

INCLUSION ET SANTÉ FINANCIÈRES EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE

Quentin Dufresne, Luc Jacolin et Albin Salmon

L'inclusion financière, c'est-à-dire l'accès aux services financiers par les populations et les entreprises, a considérablement progressé ces dernières années en Afrique subsaharienne (ASS). Accélérée depuis 2008 par l'essor de la banque mobile et plus généralement de la numérisation des services financiers, l'inclusion financière constitue une dimension majeure du développement financier. L'usage des services financiers accompagne la croissance économique tout en favorisant la cohésion sociale et la lutte contre la pauvreté. Elle constitue ainsi un objectif majeur du G20 et l'un des objectifs de développement durable (ODD) à l'horizon 2030. De tels bénéfices ne peuvent toutefois être effectifs que dans la mesure où les services financiers sont d'une qualité suffisante, d'un « *coût abordable, utiles, adaptés à leurs besoins* [des individus] *et proposés par des prestataires fiables et responsables* ¹ » et contribuent également à la santé financière de leurs utilisateurs.

Au fur et à mesure de la progression de l'accès et de l'usage des services financiers, les objectifs de santé financière apparaissent de plus en plus prégnants. La santé financière – aussi appelée « bien-être financier » – recouvre, pour l'essentiel, la capacité des individus/ménages à répondre à leurs besoins et engagements financiers immédiats, à faire face à des chocs financiers négatifs, à se sentir confiants dans leur avenir et à atteindre leurs objectifs. Cette notion renvoie non seulement à des facteurs proprement financiers (gestion à court terme des encaisses et des risques de solvabilité, de liquidité, sécurité financière face aux chocs adverses, objectifs financiers de long terme au cours du cycle de vie ou générationnel), mais également aux principaux facilitateurs (éducation financière, protection du consommateur, par exemple) qui assurent le caractère responsable et durable de l'accès à la finance. Cette étude vise à faire apparaître les bénéfices d'une inclusion financière durable et de qualité pour les populations d'ASS. Cette dernière est conditionnée à l'essor des politiques

de développement des infrastructures, de protection du consommateur et d'éducation financière adaptées, notamment pour faire face aux risques associés à la numérisation financière.

1| Les progrès dans l'inclusion financière des populations africaines créent des enjeux croissants de santé financière

La santé financière, une notion centrée sur les besoins financiers des utilisateurs de services financiers

La notion de santé financière a été développée au cours des dix dernières années comme outil de politique publique dans plusieurs pays avancés et par les organisations internationales spécialisées dans l'inclusion financière. Cette notion a été tout d'abord dérivée des objectifs d'éducation financière, comme dans le cas des États-Unis ² et du Canada ³, tandis que la stratégie nationale de bien-être financier 2020-2030 ⁴ lancée au Royaume-Uni en 2021 combine des objectifs d'éducation financière avec des objectifs de réduction des difficultés financières auxquelles font face les populations. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) aborde cette notion avant tout sous le prisme de l'éducation financière ⁵, tandis que le Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) se concentre sur les politiques visant à promouvoir l'offre de services financiers ou la protection des consommateurs ⁶.

1 Source : *Banque mondiale*.

2 *Consumer Financial Protection Bureau (2015), Financial Well-Being: The Goal of Financial Education*, janvier, p. 5.

3 *Financial Consumer Agency of Canada, Make Change that Counts: National Financial Literacy Strategy 2021-2026*, p. 13.

4 *Money and Pensions Service, UK Strategy for Financial Wellbeing*, p. 10.

5 OCDE (2023), *OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy*, décembre.

6 E. Rhyne (2023), *Financial Health as a Consumer Journey*, *FinDev Gateway*, CGAP, avril.

Au sein de l'Organisation des Nations unies (ONU), le Fonds d'équipement des Nations unies (UNCDF) privilégie le développement des infrastructures financières locales⁷, parallèlement aux activités de la mandataire spéciale du Secrétaire général des Nations unies pour la finance inclusive pour le développement (UNSGSA)⁸, qui promeut l'inclusion et la santé financières, plaidant pour leur intégration dans les agendas internationaux⁹.

La notion de santé financière synthétise plusieurs composantes de la vie financière des individus (et des ménages). Elle reflète notamment leur capacité à faire face à des obligations de court terme, liées à leur consommation courante et à gérer les risques financiers engendrés par des chocs adverses (McKay et Zetterli, 2021). La santé financière englobe également la capacité des individus à disposer des moyens financiers nécessaires pour satisfaire leurs objectifs ou aspirations de long terme, par exemple les dépenses d'éducation (Gubbins et Heyer, 2022). Plus largement, la santé financière retranscrit la satisfaction des individus dans leur vie financière, ce qui peut mêler des éléments tant objectifs (gestion optimale des ressources et risques financiers) que subjectifs (sentiments et perceptions des individus, Sorgente et Lanz, 2019), qui affectent le comportement financier du public, notamment l'allocation des revenus, de l'épargne, et la demande de crédit (Anvari-Clark et Ansong, 2022).

Le niveau de santé financière est déterminé par de nombreux facteurs socioéconomiques et financiers.

Le principal d'entre eux relève des variables de revenu courant et permanent, et de sécurité de l'emploi (Muir *et al.*, 2017). La santé financière peut aussi être améliorée par les filets de sécurité sociaux qui procurent des revenus complémentaires stables pour accéder aux produits et services de base et faire face aux accidents de la vie (Gubbins et Heyer, 2022), leur développement constituant un enjeu central dans les pays en développement. La santé financière reflète les traits psychologiques, attitudes et croyances d'un individu, mais également les normes culturelles et sociales (Rhyne, 2020). La santé financière dépend ainsi de l'âge et du cycle de vie (Fan et Henager, 2022), du niveau d'éducation ou de santé, du genre et de l'appartenance à des minorités discriminées.

Ces facteurs socioéconomiques sont particulièrement prégnants dans les pays d'ASS. Les études menées montrent que la santé financière varie en fonction de

la composition de la famille (Kempson *et al.*, 2017), de la répartition dans le couple des prises de décision financière (Muir *et al.*, 2017) et des apports financiers relatifs de chacun de ses membres (Bonke et Browning, 2009). Le capital social d'un individu, notamment le soutien communautaire, peut également améliorer sa santé financière, tant par l'accès à des fonds d'urgence que par l'accès au crédit via des coopératives de crédit informelles (tontines). Si dans ces pays la résilience financière (et donc la santé financière) est plus souvent affectée que dans les pays à revenu élevé par une moindre stabilité macroéconomique, ainsi que par des inégalités de revenu plus élevées (Gubbins, 2020), de tels réseaux sociocommunautaires peuvent contribuer à en limiter les effets négatifs.

Compte tenu de son caractère récent et de ses liens avec l'inclusion financière, la notion de santé financière demeure un concept évolutif, sans définition standardisée, tant dans la littérature académique que dans les instances internationales. Le Partenariat mondial pour l'inclusion financière du G20 (GPFI) s'est ainsi assigné comme objectif pour 2024 d'en proposer une définition harmonisée, ainsi qu'une méthodologie de mesure (GPFI, 2023). La recherche empirique vise à mieux faire apparaître le rôle des différents déterminants du bien-être financier et ses liens avec les objectifs de développement durable (Bashir et Qureshi, 2023). L'amélioration de la santé financière peut en effet contribuer autant à la lutte contre la pauvreté (ODD 1) qu'à la lutte contre les inégalités (ODD 10), au bien-être (ODD 3, 16) ou à l'égalité des sexes (ODD 5).

La mesure de la santé financière inclut une large palette d'indicateurs objectifs et subjectifs habituellement évalués par des questionnaires qualitatifs. Les indicateurs objectifs de la santé financière en constituent le premier fondement, en permettant d'évaluer l'accès des individus (ou des ménages) aux services financiers (la disponibilité de moyens de paiement, par exemple, peu dense dans les pays d'ASS), mais également le degré d'aisance dans la vie courante : paiement à temps des

7 UNCDF (2022), *Delivering Financial Health Globally: A collection of insights, approaches and recommendations*, août.

8 UNSGSA (2021), *Financial Health: An Introduction for Financial Sector Policymakers*, septembre.

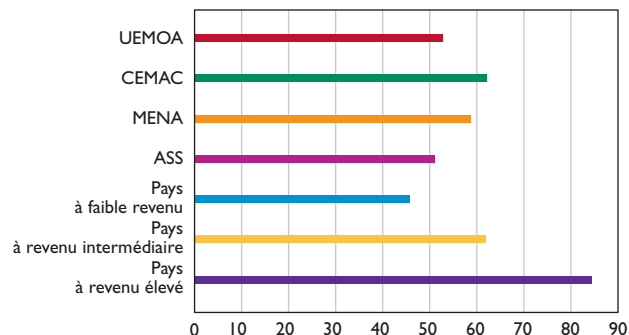
9 La définition donnée par l'UNSGSA est : « Financial health or wellbeing is the extent to which a person or family can smoothly manage their current financial obligations and have confidence in their financial future. »

factures des services de base, adéquation du revenu aux besoins alimentaires, poids de la dette (Netemeyer *et al.*, 2018). Les facteurs d'appréciation subjective constituent le second fondement de la mesure de la santé financière, et s'appuient sur diverses questions de perception. Les questionnaires qualitatifs utilisés pour mesurer ces éléments subjectifs peuvent porter sur les préoccupations relatives à l'épargne (CFPB, 2015), la capacité à faire face à des aléas financiers (Global Findex, 2021)¹⁰, le degré de satisfaction des individus face à leur situation financière (Sorgente et Lanz, 2019) ou leur capacité de contrôle sur les finances (Kempson *et al.*, 2017).

Intégrer des indicateurs de santé financière peut aussi contribuer à mieux cibler les politiques d'inclusion financière. Ces indicateurs sont susceptibles de proposer une image plus complète des motivations, des besoins et des priorités des différentes populations des pays de l'ASS, qui demeurent insuffisamment connus, notamment ceux des différents groupes exclus. Cantu *et al.* (2024) ont par exemple développé un indicateur synthétique de mesure de la santé financière, définie, à partir de la base de données Global Findex, comme la fraction moyenne d'individus déclarant avoir des inquiétudes pour couvrir leurs dépenses et ayant recours au secteur informel en cas d'urgence¹¹. Cet indicateur fait apparaître une relation positive entre santé financière et niveau de développement, ainsi que des corrélations positives et significatives entre santé financière et accès au crédit ou à l'épargne (cf. graphiques 1 et 2).

G1 Indicateur de santé financière en 2021

(en % des adultes)

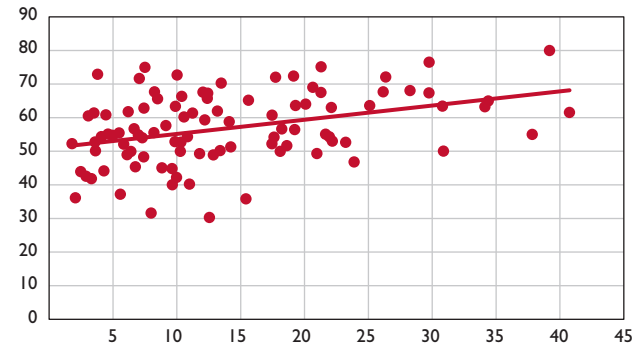


Note : Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) ; Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC) ; Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA) ; Afrique subsaharienne (ASS).

Sources : Global Findex (2021), Cantu *et al.* (2024), calculs des auteurs.

G2 Corrélation entre accès au crédit formel et santé financière dans les pays à revenu faible et intermédiaire

(en % ; axe des abscisses : part des adultes qui empruntent auprès d'institutions financières formelles ; axe des ordonnées : indicateur de santé financière)



Lecture : Un point correspond à un pays.

Note : Les valeurs reportées représentent respectivement le coefficient de corrélation (r) et la t -stat (t) qui lui est associée.

Coefficient de corrélation (r) = 0,37

T -stat du coefficient de corrélation (t) = 3,91

Sources : Global Findex (2021), Cantu *et al.* (2024), calculs des auteurs.

Pour être durables, les nouveaux progrès dans l'inclusion financière doivent aller de pair avec une amélioration de la santé financière des populations

L'inclusion financière des populations a fortement progressé en ASS, mais l'utilisation effective des services financiers par les populations bancarisées peut être améliorée. Le taux de bancarisation en ASS a plus que doublé entre 2011 et 2021, avec respectivement 23 % et 55 % des adultes possédant un compte bancaire (cf. graphique 3 *infra*), avec toutefois de fortes disparités entre pays (6 % des adultes au Soudan du Sud, contre 91 % à l'île Maurice). Il atteint 41 % en moyenne en Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) et dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC) en 2021, contre respectivement 8 % et 12 % dix ans auparavant. Cette progression de l'accès aux services financiers reflète notamment la large diffusion des solutions bancaires mobiles, comme M-Pesa au Kenya, qui permettent de

10 A. Demirgüç-Kunt, L. Klapper, D. Singer et S. Ansar (2022), *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*, Banque mondiale, Washington DC.

11 Dépenses relatives à la santé, à l'éducation, aux charges mensuelles et à l'anticipation des vieux jours. Le recours au secteur informel est le recours à la famille ou aux amis en cas d'urgence sous sept et trente jours.

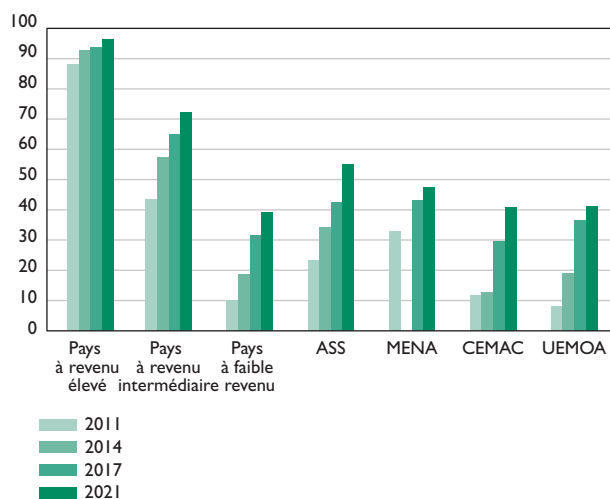
comblent le développement insuffisant des infrastructures fixes dans ces pays et qui apparaissent plus pratiques dans leur utilisation quotidienne que le système bancaire. L'accès aux services financiers numériques (SFN) a presque triplé en ASS entre 2014 et 2021 (de 12 % à 33 %), pour dépasser les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire (respectivement 27 % et 12 % en 2021 – cf. graphique 4)¹².

L'usage effectif des services financiers par les populations bancarisées rencontre de nombreux obstacles, notamment liés à la santé financière des populations.

L'usage des services financiers en moyenne en ASS reste faible. En 2021, en UEMOA et dans la CEMAC respectivement, seuls 7 % et 8 % des adultes déclarent épargner auprès d'une institution financière, contre 23 % dans les pays à revenu intermédiaire (PRI). Au sein des coopérations monétaires Afrique-France (CMAF), l'accès au crédit reste encore faible et la part des adultes déclarant avoir emprunté auprès d'une institution financière s'élève à 7 % en UEMOA et dans la CEMAC (contre 22 % dans les PRI). En revanche, au sein de ces deux zones, l'utilisation de systèmes de paiement mobiles s'élève à 37 % et 38 % respectivement. Le faible niveau d'utilisation effective des services financiers reflète tout d'abord le faible revenu moyen des populations, mais aussi un moindre accès à l'éducation générale et financière, dans des pays marqués par la

G3 Taux de bancarisation

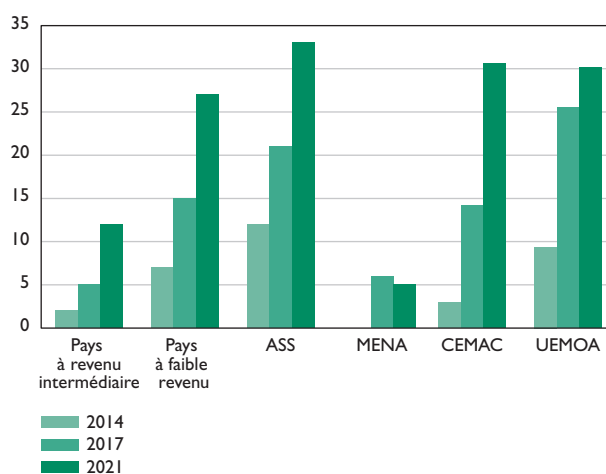
(en %)



Source : Global Findex (2021).

G4 Détention d'un compte mobile

(en %)



Source : Global Findex (2021).

préférence pour l'espèce et par une faible confiance dans le système financier formel. Dans les pays d'ASS et les pays à faible revenu, la vie financière d'un individu (et plus largement sa vie économique) est, dans de nombreux cas, avant tout intermédiée par des réseaux informels (Guérineau et Jacolin, 2014), notamment pour faire face à des barrières sociales, juridiques ou culturelles, ou à des conditions d'utilisation prohibitives (Chen *et al.*, 2022). L'offre de système financier, et notamment l'offre de crédit bancaire, apparaît elle-même fortement contrainte par l'importance des asymétries d'information et par des coûts de développement des infrastructures élevés (identification de la clientèle, points de contact avec la clientèle par la création de succursales ou de guichets automatiques).

Ces problématiques de santé financière apparaissent exacerbées dans le cas des populations vulnérables, encore exclues du secteur formel.

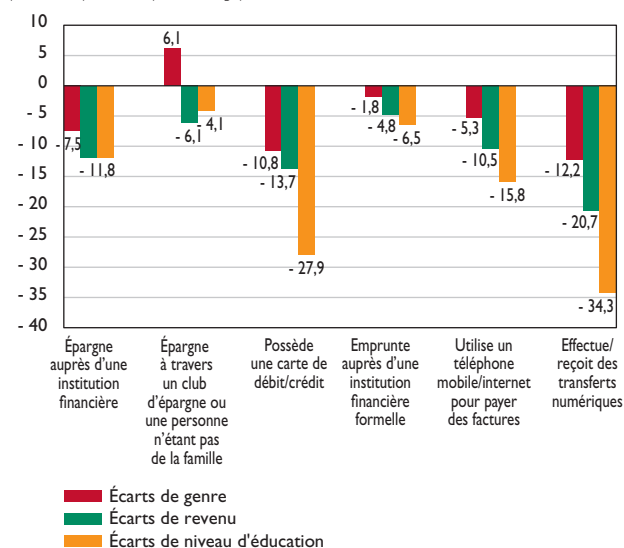
Les écarts dans l'accès aux services financiers et dans leur utilisation demeurent significatifs en ASS, selon le niveau de revenu, l'âge, le genre, le niveau d'éducation ou la localisation des

12 À partir d'indicateurs synthétiques combinant l'accès à l'infrastructure numérique (abonnements mobiles, accès à internet, etc.) et l'usage des moyens de paiement numériques (part d'individus ayant un compte mobile, utilisation d'internet pour payer, etc.), on constate que les pays africains sont ceux qui ont connu les progrès les plus rapides en matière d'inclusion financière numérique – le Ghana, le Bénin et le Sénégal connaissant la progression la plus marquée (Khera *et al.*, 2022).

individus. Les écarts entre populations urbaines et rurales, qui s'établissent entre 8 et 22 points de pourcentage (pp) dans les principales régions d'ASS, atteignent 12 pp en UEMOA et 11 pp dans la CEMAC, en défaveur des populations rurales. Ces différences font apparaître toute l'importance des phénomènes d'enclavement du monde rural en ASS, qui cumule les facteurs discriminants tant en termes de taux de pauvreté, de faible accès aux services de base (éducation) que d'écarts entre hommes et femmes. Comme le montre le graphique 5, l'utilisation des services financiers par ces populations apparaît également plus faible, les écarts d'éducation en défaveur des moins éduqués (35 pp) étant, en ASS, plus marqués que les écarts de revenu (19 pp) ou de genre (12 pp). Les objectifs d'amélioration de l'accès aux services financiers comme de leur usage apparaissent les plus forts dans les pays à faible revenu, où la bancarisation et l'accès aux comptes numériques se limitent à 39 % et 27 % de la population en moyenne en 2021, et où l'accès au crédit formel reste encore marginal (9 %, et seulement 7 % pour les populations pauvres). Le recours à des services financiers formels peut ainsi être synonyme d'une réduction des écarts d'accès, comme dans le cas de l'accès au crédit (cf. graphique 5), mais ce n'est pas forcément le cas par exemple pour l'accès à l'épargne.

G5 Écarts entre groupes dans l'accès aux services d'épargne et de crédit en Afrique subsaharienne en 2021

(écarts en points de pourcentage)



Sources : Global Findex (2021), calculs des auteurs.

Pour contribuer aux différents objectifs de développement durable, l'inclusion financière doit aller de pair avec une amélioration de la santé financière des populations. La qualité de l'inclusion financière, qui apparaît aussi cruciale que les gains d'accès et d'usage effectif des services financiers, suppose une réponse à des enjeux spécifiques de développement financier. Le premier défi consiste à développer une offre de services financiers diversifiée, qui répond aux besoins des populations vulnérables à des tarifs accessibles, alors que la relation de clientèle offre un potentiel d'affaires plus limité et que la capacité de réduction des coûts de gestion pour cette clientèle, notamment du risque, apparaît plus étroite. La possibilité de proposer des comptes simplifiés, associés éventuellement à des moyens de paiement restreints ou des limites d'accès, mais également à une simplification des obligations de bonne connaissance du client (KYC) ou du reporting client, notamment de l'identification, constituent des enjeux importants d'inclusion financière de ces populations, et plus particulièrement en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT)¹³. Le deuxième dilemme est relatif à une utilisation bien informée des services financiers par la clientèle, sous peine de prises de risque excessives, jusqu'au surendettement (Yue *et al.*, 2022), ou de vulnérabilité des populations nouvellement incluses aux fraudes financières. Selon le CGAP (2022)¹⁴, 72 % des utilisateurs de SFN en Côte d'Ivoire ont été exposés à un message frauduleux ou à une tentative d'escroquerie (pyramides de Ponzi, usurpations d'identité, hameçonnage, etc.) et 86 % ont perdu de l'argent à la suite d'une souscription ou d'une réponse à un message frauduleux.

Pour être durables, les politiques visant à accroître l'inclusion des populations les plus vulnérables sont indissociables d'une amélioration de la qualité de l'inclusion financière. Elles s'appuient non seulement sur le développement d'un spectre plus large d'intervenants financiers (microfinance, entreprises de technologie financière ou fintech, systèmes bancaires ouverts ou *open banking*, infrastructures de paiements instantanés et interopérables) ou de produits répondant aux besoins

13 Le GPF a par exemple ainsi édité des recommandations pour l'inclusion financière, y compris digitale (GPF, 2016), et le Groupe d'action financière (Gafi) a édité une note d'orientation en 2017 concernant notamment la recommandation n° 1 (approche proportionnée par les niveaux de risque), en cours de révision.

14 CGAP et HORUS Development Finance (2022), *Risques pour les consommateurs et services financiers numériques : une étude en Côte d'Ivoire*, Washington DC.

des différents segments de la clientèle (par exemple les besoins financiers des femmes), mais également sur des politiques plus larges, permettant d'améliorer la santé financière de l'ensemble de la population.

2| **Les politiques susceptibles d'accroître une inclusion financière de qualité et la santé financière en Afrique subsaharienne**

Renforcer les infrastructures financières

Le développement des infrastructures de paiement rapide (*fast payment systems*, FPS) permet en ASS d'amplifier les effets de rattrapage induits par le succès de la banque mobile. Le développement de systèmes de paiement sûrs et interopérables peut contribuer à accroître la confiance du public, encore loin d'être acquise en ASS, envers les systèmes financiers formels. Ils permettent, selon les pays, de faciliter les transactions entre les divers intervenants financiers au-delà du système bancaire proprement dit (fintech, microfinance, établissements de monnaie électronique, établissements de paiement). En facilitant l'accès aux services financiers numériques et leur utilisation, et en promouvant des solutions de paiement plus fluides, plus sûres, à un coût abordable, les FPS interopérables contribuent à réduire la préférence pour l'espèce fortement ancrée en ASS.

Ces infrastructures de paiement ont été, dans de nombreux cas, financées et pilotées par des institutions publiques, parfois en collaboration avec des partenaires privés. L'Inde et le Ghana ont respectivement déployé leur propre FPS entièrement interopérable en 2016 et 2018, avec la mise en service d'Unified Payments Interface (UPI) et de Mobile Money Interoperability Platform (MMI). Le FPS interopérable brésilien PIX, lancé en novembre 2020 avec des partenaires privés, a connu un succès considérable, comptant dès décembre 2021 109 millions de particuliers, dont 45 millions exclus des services financiers digitaux jusqu'alors¹⁵. La généralisation en cours des FPS dans les marchés émergents et économies en développement (MEED ou EMDE, *emerging market and developing economies*) et leur extension aux transactions transfrontalières constituent un enjeu majeur d'inclusion et de santé financière pour l'ASS : les marchés financiers nationaux y sont morcelés et de faible taille, et les gains des intégrations commerciale et financière (économies d'échelle,

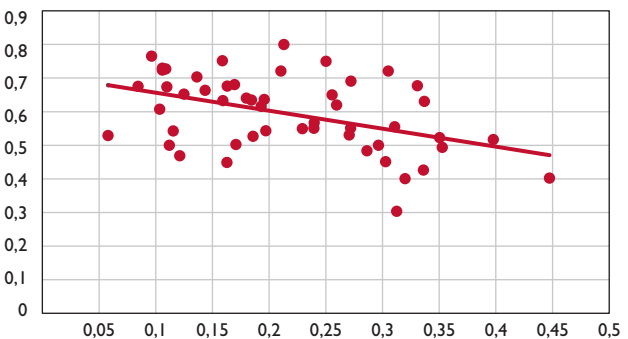
développement des commerces régional et continental), importants (cf. chapitre 1). En témoignent notamment les efforts d'harmonisation internationaux sur les paiements transfrontaliers, comme les recommandations du rapport sur le développement des infrastructures numériques publiques du GPFI¹⁶ ou la feuille de route pour 2027¹⁷ du G20 en 2024. En Afrique, le projet d'infrastructure panafricaine de règlement brut en temps réel pour les paiements transfrontaliers de l'Union africaine (PAPSS) a été déployé en 2019, et des solutions régionales sont également en cours de développement en UEMOA (phase pilote du système de paiement Pi lancée en juillet 2024) et dans la CEMAC (cf. encadré 2 du chapitre 1).

Améliorer le fonctionnement du marché des services financiers

La transparence des prix sur les services financiers est essentielle pour améliorer le bien-être financier des populations en réduisant les asymétries d'information. Ces dernières apparaissent lorsque les consommateurs de services financiers ne disposent pas des mêmes informations ou de la même compréhension de ces informations que les fournisseurs. Elles résultent d'une part de

G6 Relation entre frais inattendus et santé financière dans les pays à revenu faible et intermédiaire

(en % ; axe des abscisses : part des adultes ayant reçu un salaire sur un compte et payé des frais supérieurs à ceux anticipés ; axe des ordonnées : indicateur de santé financière)



Lecture : Un point correspond à un pays.
Note : Les valeurs reportées représentent respectivement le coefficient de corrélation (r) et la t -stat (t) qui lui est associée.
Coefficient de corrélation (r) = - 0,45
 T -stat du coefficient de corrélation (t) = - 3,49
Sources : Global Findex (2021), Cantu et al. (2024), calculs des auteurs.

15 GPFI (2023), *G20 Policy Recommendations for Advancing Financial Inclusion and Productivity Gains through Digital Public Infrastructure*.
16 Ibid.
17 Conseil de stabilité financière (2023), *G20 Roadmap for Enhancing Cross-border Payments*, octobre.

la complexité des produits financiers, qui incluent souvent des termes techniques, des clauses et des conditions qui sont difficilement compréhensibles par les consommateurs (Greenwood et Scharfstein, 2013), et d'autre part de pratiques commerciales bancaires, par exemple des frais cachés sur les produits financiers, des taux d'intérêt variables ou des conditions de remboursement peu transparentes (Grubb, 2015). Le graphique 6 fait apparaître une corrélation négative et significative entre l'existence de frais de tenue de compte mal anticipés et la santé financière.

Les asymétries d'information dans l'évaluation du profil de risque d'un emprunteur comportent des risques de sélection adverse des emprunteurs ou d'aléa moral, pouvant conduire à des situations d'endettement excessif ou de rationnement du crédit. Les limites importantes concernant les informations disponibles sur les emprunteurs (identification, opérations sur les comptes courants, historique de crédit) constituent en ASS un obstacle au développement d'un accès durable au crédit, à des tarifications accessibles et des taux de créances douteuses acceptables pour les établissements de crédit.

La promotion de la transparence des services financiers est incluse dans les stratégies de développement financier des pays de l'ASS. Plusieurs initiatives internationales visent à accroître la transparence des prix sur les services financiers, comme le guide de bonnes pratiques de la Banque mondiale¹⁸, en 2017, à destination des régulateurs publics, qui comprend des recommandations sur le format et les modalités d'information des consommateurs, la présentation des conditions contractuelles, les « *key fact statements* » (KFS), etc. Le CGAP fournit également des ressources pratiques¹⁹ pour aider les fournisseurs de services financiers à concevoir des produits « centrés sur le client » (*customer centric*), adaptés aux besoins des consommateurs à faible revenu, ainsi qu'une typologie des risques relatifs au développement des SFN²⁰. Compte tenu de la moindre qualité des états civils disponibles, les contraintes d'identification de la clientèle apparaissent particulièrement saillantes. En dépit de nombreuses initiatives d'identification numérique, notamment sous l'impulsion indienne (système Aadhaar), de tels systèmes sont moins répandus en ASS (18 %) que dans les autres EMDE et à revenu élevé (respectivement 37 % et 61 % – cf. tableau *infra*).

Les stratégies d'inclusion financière des pays d'ASS contiennent, pour la plupart, des dispositions visant

à améliorer la transparence des prix. Parmi les pays d'ASS, la nouvelle loi bancaire de 2023 en UEMOA a été complétée par une instruction de la Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) de janvier 2024²¹ faisant obligation aux services de paiement de se conformer aux exigences de transparence tarifaire et contractuelle, et de recueillir le consentement des consommateurs tout au long de la chaîne de paiement. Le développement des centrales de risques publiques comme des bureaux de crédit contribuent à mieux connaître le comportement financier individuel des emprunteurs. Ces bureaux et registres de crédits couvrent près de 90 % des pays d'ASS recensés dans le rapport *Financial Inclusion and Consumer Protection* (FICP), contre 86 % dans les EMDE et 83 % dans les pays à revenu élevé. Dans le cadre de ces stratégies, les questionnaires évaluant la santé financière, centrés sur les objectifs et les préoccupations des différents segments de la demande, peuvent favoriser un meilleur ciblage de la demande de services financiers tout en facilitant la gestion statistique des risques.

Les conditions de concurrence peuvent également influencer l'accès aux produits offerts et leur qualité, leur prix et l'innovation financière. La concurrence peut favoriser l'inclusion financière par des effets de diversification de l'offre et de baisse des prix des services financiers. Comme le montre l'étude de Beyene *et al.* (2024) à partir des données de la base MAP de l'UNCDF²², le coût d'ouverture d'un compte, puis les coûts de tenue de compte et d'utilisation des moyens de paiement associés figurent parmi les principaux facteurs (*affordability*) de l'inclusion financière en ASS, pouvant atteindre au total près de 5 % du revenu brut mensuel par habitant en UEMOA ou en Afrique australe. Par ailleurs, l'arrivée de nouveaux entrants (fintech, opérateurs télécoms, banques étrangères) peut permettre de desserrer les contraintes de financement, particulièrement fortes en ASS, et accélérer le développement du secteur privé (Chauvet *et al.*, 2017). L'impact sur la santé financière, et en particulier la confiance du public dans le système financier, demeure subordonné à la stabilité financière (Beck, 2008).

18 Banque mondiale (2017), *Good Practices for Financial Consumer Protection*.

19 <https://customersguide.cgap.org/>

20 CGAP (2022), *The Evolution of the Nature and Scale of DFS Consumer Risks: A Review of Evidence*.

21 BCEAO (2024), « Instruction n° 001-01-2024 relative aux services de paiement dans l'Union monétaire ouest-africaine ».

22 <https://uncdfmapdata.org/regions>

Les réglementations de protection des consommateurs, moteurs de la santé financière

La plupart des réglementations de protection du consommateur en ASS identifient et couvrent les principaux risques de détérioration de la santé financière des individus.

Ces réglementations incluent dans la quasi-totalité des cas des dispositions prévoyant l'utilisation d'un langage clair dans le cadre d'un préachat (100 %), ainsi que l'obligation d'affichage des frais d'ouverture, de gestion ou de fermeture d'un compte bancaire (79 %). Elles prévoient aussi des dispositions restreignant les conditions injustes ou abusives (89 %, contre 81 % dans les EMDE et 97 % dans les pays à revenu élevé), les pratiques commerciales et de marketing inappropriées (89 %), et des normes de traitement et de résolution des recours (100 %). En revanche, les dispositions restreignant la liberté tarifaire, notamment les lois relatives à l'usure, apparaissent moins fréquentes que dans les EMDE et les pays à revenu élevé (41 %, contre 69 % et 70 %).

Le développement rapide des services financiers numériques suppose une adaptation de certains cadres réglementaires.

L'apparition de nouvelles catégories d'acteurs financiers comporte des risques de chevauchement tant des organismes de régulation que des réglementations applicables. Cela suppose une adaptation des cadres réglementaires, notamment par la création de nouvelles catégories d'intervenants (émetteurs de monnaie électronique, établissements de paiement) dans la mesure où ceux-ci doivent être identiques pour les fournisseurs de services financiers occupant un même segment de marché (Claessens et Rojas-Suárez, 2020). Les structures d'échanges entre les acteurs de l'innovation financière et les autorités publiques (« *sandbox* ») peuvent être utiles pour tester ces innovations dans des environnements contrôlés. Elles demeurent moins fréquentes que dans les pays à revenu élevé (58 %, contre 78 %), mais surpassent déjà les EMDE (45 %). Les solutions de partage de données

Protection du consommateur

	Pays à revenu élevé	EMDE hors Afrique subsaharienne	Afrique subsaharienne
Loi/réglementation fixant des normes pour le traitement et la résolution des plaintes	98% (41)	86% (57)	100% (19)
Réglementation relative à l'exigence de l'utilisation d'un langage clair au stade d'achat et/ou précontractuel	100% (37)	92% (50)	100% (17)
Lois restreignant l'utilisation, dans un contrat de consommation, de toute clause ou condition injuste, excessivement déséquilibrée ou abusive	97% (39)	81% (54)	89% (19)
Lois restreignant l'utilisation de pratiques commerciales et de marketing inappropriées	92% (39)	71% (48)	89% (19)
Accès des banques commerciales aux données de bureaux ou de registres de crédit	83% (41)	86% (58)	89% (19)
Offrir un recours pour le traitement des plaintes des consommateurs individuels	76% (41)	76% (58)	84% (19)
Obligation d'afficher les frais d'ouverture, de fermeture ou de gestion d'un compte bancaire	90% (33)	80% (50)	79% (15)
Information fournie dans un format <i>user-friendly</i> , et facile d'accès via un téléphone mobile ou un navigateur internet	55% (33)	54% (46)	64% (11)
Création de <i>sandbox</i> réglementaire au sein de la juridiction	78% (41)	45% (58)	58% (19)
Existence de plafonds de taux d'intérêt ou de limites de tarification	70% (40)	69% (55)	41% (17)
Solution ou système d'identité numérique sécurisé à des fins d'authentification à distance pour accéder à des transactions/services en ligne	61% (38)	37% (51)	18% (17)
Adoption de modèle d' <i>open banking</i>	56% (41)	21% (58)	16% (19)

Notes : Les six pays de la CEMAC sont inclus dans le FICP comme un seul répondant, au niveau communautaire.

Les données entre parenthèses indiquent le nombre de juridictions ayant fourni une réponse.

Marchés émergents et économies en développement (EMDE).

Sources : Global Financial Inclusion and Consumer Protection Report, FICP (2022), calculs des auteurs.

financières entre les établissements financiers et d'autres sociétés (*open banking*), encore peu répandues en ASS (16 %, contre 21 % dans les EMDE et 56 % dans les pays à revenu élevé), peuvent également déboucher sur de nouveaux progrès dans l'inclusion financière et le bien-être financier. Toutefois, elles comportent de nouveaux risques et soulèvent d'importants enjeux de gouvernance, de suivi et de supervision, notamment en lien avec la protection des données, le partage des coûts d'entretien des infrastructures (API) et l'interopérabilité des interfaces d'*open finance*²³.

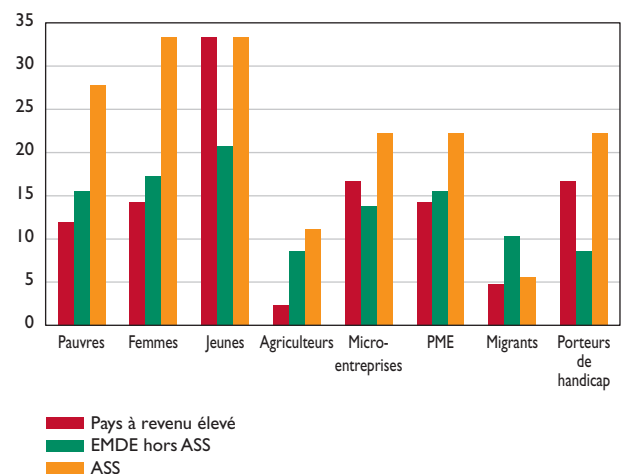
Les priorités de l'éducation financière en Afrique subsaharienne

L'éducation financière constitue l'une des clés de la santé financière en Afrique. Les programmes d'éducation financière visent à accroître non seulement la compréhension des concepts financiers de base (inflation, taux d'intérêt, endettement), mais également la capacité (*capability*²⁴) à faire des choix informés (Sherraden et Ansong, 2016) et à limiter les risques (Hasler *et al.*, 2023). L'éducation peut également réduire l'incertitude et les biais subjectifs qui peuvent paralyser le recours aux services financiers formels au niveau individuel mais aussi collectif, en améliorant la confiance du public dans le système financier formel.

La promotion de l'éducation financière en Afrique fait face à des obstacles plus importants que dans les pays développés. Le niveau de capacité financière demeure faible dans l'ensemble des pays, indépendamment du niveau de développement²⁵, et la nécessité de promouvoir l'éducation financière est de manière générale bien identifiée. Ainsi, selon le FICP-OCDE, deux tiers des pays d'ASS recensés ont mis en œuvre une stratégie d'éducation financière, soit un niveau inférieur à celui des pays à revenu élevé (73 %) et à celui des autres pays en EMDE (81 %). Toutefois, les pays d'ASS s'en distinguent d'une part par un moindre accès à l'éducation dans la population générale (44,8 % seulement atteignent le niveau secondaire, selon la Banque mondiale²⁶), et d'autre part par l'importance des besoins éducatifs spécifiques des populations vulnérables, qui cumulent des handicaps socioéconomiques²⁷. Les marges budgétaires limitées et la moindre capacité administrative peuvent obérer le développement de stratégies d'éducation financière suffisamment financées ou inciter à des stratégies ciblées sur les populations prioritaires.

Ainsi, les stratégies d'éducation financière ciblent plus les populations vulnérables (cf. graphique 7) que dans les pays à revenu élevé. Elles affichent, en effet, des objectifs spécifiques en faveur des populations à faible revenu (27 %), des femmes (33 %) et des jeunes (33 %). Elles ciblent également plus souvent les populations rurales (11 %) et les micro, petites et moyennes entreprises (MPME, 22 %), reflétant l'importance du secteur agricole dans de nombreux pays d'ASS, ainsi que la dichotomie existant, dans ces pays, entre de grands groupes régionaux et multinationaux et le tissu de MPME locales, formelles ou informelles. En revanche, les stratégies d'éducation financière prennent peu souvent en compte les besoins spécifiques des migrants (5 %) dans les pays développés comme dans les pays d'ASS, populations pourtant essentielles pour le financement des pays d'ASS, notamment par le biais des transferts financiers qu'ils opèrent.

G7 Orientation des stratégies d'éducation financière
(en %)



Note : Afrique subsaharienne (ASS) ; marchés émergents et économies en développement (EMDE) ; petites et moyennes entreprises (PME).

Sources : FICP (2022), calculs des auteurs.

23 OCDE (2024), *Open Finance and Open Banking in sub-Saharan Africa*.

24 La Banque mondiale définit la « capacité financière » comme la capacité à agir en faveur de ses intérêts financiers, compte tenu de l'environnement socioéconomique.

25 OCDE/INFE (2023), *International Survey of Adult Financial Literacy*, décembre.

26 Selon les données de World Development Indicators (WDI).

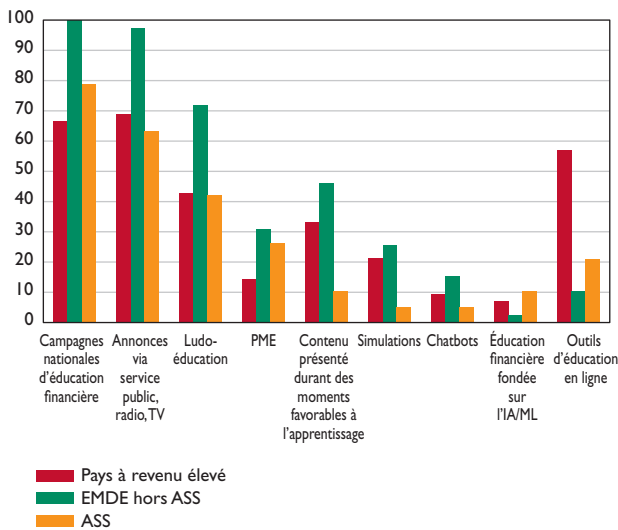
27 F.-A. Messy et C. Monticone (2012), « The status of financial education in Africa », *Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, n° 25, OCDE, juillet.

Les canaux de diffusion de l'éducation financière apparaissent toutefois moins diversifiés que dans les pays développés (cf. graphique 8). D'un coût souvent élevé, les campagnes nationales et les annonces à travers le service public (79 % et 63 % respectivement, contre 100 % et 97 % dans les EMDE, et 66 % et 69 % dans les pays à revenu élevé) constituent les deux principaux canaux utilisés par les stratégies d'éducation financière. Le recours fréquent à des campagnes par SMS (26 %, contre 31 % et 14 %) reflète la très large diffusion de la téléphonie mobile.

Les programmes d'éducation financière orientés vers les outils numériques constituent un point clé des stratégies d'éducation financière. Ces stratégies concernent globalement 69 % des pays recensés dans le FICP et 79 % des pays d'ASS recensés. S'agissant du contenu de ces stratégies (cf. graphique 9), plus de la moitié seulement des pays d'ASS recensés déclarent mettre en œuvre des programmes d'éducation financière destinés à l'accès et à l'utilisation des SFN, soit un niveau comparable à celui des pays développés, mais très inférieur à celui des autres EMDE²⁸. 68 % des pays recensés en ASS (contre 72 % dans les EMDE et 71 %

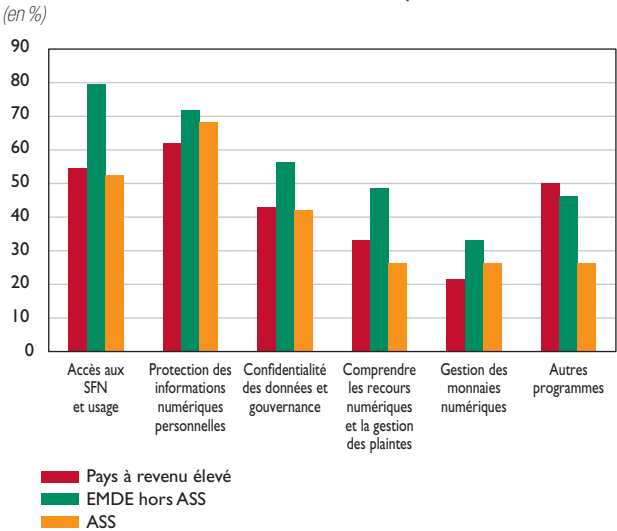
dans les pays à revenu élevé) déclarent mener avant tout des programmes liés à la protection des informations numériques personnelles. Dans ces pays subsahariens, 42 % des juridictions consacrent des programmes d'éducation financière numérique à la confidentialité des données et à la gouvernance. Un quart des pays d'ASS seulement proposent des programmes sur la gestion des monnaies numériques, les recours numériques et la gestion des plaintes. La généralisation de programmes d'éducation financière en rapport avec les services financiers numériques en ASS apparaît essentielle au vu de l'importance croissante de la banque mobile, de la diversification en cours des services financiers offerts (crédit, assurances, etc.) et des données numériques (*open banking*). Dans des pays où la numérisation financière a été le principal facteur d'inclusion financière, les défis liés à l'éducation numérique s'ajoutent à ceux d'une faible éducation générale et financière, pouvant déboucher sur des effets de ciseaux en défaveur des populations les plus vulnérables, par exemple les femmes (Ferrer *et al.*, 2023).

G8 Les canaux des programmes d'éducation financière
(en %)



Note : Intelligence artificielle/machine learning (IA/ML).
Sources : FICP (2022), calculs des auteurs.

G9 Contenu des programmes d'éducation financière numérique
(en %)



Note : Services financiers numériques (SFN).
Sources : FICP (2022), calculs des auteurs.

28 Source : FICP.

L'inclusion financière a connu des progrès significatifs en ASS, notamment grâce à l'essor des services financiers mobiles et numériques. Les effets de rattrapage de la finance numérique ont permis une convergence rapide avec les pays émergents et à revenu élevé, mais des écarts importants persistent au sein de différentes populations vulnérables subsahariennes, notamment à faible niveau de revenu et d'éducation, rurales, et les femmes. Ces progrès rapides peuvent toutefois aller de pair avec une augmentation des risques financiers (illiquidité, risque de crédit, surendettement, fraudes) pour des populations nouvellement bancarisées, comme pour les populations encore exclues. Ces risques peuvent être exacerbés par les innovations introduites par la numérisation financière et les nouveaux risques qu'elle engendre (protection des données). Par conséquent, si l'utilisation des services financiers formels peut accroître la sécurité des services financiers, réduire les écarts d'accès et diversifier la palette des services financiers disponibles, l'inclusion financière n'est pas nécessairement synonyme de meilleure santé financière.

Les enjeux de santé financière apparaissent cruciaux pour favoriser une inclusion financière durable et de qualité en ASS. Cette notion peut s'avérer particulièrement utile pour évaluer tant les facteurs individuels (psychologiques, etc.) objectifs et subjectifs que socioéconomiques qui déterminent la vie financière des individus, ainsi que leurs prises de risque. Les indicateurs de santé financière peuvent ainsi permettre aux pouvoirs publics de ces pays de mieux orienter leurs politiques de développement financier tout en intégrant les objectifs légitimes de cohésion sociale, contribuant activement à l'atteinte des ODD.

Les politiques axées sur l'amélioration de la santé financière déployées en ASS pourraient être généralisées ou approfondies. Ces politiques devraient mettre l'accent tout d'abord sur l'offre de services financiers, notamment numériques, en insistant sur : i) l'accès aux services financiers numériques, notamment dans les pays à faible revenu et les moins avancés, où la bancarisation demeure très insuffisante ; ii) l'amélioration du fonctionnement des marchés de services financiers grâce à la transparence des prix, une réduction des asymétries d'information et par la concurrence ; iii) une tarification abordable des services bancaires, facilitée

par la digitalisation de l'offre (banque mobile et systèmes de paiement rapides) ou par des services spécifiques (comptes simplifiés) ; et iv) une meilleure sécurité des moyens de paiement numériques (notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme). À mesure que le développement financier s'est accéléré en ASS, les politiques de protection du consommateur et d'éducation financière ont également gagné en importance. Des cadres légaux plus protecteurs face aux nouveaux risques financiers et plus larges pour couvrir l'apparition de nouveaux acteurs (fintech, émetteurs de monnaie électronique, etc.) et de nouveaux écosystèmes (*open banking*) peuvent, selon les pays, être adoptés ou renforcés. Malgré des progrès substantiels, l'éducation financière reste l'un des principaux obstacles à la bonne santé financière en ASS, avec en particulier des défis d'adaptation aux nouveaux outils numériques.

Plus généralement, le renforcement de la confiance du public dans le secteur financier formel constitue la clé de voûte du développement financier durable dans les pays d'ASS, particulièrement dans les pays à faible revenu. Cela suppose une forte implication des autorités publiques (régulateurs, supervision) aux côtés de partenaires privés dans la régulation des innovations financières, notamment numériques, qui fondent l'inclusion financière, et donc la santé financière, des populations de l'ASS.

BIBLIOGRAPHIE

Anvari-Clark (J.) et Ansong (D.) (2022)

« Predicting financial well-being using the financial capability perspective: The roles of financial shocks, income volatility, financial products, and savings behaviors », *Journal of Family and Economic Issues*, vol. 43, n° 4, p. 730-743, décembre.

Bashir (I.) et Qureshi (I. H.) (2022)

« A systematic literature review on personal financial well-being: the link to key sustainable development goals 2030 », *FIB Business Review*, vol. 12, n° 1, p. 31-48, juin.

Beck (T.) (2008)

« Bank competition and financial stability: friends or foes? », *World Bank Policy Research Working Papers*, n° 4656, juin.

Beyene (B.), Fareed (F.), Loots (C.), Quevedo (A.), Naidoo (K.) et Shirono (K.) (2024)

« Understanding barriers to financial access: insights from bank pricing data », *IMF Working Papers*, n° 150, FMI, juillet.

Bonke (J.) et Browning (M.) (2009)

« The distribution of financial well-being and income within the household », *Review of Economics of the Household*, n° 7, p. 31-42, mars.

Cantú (C.), Frost (J.), Goel (T.) et Prenio (J.) (2024)

« From financial inclusion to financial health », *BIS Bulletin*, n° 85, Banque des règlements internationaux, mars.

Carriere-Swallow (M. Y.), Haksar (M. V.) et Patnam (M.) (2021)

« India's approach to open banking: some implications for financial inclusion », *IMF Working Papers*, n° 52, FMI, février.

Chauvet (L.) et Jacolin (L.) (2017)

« Financial inclusion, bank concentration, and firm performance », *World Development*, vol. 97, p. 1-13, septembre.

Chen (S.) D'Silva (D.), Packer (F.) et Tiwari (S.) (2022)

« Virtual banking and beyond », *BIS Papers*, n° 120, Banque des règlements internationaux, janvier.

Claessens (S.) et Rojas-Suárez (L.) (2020)

« A decision tree for digital financial inclusion policymaking », *CGD Working Papers*, n° 525, Center for Global Development, février.

Fan (L.) et Henager (R.) (2022)

« A structural determinants framework for financial well-being », *Journal of Family and Economic Issues*, vol. 43, n° 2, p. 415-428.

Ferrer (M.-H.), Jacolin (L.) et Perrin (C.) (2023)

« Afrique subsaharienne : la fracture financière entre hommes et femmes », *Bloc-notes Éco*, billet n° 309, Banque de France, mars.

Greenwood (R.) et Scharfstein (D.) (2013)

« The growth of finance », *Journal of Economic Perspectives*, vol. 27, n° 2, p. 3-28.

Grubb (M. D.) (2015)

« Overconfident consumers in the marketplace », *Journal of Economic Perspectives*, vol. 29, n° 4, p. 9-36.

Gubbins (P.) (2020)

« The prevalence and drivers of financial resilience among adults: Evidence from the Global Findex », *FSD Kenya*, novembre.

Gubbins (P.) et Heyer (A.) (2022)

« The state of financial health in Kenya: Trends, drivers, and implications », *FSD Kenya*, septembre.

Guérineau (S.) et Jacolin (L.) (2014)

« L'inclusion financière en Afrique subsaharienne : faits stylisés et déterminants », *Revue d'économie financière*, vol. 116, n° 4, p. 57-80.

- Hasler (A.), Lusardi (A.), Yagnik (N.) et Yakoboski (P.) (2023)
« Resilience and well-being in the midst of the COVID-19 pandemic: The role of financial literacy », *Journal of Accounting and Public Policy*, vol. 42, n° 2, mars.
- Kempson (E.), Finney (A.) et Poppe (C.) (2017)
« Financial well-being a conceptual model and preliminary analysis », *SIFO Project Note*, n° 3.
- Khera (P.), Ng (S.), Ogawa (S.) et Sahay (R.) (2022)
« Measuring digital financial inclusion in emerging market and developing economies: A new index », *Asian Economic Policy Review*, vol. 17, n° 2, p. 213-230, janvier.
- McKay (C.) et Zetterli (P.) (2021)
« Let's talk about resilience », *CGAP Leadership Essay Series*, décembre.
- Muir (K.), Hamilton (M. G.), Noone (J.), Marjolin (A.), Salignac (F.) et Saunders (P.) (2017)
Exploring financial wellbeing in the Australian context, Centre for Social Impact (CSI) et Social Policy Research Centre (SPRC), septembre.
- Netemeyer (R. G.), Warmath (D.), Fernandes (D.) et Lynch Jr (J. G.) (2018)
« How am I doing? Perceived financial well-being, its potential antecedents, and its relation to overall well-being », *Journal of Consumer Research*, vol. 45, n° 1, p. 68-89, juin.
- Rhyne (E.) (2020)
Measuring financial health: What policymakers need to know, Centre for Financial Regulation and Inclusion (Cenfri), mai.
- Sherraden (M. S.) et Ansong (D.) (2016)
« Financial literacy to financial capability: Building financial stability and security », *International Handbook of Financial Literacy*, p. 83-96, mars.
- Sorgente (A.) et Lanz (M.) (2019)
« The multidimensional subjective financial well-being scale for emerging adults: Development and validation studies », *International Journal of Behavioral Development*, vol. 43, n° 5, p. 466-478, juin.
- Van der Crujisen (C.), de Haan (J.) et Roerink (R.) (2021)
« Financial knowledge and trust in financial institutions », *The Journal of Consumer Affairs*, vol. 55, n° 2, p. 680-714, mars.
- Yue (P.), Korkmaz (A.), Yin (Z.) et Zhou (H.) (2022)
« The rise of digital finance: Financial inclusion or debt trap? », *Finance Research Letters*, vol. 47, juin.