

Une approche structurée pour comprendre les besoins en services financiers des personnes pauvres au Mexique

Habituellement, en matière d'inclusion financière, les prestataires de services financiers privilégient l'offre par rapport à la demande. Il est indéniablement plus facile de mesurer le nombre d'agences et clients desservis ainsi que la totalité des portefeuilles que d'essayer de mesurer des éléments délicats comme les conditions de vie, la situation commerciale et les besoins de clients pauvres et mal desservis. Toutefois, l'on reconnaît maintenant peu à peu qu'il est essentiel de travailler directement avec les clients pour comprendre leurs habitudes et besoins en matière de finances ainsi que le rôle des services financiers dans leur vie. C'est ainsi que s'offre à nous une nouvelle perspective du problème de l'inclusion financière : une connaissance approfondie de la demande pourrait être la solution au problème consistant à concevoir une offre plus aboutie et plus viable, à plus forte raison parce que nous comprenons maintenant que nous en savons très peu à ce sujet.

Le Mexique est un pays à revenu moyen ; il est en passe de connaître une transformation considérable du point de vue des modalités d'accès et d'utilisation des services financiers formels par les clients à revenu faible et non bancarisés. En effet, la réglementation permet aujourd'hui à des correspondants extérieurs de traiter des transactions au nom des banques et certaines institutions financières et des correspondants potentiels cherchent à trouver de nouvelles formules qui allient les bons produits aux filières idéales pour répondre aux besoins de leur clientèle.

Toutefois, il s'est avéré difficile de proposer des produits financiers formels aux personnes pauvres. Le segment du marché de masse comprend 22 millions de ménages de revenu moyen à faible¹, soit environ 85 % de la population. Bien que 52 % de ces ménages disposent d'un compte actif dans une institution financière, 90 % d'entre eux choisissent de ne pas l'utiliser à des fins d'épargne. De plus en plus, les institutions financières s'intéressent à servir le bas de la pyramide, mais rares sont celles qui ont une connaissance subtile des modalités selon lesquelles les personnes à faible revenu utilisent aujourd'hui l'argent et les produits financiers, de leurs besoins éventuels en produits ou de leurs futurs desiderata.

Pour combler cette lacune informationnelle, le CGAP a commandé une étude pour analyser les habitudes, besoins et désirs des clients à revenu faible au Mexique pour ce qui est des produits financiers.

Cette étude décrit dans le détail les difficultés qu'éprouvent ces personnes à gérer leur trésorerie, leur manière de parer aux échecs, leurs décisions d'épargne et d'emprunt et, généralement parlant, les stratégies employées au quotidien dans leur vie financière. Elle allie les analyses quantitatives aux recherches qualitatives précises, ce qui permet de dresser un tableau plus révélateur des préférences et comportements des personnes, c'est-à-dire qu'elle décrit la manière dont elles réfléchissent et exercent leurs choix. Ensuite, l'étude répartit cette population en segments, qui regroupent à leur tour des comportements communs qui ont été constatés.

Segmentation du marché de masse

Les données peuvent être scindées de plusieurs manières distinctes. Il peut être difficile de déterminer quelles sont les dimensions qui pourraient, éventuellement, mieux expliquer certains

comportements. La segmentation est un processus de raisonnement par induction qui repose sur un certain nombre d'hypothèses et utilise ensuite des données pour démontrer, réfuter ou affiner celles-ci. Notre hypothèse de départ était que les moyens d'existence sont le principal moteur des pratiques financières des individus. Au début de l'étude, munis de données plus morcelées, nous avons élargi cela avec des hypothèses additionnelles.

- Moyens d'existence – détermine le montant, la certitude et la régularité des revenus
- Localité – le lieu géographique où se trouvent les individus (urbain, semi-urbain ou rural) détermine les options qui s'offrent à eux, par ex. services financiers formels ou informels
- Niveau de revenu – détermine le type « d'espace » ou de latitude dont disposent les individus pour prendre des décisions financières
- Phase du cycle de vie – à quel moment les individus se trouvent dans leur vie, par ex. s'ils suivent des études, s'ils sont en train de fonder une famille ou s'ils commencent à gagner leur vie. Tout cela influe sur les priorités, les besoins, les aspirations et les inquiétudes qui contribuent à la manière dont les individus prennent des décisions.

Pour analyser à fond la relation existant entre ces variables et le comportement financier des individus, nous avons mené une enquête représentative sur le plan national, constituée de 426 ménages appartenant aux segments de revenus inférieurs ou égaux à « C- (revenus ne dépassant pas 1 440 USD par mois, avec au moins une personne économiquement active dans le ménage)². Cette enquête a recueilli des données relevant de quatre domaines: 1) structure des revenus (entrées et sorties de liquidités) ; 2) aspirations ; 3) préoccupations ; 4) stratégies de gestion de trésorerie. Chaque échange a été conçu selon le modèle d'un entretien de 90 minutes pour s'assurer qu'une bonne relation s'établissait et que les personnes interrogées étaient disposées à parler ouvertement de leur situation financière. Cette démarche a également contribué à capter certaines informations parallèlement, lesquelles ont été utiles par la suite lorsqu'il a fallu orienter nos hypothèses.

Les données de l'enquête indiquent que la plupart des individus avaient des préoccupations et aspirations similaires :

- La plupart s'inquiètent de pouvoir faire face aux frais d'études de leurs enfants et aux frais médicaux en cas de maladie au sein de la famille.
- La plupart des personnes aspirent aussi à un meilleur logement. Investir dans un commerce, obtenir un meilleur emploi et atteindre la stabilité financière sont d'autres thèmes qui sont revenus fréquemment, tous segments confondus. Dans les segments les plus démunis, ils veulent s'assurer qu'ils seront en mesure de répondre aux besoins de base (nourriture, habillement et logement).

Bien que la phase du cycle de vie semble constituer un élément important, il faudrait à notre avis réaliser des recherches plus approfondies pour analyser convenablement cette dimension. Par conséquent, nous avons retenu les trois autres variables (structure de revenu, environnement et niveau de revenu), sur lesquelles nous disposons de données abondantes pour pouvoir établir une corrélation avec le comportement financier. La figure 1 illustre les définitions que nous avons retenues pour désigner nos segments.

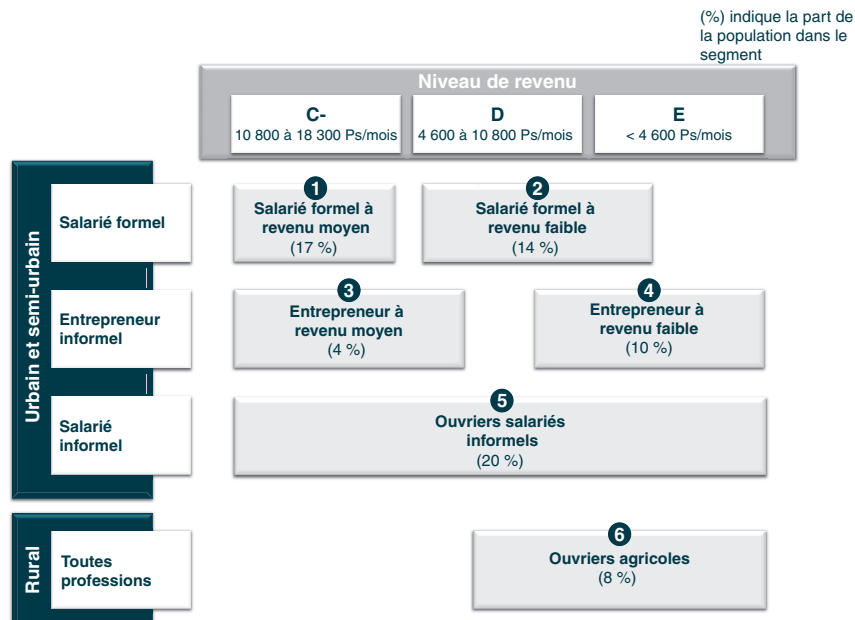
Après l'enquête nationale, nous avons réalisé 32 entretiens approfondis avec des personnes réparties à travers tous les segments et trois groupes de réflexion additionnels de manière à valider et affiner nos hypothèses.

Le tableau 1 représente les segments par rapport au type de moyen d'existence, aux modalités de comportement, aux stratégies de gestion financière et aux besoins financiers qui en résultent (seuls les segments à plus faible revenu sont illustrés). Les résultats nous permettent de comprendre le type de produits que chaque groupe de personnes trouverait plus utiles que d'autres³. Nous pouvons constater un lien étroit entre les stratégies de gestion de trésorerie des individus et la « structure de revenu » (montant, variabilité et régularité des revenus). En raison de la fréquence et de l'ampleur des déséquilibres entre les revenus et les dépenses, une certaine souplesse

2 Comprend 22 millions de ménages avec des revenus inférieurs à 18 300 pesos par mois (1 450 USD). Exclut 3,04 millions de ménages dont le chef de famille n'est pas économiquement actif.

3 Texte intégral du rapport publié sur http://www.cgap.org/gm/document-1.9.55527/Mexico_BoP_Segmentation.pdf

Figure 1 : Définitions des segments



est nécessaire pour transférer de l'argent à temps. Par conséquent, les individus utilisent l'épargne et le crédit différemment pour couvrir des dépenses prévisibles, faire face à des événements imprévus et combler des manques d'argent. Ainsi, les individus voient ces produits sous un jour différent en fonction de la manière dont ils leur permettent de résoudre des problèmes précis de gestion de trésorerie.

Si l'épargne et le crédit sont effectivement communs à tous les groupes de personnes, l'aptitude à épargner et rembourser la dette convenablement se voit restreinte par une gestion efficace des liquidités. Dans l'idéal, les produits financiers devraient aider les personnes à surmonter leurs soucis financiers tant pour gérer leur trésorerie que pour accroître leurs actifs financiers :

- **Les salariés du secteur formel** qui perçoivent des revenus stables et prévisibles épargnent d'ordinaire pour atteindre un but. Ces personnes accueilleront favorablement des produits d'épargne qui leur donnent des choix d'épargne avec des options différentes en termes de rendement et de liquidités. Par ailleurs, elles apprécieraient probablement un accès facile au crédit pour faire face aux urgences.
- **Les travailleurs salariés du secteur informel** peinent à gérer l'irrégularité des revenus dont ils ont besoin pour couvrir leurs dépenses. La

régularité des revenus facilite la planification mais ces individus aimeraient des produits d'épargne simples qui les aident à couvrir des dépenses prévues d'avance et à s'astreindre à une épargne réserve pour atteindre des buts à long terme. L'historique d'épargne peut servir de point de départ pour juger de l'aptitude à rembourser une dette. Le crédit à court terme pourrait servir à compenser les manques d'argent.

- **Les entrepreneurs** qui gagnent des revenus variables, généralement au jour le jour, apprécieraient un portefeuille d'options de crédit qui offrent une certaine liquidité pour exploiter des pistes commerciales et lisser les dépenses entre plusieurs cycles commerciaux. Ils bénéficieraient également de produits de transaction et de paiement grâce auxquels ils pourraient mettre de l'argent de côté temporairement comme moyen de gestion de trésorerie et d'épargne.
- **Les travailleurs saisonniers et ouvriers agricoles** connaissent la plus forte irrégularité de revenus, lesquels sont généralement insuffisants en soi. D'habitude, ces ménages recourent à d'autres moyens d'existence pour accroître leurs revenus et s'arrangent avec des parents éloignés pour regrouper leurs revenus et dépenses. Ces ménages apprécieraient des produits de micro-épargne, d'assurance et des prêts modestes pour parer aux urgences. Ce groupe semble le plus vulnérable et bénéficierait le plus de services de

Tableau 1 : Descriptif des segments à faible revenu

Moyens d'existence	Salarié formel	Salarié informel ¹	Entrepreneurs	Saisonnier/agriculture
Revenu moyen du ménage ²	12 USD/jour	15 USD/jour	10 USD/jour	4-10 USD/jour ³
Structure des revenus	Revenu fixe à certaines périodes fixes – quinzaine ou hebdomadaire	Montant variable à certaines périodes fixes – hebdomadaires — Revenus perçus régulièrement mais la somme versée dépend des heures travaillées ou du chiffre d'affaires.	Montant variable – quotidien — Les revenus dépendent principalement des transactions quotidiennes, lesquelles varient d'un jour à l'autre.	Montant variable perçu à des périodes irrégulières — Les revenus agricoles (agriculture et élevage) sont faibles et incertains.
Exemple de moyens d'existence	<ul style="list-style-type: none"> • Employé de boutique • Employé d'usine • Gardien 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuisinier de stand de nourriture ambulante • Salarié • Ouvrier en bâtiment 	<ul style="list-style-type: none"> • Chauffeur de taxi • Marchand • Vendeur ambulante 	<ul style="list-style-type: none"> • Petit exploitant agricole • Produits laitiers • Élevage
Attitude/comportement	Préfère la certitude ; établit et poursuit activement ses buts ; concentré sur la planification ; las du crédit. Économise par principe.	Habitué à l'incertitude. S'inquiète constamment de pouvoir répondre aux besoins essentiels. Décisions moins raisonnées.	Sens inné des affaires ; cherche les occasions de gagner de l'argent ; preneur de risques ; maintient plusieurs relations financières en même temps	Peu qualifié, peu d'aptitudes à accumuler des actifs financiers ; attaché à survivre au jour le jour.
Stratégie de gestion financière	Épargne et planification pour satisfaire ses aspirations — Économise régulièrement pour couvrir des dépenses prévues d'avance et atteindre ses buts. Relativement mieux instruit ; cycles de planification plus longs. Emploie le crédit principalement pour parer aux dépenses imprévues (urgences, etc.). L'épargne est la stratégie principale de gestion de trésorerie.	Gestion de trésorerie pour couvrir les dépenses — Se concentre sur la planification des flux de trésorerie pour couvrir les dépenses. A recours à l'épargne à court terme pour couvrir des dépenses prévues d'avance mais emprunte souvent pour joindre les deux bouts. Semble être une profession temporaire car en général les gens finissent par choisir des moyens d'existence plus stables. Souvent, d'autres membres du ménage prennent du travail rémunéré par un salaire, source de revenus constante.	Gestion active des actifs financiers — Gestion conjointe des finances du ménage et du commerce. Comptent sur l'épargne et le crédit tour à tour pour combler les manques d'argent. Économisent pour couvrir des dépenses prévues mais optent couramment pour le crédit pour couvrir des dépenses imprévues et profiter de perspectives commerciales. Souvent, ces individus « économisent » en investissant dans leur commerce (ce qui réduit leurs liquidités). Souvent, ils maintiennent plusieurs relations parallèles (plusieurs encours de prêts, plusieurs relations d'épargne) pour faciliter leurs transactions.	Gestion des dépenses avec des choix limités — Les ménages ont des options très limitées (les parents et amis sont pauvres eux aussi). Ces individus, de même que leurs parents, font de très gros efforts pour réduire leur consommation (dont les aliments) pour que leurs dépenses correspondent aux ressources dont ils disposent. La plupart des ménages complètent leurs revenus avec d'autres sources. Dans les grands ménages, le revenu non agricole rapporte entre 10 USD et 15 USD supplémentaires par jour.
Profil d'épargne - l'épargne représente un multiple du revenu mensuel	4,1	3,1	3,4	0,5
Profil de crédit - le crédit représente un multiple du revenu mensuel	0,7	0,7	1,3	0,4
Les services financiers qui seraient les plus valables	Large portefeuille d'options d'épargne (conditions et taux d'intérêt variables) ; épargne réserve ; épargne de long terme	Plans d'épargne simple, dans l'idéal avec des options de crédit modeste/à court terme	Crédit à court terme pour gérer les liquidités ; instruments de transaction commodes ; plans d'épargne simples	Épargne et crédit pour les urgences ; dispositifs d'assurance ; microépargne ; instruments de planification financière

¹Parmi les travailleurs salariés informels figurent les personnes à revenu moyen.

²Revenu total mensuel déclaré par le ménage, divisé par 30. La plupart des ménages ont rapporté des dépenses moyennes d'environ 10 USD par jour en produits alimentaires.

³Aucun des ménages interrogés dans ce segment ne percevait un revenu exclusivement saisonnier. Tous les ménages menaient d'autres activités informelles (salariés, entrepreneurs) pour compléter leurs revenus. Le revenu moyen du ménage (total, hors agriculture) était de 19 USD par jour.

planification financière et d'éducation financière globales.

L'étude nous a aussi permis de saisir l'importance des options informelles employées actuellement. L'épargne à domicile est facile, peu onéreuse et commode⁴. Le crédit informel peut être aisément obtenu auprès de parents et amis, les taux d'intérêt sont modiques voire nuls et les conditions de remboursement sont souples. Les parents et amis constituent un réseau financier qui consolide le tissu social (liens familiaux, relations d'affaires). Les individus épargnent en groupe car cela les unit par un lien de solidarité pour un but commun (en général, il s'agit d'un ami qui a besoin d'un surplus d'argent).

Enseignements principaux

Chaque individu aura probablement l'occasion de recourir au crédit et à l'épargne sous une forme quelconque et de trouver un intérêt à recevoir des produits d'assurance et de paiement. Toutefois, selon le segment de population, les difficultés de gestion financière sont différentes et les produits préférés sont particuliers :

- **Pour la plupart des ménages, la gestion de liquidités et le lissage de la consommation figurent parmi les besoins les plus pressants.** Les ménages pauvres ont besoin de produits d'épargne et de crédit à court terme pour gérer leur trésorerie aussi bien, voire plus que pour « accumuler des actifs » (par exemple en montant une affaire commerciale ou en économisant pour augmenter leurs actifs).

- **La régularité des revenus constitue une forte motivation des habitudes d'épargne.** Même si tout le monde économise régulièrement, les ménages à revenus réguliers ont plus de chances d'économiser pour couvrir des besoins de moyen à long terme.
- **Les réseaux financiers et sociaux informels constituent une source importante de services financiers pour les personnes à revenu faible.** Les prestataires formels doivent comprendre la valeur ajoutée qu'ils apportent par rapport aux options informelles.

En s'abstenant d'adopter une approche « de masse » pour répondre aux besoins particuliers des différents segments, les institutions peuvent personnaliser, avec plus d'efficacité, des produits plus directement en harmonie avec le style de vie des individus et, en fin de compte, avoir plus de chances de façonner des produits commercialement viables. La vision traditionnelle qui consiste à « diminuer les frais de transaction » de manière à atteindre ce but ne va pas assez loin car les institutions doivent concevoir des produits percutants, elles doivent savoir comment créer de la valeur pour leurs clients et elles doivent adopter des formules mieux adaptées lorsqu'elles fixent leurs prix.

Nous espérons que notre formule de segmentation du marché dans cette étude deviendra un élément habituel du processus d'élaboration de modèle commercial et de produit et qu'elle permettra en fin de compte d'accroître la diversité et d'améliorer la qualité des services financiers offerts au marché de masse au Mexique.

⁴ Selon les clients, cela équivaut à une somme modeste voire nulle, même si nous savons tous que toute épargne en liquide risque le vol et la perte et exclut de ce fait toute possibilité de percevoir des intérêts ou de dégager un rendement, ce qui représente une forme moins évidente de « frais ».

Mai 2012

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

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

Tél : 202-473-9594
Télécopieur : 202-522-3744

Courriel :
cgap@worldbank.org

© CGAP, 2012

AUTEURS :

Xavier Faz et Paul Breloff