



► Note de Finance Solidaire

October 2023

Les services financiers pour renforcer la résilience

Combiner épargne, crédit et assurance pour mieux gérer les risques

Points clés

- Une solution intégrée de gestion des risques permet aux petites entreprises de faire face à des risques toujours croissants.
- Les produits d'épargne peuvent servir de point d'ancrage sûr pour la gestion des risques, offrant une protection à plus long terme.
- Si les prestataires de services financiers souhaitent concevoir des solutions efficaces contre les risques, qu'ils puissent mettre à échelle de manière rentable, ils doivent envisager des partenariats stratégiques et des incitations aux bonnes habitudes financières, ainsi que l'utilisation de la technologie numérique.

Les ménages à faible revenu et les petites entreprises, qui opèrent souvent dans l'économie informelle, sont plus vulnérables aux risques que le reste de la population et pourtant, ils sont les moins à même de faire face aux crises. Les chocs et les destructions provoqués par les catastrophes, exacerbées par le changement climatique, peuvent réduire les revenus tout en augmentant les dépenses.

Une approche intégrée de gestion des risques

Les institutions financières au service des micro et petites entreprises peuvent jouer un rôle essentiel en aidant leur clientèle à gérer ces risques. De nombreuses banques, coopératives de crédit, institutions de microfinance et autres prestataires de services financiers (PSF) ont testé de nouvelles approches et produits innovants destinés à aider les travailleurs pauvres à gérer les risques plus efficacement. Même si la voie choisie par le prestataire

dépend de sa vision et de ses objectifs stratégiques, un principe primordial s'applique : les PSF, qu'ils soient motivés par des raisons commerciales ou sociales, doivent adopter une vision globale des besoins de leurs clients en matière de gestion des risques et concevoir une combinaison d'assurance et d'autres services financiers et non financiers. Une gestion efficace des risques comprend des activités qui permettent la prévention et la préparation aux risques, ainsi que le transfert des risques. Cela conduit à un profil de risque amélioré au fil du temps, ce qui profite aux petites entreprises et aux PSF qui les servent.

Comprendre les besoins des clients

Pour identifier les risques prioritaires, une institution financière peut commencer par examiner les principales causes de délinquance dans son portefeuille de prêts. Cependant, pour valider les enseignements tirés de la recherche documentaire, il est nécessaire de discuter avec les clients afin de déterminer les risques les plus

importants à gérer. La recherche pourrait rassembler des réponses pour évaluer les vulnérabilités aux risques et les mécanismes d'adaptation existants déployés par les clients, définissant éventuellement le contexte des innovations visant à offrir des plateformes et des solutions de produits adaptées. Cette recherche pourrait déterminer les lacunes existantes auxquelles les ménages à faible revenu sont confrontés en raison d'événements indésirables et combler ces lacunes de la manière la plus rentable et la plus fiable possible.

Ancrer la solution sur l'épargne

Le point de départ de tout effort visant à fournir une protection est de garantir que les clients sont inscrits aux régimes de sécurité sociale concernés et que les services financiers peuvent combler toute lacune concernant ce qui est fourni par le gouvernement. Pour combler ces lacunes, les PSF pourraient proposer divers éléments – épargne, assurance, prêts d'urgence et éducation financière – en tant qu'éléments distincts et autonomes. Ils pourraient également explorer les moyens de les intégrer pour fournir une solution de gestion des risques plus complète.



Une approche intégrée de la gestion des risques donne du pouvoir aux ménages à faible revenu et aux petites entreprises

La création de solutions intégrées utilise l'épargne comme point d'ancrage, ce qui présente trois avantages principaux par rapport au crédit comme point d'entrée. Premièrement, la plupart des gens ont besoin d'épargne et les produits liés à l'épargne peuvent donc attirer un bassin de clients plus large, et pas seulement le sous-ensemble de personnes qui empruntent de l'argent. Deuxièmement, les produits d'épargne ont généralement une durée plus longue, ce qui permet aux PSF d'offrir une protection plus permanente et de fidéliser leurs clients. Si les prêts étaient le point d'ancrage, que se passerait-il à la fin de la durée du prêt si le client n'est pas prêt à se

réinscrire immédiatement ? Troisièmement, contracter un prêt est au départ risqué pour les emprunteurs. Il est donc incongru de penser qu'une solution de gestion des risques puisse reposer sur une activité de prise de risque.

Par conséquent, les produits combinés permettant aux entreprises de transformer leurs actifs ou leurs capitaux propres en liquidités peuvent constituer une solution intéressante. Par exemple, plutôt que de puiser sur un compte d'épargne contractuel en cas de besoin, les gens peuvent préférer emprunter en utilisant leur épargne accumulée comme garantie. Le regroupement d'un produit de prêt d'urgence avec un compte d'épargne contractuel permet aux clients de couvrir de petites dépenses et de fluidifier leur consommation, même si celles-ci doivent être gérées avec précaution pour éviter le surendettement.

Considérations de conception pour les solutions intégrées

Il n'est pas facile de fournir un soutien intégré à la gestion des risques aux ménages à faible revenu, aux petites entreprises et aux travailleurs pauvres. Voici quelques considérations de conception que les PSF doivent prendre en compte lorsqu'ils proposent de telles solutions.

- **Mélanger et assortir.** Les institutions financières devraient compléter ce qui est disponible auprès du gouvernement et des prestataires de services sociaux, avec des services financiers qui gèrent les risques. Le point de départ est de s'inscrire à tous les programmes gouvernementaux disponibles et ciblés pour la population en question.
- **Partenariats d'épargne.** Toutes les institutions financières ne sont pas autorisées à mobiliser des dépôts. Pour proposer des solutions intégrées de gestion des risques, les ONG de microcrédit devront par exemple s'associer à des organisations capables de prélever de l'épargne, comme les banques ou les opérateurs de réseaux mobiles. Lorsque vous envisagez des partenaires potentiels, il est essentiel d'évaluer les niveaux de service qu'ils sont disposés et capables de fournir. Si le processus de dépôt n'est pas fluide, il sera alors difficile pour les ménages à faible revenu d'amasser des sommes importantes. De plus, si le partenariat aboutit à une expérience client négative, le PSF qui représente la solution d'épargne auprès du client en subira les conséquences.

- **Incitations et pénalités.** Il est tout à fait naturel que la préparation à la gestion des risques ne retienne pas toujours la plus grande attention dans la planification financière d'un ménage. Pour garantir que les activités de préparation reçoivent une attention suffisante, il est important d'offrir une forte dose d'incitations pour récompenser les bons comportements consistant à effectuer des dépôts réguliers et à souscrire à une assurance. De même, pour empêcher l'utilisation de fonds à des fins autres que la gestion des risques, des pénalités de retrait anticipé peuvent s'avérer nécessaires.
- **Implications pour le personnel.** L'introduction de nouveaux services pourrait avoir un impact significatif sur les descriptions de poste et la charge de travail du personnel de première ligne. Si le personnel perçoit cela comme un travail supplémentaire sans compensation suffisante, le projet sera voué à l'échec.

De même, si les incitations du personnel sont liées aux prêts sans aucun indicateur clé de performance en matière d'épargne et d'assurance, alors le personnel de terrain concentrera naturellement son attention sur les activités de prêt au détriment de solutions efficaces de gestion des risques.

- **Solutions numériques.** L'analyse de rentabilisation des petits dépôts et des polices d'assurance pour les petites sommes peut s'avérer difficile dans une économie entièrement monétaire. Mais l'émergence de l'argent mobile et la numérisation des processus backend créent des opportunités pour atteindre une grande échelle de manière rentable. La technologie numérique peut être exploitée pour informer les clients sur les solutions intégrées, permettre des ventes croisées via des ventes directes aux clients, faciliter les paiements et réduire les coûts de transaction.



Nous souhaitons remercier notre partenaire Prudential Foundation d'avoir soutenu la publication de cette Note de Finance Solidaire.

Cette note est un extrait de la publication plus longue, [Services financiers intégrés pour une meilleure gestion des risques](#) (en anglais), rédigée par Craig Churchill, Prashansa Jain et Aparna Dalal.

Le [Programme Impact Insurance](#) contribue au Programme Finance Solidaire en collaborant avec le secteur de l'assurance, les gouvernements et les partenaires pour concrétiser le potentiel de l'assurance en termes de développement économique et social.

Pour nous contacter

Organisation internationale du Travail

Route des Morillons 4
CH-1211 Genève 22
Suisse

T: +41 22 799 7239
E: socialfinance@ilo.org