

**Utiliser les TIC pour permettre aux petits exploitants d'accéder aux micro-assurances et aux services financiers ruraux.**



e-SOURCEBOOK

Forum 6, mai 2013

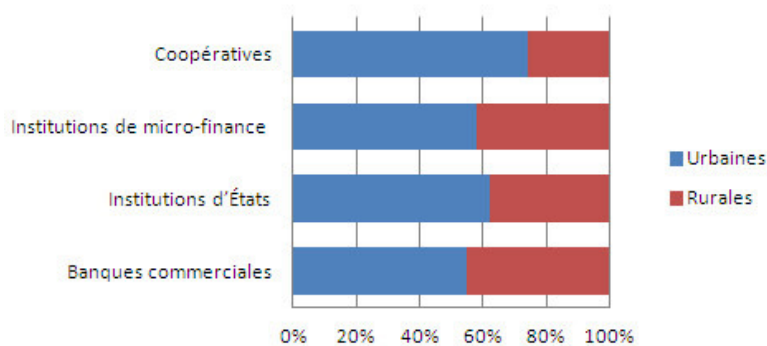
## Les TIC dans l'agriculture

Connecter les petits exploitants aux connaissances, aux réseaux et aux institutions

La Banque mondiale, en collaboration avec la communauté d'e-Agriculture et l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), organisent une série de forums en ligne, ouverts pendant deux semaines. Ces e-forums répondent au lancement en 2011 par la Banque mondiale d'un e-Sourcebook sur les TIC dans l'agriculture, ainsi qu'à la demande croissante d'informations sur la façon d'utiliser les TIC pour améliorer la productivité agricole et augmenter les revenus des petits exploitants. Le document suivant résume les discussions d'un de ces e-forums. Le texte est tiré strictement des contributions publiées par les participants et ne reflète en aucun cas l'opinion de la Banque mondiale ou de la FAO.

En Afrique sub-saharienne, 60 à 70% de la population vit dans des zones rurales, et la majorité travaille dans l'agriculture. Pourtant, l'essentiel de cette population n'a pas accès aux services financiers formels. Cette situation est commune partout sur la planète, comme le montre un graphique élaboré sur la base de données issues du rapport *Financial Access 2010* (rapport sur les statistiques d'accès aux services financiers). Selon le Sourcebook sur les TIC dans

### Filiales présentes dans les zones urbaines et rurales (%)



Source: CGAP and World Bank 2010.

l'agriculture (<http://www.ictinagriculture.org/sourcebook/module-7-broadening-smallholders-access-financial-services>), « grâce aux TIC, il est désormais possible d'offrir une plus grande diversité de produits financiers à un plus grand nombre de clients ruraux, que ne le faisaient les fournisseurs de services financiers classiques. Les TIC permettent également de renforcer la capacité des gouvernements de suivre et d'évaluer les services financiers offerts à la clientèle rurale et d'élaborer des politiques et des réglementations financières efficaces pour le secteur rural ».

## Les TIC au service des organismes de financement rural et de micro-assurance

À mesure que les capacités humaines et technologiques se développent, les fournisseurs de services utilisent de plus en plus souvent les TIC pour faciliter l'accès aux financements ruraux et aux micro-assurances.

Les fournisseurs de services de micro-finance et de micro-assurance peuvent utiliser les TIC dans leurs opérations quotidiennes pour divers usages, notamment :

- Des systèmes de financement mobile pour les paiements, les transferts de fonds, l'épargne, etc.
- Des systèmes de micro-assurance liés aux produits agricoles et aux activités de commercialisation
- Des plates-formes de micro-crédit
- L'adhésion des clients par SMS
- La commercialisation de produits de micro-assurance, y compris des assurances vie et des assurances contre les intempéries
- Des systèmes de notification pour les clients, les fournisseurs de services et les organismes de réglementation, déclenchés automatiquement par des valeurs prédéfinies
- Les demandes de paiement via les téléphones mobiles et les banques
- La notification des accidents et la préparation du paiement par téléphone mobile
- L'analyse des financements sur le terrain à l'aide de smartphones ou de tablettes

L'utilisation des TIC pour la fourniture de services financiers en milieu rural comporte plusieurs avantages. Voici les avantages potentiels identifiés dans la discussion :

- La réduction des coûts de transactions aussi bien pour le prêteur que pour l'emprunteur
- L'amélioration des systèmes de profil pour faciliter les prises de décision en matière de crédits agricoles
- L'amélioration de l'accès des agriculteurs au crédit et aux services financiers (grâce à un accès facilité aux informations, aux antécédents de crédit, et à une meilleure analyse de la productivité et des revenus)
- L'amélioration de la protection des agriculteurs pendant les périodes de mauvais temps ou les catastrophes

L'accent a été mis sur la façon dont les applications TIC contribuent à renforcer le financement des chaînes de valeur et les relations entre les partenaires stratégiques. Ces avantages sont :

- Le suivi de l'évolution des profils de risque des clients
- La gestion des flux de trésorerie
- Le suivi des transferts de biens et des paiements à distance (le GPS peut être utilisé pour suivre la localisation des marchandises au fil du temps et pour vérifier si la livraison est prévue dans les délais impartis, ce qui est particulièrement important pour les produits périssables)
- Une prise de contact simplifiée avec les acheteurs étrangers et un accès facilité aux informations commerciales les concernant
- Un accès facilité aux technologies coûteuses à travers des systèmes de crédit-bail aux agriculteurs pour garantir une amélioration des normes de qualité

## De nombreux acteurs des services ruraux tirent profit d'un accès facilité aux informations, grâce aux TIC

---

Les partenariats multipartites ont été identifiés comme un facteur essentiel en vue de tirer profit de l'utilisation des TIC, dans le cadre des services de micro-assurance et de financement rural.

Les discussions ont permis d'identifier les principales parties prenantes et leurs rôles respectifs. Les institutions de micro-finance et les banques utilisent les TIC pour la commercialisation de leurs produits, la documentation en matière de politiques, l'adhésion de nouveaux clients, les prêts aux agriculteurs reculés et/ou aux agriculteurs à risque, ainsi que pour réduire le risque de défaillance, et améliorer le taux de pénétration du crédit.

Les organisations paysannes et la société civile utilisent les TIC pour la commercialisation de leurs produits, le renforcement des connaissances des agriculteurs, pour améliorer l'accès au crédit, et pour accroître la protection contre les chocs qui fragilisent les moyens de subsistance.

Les fournisseurs d'intrants utilisent les TIC pour la commercialisation de leurs produits, la documentation relative aux politiques, l'adhésion de nouveaux clients, la diffusion de promotions, l'élargissement de leur champ d'action, la fidélisation de leur clientèle ou l'adoption de nouveaux produits, et la réduction du risque de défaillance.

Les gouvernements utilisent les TIC pour accroître leur portée, améliorer la compréhension des politiques, et augmenter le taux de pénétration du crédit.

Pour les services météorologiques, les TIC permettent d'améliorer les données pour l'analyse et la validation et constituent un moyen de bénéficier de services à valeur ajoutée (SVA) comme les services de conseil en matière de récoltes, les alertes contre les parasites et les inondations ainsi que les prévisions météorologiques.

Les compagnies d'assurance utilisent les TIC pour optimiser l'expérience client, renforcer la commercialisation de leurs produits et l'efficacité en matière de gestion des sinistres et améliorer les données d'analyse. Les compagnies de réassurance, quant à elles, utilisent les TIC pour renforcer les données, gérer les sinistres plus rapidement et améliorer la transparence de leurs produits.

Pour illustrer la façon dont ces différentes parties prenantes et les informations provenant des TIC convergent, un participant a relaté une discussion qui a eu lieu lors d'une formation sur le financement de la chaîne de valeur agricole au Mali. Lorsque des informations de marché relatives au potentiel commercial des produits comme les échalotes, les pommes de terre, les tomates et le riz ont été démontrées, le directeur général d'une grande banque agricole s'est exclamé : « C'est le genre d'informations dont nous avons besoin pour prendre les bonnes décisions en matière de crédit agricole, plutôt que les garanties généralement proposées ».

## Les défis à relever pour tirer pleinement profit des TIC dans les services financiers ruraux

Même si les récentes discussions et la presse se sont fait l'écho de la croissance des services financiers ruraux stimulés par les TIC, il reste plusieurs facteurs sous-jacents qui limitent l'évolutivité et la reproductibilité ainsi que les retombées positives pour les petits exploitants.

Les questions de réglementation liées au secteur financier demeurent un obstacle majeur pour les services financiers ruraux facilités par les TIC. C'est particulièrement vrai lorsque le secteur non bancaire maîtrise mieux l'utilisation des TIC pour les services ruraux. Bien que le système MPESA soit largement considéré comme une réussite et un modèle à suivre, la plupart des organismes de réglementation dans d'autres pays ne souhaitent pas que des institutions non bancaires puissent s'affirmer sur ce marché, prétextant que la monnaie électronique fait partie des services bancaires et que par conséquent, une licence bancaire est nécessaire. Les partenariats entre les banques et les opérateurs de réseaux mobiles (ORM) qui tentent de trouver des solutions, n'ont pas encore fait leurs preuves.

Permettre aux institutions non bancaires d'accéder à ce secteur d'activité pourrait à la fois accroître la concurrence et améliorer les performances des entreprises tout en servant les intérêts des agriculteurs. Dans un nombre croissant de pays, notamment dans plusieurs pays d'Afrique de l'Est et d'Asie de l'Est, au Brésil, au Pérou, en Jordanie et au Maroc, les organismes de réglementation suppriment les barrières, voire autorisent les services de monnaie électronique non bancaires, il y a donc des raisons d'espérer. Il reste cependant plusieurs pays très peuplés, qui comptent des populations rurales importantes et financièrement exclues, où les institutions non bancaires ne sont pas autorisées à accéder au secteur des services financiers, notamment l'Inde, le Nigéria et le Pakistan.

Les marchés financiers ruraux sont généralement sous-développés, ce qui limite la portée et les effets positifs des services financiers ruraux. Même lorsque les services basés sur les TIC sont appuyés par un cadre réglementaire, les prêts, en particulier, sont limités en raison d'un manque d'intérêt des compagnies d'assurance envers les petits exploitants. Étendre l'accès aux micro-assurances axées sur les petits exploitants, et établir un point de contrôle central pour les flux de monnaie électronique, aurait un impact positif sur le secteur des services financiers ruraux en général, ainsi que sur la réduction des risques pour les petits exploitants.

Quel que soit le marché ou le service dans lequel les TIC sont utilisées, les nouvelles technologies s'accompagnent d'un risque de piratage. Le manque de connaissances technologiques ou l'ignorance des utilisateurs peuvent être exploitées, et constituer une grave menace lorsque les technologies sont utilisées pour gérer les finances d'un individu. La difficulté des individus à comprendre la technologie (l'utilisation des outils TIC) et les produits financiers (par exemple les polices d'assurance) est un problème qui limite les avantages et l'expansion de ces services dans les zones rurales.

Les prestataires de services financiers ne fournissent pas toujours des systèmes adaptés de rétroaction ou d'assistance clientèle. Par ailleurs, on ne sait toujours pas si le coût des systèmes TIC se répercute sur les clients et si cela fait augmenter le prix des produits. D'une manière plus générale, il a été observé que les effets positifs des TIC n'étaient pas bien définis dans le secteur des services financiers. Des efforts concertés seront nécessaires pour fournir des exemples concrets concernant les économies de coûts et l'amélioration de la productivité grâce à l'utilisation des TIC. Il semblerait que les institutions financières aient conscience, intuitivement, des avantages qu'elles tirent des TIC. Toutefois, afin de convaincre d'autres prestataires de services de micro-finance et de micro-assurance d'étendre leurs offres aux zones rurales, il est nécessaire de calculer le seuil de rentabilité et les économies de coûts dérivant de l'utilisation de ces technologies. Par exemple, le système MPESA est souvent cité, en raison des coûts de transaction particulièrement faibles. On peut toutefois se demander si la faiblesse des coûts est due à l'utilisation des TIC, au nombre élevé d'abonnés, ou bien à d'autres facteurs.

AZMJ s'est penché sur la valeur de l'utilisation des TIC. Leurs travaux de recherche, pour la Banque Interaméricaine de Développement, ont montré que de nombreux fournisseurs performants de micro-finance rurale étaient capables d'augmenter leur volume de vente grâce à l'utilisation des TIC et des systèmes de distribution innovants. Cela leur permet de subventionner de manière rentable les coûts engendrés par la couverture des zones rurales. Parallèlement, ils ont constaté que la concurrence (sans réglementation) était le meilleur moyen d'abaisser les taux d'intérêt. (Voir le rapport « *Interest Rates and Implications for Microfinance Institutions* » disponible en ligne à l'adresse suivante <http://bit.ly/14shZzU>.)

Comme pour toutes les utilisations des TIC, les services financiers ruraux basés sur les TIC doivent veiller à respecter l'équité homme-femme. Sonjara Inc. ([www.sonjara.com](http://www.sonjara.com)) a démontré que l'accès aux TIC, et leur utilisation, étaient très différents en fonction du sexe et de l'éducation/la richesse des usagers. Ces facteurs doivent être pris en compte lors de l'élaboration des stratégies d'inclusion financière.

-----

Merci à tous ceux qui ont participé à ce forum et à sa réussite. Nous remercions tout particulièrement les Experts en la matière qui ont donné de leur temps, ont partagé leurs connaissances sur ces questions importantes, et ont guidé les discussions qui ont mené à l'élaboration du document que vous êtes en train de lire: Anita Champion, Fondatrice, AZMJ; Saleh Gashua, Secrétaire général, AFRACA; Juliet Kyokunda, Agence de la micro-assurance; Calvin Miller, responsable de la finance rurale, FAO, Won-Sik Noh, Secrétaire général, APRACA; Maria Pagura, Agent principal du programme, Banque mondiale, Michael Tarazi, Spécialiste principal en politiques, CGAP; Roger Thomas Moyes, consultant, Banque mondiale.

-----