

Facilitation du développement du marché en vue de promouvoir l'inclusion financière

L'histoire de deux pays et des centaines de millions d'aide des donateurs

Deux pays africains ont été les « enfants chéris des donateurs » pendant des décennies. L'un des deux, le pays A, a réalisé des niveaux d'inclusion financière (mesurée par le nombre d'adultes qui ont des comptes en banque) de plus de 40 %, une progression considérable par rapport au niveau de 25 % il y a seulement quatre ans. L'autre pays, le pays B, reste obstinément bloqué à environ 10 %. L'un et l'autre pays ont reçu des centaines de millions de dollars au titre de projets d'inclusion financière pendant au moins les deux dernières décennies, le pays B ayant reçu sensiblement plus de fonds de certains donateurs.

Le marché du pays A s'est développé, les sociétés de services financiers innovants offrant des services d'envois de fonds, de paiements et de crédit par le biais d'une plateforme relativement peu coûteuse de paiements basés sur le téléphone mobile. Les innovations ont été financées par un fonds mondial de promotion des donateurs et un fonds spécial multidonateurs basé dans le pays et créé en 2005 pour faciliter le développement du marché financier, en vue de promouvoir l'inclusion financière. Le fonds spécial a réalisé des études de la demande, réuni des informations sur la sensibilisation des fournisseurs existants et nouveaux et appuyé les initiatives visant à adopter des réglementations et des lois sur la prestation

de services financiers innovants. Dans le pays B, une entité centrale achemine les fonds de gros des donateurs aux associations et autres fournisseurs de services financiers, dont la plupart ne survivraient pas sans l'aide des donateurs. Les ressources servent avant tout à financer les opérations de microcrédit des prestataires. Très peu d'efforts ont été déployés pour comprendre ou appuyer le côté de la demande, pour encourager les innovations des produits et des services (autres que les microcrédits) ou leur fourniture aux pauvres, ou pour mettre en place un environnement favorable ou les infrastructures du marché (par exemple, les centrales de crédit).

La différence des deux résultats au plan du marché découle d'une multitude de problèmes (liés notamment à la démographie, aux structures du marché et aux systèmes judiciaires) et non pas simplement du financement des donateurs. Toutefois, il est désormais reconnu que l'on peut concevoir et acheminer le financement des donateurs de manière à améliorer les chances de développer des marchés financiers durables pour les pauvres. Cette note de synthèse présente la théorie et les leçons du pays A et d'autres pays similaires, des modèles qui deviendront, nous l'espérons, la norme partout.

L'activité de développement des services financiers pour les pauvres a considérablement évolué au cours des 30 dernières années. La situation actuelle résulte des efforts soutenus déployés dans les années 70 et 80 par les donateurs, les organisations non gouvernementales (ONG) et les gouvernements en vue de concevoir et d'utiliser (dans les pays à travers le monde) de nouvelles méthodes permettant de donner aux pauvres l'accès à des crédits abordables et gérables. Les années 90 ont vu l'introduction de la première vague de « commercialisation » de ces efforts par le biais de projets entièrement nouveaux et la transformation des institutions de microfinance (IMF) en sociétés de financement à but lucratif, en institutions de dépôts non bancaires et en banques. Les donateurs et les institutions de financement du développement (IFD) ont favorisé bon nombre de ces entreprises commerciales, soit directement par des investissements en capital, soit indirectement en appuyant les organismes de réglementation et les

décideurs ainsi que par des initiatives en cours visant à développer des infrastructures et des systèmes financiers — en particulier, les systèmes d'information sur le crédit et les agences de notation. Ces emplois du financement subventionné (en vue de promouvoir les innovations qui servent de modèles de démonstration et de financer des biens publics, comme des conseils pour l'élaboration de politiques reposant sur des éléments probants et des environnements porteurs) sont conformes au développement responsable du marché.

Au cours des quelque 10 dernières années, en grande partie en réponse à une compréhension croissante des besoins financiers des pauvres, il y a eu un revirement spectaculaire de l'orientation des donateurs et des IFD, du microcrédit vers la notion plus large d'inclusion financière : la fourniture d'un éventail de services financiers formels, notamment ceux d'épargne, de paiements et de transferts, d'assurance et de crédit¹.

¹ Comme certains s'en sont aperçus dans les années 90 et au début des années 2000 concernant le microcrédit, pour représenter un facteur positif d'accès, un service ou un produit financier devrait être *i)* convenablement conçu et abordable pour les ménages pauvres, les groupes défavorisés et les entreprises, et *ii)* fourni de manière responsable et durable. Les prestataires de services financiers informels (comme les groupes villageois d'épargne) sont certes essentiels pour les ménages pauvres, les groupes défavorisés et les entreprises, mais ils pourraient ne pas offrir la flexibilité ou le niveau de sécurité voulus. En outre, les services informels ne sont généralement pas soumis aux règles de protection des consommateurs de produits et services financiers. L'inclusion financière suppose que les consommateurs ont la possibilité de choisir entre les services formels et informels.

Les donateurs continuent de jouer un rôle crucial en appuyant les fournisseurs de services financiers et leurs innovations par des investissements directs et de l'assistance technique. La compréhension par les donateurs des besoins particuliers des pauvres dans le domaine des services financiers se traduit par de nouvelles initiatives visant à appuyer les pauvres en tant que consommateurs de produits financiers, par le biais d'activités de recherche au plan de la demande, l'élaboration de programmes de formation aux compétences financières, et l'encouragement des prestataires à concevoir des produits et des services financiers répondant aux besoins des pauvres. Certains donateurs ciblent la mise en place d'un environnement porteur en fournissant des conseils continus et en appuyant les décideurs et les organismes de réglementation (concernant, par exemple, l'utilisation par les banques des agents, d'émetteurs non bancaires de monnaie électronique et l'adoption et l'application des règles de protection des consommateurs de produits financiers). D'autres soutiennent le développement des infrastructures du système financier, comme les systèmes de paiements nationaux. Cette approche multiforme (dénommée « approche en matière de développement du marché » dans la présente note) vise à développer des marchés qui incluent et servent les consommateurs pauvres, et commence dans chaque marché en déterminant les raisons pour lesquelles un marché ne fonctionne pas pour les pauvres².

Pourtant, en dépit d'un appui considérable des donateurs aux efforts d'inclusion financière, le monde compte encore 2,5 milliards d'adultes qui sont actuellement exclus du système financier ou sont insuffisamment servis par celui-ci.

Les faits de plus en plus nombreux relevés dans les pays bénéficiant des interventions des donateurs et des IFD qui sont *coordonnées*, qui jouent un *rôle catalyseur* et sont *réactives vis-à-vis du marché*, montrent des augmentations substantielles de l'accès aux services financiers (voir encadré 1). Étant donné que les marchés fluctuent constamment — de nouveaux fournisseurs et consommateurs entrent sur le marché et en sortent continuellement et de nouveaux organismes de réglementation et décideurs agissent et réagissent — la réactivité au

marché³ est mieux assurée par le recours à un acteur indépendant qui est **proche du marché** et peut de ce fait en **suivre l'évolution de manière constante**. Cet acteur indépendant peut aussi être bien placé pour relever les défis et coordonner les actions des donateurs et des IFD, dans des contextes variés du point de vue des priorités, des pressions et des compétences. Dans la présente note de synthèse, cet acteur est qualifié de « **facilitateur** », bien que son rôle ne soit pas simplement passif — consistant à coordonner et à réunir des informations. Il est appelé à concevoir et à promouvoir des catalyseurs en vue de stimuler les acteurs du marché (fournisseurs de services financiers, clients, décideurs, entreprises d'infrastructures de marché), le cas échéant. C'est ce rôle crucial de facilitation, que pourraient jouer de multiples facilitateurs coordonnés, qui distingue l'approche en matière de développement de marché d'autres approches, notamment le développement de systèmes financiers et la programmation de systèmes sectoriels. Les donateurs et les IFD peuvent eux-mêmes être des facilitateurs, de même qu'ils peuvent (individuellement ou conjointement) appuyer les facilitateurs.

La suite de la présente note présente le rôle d'un facilitateur et examine ensuite plusieurs domaines essentiels au développement des marchés financiers qui fonctionnent pour les pauvres : information, renforcement des capacités, incitations et environnement favorable bien conçu.

Le rôle d'un facilitateur du marché

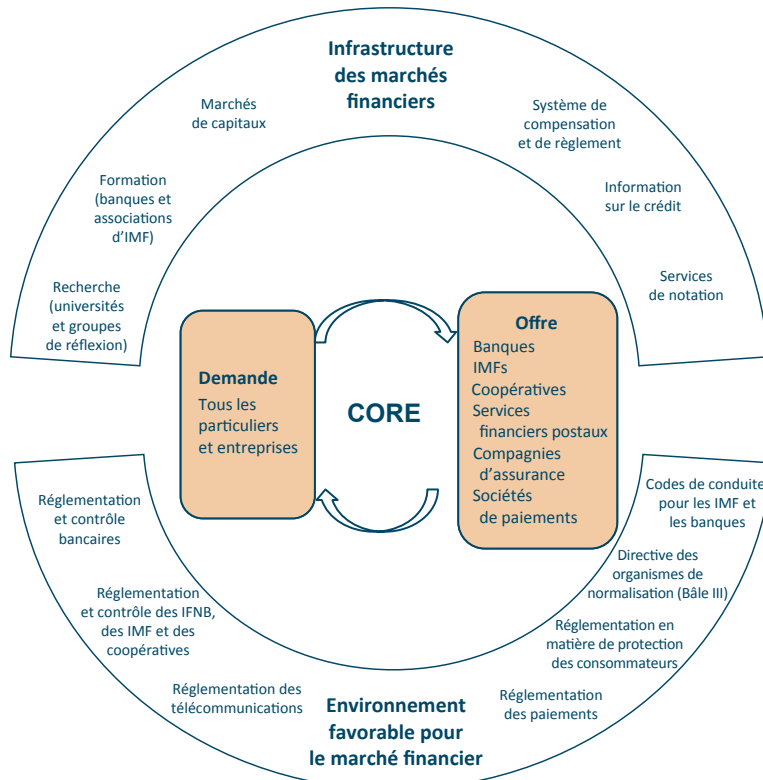
S'appuyant sur une connaissance approfondie du marché, un facilitateur a pour rôle *i)* de mettre en **évidence** les problèmes, les distorsions et les inefficacités qui entravent l'élargissement de la portée et le renforcement de l'accès ainsi que les possibilités de développement d'un marché, *ii)* de contribuer à **déterminer** les mesures à prendre, et leurs auteurs, pour éliminer les distorsions ou tirer parti des possibilités, et *iii)* de **catalyser** (directement et en collaboration avec les donateurs, les IFD et autres⁴) les acteurs du marché, en vue de développer un marché durable qui sert les exclus. La connaissance et la compréhension approfondies du marché nécessitent l'accès à une information exacte, complète et

2 Une méthode de développement du marché a été appliquée aux marchés non financiers dans plusieurs pays. Voir, par exemple, les études de cas suivants : Anderson et Hitchins (2007) en Ouganda ; Elliott (2006) dans les Balkans et le Caucase du Sud ; et Springfield Centre (2008) en Arménie. Elle est conforme au *Guide de bonnes pratiques pour les organisations qui financent le secteur de la microfinance* (2006) du CGAP et tire parti du cadre de Making Markets Work for the Poor (M4P) élaboré et appuyé par le Springfield Centre et d'autres.

3 Les donateurs peuvent certes transposer ailleurs des projets et des programmes qui ont été couronnés de succès, mais la réaction aux besoins d'un marché donné peut nécessiter une nouvelle approche ou la contribution aux activités d'un autre donateur.

4 Certains donateurs peuvent agir en tant que facilitateurs ou financer les facilitateurs ; d'autres peuvent prendre des mesures suggérées par un facilitateur.

Figure 1. Principaux acteurs et fonctions dans le système des marchés financiers



Source : Adaptation du cadre M4P par le Springfield Centre. Note : IFNB = institution financière non bancaire ; SSB = standard-setting body

à jour sur la demande existante et potentielle, la gamme de fournisseurs existants et potentiels, les atouts et les lacunes de l'environnement juridique et réglementaire et de l'infrastructure d'appui, ainsi que de l'économie politique et ses répercussions sur ces éléments (Voir figure 1). Pour être capable de suivre efficacement le marché et d'actualiser continuellement l'information, le facilitateur doit être (physiquement) près du marché et être indépendant (en apparence et en réalité) de sorte que tous les acteurs du marché puissent lui faire confiance. En outre, le facilitateur doit avoir la capacité d'analyse et les compétences dans le domaine des marchés financiers et de l'inclusion financière.

Les catalyseurs dans un marché financier développé seront différents des catalyseurs dans un marché naissant. Dans les marchés développés, avec des fournisseurs fonctionnant de manière satisfaisante et la réglementation nécessaire, le facilitateur peut s'attacher à catalyser l'innovation, améliorer l'efficacité du marché ou à élargir la portée des fournisseurs existants.

Dans les nouveaux marchés, qui peuvent compter relativement peu de fournisseurs de services

financiers capables de servir les segments à faible revenu, la facilitation peut consister essentiellement à fournir aux parties prenantes l'information sur la taille et le potentiel du marché, promouvoir l'entrée de nouvelles entreprises et sensibiliser les décideurs à l'importance de l'inclusion financière et à la manière de l'appuyer par une réglementation favorable. Toutefois, quel que soit le stade de développement du marché, les facilitateurs devraient entreprendre des activités temporaires précises visant à renforcer les capacités et à stimuler les acteurs du marché et induire ainsi un changement permanent dans un marché, par exemple, pour permettre une prestation des services viable à long terme. Les facilitateurs peuvent fournir des subventions directement et peuvent coordonner avec les donateurs et les IFD en vue de fournir de telles subventions sous la forme d'un don, d'une assistance technique directe, de dons en nature, ou de dette subventionnée pour appuyer les services financiers durables pour les pauvres. Les exemples les plus réussis de facilitation au niveau des pays concernent généralement celle qui est assurée par le biais de facilitateurs financés par plusieurs donateurs (voir encadré 1).

Encadré 1 : Financial Sector Deepening Trust — le Kenya au centre des progrès de l'inclusion financière

Financial Sector Deepening Trust-Kenya (FSD-Kenya) est un facilitateur du développement du secteur financier au niveau du pays. Il a été créé en janvier 2005 en tant que fonds fiduciaire indépendant géré par KPMG et financé dans un premier temps par DFID. Depuis sa création, FSD-Kenya a reçu des financements de l'AFD, de la Fondation Bill & Melinda Gates, de SIDA et de la Banque mondiale. Sa structure multidonateurs, qui place les donateurs dans le comité d'investissement d'un projet, permet la coordination des donateurs à un niveau opérationnel.

Jusqu'en 2012, FSD-Kenya avait appuyé plus de 55 projets : quatre au macroniveau, 17 au mesoniveau et 34 au niveau de détail, notamment l'appui à MicroSave et M-PESA. Une évaluation récente par Oxford Policy Management (Arora, Roe et Stone 2012), qui visait à chiffrer la valeur de FSD-Kenya pour le contribuable britannique,

a mis en évidence certaines améliorations notables de l'accès aux services financiers (mesuré par le nombre de comptes dans les banques commerciales et le nombre de transferts monétaires par mois) — en notant qu'il est difficile d'attribuer les changements à un seul acteur. L'inclusion financière formelle, telle que mesurée par FinAccess, est passée de 26,5 % en 2006 à 40,5 % en 2009^a. Le nombre et la pénétration des comptes bancaires ont considérablement augmenté (de 2,5 millions en 2005 à 12,8 millions en 2010), les frais de transferts monétaires ont sensiblement diminué et leur volume a notablement augmenté (30 millions d'opérations par mois jusqu'en juillet 2011) et les risques de défaillances des coopératives d'épargne et de crédit ont diminué.

Source : Arora, Roe et Stone (2012).

a. Défini par FinAccess comme l'accès aux services financiers fournis par une banque, la banque postale, un produit d'assurance ou une institution financière non bancaire.

Qui peut servir de facilitateur ?

Un facilitateur peut être une entreprise à but lucratif, une ONG, un fonds à vocation particulière (c'est-à-dire, une entité juridique constituée spécifiquement aux fins de faciliter l'activité de développement du marché), un donateur ou une IFD. De même, un organisme public peut théoriquement servir de facilitateur, bien que les pressions politiques risquent d'influencer indûment son travail. En fonction du marché concerné, un facilitateur peut être de portée mondiale (par exemple, le CGAP qui a pour rôle de faciliter les connaissances mondiales dans le domaine de l'inclusion financière), régionale (par exemple, FSD-Africa dont le rôle consiste à rendre la capacité technique plus accessible aux facilitateurs au niveau des pays), ou locale (par exemple, FinMark Trust).

Les donateurs peuvent certes être des facilitateurs, mais la plupart d'entre eux n'ont pas les moyens nécessaires pour jouer efficacement ce rôle. Les donateurs ont souvent des effectifs limités pour opérer au niveau du marché. Les donateurs ont en majorité des budgets administratifs et opérationnels limités, et le personnel est tenu de gérer de gros portefeuilles (englobant souvent plusieurs pays), ce qui ne permet pas d'opérer près du « pouls » du marché. De nombreux donateurs utilisent leurs prêts aux gouvernements comme leur principal instrument de financement, ce qui limite leur capacité à imposer l'utilisation ultime des fonds. Pour de nombreux donateurs, le choix de solides facilitateurs et la collaboration avec eux représentent la manière la plus indiquée de s'assurer que le financement vient en

complément d'autres contributions financières. Le choix de l'entité qui jouera ce rôle crucial se fonde sur de nombreux facteurs, notamment l'économie politique du pays, les acteurs existants sur le terrain et les donateurs concernés. Dans certains pays, les donateurs se mettent ensemble pour créer des fonds à vocation particulière qui serviront de facilitateurs. Certaines institutions existantes, comme les ONG ou les entreprises, peuvent être en mesure de servir de facilitateur, tant qu'elles remplissent les critères d'indépendance et de présence locale. Toutefois, certains donateurs ne pourront pas financer directement les facilitateurs (en raison des conditions institutionnelles internes) et doivent rechercher les moyens de collaborer avec les facilitateurs et d'œuvrer à leurs côtés pour exploiter les connaissances du marché et améliorer la probabilité que le financement joue un rôle catalyseur.

Les IFD peuvent aussi être des facilitateurs, mais leur activité principale (l'investissement dans le marché) pose un problème concernant le « critère d'indépendance ». Le rôle principal d'une IFD consiste à investir dans un marché en cas d'absence d'investisseurs, imputable à des risques perçus ou réels. Un tel investissement vise essentiellement à promouvoir le développement du marché financier privé, bien que les IFD exercent également des activités de collecte de l'information, de renforcement des capacités et de sensibilisation en faveur d'un environnement porteur amélioré. Qu'une IFD joue ou non le rôle de facilitateur, une stratégie de développement du marché signifierait qu'elle doit suivre les mêmes principes que ceux qui s'appliquent aux facilitateurs :

- Fonder les décisions d'investissement avant tout sur les besoins du marché par opposition aux instruments qu'elle possède ou son éventail de produits.
- Utiliser des interventions temporaires, en veillant à ce que ses actions stimulent d'autres acteurs du marché et ne provoquent pas de distorsions. À cet effet, il faudra penser dès l'entrée à une stratégie de sortie responsable et mettre en place des critères ou déterminer des signaux du marché indiquant le moment où la sortie s'avère nécessaire.
- Assurer la prestation durable de services au-delà de la période d'appui/investissement. À cet effet, il peut être nécessaire d'appuyer des services de renforcement des capacités.
- Coordonner avec les facilitateurs et les donateurs.

L'histoire du pays A et du pays B (présentée au début de cette étude) démontre l'importance d'un facilitateur indépendant. Dans le pays A, la communauté des donateurs a établi un fonds fiduciaire indépendant et, bien que le gouvernement et les donateurs qui l'appuient orientent son activité, le fonds fiduciaire conserve un statut et un profil indépendants. Ce modèle est à présent adopté dans de nombreux pays en Afrique, qui ont mis en place des entités à vocation particulière⁵. Comme le montrent les résultats récents de l'accès aux services financiers au Kenya, les entités de développement du secteur financier sont à même de stimuler le développement du marché de la manière dont peu, sinon aucun des projets classiques des donateurs, ont pu le faire jusqu'à présent.

Dans le pays B, la communauté des donateurs intervient par le biais d'une institution publique centrale, qui est parfois considérée à tort comme un facilitateur. La plupart des institutions publiques centrales sont soumises à l'intervention politique directe à travers leurs structures dirigeantes, et l'institution publique centrale du pays B ne fait pas exception : elle relève directement du cabinet du premier-ministre. Les travaux de recherche du CGAP sur les institutions publiques centrales ont établi que ce n'est que dans de très rares cas que ces institutions ne se limitent pas au financement direct des fournisseurs de services financiers (Forster, Duflos et Rosenberg 2012). Peu d'institutions publiques centrales ont été capables de faire évoluer leurs stratégies et leurs rôles pour pouvoir répondre à d'autres besoins du marché, comme la recherche, le renforcement des capacités et la sensibilisation. Cette situation est avant tout imputable à leur conception institutionnelle, qui met l'accent sur le refinancement, et leur gouvernance, qui est hautement politisée.

Priorités en matière de développement des marchés financiers

Il existe de nombreux types différents de projets qui facilitent le changement dans les marchés financiers visant l'inclusion, mais dans la plupart des marchés, la priorité devrait être accordée aux domaines suivants :

1. **Information.** Améliorer la portée et l'exactitude de l'information ainsi que sa disponibilité et son accessibilité pour les acteurs du marché, afin qu'ils puissent mieux jouer leur rôle.
2. **Renforcement des capacités.** Renforcer la capacité des acteurs du marché (fournisseurs, consommateurs, organismes de réglementation et autres) à fournir les services et/ou entreprendre les activités nécessaires ou nouvelles.
3. **Incitations et environnement porteur.** Offrir des incitations aux acteurs du marché pour qu'ils fournissent et/ou appuient les services financiers aux pauvres et soutiennent l'élaboration d'un cadre juridique et réglementaire qui favorise l'inclusion financière.

Les sous-sections ci-après illustrent les démarches éventuelles qu'un facilitateur pourrait adopter en fonction de son analyse et de sa compréhension critique du marché.

Information

L'information joue un rôle de premier plan dans tous les marchés à différents niveaux : l'échange de base (offre-demande), l'infrastructure du marché, l'élaboration des politiques et l'élaboration des règles. Un système financier qui fonctionne de manière satisfaisante produira et traitera l'information qui favorise *i*) l'allocation efficace du capital aux entreprises fournissant les produits et services nécessaires et souhaités aux consommateurs, notamment les pauvres, et *ii*) la réglementation et le contrôle efficaces de ces entreprises, de leurs produits et de leurs services. Comme on le montre ci-dessous, le manque d'information et l'accès inégal à l'information (lorsque les consommateurs sont comparés aux prestataires) posent un problème particulier sur les marchés financiers. Cette section examine l'importance de l'information pour les différents acteurs du marché et propose d'éventuels moyens d'améliorer la disponibilité, l'exactitude et l'accessibilité de l'information.

⁵ Les pays suivants ont des fonds à vocation particulière : Kenya, Nigéria, Rwanda, Tanzanie et Zambie. Des fonds à vocation particulière sont en préparation au Mozambique et au Malawi. Il existe aussi un facilitateur régional, FSD Africa.

Pour l'**échange de base (offre et demande)**, l'information joue sur les marchés financiers un rôle particulièrement crucial avant l'achat du produit, dans une large mesure en raison de son caractère intangible. L'information permet aux consommateurs de comprendre les fournisseurs et leurs différents produits et services et de déterminer leur valeur et leur tarification. Elle permet aux fournisseurs de services de comprendre les consommateurs et leurs besoins. Et elle permet aux consommateurs comme aux fournisseurs de comprendre leurs responsabilités et droits respectifs. Toutefois, les consommateurs (et plus particulièrement ceux qui sont financièrement exclus et pourraient n'avoir aucune expérience en matière d'utilisation des services financiers formels) n'ont souvent guère d'information sur les fournisseurs et leurs produits et pourraient donc ne pas connaître les risques et les avantages des services financiers formels. L'amélioration de l'accès des consommateurs à l'information pertinente pourrait être facilitée par l'appui aux associations qui offrent une formation dans le domaine des compétences financières ainsi que des règles de protection des consommateurs concernant la publication et la transparence. Les facilitateurs peuvent aussi promouvoir et appuyer l'élaboration des mesures de protection des consommateurs, comme les règles prescrivant la commercialisation et la description claires et simples des produits et l'application par les fournisseurs des règles de transparence pour la commercialisation.

Du côté de l'offre, sauf dans le cas des institutions spécifiquement mises en place pour servir les pauvres, la plupart des fournisseurs de services financiers ne comprennent pas et n'apprécient pas les besoins de services financiers spécifiques des pauvres ou les risques et les coûts de la satisfaction de ces besoins, ce qui ne permet pas de répondre facilement à la demande. Les données sur les clients pauvres et les groupes à faible revenu peuvent servir à chiffrer la demande potentielle (voir encadré 2). Une fois qu'ils sont convaincus de l'importance de l'avantage que présente tel ou tel segment de la clientèle, de nombreux fournisseurs ont besoin de plus amples informations sur les segments spécifiques qu'ils cherchent à servir. Des études supplémentaires (qualitatives ou quantitatives) du marché peuvent donner aux fournisseurs de services financiers l'information dont ils ont besoin pour améliorer la conception de leurs produits et adapter les modèles opérationnels pour mieux servir ces segments. Un facilitateur comme FinMark Trust peut financer des études de marché de vaste portée pouvant informer les fournisseurs sur la taille potentielle du marché et susciter de l'intérêt à l'égard de certains segments. Un facilitateur pourrait aussi appuyer les initiatives visant à renforcer l'infor-

mation sur les consommateurs, par exemple, la mise en place d'un marché de l'information sur le crédit qui enregistre les données sur les consommateurs pauvres ou l'étude de certains segments ou des tendances du marché.

En outre, les fournisseurs ainsi que les bailleurs de fonds, les organismes de réglementation et d'autres décideurs ont besoin d'information sur d'autres fournisseurs à des fins de concurrence et de référence. Ce type de données est fourni au plan local, régional et international par les associations professionnelles et autres prestataires, comme MIX. Les facilitateurs peuvent améliorer ces informations sur les branches d'activité en aidant ces associations à collecter et rendre ces informations disponibles. En concevant l'intervention visant à appuyer les informations améliorées, les facilitateurs doivent penser à la viabilité à long terme du service d'information et à la manière dont les données seront recueillies et conservées au-delà de la période d'appui temporaire fourni par le facilitateur.

L'élaboration des politiques et l'élaboration des règles efficaces sont fonction de l'information sur tous les aspects du marché : ses participants, produits et services et la dynamique du marché. En ce qui concerne les services financiers pour les pauvres, les décideurs ont souvent une compréhension limitée de la demande, en partie du fait du manque de données rétrospectives ainsi que de l'importance limitée accordée aux pauvres en tant que consommateurs de services financiers. Les décideurs peuvent bénéficier des mêmes études et informations que les fournisseurs. De même, les organismes de réglementation ont généralement une compréhension limitée des caractéristiques des produits et services financiers dont les pauvres ont besoin ou qu'ils utilisent, plus particulièrement lorsqu'ils sont fournis par des prestataires nouveaux et/ou non réglementés. Les organismes de réglementation bénéficient des données fournies par les facilitateurs (comme le CGAP et l'Alliance for Financial Inclusion [AFI]), les chercheurs, les décideurs à l'échelle mondiale, ainsi que les autres sources visées ci-dessus (MIX, associations professionnelles).

Plusieurs initiatives récentes et importantes visent à recueillir des données sur l'inclusion financière permettant d'établir des comparaisons internationales : l'Enquête du Fonds monétaire international sur l'accès aux services financiers, qui collecte des données dans le domaine de l'offre ; la base de données de la Banque mondiale sur l'accès aux services financiers (Global Findex), qui évalue comment les pauvres, les femmes et les résidents ruraux de 148 pays épargnent, effectuent des paiements et gèrent le risque ; les Enquêtes auprès des entreprises de la

Encadré 2. FinScope : Un outil pour améliorer l'information sur les consommateurs

De nombreux pays ont établi que de solides données sur les consommateurs peuvent permettre d'informer les décideurs et les fournisseurs sur la taille du marché et la demande potentielle des consommateurs à faible revenu. Les fournisseurs peuvent aussi se servir de l'information sur les consommateurs pour concevoir et adapter leur prestation de services afin de répondre aux besoins des différents segments du marché. FinMark Trust d'Afrique du Sud, à l'instar du facilitateur du pays A, a estimé que l'information sur les consommateurs était un facteur crucial du processus de facilitation du marché.

Durant sa première année de fonctionnement, FinMark Trust^a a mis en œuvre le programme FinScope visant à recueillir en Afrique du Sud des données sur la demande par les consommateurs de quatre types de services financiers : transactions, épargne, crédit et assurance. FinScope a pour objectif de contribuer à changer le paysage à long terme du système financier en fournissant l'information sur le marché aux prestataires, décideurs et organismes de réglementation.

L'activité de FinScope — qui atteint désormais 15 pays africains plus le Pakistan — est centrée sur les enquêtes nationales sur les perceptions des consommateurs et des chefs d'entreprises concernant les services et les problèmes financiers. Les enquêtes visent à informer sur

la manière dont les consommateurs se procurent leurs revenus et gèrent leurs vies financières. Leurs échantillons englobent l'ensemble de la population adulte, riche et pauvre, urbaine et rurale, en vue de créer une segmentation, ou un continuum, de l'ensemble du marché et de mettre en perspective les différents segments du marché. FinScope étudie l'utilisation par les consommateurs des produits informels et formels et élabore une image du rôle que chaque secteur peut jouer sur les marchés financiers des pays en développement. Les enquêtes examinent également les attitudes, les comportements, les facteurs liés à la qualité de vie et les tendances de la consommation.

Les caractéristiques des études et les stratégies de diffusion sont déterminées différemment d'un pays à l'autre. Par exemple, en Ouganda, les études sont coordonnées par un comité directeur constitué par la Banque de l'Ouganda, le ministère des Finances, du Plan et du Développement économique, des donateurs et les principales institutions financières.

Sources : FinScope.co.za

a. FinMark Trust est un fonds fiduciaire indépendant qui joue le rôle de facilitateur du développement du marché. Établi en 2002, il est financé avant tout par le ministère du Développement international du Royaume-Uni (DFID).

Banque mondiale, qui sont des données au niveau des entreprises sur 135 marchés émergents et économies en développement réunies dans le cadre d'enquêtes sur des échantillons représentatifs concernant le secteur privé d'une économie ; et les Indicateurs de base du G-20, qui s'inspirent des Indicateurs de base d'inclusion financière de l'AFI. Afin de permettre des mesures de politique éclairées, ces bases de données cherchent à recueillir des informations sur l'accès et l'utilisation des services financiers par les pauvres et les groupes exclus du système financier. Bien que ces bases de données soient utiles pour le développement des marchés, à ce jour, elles n'ont pas encore mesuré la *qualité* des services financiers (par exemple, proposition de valeur, sécurité, ou autres considérations de protection du consommateur) ; il est cependant envisagé de s'orienter dans cette direction.

Renforcement des capacités

Le manque de capacités représente souvent une difficulté pour de nombreux acteurs du système financier, notamment les fournisseurs, les consommateurs et les organismes de réglementation. Le manque de capacités se manifeste de plusieurs manières : les consommateurs peuvent ne pas comprendre les avantages ou les risques des différents produits et

services financiers ; les fournisseurs peuvent ne pas avoir les effectifs suffisants pour concevoir et élaborer les produits adaptés aux segments pauvres ; et les organismes de réglementation peuvent ne pas avoir les moyens nécessaires pour réglementer et contrôler de nouvelles innovations qui servent les pauvres ou les types d'institutions qui les servent.

Les **ménages** pauvres et les groupes à faible revenu peuvent ne pas avoir la capacité nécessaire pour évaluer ou juger les services financiers et sont, de ce fait, plus vulnérables à la manipulation. Le renforcement des capacités des consommateurs devrait généralement être considéré comme un bien ou service nécessitant une subvention. Les mesures visant à appuyer les services de renforcement des capacités des consommateurs consistent notamment à inclure la capacité financière dans les programmes d'enseignement, intégrer la formation en capacité financière dans les émissions de télévision grand public (comme les feuilletons) et exiger que les fournisseurs intègrent certains éléments de l'éducation des consommateurs dans la prestation de leurs services. Un facilitateur devra œuvrer avec les organismes de réglementation, les groupes de défense des consommateurs et les chercheurs en vue de déterminer la meilleure approche. La réforme des programmes d'enseigne-

ment est-elle une possibilité ? Les consommateurs sont-ils plus influencés par l'« info-divertissement » ? Les incitations des fournisseurs sont-elles convenablement alignées ?

Les **fournisseurs** ont besoin d'aide pour développer leurs propres moyens internes de conception et de fourniture des produits et des services pour les consommateurs à faible revenu. Les facilitateurs peuvent aider les fournisseurs à mieux comprendre le segment du marché par le biais de l'élaboration du produit. Les facilitateurs peuvent financer les fournisseurs qui manifestent la meilleure volonté de servir ces segments par l'assistance technique directe dans le domaine de la commercialisation, de la tarification et la distribution de services aux segments à faible revenu. Dans tous les cas, le facilitateur devra veiller à limiter (dans le temps et du point de vue du financement) l'assistance technique subventionnée afin que les fournisseurs aient les incitations voulues pour élaborer un modèle d'activité approprié, pouvant assurer la pérennité du service lorsque l'appui du facilitateur aura pris fin. Lorsqu'ils collaborent avec des fournisseurs individuels, les facilitateurs visent à démontrer la viabilité du marché pour un modèle ou un produit donné dans l'espoir que d'autres acteurs du marché feront leur entrée (voir encadré 3).

Les facilitateurs collaborent directement avec les fournisseurs en vue d'améliorer leurs capacités, mais ils peuvent aussi appuyer et promouvoir le développement de marchés viables de services de renforcement des capacités abordables. Cette approche est préférable lorsque les fournisseurs sont suffisamment intéressés par ces services et sont en mesure d'en payer eux-mêmes le prix. Les facilitateurs détermineront

Encadré 3 : De la démonstration aux résultats sur le marché

En aidant directement un ou plusieurs fournisseurs, les facilitateurs démontrent souvent au marché la possibilité de fournir certains (nouveaux) produits ou services ou de fournir les produits et les services par un nouveau mode ou une nouvelle méthode. L'objectif ultime est de faire en sorte que d'autres fournisseurs tirent parti de la démonstration et suivent l'exemple. Dans certains cas, il est possible d'obtenir ce résultat sans transfert dirigé des connaissances d'un fournisseur à l'autre. Dans d'autres cas, le facilitateur peut avoir à diriger explicitement ou à demander un tel transfert. Par exemple, en collaborant avec des opérateurs mobiles, le CGAP (avec le financement de la Fondation Bill & Melinda Gates, du DFID et de la Fondation MasterCard) a conclu avec les fournisseurs un accord explicite aux termes duquel des produits du savoir seront générés (et souvent partagés avec le public) du fait de la collaboration.

tout d'abord les organisations de renforcement des capacités, pouvant comprendre les instituts privés de formation, les cabinets de consultants (locaux, régionaux, mondiaux), les associations de banques, les associations ou réseaux de microfinance, les services de formation des banques centrales et des banques commerciales, les universités, les organisations à but non lucratif et les institutions centrales qui offrent des services de formation et de renforcement des capacités. L'étape suivante consiste à évaluer l'aptitude de ces organisations à faire face aux difficultés liées au renforcement des capacités mises en évidence dans le système du marché financier, avec l'aide éventuelle du facilitateur.

Les capacités peuvent aussi représenter une contrainte pour d'autres acteurs du marché, comme les centrales des risques et les registres des garanties. Le facilitateur peut contribuer à renforcer leurs capacités pour leur permettre d'élargir leur portée en vue d'inclure l'information sur les consommateurs pauvres. Il peut aussi aider le fournisseur dans le cadre de la tarification et de la conception de produits adaptés aux entreprises de services financiers qui servent les pauvres. Par exemple, le coût de transaction par demande pour une IMF doit être nettement inférieur au coût appliqué aux banques, en raison de la taille nettement plus modeste des prêts et du nombre sensiblement plus élevé de transactions qu'une IMF type traitera en un mois donné.

Étant donné la complexité et le nombre croissants de technologies et de produits financiers, les **organismes de réglementation** doivent se tenir au courant de l'évolution du marché (et des différents risques qui en découlent) et ajuster et améliorer leurs réglementations et leurs politiques et techniques de contrôle. Dans un système financier mondial fortement axé sur la stabilité et l'intégrité, de nombreux organismes de réglementation ne comprennent pas pleinement comment réglementer et contrôler des fournisseurs de services financiers qui servent les pauvres et les groupes défavorisés (comme les coopératives financières, les IMF de dépôts, les banques postales et de nouveaux fournisseurs et approches comme les opérateurs de réseaux mobiles et agents bancaires) ou les produits qui peuvent être mieux positionnés pour les servir (par exemple, la monnaie électronique). Les facilitateurs peuvent financer les interventions visant à renforcer la capacité d'un organisme de réglementation à réglementer et à contrôler les fournisseurs servant les consommateurs pauvres. Ces interventions peuvent comprendre des échanges entre les pairs, des visites sur le terrain, la formation, l'assistance technique directe ou une certaine combinaison de ces modalités.

Incitations et environnement favorable

Les incitations orientent les choix et les comportements. Les mesures d'incitation peuvent être explicites, lorsqu'elles sont offertes en récompense de la réalisation de certains objectifs ou cibles. Par exemple, certains gouvernements offrent une épargne de contrepartie pour encourager les parents à ouvrir des comptes d'épargne et à épargner pour l'avenir de leurs enfants. Les incitations peuvent aussi être implicites, le marché ou un fournisseur pouvant récompenser certains comportements ou choix, par exemple, le regroupement de produits en vue d'appliquer un prix global moins élevé.

Les incitations aux **fournisseurs** afin qu'ils servent les pauvres peuvent permettre de réduire le risque, perçu ou réel, de diminuer les coûts des services à ces clients et de promouvoir les innovations pour les servir. Les incitations aux fournisseurs doivent viser à *i)* appuyer des initiatives qui n'auraient autrement pas été prises ou à accélérer des initiatives par opposition à des financements offerts à des organisations et entreprises qui ont déjà l'intention de prendre une certaine mesure, et *ii)* promouvoir le changement durable, par opposition à une action ou réaction à la subvention. Les incitations à des précurseurs peuvent réduire les risques perçus de l'innovation (par exemple, les coûts de recherche et développement). Les incitations financières peuvent être utiles, mais le financement n'est pas souvent la principale contrainte. Le savoir-faire technique, les réseaux et l'information sur différents segments de la clientèle peuvent contribuer à apaiser certaines des craintes des fournisseurs privés concernant les services aux consommateurs pauvres (Koning et McKee 2011).

Au niveau des **consommateurs**, certaines données montrent que les consommateurs ne fondent pas toujours leurs choix sur un comportement rationnel. Dans certains cas, malgré l'accès à l'information pertinente, les consommateurs peuvent choisir de ne rien faire plutôt que de prendre des mesures qui améliorent leur situation financière. Toutefois, les consommateurs peuvent être amenés à se comporter d'une certaine façon qui serait bénéfique si les incitations étaient convenablement conçues.

Les **organismes de réglementation** ont tendance à se concentrer sur les besoins des banques et d'autres grandes institutions financières et de leurs clients, par opposition aux petites institutions et aux consommateurs pauvres⁶. Il en résulte souvent des

prescriptions réglementaires inappropriées pour les IMF, les institutions financières non bancaires et les banques qui servent les pauvres. Par contre, une réglementation judicieusement conçue (par exemple, les exigences de fonds propres ajustées et l'approche fondée sur le risque en matière de réglementation pour la lutte contre le blanchissement de capitaux) peut éliminer les obstacles inutiles et inciter les sociétés à fournir des services financiers aux pauvres. Pour encourager et permettre cela, les facilitateurs peuvent appuyer les organismes de réglementation afin de les sensibiliser aux questions d'inclusion financière et aux stratégies adoptées pour élaborer des mesures proportionnées de réglementation et de contrôle⁷. Ces mesures peuvent consister à ajuster les exigences de fonds propres et d'autres règles prudentielles pour les institutions non bancaires recevant des dépôts, élaborer une approche axée sur le risque en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, qui renforce la promotion et l'utilisation de comptes bancaires simplifiés, permettre aux banques d'employer des agents, ou mettre en place un cadre juridique transparent pour les IMF à but non lucratif, en vue de les transformer en entités à but lucratif. La promotion d'un environnement favorable consiste aussi à encourager de solides mesures de protection des consommateurs, y compris l'application efficace des règles.

Les mesures d'incitations stratégiques et réglementaires peuvent avoir une incidence positive sur le développement du marché financier. Les solutions visant à encourager l'adoption de telles mesures nécessitent une solide prise de conscience et la compréhension de l'économie d'un pays. En fin de compte, la modification des mesures d'incitation se heurte souvent à la dynamique du pouvoir fortement enracinée au sein d'une société. Par exemple, la modification des mesures d'incitations réglementaires, pour encourager de nouveaux entrants ou pour motiver de nouveaux modes de prestation de services en vue d'appuyer la « destruction créative », peut être perçue comme une menace par les entreprises bien implantées qui servent le marché existant.

Évaluation du développement des marchés financiers

Les donateurs doivent rendre compte des changements mesurables qu'ils induisent sur le terrain au moyen de leurs fonds limités de financement du

6 Cette orientation résulte souvent des objectifs de réglementation imposés, comme la stabilité du système financier, la croissance économique et l'intégrité financière, ainsi que de l'absence d'un mandat explicite pour renforcer l'inclusion financière.

7 Au cours des dernières années, d'importants travaux ont été réalisés dans ce domaine avec les organismes mondiaux de normalisation (CGAP 2011).

développement. Après de nombreuses années de pressions externes en faveur de l'amélioration de la transparence, de nombreux donateurs s'emploient à améliorer leurs systèmes internes d'évaluation, en vue de recueillir des données sur les réalisations et produits directs de leurs interventions⁸. Un nombre croissant de donateurs financent également des études d'impact pour tenter d'évaluer les effets de leurs interventions. Cependant, le recours à la stratégie de développement du marché présente une difficulté en matière d'évaluation pour les facilitateurs et leurs donateurs. Le changement systémique est un processus non linéaire, mettant en jeu une multitude d'interconnexions et un environnement dynamique.

Les techniques classiques de suivi et d'évaluation, y compris les nouvelles initiatives d'évaluation de l'impact par le biais d'essais aléatoires, ne sont pas indiquées pour enregistrer les changements au niveau du marché. Pour déterminer de manière crédible l'intervention qui induit le changement, les évaluations utilisent les groupes témoins en vue de créer la situation qui aurait prévalu en l'absence d'intervention. Seules les interventions qui peuvent être ainsi contrôlées pourront servir dans ce type d'évaluation. Une intervention qui vise à influencer le marché dans son ensemble, au-delà d'une entité ou d'un groupe d'individus précis, ne peut pas être efficacement mesurée de cette façon.

En raison de ces réelles limitations, pour évaluer les progrès dans les systèmes des marchés financiers, il convient de dépasser la définition étroite de l'imputation pour en adopter une qui met l'accent sur les *contributions* des donateurs au changement. Il est ensuite possible d'estimer ou d'élaborer des mesures de remplacement pour déterminer la contribution approximative qu'apporte un donateur à ce changement.

Depuis 2008, le Comité des donateurs pour le développement de l'entreprise (CDDE) collabore avec ses membres à l'évaluation des systèmes de marchés et a récemment mis au point la norme CDDE pour mesurer et présenter les résultats⁹. Cette norme présente en particulier une théorie du changement. Grâce à la connaissance de cette théorie, les donateurs peuvent préciser leurs hypothèses et la logique et l'échelonnement des changements escomptés. Cela permet de mettre en place un cadre précis dans lequel des systèmes d'évaluation peuvent être élaborés.

La norme CDDE comporte plusieurs éléments importants pour la mesure et la présentation des résultats. Tout d'abord, le processus de mesure met en jeu aussi bien le suivi que l'évaluation. La mise en place d'indicateurs alignés sur la théorie du changement et mesurés au fil du temps, par le biais des systèmes de suivi et d'évaluation, permet aux donateurs et aux programmes d'évaluer les progrès et d'adapter leurs interventions en conséquence. Le passage par ce cycle d'apprentissage et d'adaptation est crucial, faute de quoi, les programmes font l'objet de réflexion linéaire, en quête d'un objectif qui pourrait ne plus être valable.

Ensuite, ce processus de mesure est essentiellement une méthode raisonnée d'évaluation approximative des progrès. Il n'est pas précis et la recherche de la précision serait un faux objectif. Les donateurs et leurs partenaires doivent plutôt utiliser les méthodes de triangulation pour valider les progrès estimés.

Enfin, il peut s'avérer nécessaire d'employer diverses méthodes, qualitatives comme quantitatives, pour mesurer les progrès. Dans certains cas, même une évaluation d'impact expérimentale pourrait être retenue comme méthode d'évaluation, mais l'objectif général de mesure des résultats conformément à la théorie du changement devrait fondamentalement être le but principal. Ce n'est pas l'emploi d'une méthode précise qui devrait déterminer le processus de mesure.

Conclusion

Les donateurs et les IFD reconnaissent de plus en plus que la mise en place de *marchés viables* qui servent les pauvres nécessite des mesures allant au-delà du renforcement institutionnel pour porter sur le système financier dans son ensemble. Cette nécessité a été comprise en théorie depuis assez longtemps, mais ce n'est que récemment que l'on voit les donateurs et les IFD œuvrer de concert et en réponse à la dynamique du marché. Dans les cas les plus réussis, ils contribuent ainsi au développement du marché en recourant à des facilitateurs indépendants.

La facilitation, pour être efficace, doit être assurée par des facilitateurs indépendants pouvant recourir à des interventions légères (par exemple, la recherche) pour stimuler l'action sur le marché. Le développe-

⁸ Cette question d'évaluation intéresse les donateurs au-delà de leurs besoins dans les systèmes des marchés financiers : elle est pertinente pour toutes leurs interventions, indépendamment du secteur. En dépit de l'attention accordée à l'évaluation des résultats aux plus hauts niveaux politiques, la communauté de développement dans son ensemble n'a pas encore fait des progrès sensibles en matière d'évaluation. Le fait de savoir ce qui constitue une mesure crédible des résultats et des impacts est à présent l'objet d'un vaste débat et d'importantes divergences de vues. [0]

⁹ <http://www.enterprise-development.org/page/measuring-and-reporting-results>

ment du marché passe par une variété de moyens interdépendants, consistant à : encourager le changement de comportement par le renforcement des capacités ; aider les acteurs du marché à prendre des décisions plus éclairées grâce à l'accès à une information de meilleure qualité et régulière ; et encourager l'innovation grâce à une évaluation mieux informée du risque et la mise en place d'un environnement favorable.

Les donateurs et les IFD peuvent eux-mêmes être des facilitateurs du marché, mais ils n'ont pas souvent les qualités nécessaires pour jouer ce rôle. Par contre, les donateurs et les IFD financent généralement les facilitateurs et interviennent à travers ceux-ci. L'identité et la forme du facilitateur et les mesures d'incitation spécifiques utilisées seront fonction des caractéristiques du marché, de l'économie politique du pays et des donateurs participant aux initiatives d'inclusion financière.

Bibliographie

- Anderson, Gavin et Rob Hitchins. 2007. "Expanding the Poor's Access to Business Information and Voice through FM Radio in Uganda Making Markets Work for the Poor" Case Study Series. Durham: The Springfield Centre.
- Arora, Sukhwinder, Alan Roe et Robert Stone. 2012. "Assessing Value for Money—The Case of Donor Support to FSD Kenya." Oxford: Oxford Policy Management, juin.
- Bannick, Matt et Paula Goldman. 2012. "Priming the Pump: The Case for a Sector-Based Approach to Impact Investing." Washington, D.C.: Omidyar Network.
- Brown, Sarah. 2010. "Market Alliances against Poverty in the Samtskhe-Javakheti Region of Georgia." Durham: The Springfield Centre.
- CBCB (Comité de Bâle sur le contrôle bancaire). Août 2010. *Microfinance Activities and the Core Principles for Effective Banking Supervision*. Bâle (Suisse) : Banque des règlements internationaux.
- CGAP. 2006. "Good Practice Guidelines for Funders of Microfinance." Consensus Guidelines. Washington, D.C.: CGAP. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Consensus-Guidelines-Good-Practice-Guidelines-for-Funders-of-Microfinance-Oct-2006.pdf>.
- CGAP. 2011 a. "The Role of Funders in Responsible Finance." Brief. Washington, D.C.: CGAP, octobre. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Brief-The-Role-of-Funders-in-Responsible-Finance-Oct-2011.pdf>.
- . 2011b. "Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor: Toward Proportionate Standards and Guidance." Washington, D.C. : CGAP, octobre. Un livre blanc préparé par le CGAP au nom du Partenariat mondial pour l'inclusion financière du G-20.
- Collins, Daryl, Monathan Morduch, Stuart Rutherford et Orlanda Ruthven. 2009. *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Creevey, Lucy, Elizabeth Dunn, and Elisabeth Farmer. 2011. "Outreach, Outcomes and Sustainability in Value Chain Projects." Washington, D.C.: USAID, septembre.
- DCED (Donor Committee for Enterprise Development). 2010. "A Walk through the DCED Standard for Measuring Results in Private Sector Development." Londres: DCED, juillet.
- DFID et SDC. 2008a. "A Synthesis of the Making Markets Work for the Poor (M4P) Approach." London: DFID and SDC. [http://www.m4phub.org/userfiles/resources/712011102713724-A_Synthesis_of_the_Making_Markets_Work_for_the_Poor_\(M4P\)_Approach.pdf](http://www.m4phub.org/userfiles/resources/712011102713724-A_Synthesis_of_the_Making_Markets_Work_for_the_Poor_(M4P)_Approach.pdf).
- . 2008b. "Perspectives on the Making Markets Work for the Poor (M4P) Approach." Londres : DFID et SDC.
- . 2008c. "The Operational Guide for the Making Markets Work for the Poor (M4P) Approach." Londres : DFID et SDC.
- DFID. 2004. "Financial Deepening Challenge Fund: Assessing its Achievements and Possible Future Directions." Londres : DFID.
- . 2012. "Broadening the Range of Designs and Methods for Impact Evaluations." Working Paper 38. Londres : DFID, avril.
- Ehrbeck, Tilman, Mark Pickens et Michael Tarazi. 2012. "Financially Inclusive Ecosystems: The Roles of Government Today." Focus Note 76. Washington, D.C.: CGAP, février.
- Elliot, David. 2006. *A Common Framework for Learning and Managing Change—Experiences from SDC Regional Programmes in the Balkans and South Caucasus*. Making Markets Work for the Poor. Case Study Series. Durham: The Springfield Centre.
- Elliott, David, Sarah Barlow, and Harald Bekkers. 2009. "Enterprise Challenge Fund Mid-Term Review." Durham: The Springfield Centre, novembre.

- El-Zoghbi, Mayada, Barbara Gahwiler, and Kate Lauer. 2011. "Cross-Border Funding of Microfinance." Focus Note 70. Washington, D.C.: CGAP, avril.
- Ferrand, David. 2011. Strengthening Financial Service Markets. Presentation for M4P Conference, Brighton (Royaume-Uni), novembre.
- Finscope. www.Finscope.co.za
- Forster, Sarah, Eric Duflos, and Richard Rosenberg. 2012. "A New Look at Microfinance Apexes." Focus Note 80. Washington, D.C.: CGAP, juin.
- G-20. 2010. "G-20 Toronto Summit: Principles of Innovative Financial Inclusion." Toronto : 27 juin. <http://www.g20.utoronto.ca/2010/to-principles.html>.
- Gibson, Alan. November 2006. "Developing Financial Services Markets for the Poor: FinMark in South Africa." Making Markets Work for the Poor— Case Study Series. Bern (Suisse). Direction du développement et de la coopération.
- Grossman, Stanford J. et Joseph E. Stiglitz. 1980. "On the Impossibility of Informationally Efficient Markets." *American Economic Review*, Vol. 70, no 3 (juin) : 393-408.
- ICAI (Independent Commission for Aid Impact). 2011. "ICAI's Approach to Effectiveness and Value for Money." Report 1. Londres : ICAI, novembre.
- Lahaye, Estelle, and Ralitsa Rizvanolli. 2012. "Current Trends in Cross-Border Funding for Microfinance." Brief. Washington, D.C.: CGAP, novembre.
- Ledgerwood, Joanna, ed. 2013. *New Microfinance Handbook*. Washington, D.C.: Banque mondiale.
- Levine, Ross. 2005. "Finance and Growth: Theory and Evidence." In Philippe Aghion and Steven Durlauf, eds., *Handbook of Economic Growth*, Amsterdam: North-Holland Elsevier.
- . 2011. "Regulating Finance and Regulators to Promote Growth." Préparé pour le Jackson Hole Symposium de la Banque de réserve fédérale de la ville de Kansas, intitulé "Achieving Maximum Long-Run Growth," du 25 au 27 août. http://www.kansascityfed.org/publicat/sympos/2011/2011_Levine.Paper.pdf.
- MicroSave. 2008. "MicroSave Africa Project Completion Report." Lucknow: MicroSave, mars.
- Oxford Policy Management. 2008. "Financial Deepening Challenge Fund Project Completion Review." Oxford: Oxford Policy Management.
- Ridley, Jonathan. 2011. "M4P Hub Conference Paper: Facilitating Mobile Money for the Poor— The Contribution of Donors to Market System Development." Washington, D.C. : Coffey International Development, novembre.
- Rufer, Tim et Elise Wach. 2013. "Review of M4P Evaluation Methods and Approaches." Londres : UKaid, avril.
- Rutherford, Stuart. 1999. *The Poor and Their Money*. Oxford: Oxford University Press.
- Schicks, Jessica, and Richard Rosenberg. 2011. "Too Much Microcredit? A Survey of the Evidence on Over-Indebtedness." Occasional Paper 19. Washington, D.C.: CGAP.
- Springfield Centre. 2008. "Developing Markets for Dairy Production through Service Development and Public-Private Partnerships in Rural Armenia." Making Markets Work Case Study. Bern (Suisse). Direction du développement et de la coopération.
- Stone, Robert, Sukhwinder Arora et Richard Williams. 2011. "Revised Financial Sector Development Guidelines of the Swedish International Development Cooperation Agency." Oxford Policy Management Background Paper. Oxford: Oxford University, novembre.

Veuillez partager la présente Note Focus avec vos collègues ou demander des exemplaires supplémentaires du présent document ou d'autres documents de cette série.

CGAP attend vos commentaires sur ce document.

Toutes les publications CGAP sont disponibles sur le site web www.cgap.org.

CGAP
1818 H Street, NW
MSN P3-300
Washington, DC
20433 USA

Tél : 202-473-9594
Fax : 202-522-3744

Courriel : cgap@worldbank.org
© CGAP, 2013

Les auteurs de la présente Note Focus sont Mayada El-Zoghbi, spécialiste principale de la microfinance et chef de l'équipe des donateurs et des investisseurs de CGAP et Kate Lauer, consultante de CGAP. Les auteurs remercient Heather Clark, Tilman Ehrbeck, Antonique Koning, Kate McKee et Barbara Gahwiler-Scola pour le rôle important qu'ils ont joué dans la recherche et la conceptualisation de cette Note Focus. Les auteurs remercient également Sukhwinder Arora, Jeanne Downing, David Ferrand, Alan Gibson, Joanna Ledgerwood, Mark Napier et Jim Tanburn qui ont généreusement offert leur temps et leurs connaissances au cours des 18 mois de travail sur ce document ainsi que les nombreux donateurs et investisseurs qui ont pris part aux tables rondes et à d'autres rencontres.

La présente note peut être citée de la façon suivante :

El-Zoghbi, Mayada et Kate Lauer. 2013. « Facilitation du développement du marché en vue de promouvoir l'inclusion financière ». Note Focus 89. Washington : CGAP, octobre.

Impression : ISBN 978-1-62696-024-4
pdf : ISBN 978-1-62696-025-1

epub : ISBN 978-1-62696-026-8
mobi : ISBN 978-1-62696-027-5

