de FinScope extrêmement utiles, car « elles nous donnent une idée très concrète sur les performances de la Zambie, bonnes ou mauvaises, en comparaison à d'autres marchés. » (Bankable Frontier Associates, 2009b, p.19). Ici, il importe seulement de formuler les questions de manière à permettre les comparaisons avec d'autres enquêtes sur l'accès aux services financiers.

Enfin, les questions de la catégorie 3 ne peuvent trouver réponses que dans des enquêtes conçues pour mesurer l'impact de l'inclusion financière. Dans ce cas, la collecte de données est la plus difficile car elle implique souvent des considérations spécifiques et complexes en termes d'échantillonnage. Cependant, si ces enquêtes sont exécutées correctement, leurs résultats peuvent fournir de puissants arguments. Burgess et Pande (2005), par exemple, ont montré qu'une politique explicite obligeant les banques à étendre leurs succursales dans des localités rurales non bancarisées en Inde a contribué significativement à réduire la pauvreté en mobilisant l'épargne et en fournissant des crédits. En outre, Beck, Levine et Levkov (2007) ont utilisé l'enquête démographique actuelle aux USA, complétée par des données réunies au niveau des États pour faire ressortir les différences dans la libéralisation des restrictions réglementaires à la création d'agences bancaires à l'intérieur des États afin de démontrer que la déréglementation faisait diminuer l'inégalité des revenus en réduisant les écarts de bénéfices.

Pour mesurer l'impact des politiques, il ne suffit pas de poser les bonnes questions. Pour pouvoir distinguer entre l'impact d'une politique de promotion de l'accès aux services financiers et le rôle joué par d'autres facteurs affectant les conditions de vie de la population cible, il faut aussi des données collectées sur une période de temps suffisante ainsi qu'auprès de groupes témoins, non affectés par ces politiques. De plus, le groupe témoin doit être aussi comparable que possible au groupe cible de la politique. Cela signifie, en règle générale, qu'il faut exploiter les avantages de ce que l'on appelle « une expérience naturelle », c'est-à-dire dans notre cas : l'application de politiques ou de règlements à un groupe et pas à un autre groupe distinct, mais similaire au premier, et considéré alors comme groupe témoin. Dans les deux documents mentionnés plus haut, les différences dans la mise en œuvre de politiques au niveau national ont été utilisées pour déterminer les impacts.

[14] Comme cela a été démontré lors de la récente évaluation d'efficacité de FinScope, l'intégration de données au sein de structures informationnelles fonctionnant de façon régulière est une processus long. Le temps est aussi un élément clé pour le développement d'une relation de confiance et de compréhension afin de pouvoir complètement apprécier les bénéfices d'une augmentation des données provenant du marché (Bankable Frontier Associates, 2009b, p.31-32).

Tableau 1: Catégories de questions et données à collecter

Catégorie	Questions pouvant être posées en fonction des données	Décisions pouvant être prises en fonction des données	Étude transversale à passage unique	Données comparables au niveau international	Données collectées sur une période de temps	Données conçues pour mesurer l'impact
1. Questions fondamentales aidant à définir les aspects du paysage financie	Quels types de services financiers manquent à quels segments de la population ?	- Régulation ciblée - Autre recherche / enquête plus approfondie	X			
	Pourquoi n'y ont-ils pas accès ?	- Commencer par identifier les obstacles pour pouvoir formuler une politique	X			
	Quelle est la fréquence d'utilisation des services informels/ non réglementés ?	- Commencer par identifier les consommateurs à risque	X			
	Existe-t-il des preuves sur les abus subis par les consommateurs ?	- Régulation ciblée	X			
2. Questions comparatives dans le temps et entre pays	Comment est-ce que je me compare au groupe de pairs auquel j'appartiens ? (appartenance régionale ou niveau de revenu)	Nécessité d'une réforme ou d'une action ?	X	X		
	Quelles cibles devrais-je fixer pour l'accès de sorte qu'elles soient mesurables de façon crédible ?	- Choix de cibles	X	X		
3. Questions relatives à l'impact	L'inclusion et la protection des consommateurs s'améliorent-elles avec le temps ?	- Régulation ciblée			X	
	Impact de la politique sur l'inclusion financière ?	- Extension / modification de la régulation			X	X
	Impact en termes de bien-être de l'extension de l'inclusion financière chez la population cible ?	- Extension/ modification de la politique			X	X

3.3 Quel avantage peut-on tirer de la collecte de données provenant de différentes sources?

Les données sur l'inclusion financière peuvent être différenciées en fonction de leur source, c'est-à-dire selon qu'elles proviennent du côté de l'offre (collectées par les institutions financières ou d'autres prestataires de services) ou du côté de la demande (enquêtes effectuées auprès des consommateurs, au niveau des individus ou des ménages). Les deux sources jouent des rôles importants dans la mesure de l'inclusion financière,15 mais chacune présente des avantages différents et occasionne des coûts qui doivent être pris en compte dans la stratégie générale de collecte des informations.

15 Honohan (2005) est d'avis que tout exercice de collecte de données doit s'efforcer de comprendre l'offre et la demande des services financiers,

3.3.1 Enquêtes du côté de l'offre

Les enquêtes réalisées du côté de l'offre saisissent, en règle générale, des informations sur le nombre des comptes bancaires et sur les spécifications des produits auprès des fournisseurs de services financiers afin d'estimer le pourcentage de la population utilisant les services financiers. En outre, les prestataires de services financiers peuvent être invités à fournir des rapports sur leur couverture physique, notamment sur le nombre d'agences, de GAB, etc., dont ils disposent. Ces informations, combinées aux données démographiques, peuvent servir de substitut pour déterminer le niveau d'accès aux services financiers. Par exemple, Beck, Demirgüç-Kunt et Martinez Peria (2007) ont utilisé deux indicateurs du côté de l'offre pour déterminer le niveau d'accès aux services financiers dans 99 pays. Ils ont utilisé notamment des informations sur le nombre d'agences et de GAB par habitant ou par kilomètre carré pour estimer l'accès aux services financiers, en expliquant qu'un tel indicateur renseignait sur le niveau de possibilité pour un ménage ou une entreprises de recourir à des services financiers. Ils ont aussi collecté des informations sur le nombre et la taille des dépôts et des crédits octroyés par rapport à la population et au PIB par habitant pour déterminer l'usage fait de tels services. La Banque mondiale (2008) a publié des rapports séparés sur les données obtenues dans plus de 50 pays sur les coûts associés à l'ouverture de comptes bancaires et sur l'emplacement des points de vente des services bancaires afin d'identifier les obstacles potentiels à l'inclusion financière. Dans le même ordre d'idées, Honohan (2005) fait remarquer que les données recueillies du cote de l'offre peuvent renseigner sur l'impact des barrières potentielles liées aux prix (déterminées par le coût du produit ou services), des barrières à l'information (déterminées par le niveau d'information sur le risque de crédit des populations non bancarisées), et des barrières à la conception de produits et services (selon que les produits et services sont adaptés ou non aux besoins des pauvres).

La plupart des progrès accomplis à ce jour dans la mise en place de bases de données inter-pays se situent du côté de l'offre, en grande partie parce que les données en question sont déjà disponibles chez la plupart des organismes régulateurs. Le CGAP, par exemple, a lancé une des plus larges initiatives en collectant des données annuelles auprès de régulateurs de 130 pays environ sur les activités bancaires et sur d'autres thèmes.[16] En 2009, le FMI a aussi annoncé que huit indicateurs de l'inclusion financière collectés par les régulateurs seraient inclus dans ses publications annuelles de statistiques financières internationales couvrant approximativement 190 pays.[17]

De façon pratique, les données du côté de l'offre sont peut-être la voie la plus facile et la moins coûteuse d'obtenir des informations sur l'accès aux services financiers, étant donné que les régulateurs du secteur bancaire ou les banques centrales collectent déjà très probablement ces données auprès des institutions financières. Si tel est le cas, il ne suffirait que de procéder à l'agrégation de ces données. Sinon, il faudrait inclure à ces rapports des données plus pertinentes ou non agrégées pour permettre de mesurer l'inclusion financière.

Cependant, du fait que les données collectées du côté de l'offre se concentrent plus sur les comptes bancaires et les agences que sur les consommateurs,18 leurs résultats doivent être complétés par des données collectées du côté de la demande si l'on veut obtenir une image complète de la situation de l'inclusion financière, en termes de qualité, utilisation et bien-être. Même pour mesurer l'accès aux services financiers, l'utilisation des seules données collectées du côté de l'offre se heurte aux limites suivantes :

- **Les données peuvent faire l'objet de doubles comptages** – Comme il est difficile de repérer les comptes appartenant à un même client, les données collectées du côté de l'offre peuvent conduire à une surestimation de la portée réelle des services financiers.[19]
- **Les données sont peut-être difficiles à segmenter** – Sans information sur la démographie des consommateurs, il est difficile de repérer les segments de population desservis (ou non) par les institutions et de développer des réglementations appropriées pour lever les obstacles spécifiques qui s'opposent à l'accès de ces populations aux services financiers.

16 La publication des derniers résultats était prévue pour le quatrième trimestre de 2009.

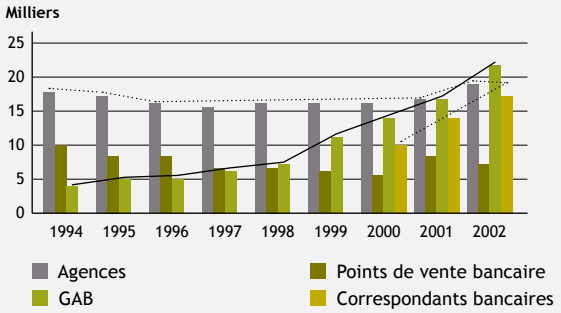
17 Ces 8 indicateurs porteront sur le nombre total d'institutions financières, y compris agences et GAB, le nombre d'épargnants et d'emprunteurs et les services financiers offerts (dépôts, prêts, réserves techniques d'assurance).

18 Honohan (2005) postule que cela ne vaut pas pour les organisations spécialisées en microfinance qui tendent à garder des registres sur leurs clients

19 Christen et al. (2004), par exemple, ont procédé à un regroupement unique de données de comptes bancaires provenant de fournisseurs de services financiers "alternatifs" de 148 pays, mais ils ont souligné le problème méthodologique posé par l'assimilation du nombre de comptes au nombre de clients.

Encadré 1 : Accès aux services financiers au Brésil, Banque mondiale (2005)

Kumar et al (2005) ont entrepris d'évaluer le niveau d'accès aux services financiers au Brésil. Pour cela, une équipe de la Banque mondiale a collecté un certain nombre de données tant du côté de l'offre que de la demande. Tout d'abord, des informations ont été rassemblées sur la présence et la répartition géographique des institutions financières ou des points de prestation de services (par exemple agences, GAB, etc.) dans les années 1990. Comme le montre le graphique ci-après, le nombre de banques a diminué de 267 en 1993 à 194 en 2002 et le nombre d'agences de 17 400 en 1994 à 16 000 en 1998, reflétant ainsi l'effet des récentes politiques de réforme, y compris des règlements prudentiels plus rigoureux sur l'entrée et le fonctionnement des banques sur le marché. Cependant, on a enregistré durant la même période une forte croissance du nombre des GAB, de 3 500 à 22 500, et une expansion rapide des institutions de microfinance (IMF) peu nombreuses auparavant – deux facteurs qui réfutent l'allégation selon laquelle les services bancaires seraient devenus moins disponibles. En particulier, l'étude attire l'attention sur l'augmentation rapide des correspondants bancaires comme nouveau canal pour desservir les zones éloignées. Ainsi, malgré la baisse du nombre des agences, le Brésil atteignait quand même le niveau d'un point de contact financier pour chaque municipalité.



	Année	Nombre
# de banques (27%)	1993	267
	2002	194
# d'agences (8%)	1994	17,400
	1998	16,000
# de GAB (543%)	1994	3,500
	2002	22,500
# d'IMF (333%)	1999	6
	2002	26

- **Les données peuvent être difficiles à agréger** – La variété des institutions, les différences dans leurs gammes de produits et de services et dans le système de reporting internes rendent particulièrement difficile l'agrégation des données afin de dresser une image claire du niveau d'intégration des plus démunis au sein du système financier.[20]

Néanmoins, Beck, Demirguc-Kunt et Peria (2007) ont trouvé qu'« *en l'absence de données d'enquête sur l'utilisation des services de dépôt et de prêt pour un échantillon de plusieurs pays, nos indicateurs agrégés peuvent fournir une approximation adéquate du degré d'utilisation des services de dépôt et de prêt par les ménages et les entreprises, respectivement.* » (p.236).

3.3.2. Enquêtes du côté de la demande

Une première estimation de la couverture et de la portée des services peut être utile, sans nul doute, mais pour avoir une image claire de l'inclusion financière, des informations doivent être recueillies du côté des consommateurs (réels et potentiels), pour savoir en particulier si l'inclusion financière est équitablement répartie à sein de la population. Comme les approches d'enquêtes du côté de la demande se basent sur des échantillons de ménages au niveau national, et collectent des informations démographiques sur les répondants, les séries de peuvent être désagrégées selon le niveau de revenu, le lieu de résidence urbain ou rural, le statut d'emploi, etc. pour aider finalement à dresser un profil du consommateur type. Comme l'a expliqué Honohan (2005), « même si nous avions une mesure crédible de la pénétration des services financiers exprimée en proportion de la population… nous voulons aussi savoir combien de personnes pauvres y ont accès ... » (p.4). Les enquêtes menées du côté de la demande sont utilisées à cette fin.

Pour diverses raisons, cependant, il y a dans la plupart des pays un manque notoire d'informations adéquates du côté de la demande. Contrairement aux études effectuées du côté de l'offre, les informations du côté de la demande ne sont généralement pas collectées par les institutions gouvernementales, du moins pas avec la profondeur nécessaire pour mesurer l'inclusion. Bien que la plupart des pays disposent d'enquêtes sur les revenus des ménages pouvant inclure quelques questions sur l'accès aux services financiers, ces enquêtes collectent un large éventail d'informations sur les

[20] Voir Honohan (2005).

ménages, mais fournissent rarement suffisamment de détails sur l'inclusion financière pour être adéquates. En outre, les enquêtes auprès des ménages sont coûteuses et ne sont généralement menées qu'à plusieurs années d'intervalles (Kneiding, Al-Hussayni et Mas, 2009).

Il y a cependant deux exemples d'enquêtes nationales, centrées uniquement sur l'accès aux services financiers, qui ont déjà été menées dans un certain nombre de pays au cours des cinq dernières années: l'enquête FinScope de FinMark et l'enquête de la Banque mondiale sur l'Accès aux services financiers.

FinScope (www.finscope.co.za) est une étude représentative à l'échelle nationale sur la perception qu'ont les consommateurs des services financiers et des questions s'y rapportant. Elle a été menée pour la première fois en 2003 en Afrique du Sud et a été étendue depuis lors à 14 autres pays africains et au Pakistan. Depuis lors, l'enquête FinScope est répétée tous les ans en Afrique du Sud, tandis que dans cinq autres pays (Kenya, Tanzanie, Botswana, Ouganda et Zambie), elle a eu lieu pour la seconde fois. C'est une enquête appliquée au niveau individuel, qui vise à collecter des informations détaillées sur les aspects démographiques et sur l'usage des services financiers et à recueillir des données psychographiques sur les personnes interrogées. Ces informations sont ensuite utilisées pour mesurer l'accès et le recours aux services financiers ainsi que les attitudes à l'égard du crédit, de l'épargne et d'autres produits financiers. Même si les résultats sont utilisés en premier lieu par le secteur privé, les données générées par FinScope se sont révélées utiles pour le secteur public. L'équipe de FinScope opère au sein du FinMark Trust, une société de développement du secteur financier travaillant principalement sur l'Afrique et soutenu par le ministère britannique du Développement international (DFID). Cependant, les études de FinScope sont entreprises délibérément avec la coopération et le soutien des décideurs politiques locaux et, dans le meilleur des cas, le processus de conception du questionnaire et de diffusion des données est coordonné au sein d'une institution locale, généralement la banque centrale. Ainsi, FinScope recherche activement l'engagement de la communauté politique et vise à assurer en fin de compte que l'institution concernée s'approprie le processus de lancement d'autres répétitions de FinScope.

L'enquête de la Banque mondiale sur l'accès aux services financiers présente plusieurs différences par rapport aux enquêtes de FinScope. Premièrement, l'enquête de la Banque mondiale recueille des informations au niveau des ménages. Cette enquête a été menée dans environ 10 pays au total. Elle a été appliquée en tant qu'enquête autonome, collectant des informations détaillées sur l'utilisation par les ménages de comptes ouverts dans diverses les institutions financières (bancaires et non bancaires), sur la proximité de ces institutions, sur le succès ou l'échec des demandes de prêts, ainsi que d'autres données. Elle a aussi été appliquée sous la forme d'un court module à ajouter à d'autres enquêtes auprès des ménages, tels que le Living Standard Measurement Survey (LSMS), pour collecter des informations financières de base sur les ménages. Deuxièmement, à la différence de FinScope, qui recherche activement la participation des décideurs politiques à la conception et à la diffusion de l'enquête, les décideurs politiques s'« approprient » et contrôlent de façon considérablement moindre la conception de ces enquêtes.

Un défi important a été de développer une enquête du côté de la demande qui soit en mesure de générer des données comparables pour un grand nombre de pays, analogue aux efforts de collecte de données du côté de l'offre entrepris par le CGAP et le FMI et mentionnés plus haut. Dans l'espoir de combler cette lacune, la Fondation Bill et Melinda Gates a récemment examiné la possibilité de mettre au point des « snapshots » ou images instantanées de l'accès aux services financier dans le monde (Global Financial Access Snapshots, GFAS), en utilisant un petit nombre d'indicateurs d'accès dans le cadre d'une étude de marché de type omnibus, représentative à l'échelle nationale. Le module se concentrera sur la collecte de données de base cohérentes, relatives à l'utilisation par les personnes interrogées de services financiers dans plus d'une centaine de pays.[21] Cependant, même si la Fondation décide de procéder au financement d'un tel exercice en 2009, il est peu probable que les résultats soient disponibles avant 2011, en raison des délais de réalisation requis.

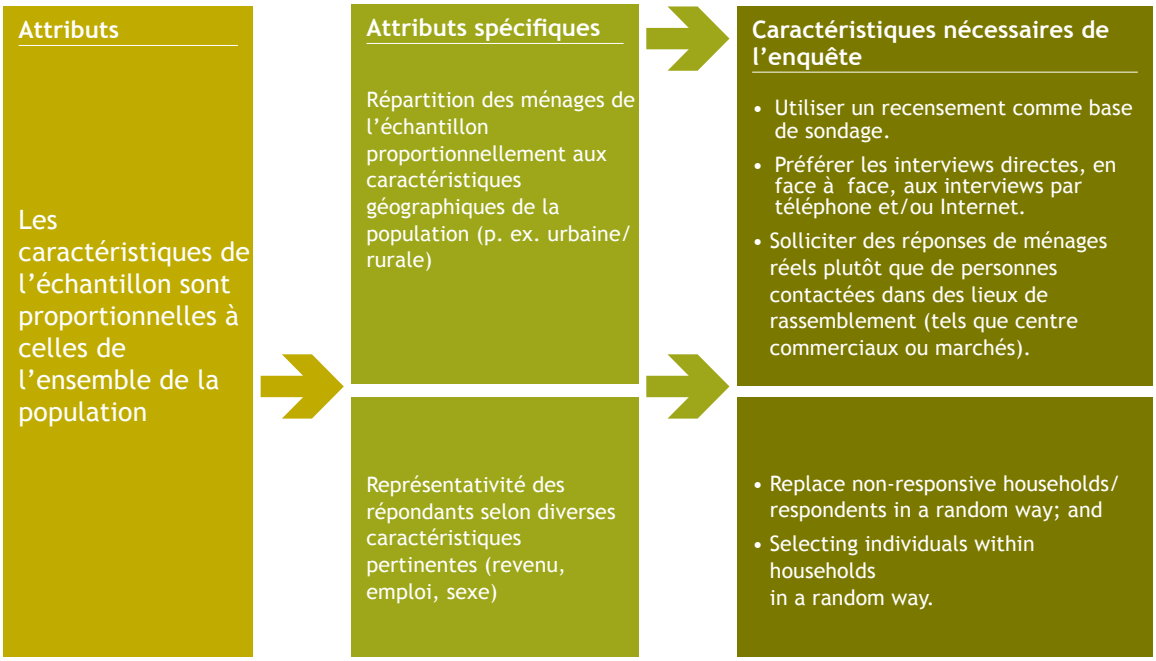
[21] Bankable Frontier Associates (2009a).

3.3.3 Caractéristiques principales des enquêtes menées du côté de la demande

Pour pouvoir mesurer effectivement l'étendue de l'inclusion financière, les enquêtes du côté de la demande doivent être soigneusement conceptualisées. Il y a quatre points essentiels à clarifier lors de la conception d'une enquête auprès des ménages ou des consommateurs individuels : procédé de sondage, unité de sondage, instrument d'enquête et plan de l'enquête.

- **Echantillonage:** La plupart des données utilisées, telles que celles décrites au tableau 1, nécessitent un échantillon représentatif de la population nationale.[22] Des considérations spécifiques pour le choix d'un échantillon présentant des caractéristiques proportionnelles à la population sont suggérées à la figure 4, mais il faut au moins que l'échantillon possède les caractéristiques suivantes pour pouvoir assurer que les données collectées seront suffisamment robustes pour l'analyse :
  - Taille suffisante : Les échantillons de petite taille, même s'ils sont soigneusement collectés, sont susceptibles d'entraîner des erreurs de mesure qui, lorsque combinées à des niveaux éventuellement faibles d'utilisation des services financiers, peuvent donner une image très inexacte du niveau de l'inclusion financière. La préoccupation principale ici est qu'un petit échantillon risque davantage de peu couvrir ou pas du tout la population concernée.
  - Déduction à partir d'une base de sondage appropriée, telle qu'un recensement de la population : Puisqu'il est crucial pour la plupart des enquêtes du côté de la demande de représenter la population nationale, l'utilisation des résultats d'un recensement ou d'une base d'informations similaire pour en déduire un échantillon représentant tout le pays est essentiel pour obtenir un échantillon ayant des caractéristiques proportionnelles à la population réelle.
  - Sélection aléatoire des répondants : Puisque l'échantillon doit représenter la population nationale, la randomisation aide ici aussi à assurer que tous les membres de la population ont une chance égale d'être sélectionnés pour faire partie de l'échantillon. Dans le cas d'une enquête auprès des individus, la sélection aléatoire doit être appliquée aussi bien au choix des ménages qu'à celui des membres du ménage à questionner.

Figure 4: Assurer la représentativité dans les enquêtes réalisées du côté de la demande



[22] À l'exception des questions de la catégorie 3 sur l'impact, qui dépendent beaucoup plus de la répartition aléatoire de l'échantillon entre groupe témoin et groupes concernés par la politique et moins de la représentativité nationale.

[23] Cull et Scott (2009), ont trouvé à l'aide d'une série d'expériences randomisées que les taux d'utilisation d'un ménage étaient similaires lorsque le chef du ménage donnait les informations ou lorsque tous les membres du ménage étaient questionnés. Cependant, la sélection au hasard d'un informateur parmi les membres d'un ménage donnait une image incomplète de l'utilisation des services financiers par ce ménage.

[24] Cull et Scott (2009), par exemple, identifient le chef de ménage comme la personne la plus importante à interviewer lors d'une enquête du côté de la demande sur l'accès et l'utilisation des services financiers, mais illustrent aussi les limites rencontrées lorsque les informations sont collectées auprès d'un seule membre du ménage.

[25] Les résultats de l'enquête indonésienne sont disponibles à l'adresse suivante : http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTRESEARCH/EXTPROGRAMS/EXTFINRES/0,,contentMDK:21668967~menuPK:4730256~pagePK:64168182~piPK:64168060~theSitePK:478060,00.html.

II **Unité de sondage :** Une autre question cruciale est de déterminer l'unité de sondage de l'enquête: ménage ou individu.[23] Le LSMS et l'enquête de la Banque mondiale sur l'accès aux services financiers sont, par exemple, des enquêtes menées au niveau des ménages, tandis que FinScope collecte des informations sur un seul individu choisi au hasard à l'intérieur du ménage. Les deux méthodologies ont leurs avantages respectifs, quoique le choix du ménage en tant qu'unité d'analyse puisse fournir une base d'information plus solide, puisque les finances sont souvent fongibles à l'intérieur des ménages. En outre, le répondant sélectionné au hasard n'a peut-être pas les meilleures connaissances sur les dispositifs financiers utilisés par les autres membres du ménage. Il est aussi fort probable qu'il n'existe personne dans le ménage qui soit au courant de tous les flux d'argent entrant et sortant de ces dispositifs.[24] C'est pourquoi, selon l'ampleur de l'étude, il peut être idéal d'interviewer tous les membres du ménage.

III **Instrument d'enquête ou questionnaire:** Étant donné que l'objectif de la recherche est non seulement d'obtenir une image générale de l'inclusion financière au niveau national, mais aussi de mesurer l'inclusion de certaines catégories de population, il est important de rassembler d'autres données (dénommées « covariables »), telles que le revenu, l'âge, l'éducation et la composition du ménage, pour pouvoir procéder à des segmentations. Les covariables recommandées à cette fin sont le revenu (montant et source), le niveau d'éducation, la situation d'emploi, les caractéristiques socioéconomiques et la composition du ménage. A titre d'orientation, le tableau ci-après montre les informations démographiques qui ont été collectées par le questionnaire de l'enquête de la Banque mondiale sur l'accès aux services financiers en Indonésie.[25]

Tableau 2 : Données sur les covariables collectées dans le cadre de l'enquête sur l'accès aux services financiers en Indonésie

Covariables	L'enquête de la Banque mondiale sur l'accès des ménages aux services financiers collecte des informations sur …
Revenu	Les revenus perçus de différentes sources (salaire, activité économique indépendante, revenus provenant de sources autres que le travail, telles qu'allocations, loyers, intérêts) pendant les 12 derniers mois, et pour chaque membre du ménage.
Niveau d'éducation	Le niveau d'éducation le plus élevé atteint par chaque répondant
Situation d'emploi	L'emploi salarié à plein temps, à temps partiel ou payé à l'heure ainsi que travail indépendant
Source of Income	travail, versements d'argent, investissements, etc.
Caractéristiques socioéconomiques	L'état de la maison, matériaux utilisés, électricité, eau
Composition du ménage	Le nombre de personnes composant le ménage (définies comme des personnes qui appartiennent entièrement ou en partie à une unité d'habitation, participent à des arrangements communs pour la gestion de celle-ci et y prennent au moins un repas régulièrement).

IV **Conception de l'enquête:** Le dernier point à prendre en considération est la conception de l' enquête. Cette question a été discutée plus haut dans la section 3.1. Le tableau 3 ci-dessous réunit des détails supplémentaires, en décrivant différents types d'enquêtes avec différentes approches et objectifs, présentés par ordre de complexité croissante.

3.3.4.Combinaison de données

Pour résumer ce qui a été dit précédemment, les enquêtes effectuées du côté de l'offre sont un moyen peu coûteux de collecter des données à l'échelle nationale sur l'étendue et la portée des services offerts par les banques ou d'autres institutions financières. Cependant, elles ne répondent pas à des questions plus spécifiques concernant l'utilisation de ces services par les différents groupes de consommateurs. Les enquêtes du côté de la demande, tout en étant plus coûteuses, sont conçues pour rassembler des informations sur un échantillon représentatif de la population nationale. Normalement, il n'est pas possible de « rassembler » des données, si celles-ci ne sont pas collectées sur les mêmes périodes de temps ou pour les mêmes unités d'analyse (voir Honohan, 2008). Cependant, les rapports qui se servent parallèlement de deux sources d'information pour pouvoir fournir des preuves qui corroborent, peuvent être très efficaces, comme le montre le cas suivant.

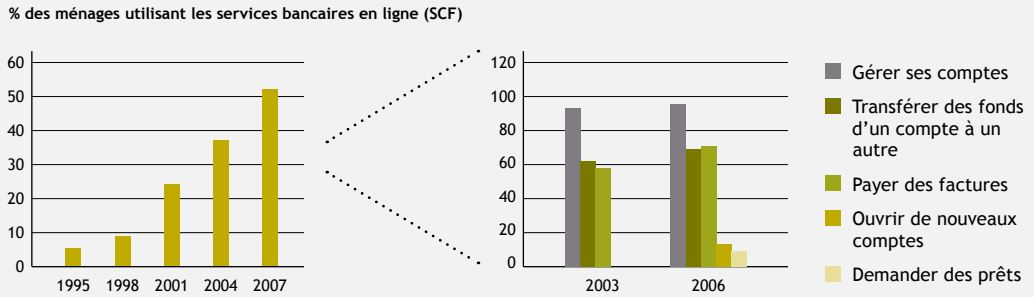
[26] Voir : www.financialdiaries.com ou www.bankablefrontier.com sous la rubrique de recherche pour plus d'information

Tableau 3 : Différentes conceptions d'enquêtes du côté de la demande

Type d'enquête	Définition	Survey Objective	Examples
Enquête transversale à passage unique	Un échantillon aléatoire est tiré à travers l'ensemble de la population et interviewé une seule fois.	Cliché instantané du niveau actuel d'accès aux services financiers	**FinScope** – tous les pays sauf Afrique du Sud (bien que l'enquête soit effectuée à plusieurs reprises dans certains, mais pas à intervalles réguliers et sans entente préalable sur la répétition de l'enquête). **Enquête de la Banque mondiale sur l'accès aux services financiers** (appliquée seule ou ajoutée au LSMS) – 10 pays en tout ; enquête menée périodiquement au niveau des ménages, mais pas à des intervalles réguliers
Enquête transversale répétée	Un échantillon aléatoire est tiré à travers l'ensemble de la population et interviewé une seule fois. La fois suivante (par exemple un an après) un autre échantillon de la population (présentant des caractéristiques démographiques analogues à celles du premier échantillon) est sélectionné de manière aléatoire et interviewé une fois.	Suivre l'évolution dans le temps de l'accès aux services financiers	**FinScope** – Afrique du Sud : enquête annuelle **GFAS** – Indicateurs globaux du côté de la demande, à collecter tous les deux ans. Un bref questionnaire sera ajouté à une enquête déjà existante appliquée à un échantillon représentatif au niveau national. **Enquête sur la situation financière des consommateurs** – USA : une approche pluriannuelle utilisée par la Réserve fédérale américaine pour évaluer les comportements des consommateurs dans le domaine financier
Panel	Les mêmes ménages/individus sont interrogés plusieurs fois à des intervalles réguliers	Peut servir à montrer un impact causal de changements dans les politiques, en combinaison avec d'autres facteurs.	**Agendas financiers**[26] - Enquête menée au niveau des ménages dans 3 pays pour étudier l'utilisation de produits financiers et le flux de services financiers. Elle est appliquée à une fréquence élevée (tous les quinze jours) pendant un an. **ENNViH (Enquête sur la vie familiale) - Mexique:** Menée régulièrement, elle collecte des informations sur les revenus et dépenses des ménages ; elle inclut quelques questions sur l'accès aux services financiers, notamment au crédit.

Encadré 2: Accès aux services bancaires électroniques et utilisation de ces services par les ménages américains, 1989-2007

Bell et Hogarth (2009) ont examiné l'évolution dans le temps de l'accès à divers types de services bancaires électroniques, de leur adoption ainsi que des attitudes des consommateurs à leur égard aux États-Unis d'Amérique. Ils ont basé leur analyse sur deux sources : l'Enquête triennale sur les finances des consommateurs (Federal Research's triennial Survey of Consumer Finances, SCF) et sur des questions incluses par la Réserve fédérale américaine dans les enquêtes sur les consommateurs (SOC) effectuées par le Survey Research Center de l'Université de Michigan. Bien que ces enquêtes emploient des méthodologies différentes, elles se sont révélées suffisamment compatibles pour permettre d'obtenir une image générale de l'utilisation et de la perception par les consommateurs des opérations bancaires électroniques. Un aspect essentiel de l'analyse réside dans le fait que les données des deux enquêtes n'ont pas été combinées de prime abord, mais analysées séparément et seulement discutées ensemble. Par exemple, comme le montre les deux tableaux suivants, le SCF a été utilisé pour suivre le pourcentage de ménages qui utilisent les services bancaires en ligne, tandis que les questions ajoutées au SOC ont permis d'examiner plus en profondeur les types d'opérations bancaires en ligne pratiqués par les ménages. Du fait que les deux enquêtes étaient représentatives au niveau national et limitées aux ménages titulaires d'un compte bancaire, les analyses des données étaient suffisamment compatibles pour se compléter mutuellement et permettre de dégager une image plus complète des services bancaires à distance aux USA.



3.4 Quelles sont les variables à considérer pour répondre aux questions politiques ?

La dernière tâche, qui bien souvent est aussi la plus difficile et la plus longue, est de formuler les questions de l'enquête, ou ce que l'on appelle l'instrument d'enquête. Que les données collectées soient destinées à contribuer au diagnostic des problèmes, au suivi d'une politique ou à l'évaluation de ses impacts, il est important d'inclure les variables nécessaires pour pouvoir identifier les leviers politiques utilisables.

Le tableau 4 présente une liste de quelques thèmes liés à l'inclusion financière et indique les variables pouvant être utilisées pour les évaluer. En ce qui concerne l'inclusion financière, pour mesurer l'accès aux services financiers, il faudrait connaître le nombre de comptes existant et la répartition géographique de ces services; pour mesurer leur utilisation, il faudrait recueillir auprès des individus des informations plus détaillées sur leurs habitudes passées et présentes d'utilisation et d'accumulation. Pour savoir s'il y a un problème d'endettement, une préoccupation commune des régulateurs, il faudrait un certain nombre de variables aux niveaux individuel et du ménage, tels que le montant total et le service de la dette ainsi que les sources informelles de crédit, combinées à des données par défaut, provenant des institutions financières

Tableau 4 : Résumé des leviers politiques applicables et des variables à examiner dans l'enquête

Thèmes centraux	Variables du côté de la demande	Variables du côté de l'offre
Inclusion de l'individu dans le système financier	- Population dans les régions - Habitudes passées et présentes d'utilisation des services financiers - Accumulation de richesses	- Nombre de comptes - Répartition géographique des banques, agences, GAB, etc., dans les zones rurales à faibles revenus. - Éligibilité à des comptes bancaires
Segmentation du marché selon les covariables	- Level of income - Gender - Geography - Number in household - Source of income	- Informations biographiques collectées par la banque sur les titulaires de comptes (sexe, adresse, etc.)
Utilisation des systèmes de paiement	- Paiement de factures - Transferts d'argent de type remittances - Salaires / traitements - Banque par téléphone mobile - Débit / crédit / points de vente	- Informations sur les comptes fournies par des tiers - Nombre de déposants directs - Nombre de comptes sur carte de crédit, nombre de cartes de débit délivrées, etc.
Coûts de transaction pour accéder et recourir aux services financiers offerts par les fournisseurs	- Transport - Temps à investir (temps d'attente, de déplacement, conditions à remplir) - Caractéristiques des produits - Commodité	- Caractéristiques des produits
Niveaux d'endettement	- Service de la dette - Montant total des dettes - Actifs - Durée de la dette - Sources informelles de prêts	- Résumé sur les comptes de prêt - Historique des défaillances dans le remboursement des prêts

4 Mise en pratique

Outre la détermination du contenu, la question des coûts occasionnés par la réalisation d'une enquête doit être prise en compte lors de la décision d'une stratégie de recherche. Le processus de conception, de collecte et d'analyse des données implique des investissements financiers et humains importants, et leur ampleur variera en fonction de la complexité de la recherche envisagée. Lorsque les besoins en données sont modestes, des dépenses élevées ne sont sans doute ni justifiées, ni nécessaires. En revanche, pour des décisions politiques majeures, qui affectent la vie de beaucoup de personnes, il peut être légitime de dépenser davantage pour obtenir des données plus complètes.

4.1 Dresser l'inventaire des efforts de collecte de données déjà engagés tant du côté de la demande que de l'offre

La manière la plus économique de mesurer l'accès aux services financiers est d'utiliser des informations déjà existantes. Les données nationales collectées par des agents gouvernementaux (c'est-à-dire bureaux de crédit, régulateur du secteur bancaire, bureau de statistiques, etc.) peuvent fort bien fournir à peu de frais des informations adéquates pour les régulateurs et les décideurs politiques. Il en est de même des sources d'informations internationales ou inter-pays, telles que celles fournies par le CGAP, finalement le FMI et (potentiellement) la Fondation Gates.

Néanmoins, il demeure important d'examiner soigneusement l'avantage potentiel à tirer de l'utilisation de données existantes, en particulier pour le suivi et la segmentation des informations, étant donné que des lacunes excessives dans leur contenu et leur conception peuvent produire des résultats erronés qui risqueraient de contrebalancer toutes les économies financières. C'est pourquoi deux questions critiques doivent être posées:

I **Les données existantes peuvent-elles satisfaire les besoins d'information identifiés?** Il est souvent judicieux à ce stade de réunir toutes les données existantes dans un seul document. Ce document peut être un outil efficace pour lancer la discussion sur l'inclusion financière et pour clarifier toute confusion sur des données contradictoires ou incomparables[27] ainsi que pour montrer la nécessité, le cas échéant, de collecter davantage de données.

II **Les données ont-elles été collectées de manière suffisamment solide ?** WLa question de savoir si les sources existantes de données peuvent satisfaire les besoins du régulateur ne dépend pas seulement du contenu, mais aussi de conception de l'enquête. Le même cadre décrit plus haut pour l'échantillonnage et la conception de l'enquête peut aider ici à déterminer la solidité et l'utilité des données produites par d'autres sources.

4.2 Considérer l'utilisation des données par les parties prenantes

En plus de l'inventaire des données existantes, une évaluation complémentaire des parties prenantes, de leurs besoins en données et de leur capacité à les utiliser peut être utile pour déterminer si et dans quelle mesure il y a lieu d'entreprendre un nouvel exercice de collecte de données. Pour cela, la meilleure chose est de procéder à une série d'interviews en face-à-face avec des parties également concernées par l'inclusion financière, telles que d'autres ministères ou organismes gouvernementaux, des institutions financières privées, des services de statistiques et des agences de référence pour crédit. Les données produites lors des nouvelles collectes devraient être pertinentes pour les types de décisions prises régulièrement par les parties prenantes et devraient être effectivement utilisées pour leur prise de décision. En se concertant avec d'autres parties prenantes, les décideurs politiques peuvent mieux définir l'éventail des questions auxquelles il faudra répondre à l'aide de ces données.

Ceci dit, il est souvent tentant pour les parties prenantes de répertorier toutes les variables possibles et donc de dresser une liste qui peut éventuellement ne pas refléter leurs besoins réels. Cependant, si les parties prenantes ne sont pas habituées à utiliser des séries de données pour appuyer leurs décisions, il serait exagéré d'entreprendre la collecte d'une grande quantité de données compliquées et plus sage de se concentrer sur un noyau de variables faciles à comprendre. C'est pourquoi, il apparaît utile de distinguer deux catégories de besoins en données chiffrées : celles que l'on doit connaître et celles que l'on aimerait connaître. Les données que l'on « doit connaître » sont celles dont la plupart des parties prenantes auront très probablement besoin. Les institutions publiques peuvent avoir besoin de ces informations pour pouvoir établir des programmes appropriés, tandis que dans le secteur privé, la non-disponibilité de ces données peut causer des asymétries d'information susceptibles de conduire à de

[27] Tel peut être le cas en particulier lorsque les informations ont été collectées à l'aide de différentes méthodologies et qu'elles présentent différents degrés de robustesse.

réelles anomalies de marché. En d'autres termes, pour pouvoir guider d'autres parties prenantes vers le bon chemin de la promotion de l'inclusion financière, il est essentiel d'assurer que les données de cette catégorie soient déjà disponibles ou qu'elles le deviennent rapidement. Les données de la catégorie que « l'on aimerait connaître » répondront à une gamme plus large et plus diversifiée de besoins et seront classées par ordre de priorité en fonction de la consistance des intérêts à travers le groupe des utilisateurs finaux et de la facilité avec laquelle il sera possible de les intégrer dans la conception de l'enquête.

4.3 Options pour la création de nouvelles séries de données

Si les sources existantes s'avèrent insuffisantes, l'effort requis pour développer de nouvelles séries de données peut être justifié. Les données du côté de l'offre sont, en règle générale, déjà collectées par le régulateur, mais il faut les standardiser à travers les institutions, vérifier leur solidité et les regrouper de manière à faciliter l'analyse. Bien que l'ampleur de cette tâche ne soit pas à sous-estimer, elle peut néanmoins être accomplie sans qu'il ne soit nécessaire de créer un mécanisme complètement nouveau de collecte de données.

Du côté de la demande, les données ne sont généralement pas collectées par le régulateur, et l'analyse des données existantes, éventuellement collectées au moyen d'enquêtes par des services de statistiques, doit être évaluée pour déterminer si ces enquêtes peuvent être simplement renforcées ou s'il faut entreprendre une enquête entièrement nouvelle, spécialement conçue pour produire les données désirées.

4.3.1 Renforcement d'enquêtes déjà existantes

Même si les séries de données déjà disponibles sont inadéquates, il est peut-être possible d'utiliser certains éléments des enquêtes existantes. Deux possibilités sont à examiner:

I **Amélioration de la méthodologie** – Comme cela a été brièvement exposé plus haut, pour obtenir des données appropriées aux mesures, il faut que l'enquête remplisse un certain nombre de critères, notamment qu'elle soit représentative au niveau national et qu'elle fournisse un ensemble complet d'informations démographiques pertinentes. Il peut être possible d'accroître la pertinence d'enquêtes déjà existantes en augmentant ou en changeant l'échantillon.

II **Amélioration du contenu** – Il peut être aussi possible d'ajouter des questions sur l'accès aux services financiers à une enquête déjà existante. Le risque ici est que l'enquête peut devenir trop longue et difficile à administrer.[28]

L'option de travailler en partenariat avec une autre institution pour apporter les améliorations décrites offre différents avantages. L'addition d'éléments à une enquête existante fournit l'occasion de partager l'effort de conception et de mise en œuvre avec une autre institution réputée, susceptible de devenir une partie prenante clé. Il est aussi moins coûteux de travailler en partenariat que de concevoir une enquête seul à partir de zéro, surtout si des contrats de collecte de données ont déjà été établis et testés par l'institution effectuant l'enquête. Les économies de temps et de ressources qu'implique cette option ne sont pas à sous-estimer, car la conception d'une nouvelle enquête peut être un processus long et laborieux.

Cependant, l'addition des composantes supplémentaires à des enquêtes déjà existantes peut limiter la liberté des régulateurs ou autres autorités et parties prenantes d'atteindre des objectifs précis. C'est pourquoi il peut être judicieux de considérer seulement les partenaires potentiels partageant des intérêts similaires et connus comme faisant partis des principaux acteurs du secteur susceptibles de faciliter une utilisation appropriée des résultats.

[28] La longueur recommandée pour un entretien d'enquête est généralement d'une heure. Lorsque les entretiens durent plus longtemps, les répondants peuvent s'en lasser et donner des réponses incohérentes.

Encadré 3 : Module de la Banque mondiale pour évaluer l'accès aux services financiers au Ghana[29]

Le Living Standards Measurement Study (LSMS) est un projet de recherche lancé en 1980 pour répondre à un besoin perçu de données politiques pertinentes devant permettre aux décideurs d'aller au-delà d'une simple évaluation des résultats dans le domaine social et d'en comprendre les déterminants. Les questionnaires (ménages, prix et communauté) appliqués dans les enquêtes LSMS varient d'un pays à l'autre et reflètent les besoins en données et les intérêts spécifiques à chacun des pays.

En 2005, une enquête LSMS a été menée au Ghana, dans le but de fournir des informations sur de multiples aspects des conditions de vie, par exemple consommation et utilisation de services publics. Se servant des informations démographiques déjà collectées par le LSMS, une autre division de la Banque mondiale a commandé une revisite d'enquête d'un sous-échantillon des ménages pour recueillir des informations spécifiques sur l'utilisation des services financiers.[30]
La principale raison d'ajouter un module à une enquête déjà existante plutôt que d'élaborer une enquête entièrement nouvelle est l'économie de coûts. Les auteurs pensent que « les enquêtes auprès des individus et des ménages sur l'utilisation qu'ils font des services financiers sont les plus prometteuses pour bien mesurer la portée de ces services, mais les coûts qu'ils occasionnent et les autres obstacles logistiques à franchir ont rendu leur développement difficile… » (Cull et Scott, 2009, p.33). C'est pourquoi, un module ajouté à une enquête respectable et compatible peut être un moyen d'acquérir les connaissances nécessaires du côté de la demande, sans encourir des coûts trop élevés.

4.3.2 Réalisation d'une nouvelle enquête

Si les objectifs nationaux ne peuvent pas être atteints en se servant d'enquêtes déjà existantes ou en y ajoutant des composantes, il y a de bonnes raisons de concevoir et d'appliquer une nouvelle enquête sur l'inclusion financière, bien qu'une telle décision doive résulter d'un examen minutieux du temps à investir ainsi que des coûts et avantages relatifs d'une telle démarche.

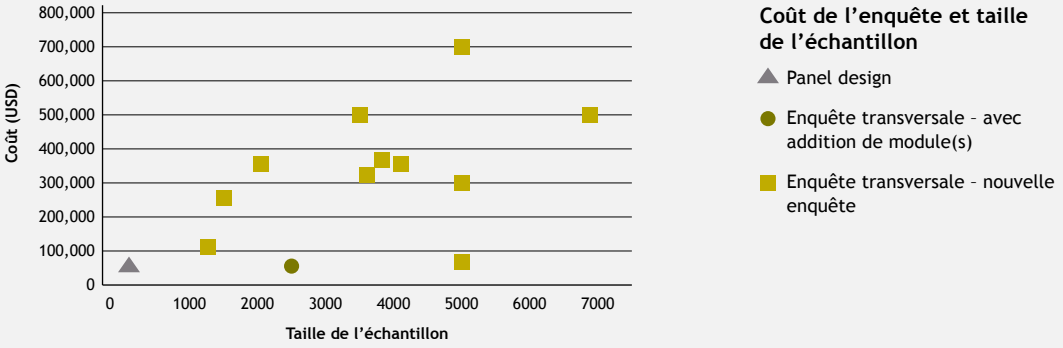
Calendrier pour la conception: En règle générale, la préparation d'une enquête nationale transversale peut nécessiter six à onze mois avant que les résultats ne soient disponibles. Ce processus comprendra très probablement les étapes suivantes : conception du questionnaire et accord sur le contenu entre les parties prenantes (2 à 4 mois), test de terrain en posant les questions du questionnaire pilote à une portion suffisante de l'échantillon pour s'assurer que les réponses reçues sont adéquates (1 à 2 mois), analyse des résultats de la pré-enquête et révision de la conception de l'enquête si nécessaire (1 à 2 mois), ensuite préparation et application finale de l'enquête à la population cible (2 à 3 mois). Le temps requis pour analyser les résultats de l'enquête et les vérifier par rapport à d'autres sources de données dépend des capacités disponibles pour exploiter les données. Lors des itérations futures, lorsqu'il ne sera plus nécessaire de tester la conception de l'enquête et des questions, le processus d'administration de l'enquête et d'analyse des données se raccourcira et profitera des économies d'échelle et de la mémoire institutionnelle.

Coûts / avantages de la conception d'une nouvelle enquête: Les coûts occasionnés par l'élaboration d'une nouvelle enquête sont importants, aussi bien en termes de temps (comme décrit précédemment) que d'argent. À moins qu'il n'y ait des raisons impérieuses de développer et d'appliquer une nouvelle enquête ou qu'il n'existe aucune autre option pour collecter les données, il serait recommandable de réserver les ressources disponibles pour réaliser des études plus solides et plus significatives, conçues pour répondre à des questions spécifiques et plus profondes sur l'inclusion financière.

29 Voir Cull et Scott (2009) pour une version complète de la discussion.
30 Comme exemple de l'enquête utilisée, voir le module sur l'accès aux services financiers au Guatemala à l'adresse suivante : http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTRESEARCH/EXTPROGRAMS/EXTFINRES/0,,contentMDK:21668967~menuPK:4730256~pagePK:64168182~piPK:64168060~theSitePK:478060,00.html.

Encadré 4 : Estimation des coûts d'une enquête

Bien que les coûts d'une enquête soient difficiles à prévoir à cause des nombreuses variables impliquées, nous avons calculé, à titre indicatif, les coûts réels occasionnés par trois différents types d'enquête. Lorsque l'on compare les enquêtes sous cet angle, il apparaît clairement que des compromis doivent être trouvés entre la conception de l'enquête, et notamment la taille de l'échantillon, la méthodologie et les coûts. Ainsi, une enquête par panel, qui est sans doute le type d'enquête le plus complexe, malgré la taille considérablement plus petite de son échantillon, peut coûter à peu près autant qu'une enquête transversale représentative à l'échelle nationale. En outre, à cause des objectifs très spécifiques que les panels sont généralement supposés atteindre, ils devraient être utilisés avec parcimonie dans des pays disposant de ressources limitées et ayant peu de besoins pour des recherches approfondies. D'un autre côté, l'addition d'un module à une enquête déjà existante semble être l'option la moins coûteuse, même si elle est appliquée à un grand échantillon.



4.4 Accroître l'utilisation des données d'enquêtes

Pour maximiser l'utilisation des données sur l'inclusion financière et donc des ressources investies dans la collecte de ces données, il est important que les informations qui en résultent soit diffusées de la manière la plus efficace possible aux parties prenantes. Pour cela, il faut non seulement avoir une connaissance des variables nécessaires pour orienter les décisions clés, mais aussi du mode de présentation des résultats le plus susceptible de faciliter l'utilisation des données. Il n'y a aucune raison de croire que la production de rapports synthétisant les résultats serait moins efficace que la fourniture aux utilisateurs d'un CD contenant une grande quantité de données. Une brochure simple, facile d'utilisation, contenant les principaux résultats d'une enquête peut être un premier outil très efficace, en particulier là ou les institutions des secteurs public et privé ne sont pas accoutumés à prendre des décisions en s'appuyant sur des données. Les institutions qui ont l'habitude de prendre leurs décisions différemment peuvent être débordées par la nécessité d'interpréter une série de données brutes. Dans le cas présenté ci-après, les données de FinScope ont influencé la croissance du secteur à l'aide d'une brochure d'information et de plusieurs présentations ciblées.

Encadré 5 : FinScope en Zambie a stimulé la croissance du secteur financier [31]

En Zambie, un certain nombre de banques ont réagi positivement aux données titrées au sein d'une enquête de FinScope. Par exemple, Barclays a utilisé ces données pour justifier la réouverture d'un certain nombre d'agences et de centres de service dans les zones rurales. Également encouragée par les constats de FinScope, la banque a créé une nouvelle marque et un nouveau modèle d'activité axés sur la population non bancarisée, bien que ces plans à ce sujet avaient été mis en attente à cause de la crise financière mondiale. En outre, ZANACO, la Banque commerciale nationale de Zambie, a lancé un projet de services bancaires par téléphone mobile analogue à Wizzit. De plus, Dunavant, une entreprise cotonnière, a créé un lien pour les paiements par téléphone mobile à 150 000 de ses producteurs externes. Ces innovations ont été stimulées en partie par le débat sur l'inclusion financière qui a été alimenté par les données en titre principale de FinScope en Zambie.

31 Bankable Frontier Associates (2009b).

4.5 Rôle du régulateur

La plupart des décideurs politiques reconnaissent qu'ils sont non seulement les utilisateurs principaux des données sur l'accès aux services financiers, mais aussi qu'ils ont un rôle important à jouer dans l'orientation à donner à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie nationale de collecte de données.[32] La Banque de Thaïlande, par exemple, dans son exposé présenté au Forum politique mondial 2009 de l'AFI, a clairement expliqué qu'il est dans l'intérêt des régulateurs et des décideurs politiques de suivre l'évolution des politiques dans le temps et de formuler leurs besoins en données leur permettant de remplir cette tâche.

Les expériences acquises jusqu'à présent en matière de collecte de données suggèrent que cette fonction centrale de leadership de la part des décideurs politiques est tout à fait justifiée. Comme le montre la figure 5, les régulateurs kenyans et zambiens ont fourni et reçu divers degrés de soutien pour la conception et la mise en œuvre de leurs enquêtes nationales sur le secteur financier, tout en gardant l'accès aux données qui en résultent à des fins politiques. Une situation ayant été tout à fait différente en Indonésie. Le haut niveau de participation de la Banque centrale du Kenya a encouragé les décideurs politiques à utiliser les données dégagées par l'enquête FinAccess pour prendre une décision importante à propos du niveau de régulation du récent système de paiement par téléphone mobile offert par M-Pesa.[33] De la même manière, encourager d'autres parties prenantes à investir dans une étude (engagement financier ou autre) peut encourager une utilisation plus large des résultats. Nous avons constaté une utilisation plus intense des données de FinScope en Afrique du Sud, par exemple, parmi certains acteurs du secteur privé qui ont pu avoir un accès direct à la base de données grâce à leur statut de membres payants d'un syndicat.[34]

Figure 5: Engagement des régulateurs

	Régulateurs			
	Zambia	**Kenya**	**US Fed**	**Indonésie**
Conception	◖	●	●	○
Financement	●	○	●	○
Analyse	○	◖	●	○
Diffusion	◖	◖	●	○
Données disponibles publiquement				

● Pleinement responsable
◖ Partiellement responsable
○ Aucune responsabilité

32 Honohan (2005) affirme que « ce sont les autorités nationales qui deviendront, en fin de compte, les principaux collecteurs de telles données (p. 2).

33 Plus spécifiquement, « les aspects de l'accès aux services financiers mis en lumière par FinAccess Kenya ont joué un rôle important en confirmant la décision de la Banque centrale d'autoriser M-Pesa à poursuivre ses activités et de ne pas intervenir trop massivement, anticipant que M-Pesa aurait un effet considérable et positif, dépassant le cadre et la portée du secteur bancaire. » (Bankable Frontier Associates (2009b), p. 21).

34 Bankable Frontier Associates (2009b), p. 21.

5 Conclusion

Disposer de données pertinentes constitue un élément essentiel à la compréhension et à l'orientation des politiques et approches susceptibles d'améliorer les niveaux d'inclusion financière. Les régulateurs jouent un rôle particulier dans la promotion de l'accès aux services financiers, dans la mesure où ils doivent évaluer et mettre en balance des intérêts multiples et concevoir des politiques basées sur des données probantes, qui sont finalement destinées à encourager le secteur privé tout en protégeant le consommateur. Une stratégie bien conduite permettant de collecter des données pertinentes et solides relatives à l'accès aux services financiers peut renforcer l'impact de cette tâche complexe.

Cette stratégie commence par la définition de l'inclusion financière, qui peut être vue au travers de plusieurs prismes. Chacun de ces prismes présente un degré de complexité de pour la mesure différent, influençant la quantité des ressources à investir pour collecter les informations nécessaires. Lorsque l'inclusion financière est définie uniquement en termes d'accès, les données habituellement déjà existantes du côté de l'offre et contenues dans les rapports aux organes de régulation peuvent être utilisées. Cependant, mesurer l'inclusion financière sous l'angle du bien-être qu'elle procure aux populations cibles, nécessite des enquêtes auprès des ménages plus sophistiquées et répétés dans le temps. Il est peu probable que ce type de données existe déjà, et leur collecte nécessitera un investissement supplémentaire important.

Avec une définition de l'inclusion financière à disposition, les décideurs politiques doivent encore traverser un processus systématique de prise de décision afin d'évaluer leurs divers besoins en données. Les données aident, tant au diagnostic pour identifier les domaines d'intervention prioritaires que pour le suivi des politiques après la prise de décision. L'environnement contextuel (la toile de fond économique, le système d'offre de services financiers existant, la situation géographique) diffère d'un pays à l'autre et requiert donc une analyse minutieuse pour déterminer comment les données à collecter peuvent appuyer la prise de décision politique au sein de chaque environnement.

La mise en œuvre pratique de la collecte des données demande de savoir si les données existantes peuvent être utilisées afin de répondre aux besoins de données des décideurs politiques et autres parties prenantes. Une telle démarche sert à assurer que l'utilisation des ressources se fait de la manière la plus efficace avec le maximum de résultats. Si le régulateur décide de soutenir ou de commander une nouvelle enquête nationale, il est impératif que les détails de l'enquête – tant sur le plan de la méthodologie que sur celui du contenu des questionnaires – soient compris et optimisés, non seulement pour maximiser l'impact des données, mais aussi pour limiter les conclusions erronées.

Avec une telle approche, il est possible de développer une stratégie de recherche efficace qui soit capable non seulement d'attirer l'attention sur l'état de l'inclusion financière, mais aussi de mettre en valeur les zones géographiques, les segments démographiques et les niches de marché particulièrement mal desservis.

Références bibliographiques

Bankable Frontier Associates. 2009a. "Global Financial Access Snapshots: Exploring Feasibility and Potential Risks." *Report commissioned by the Bill and Melinda Gates Foundation*.

Bankable Frontier Associates. 2009b. "FinScope: A Review of Impact and Strategic Options." *Report undertaken for FinMark Trust*. http://www.finmark.org.za/.

Banque mondiale. 2008. *Banking the Poor: Measuring Banking Access in 54 Economies*. Washington D.C.: La Banque mondiale.

Beck, Thorsten et Asli Demirgüç-Kunt. 2008. "Access to Finance: An Unfinished Agenda." *The World Bank Economic Review* 22(3): 383-396.

Beck, Thorsten, Asli Demirgüç-Kunt et Ross Levine. 2007. "Finance, Inequality and the Poor: Cross-Country Evidence." *Journal of Economic Growth* 12(1):27-49.

Beck, Thorsten, Asli Demirgüç-Kunt et Maria Soledad Martinez Peria. 2007. "Reaching Out: Access to and Use of Banking Services across Countries." *Journal of Financial Economics* 85(1): 234-66.

Beck, Thorsten, Ross Levine et Alex Levkov. 2007. "Big Bad Banks? The Impact of U.S. Branch Deregulation on Income Distribution." Policy Research Working Paper 4330. Banque mondiale, Washington D.C.

Bell, Catherine J. et Jeanne M. Hogarth. 2009. "U.S. Households' Access to and Use of Electronic Banking, 1989-2007." *Federal Reserve Bulletin*, July, A99-A121.

Bruhn, Miriam et Inessa Love. 2009. "The Economic Impact of Banking the Unbanked: Evidence from Mexico.". *Policy Research Working Paper 4981*. Banque mondiale.

Burgess, Robin et Rohini Pande. 2005. "Do Rural Banks Matter? Evidence from the Indian Social Banking Experiment." *American Economic Review* 95(3): 780-795.

Christen, Robert Peck, Richard Rosenberg et Veena Jayadeva. 2004. "Financial Institutions with a Double Bottom Line: Implications for the Future of Microfinance." Washington DC: CGAP, Occasional Paper 8. http://www.cgap.org/docs/OccasionalPaper¬_8.pdf.

Cull, Robert et Kinnon Scott. 2009. "Measuring Household Usage of Financial Services: Does It Matter How or Whom You Ask?" Development Research Group working paper. Banque mondiale.

Charte du secteur financier en Afrique du Sud. 2004. http://www.fscharter.co.za.

FENU. Vision et définition de la mission pour la création de secteurs financiers inclusifs. http://www.uncdf.org/francais/microfinance/index.php

Giné, Xavier et Robert Townsend. 2004. "Evaluation of Financial Liberalization: A General Equilibrium Model with Constrained Occupation Choice." *Journal of Development Economics* 74(2): 269-307.

Honohan, Patrick. 2005. "Measuring Microfinance Access: Building on Existing Cross-Country Data." Policy Research Working Paper No. 3606. Washington D.C.: La Banque mondiale.

Honohan, Patrick. 2008. "Cross-Country Variation in Household Access to Financial Services." *Journal of Banking and Finance* 32(11): 2493-2500.

Kempson, Elaine, Claire Whyley, John Caskey and Sharon Collard. 2000. "In or out? Financial Exclusion: A Literature and Research Review." Londres: Financial Services Authority. http://www.fsa.gov.uk/pubs/consumer-research/crpr03.pdf.

King, Robert G. et Ross Levine. 1993. "Finance and Growth: Schumpeter Might Be Right." *The Quarterly Journal of Economics:* 108(3): 717-737.

Kumar, Anjali, Thorsten Beck, Cristine Campos et Soumya Chattopadhyay. 2005. "Assessing Financial Access in Brazil." Working Paper No. 50. Washington D.C.: La Banque mondiale.

Autres ressources

Agendas financiers
http://www.financialdiaries.com

FinScope
http://www.finscope.co.za/index.asp

MECOVI
http://www.iadb.org/sds/POV/site_19_e.htm

Enquête sur les finances des consommateurs
http://www.federalreserve.gov/pubs/oss/oss2/scfindex.html

Enquête de la Banque mondiale sur l'accès des ménages aux services financiers
http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTRESEARCH/EXTPROGRAMS/EXTFINRES/0,,contentMDK:21668967~menuPK:4730256~pagePK:64168182~piPK:64168060~theSitePK:478060,00.html

Étude de la Banque mondiale sur la mesure des niveaux de vie
http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTRESEARCH/EXTLSMS/0,,contentMDK:21610833~pagePK:64168427~piPK:64168435~theSitePK:3358997,00.html

L'AFI en bref

L'Alliance pour l'inclusion financière (AFI) est un réseau mondial regroupant les banques centrales et d'autres instances politiques en charge de l'inclusion financière des pays en développement. L'AFI apporte à ses membres les outils et ressources nécessaires leur permettant de partager, développer et mettre en œuvre leurs connaissances en matière de politiques d'inclusion financière. Nous mettons en relation les décideurs politiques, en personne ou via internet, canaux soutenus par des subventions et liés à nos partenaires stratégiques, afin que ceux-ci partagent leur réflexion et mettent en œuvre les politiques d'inclusion financière les plus appropriées aux caractéristiques de chaque pays

Alliance for Financial Inclusion
AFI, 399 Interchange Building, 24th floor, Sukhumvit Road, Klongtoey – Nua, Wattana, Bangkok 10110, Thaïlande
t +66 (0)2 401 9370 **f** +66 (0)2 402 1122 **e** info@afi-global.org www.afi-global.org

L'AFI est financée par la Fondation Bill & Melinda Gates et administrée par la GTZ (Coopération technique allemande).