



OBSTACLES ET OPPORTUNITÉS POUR ABORDER L'INCLUSION FINANCIÈRE NUMÉRIQUE DES FEMMES

IDÉES CLÉS DU
RAPPORT ÉTAT DES LIEUX DES SYSTÈMES DE
PAIEMENT INSTANTANÉ INCLUSIFS EN AFRIQUE 2023



SOMMAIRE

LE SYSTÈME DE PAIEMENT INSTANTANÉ (SPI) DOIT ACCROÎTRE L'INCLUSION FINANCIÈRE NUMÉRIQUE DES FEMMES..... 3

1. Les systèmes de paiement instantanés peuvent-ils lever les obstacles à l'inclusion financière des femmes ? 4
2. Opportunités pour les systèmes de paiement instantanés de promouvoir des paiements numériques inclusifs indépendamment du genre 5



Le SPI doit accroître l'inclusion financière numérique des femmes

Cette publication est un extrait du rapport sur l'état des lieux des **systèmes de paiement instantané et inclusifs en Afrique** (Rapport SIIPS 2023), réalisé par AfricaNenda, le Groupe de la Banque mondiale et la Commission économique des Nations Unies pour l'Afrique (UNECA). Il met en lumière la manière dont les SIIPS peuvent contribuer à lever les obstacles à l'inclusion financière des femmes.

Les obstacles et les opportunités suivants, en lien avec l'inclusion des femmes dans les paiements numériques, sont examinés en détail ci-dessous.

Obstacles :

Pour les SPI :

- Un écart persistant en matière d'utilisation des paiements numériques pour la plupart des cas d'utilisation entre les hommes et les femmes est observé, un écart exacerbé par les inégalités d'accès au téléphone, à l'internet et aux documents d'identité légaux
- Les conceptions propres au genre ne sont pas encore considérées comme une norme dans le développement des SPI

Pour les utilisateurs finaux :

- Les besoins des femmes en matière de paiements numériques sont insuffisamment satisfaits

Opportunités :

Pour les SPI :

- Travailler avec les participants directs et indirects ainsi que les organismes de réglementation en vue de répondre aux besoins spécifiques des femmes lors de la conception des systèmes de paiement ; soutenir les incitations à l'accès et à l'utilisation par les femmes
- Analyser les données ventilées par sexe afin d'identifier les possibilités de conception de produits et de services destinées aux femmes
- Mettre en place des mécanismes de recours efficaces pour lutter contre la fraude et renforcer la confiance
- Intégrer les cas d'utilisation de gouvernement à particulier (G2P)

Pour les acteurs du secteur privé :

- S'appuyer sur les réseaux d'agents, y compris les agents de sexe féminin, pour favoriser l'adoption par les femmes, les mettre en confiance et les familiariser avec les paiements numériques
- Adopter des processus de connaissance électronique du client (de l'anglais Electronic know your customer) (eKYC) pour améliorer l'accès
- Améliorer les activités de promotion sur le marché et les fonctionnalités de produits offerts pour les femmes, en tenant compte du fait qu'elles sont moins nombreuses à posséder un smartphone et à disposer d'identifiants indirects appropriés
- Améliorer les mécanismes de recours pour les clientes
- Collecter et analyser davantage de données transactionnelles ventilées par sexe
- Tirer parti de la technologie pour améliorer la sécurité des informations personnelles et la sécurité physique des femmes
- Élaborer des stratégies tenant compte de l'égalité entre les hommes et les femmes afin d'atteindre davantage de femmes

Pour les acteurs du secteur public :

- Supprimer les obstacles réglementaires à l'accès en procédant à une refonte des exigences en matière de documentation aux fins de la Connaissance du client (KYC) et en autorisant explicitement l'eKYC

Opportunités :**Pour les acteurs du secteur public :**

- Renforcer les exigences des mécanismes de recours et leur surveillance
- Établir des exigences en matière de communication de données ventilées par sexe
- Commander des enquêtes représentatives au niveau national, notamment en adoptant délibérément une approche incorporant la dimension de genre, afin de mettre sur pied des stratégies appropriées en matière d'égalité entre les hommes et les femmes
- Élaborer des programmes de subvention pour favoriser le déploiement et l'adoption des smartphones

Pour les partenaires de développement :

- Rechercher et faire connaître les inégalités entre les hommes et les femmes et les besoins à cet égard afin de façonner les produits et services des secteurs public et privé de manière informée
- Apporter une assistance technique portant sur les stratégies de transformation tenant compte de l'égalité entre les hommes et les femmes aux secteurs public et privé
- Soutenir les stratégies des secteurs public et privé visant à accroître le déploiement et l'adoption des smartphones



1. Les SPI peuvent-ils lever les obstacles à l'inclusion financière des femmes ?

L'écart entre les hommes et les femmes en matière de paiements numériques reste important. Dans certains pays d'Afrique, il s'est même creusé ces dernières années. Les données figurant dans la base Global Findex établissent que les femmes d'Afrique subsaharienne sont toujours moins susceptibles que les hommes de posséder et d'utiliser un compte détenu auprès d'une institution financière ou un compte d'argent mobile. Plus précisément, l'écart entre les hommes et les femmes en ce qui a trait aux comptes bancaires a presque doublé, passant de 7 % en 2011 à 12 % en 2021 (49 % des femmes possèdent un compte dans une institution financière, contre 61 % des hommes). L'écart est plus faible s'agissant des comptes d'argent mobile : 30 % des femmes en possèdent un, contre 36 % des hommes. Chaque pays observe des dynamiques différentes en ce qui concerne l'élargissement ou la réduction de l'écart entre les hommes et les femmes en matière de propriété de comptes. Par exemple, en Côte d'Ivoire et au Mozambique, les femmes sont nettement moins nombreuses que les hommes à ouvrir de nouveaux comptes depuis 2017, ce qui a creusé l'écart entre les hommes et les femmes à 27 et 22 %, contre

11 et 18 % auparavant (Banque mondiale, 2021c). Si le taux de possession d'un compte est relativement élevé au Ghana et au Sénégal, les femmes sont respectivement 10 et 15 % moins susceptibles que les hommes d'en détenir un (GSMA, 2023a). Dans les pays inclus dans l'échantillon de ce rapport, on note également un écart entre les hommes et les femmes en matière d'utilisation des paiements numériques. En effet, les femmes effectuent moins de transactions numériques que les hommes (15 transactions par semaine pour les femmes, contre 22 pour les hommes)¹.

Plusieurs défis devront être relevés avant de pouvoir réduire les écarts entre les hommes et les femmes en matière d'accès aux comptes et de paiements numériques, notamment le manque d'éducation financière et d'indépendance des femmes, les normes sociales restrictives et le manque systémique d'accès aux infrastructures sociales telles que les réseaux de télécommunications, les téléphones, les pièces d'identité délivrées par l'État, etc.

¹ Ce constat est corroboré par la GSMA au Ghana, au Kenya et au Sénégal (GSMA, 2023a).

Sur le plan de l'éducation financière, les femmes sont moins susceptibles d'avoir des connaissances financières et, dans certains cas, leur indépendance financière est limitée. Ce manque d'expérience et d'exposition les rend craintives par rapport à la fraude et à la confidentialité des données. Le chapitre 3 du rapport SIIPS en Afrique 2023 examine comment les femmes interrogées au Cameroun et au Sénégal ont fait état d'une exposition plus importante aux risques de fraude et de protection des données privées, ce qui les a rendues hésitantes à utiliser les paiements numériques. Au Maroc, les femmes invoquent le manque de sources de revenus indépendantes comme motif de la faible utilisation des paiements numériques.

Il est possible que les Fournisseurs de services de paiement (FSP) ne parviennent pas à abaisser ces obstacles, ou alors qu'*a contrario*, ils les exacerbent. Par exemple, du fait des préjugés sexistes ancrés chez les FSP (et les fintechs ne font pas figure d'exceptions en la matière), les organismes de réglementation, les réseaux d'agents et les autres parties prenantes, les femmes peuvent se voir proposer des produits inappropriés ou être exclues des campagnes de sensibilisation. Ces préjugés se répercutent sur les algorithmes utilisés dans le secteur financier pour effectuer des analyses de risque de crédit, pour ne citer qu'un exemple, ainsi que pour dicter les offres de produits ou donner la priorité à tel ou tel canal de distribution (Singh et Ledgerwood, 2023). Les FSP qui souhaitent s'attaquer à ces problèmes systémiques et développer des offres de produits ou des actions de sensibilisation axées sur les femmes peuvent également être freinés dans leurs efforts par un manque d'information généralisé : il n'y a pratiquement aucune donnée ventilée par sexe au niveau du système.

2. Opportunités pour les SPI de promouvoir des paiements numériques inclusifs indépendamment du genre

Si bon nombre des principaux obstacles à l'utilisation des paiements numériques instantanés par les femmes ne relèvent pas de la compétence d'un SPI, ce dernier et d'autres acteurs du marché peuvent néanmoins prendre des mesures pour en atténuer certains. Il s'agit notamment des mesures détaillées ci-après.



Mettre en place des mécanismes de recours efficaces pour lutter contre les interruptions de service et la fraude

Le SPI devrait se montrer proactif dans le suivi et l'application des mécanismes de recours en lien avec les canaux numériques et les fournisseurs. Bien qu'en règle générale les FSP constituent le contact de première ligne des utilisateurs finaux qui cherchent à introduire un recours, les SPI peuvent proposer une voie de recours supplémentaire entre les FSP et les banques centrales ou les agences de protection des consommateurs. Un complément d'information sur les recours est fourni à l'annexe D, et des détails sur la fraude se trouvent à l'annexe E du rapport SIIPS en Afrique 2023.

Outre les obstacles sur lesquels les SPI ont un certain degré de contrôle, il existe d'autres obstacles systémiques sur lesquels ils n'ont pas d'emprise. Plus précisément, les femmes n'ont bien souvent pas accès aux téléphones portables, aux réseaux mobiles et à l'internet. Même au Kenya, pays où l'adoption de l'argent mobile est la plus forte parmi les pays d'Afrique subsaharienne, seules 88 % des femmes possèdent un téléphone portable, contre 93 % des hommes (GSMA, 2023a). L'Afrique subsaharienne présente l'un des écarts les plus importants au monde entre les hommes et les femmes en matière d'utilisation de l'internet mobile, ce qui fait que plus de 190 millions de femmes n'ont pas accès aux services de l'internet mobile (soit un écart de 37 % entre les hommes et les femmes) (Kwankwa, 2023). Les femmes que nous avons interrogées au Rwanda et au Malawi ont également invoqué que le faible niveau d'alphabétisation constituait un obstacle important à l'accès aux paiements numériques et à leur utilisation. Les femmes interrogées au Cameroun, au Malawi et au Sénégal ont mentionné le manque de confiance en soi et le fait qu'elles sont moins exposées au numérique, ce qui a bien sûr influé sur leur comportement. Même celles qui souhaitent ouvrir un compte se heurtent à des difficultés si elles ne disposent pas des documents d'identité nécessaires. Au Nigeria, 17 % des femmes interrogées, contre 11 % des hommes, ont invoqué le manque de documentation comme un obstacle à l'ouverture d'un compte d'argent mobile (GSMA, 2023a). Enfin, les normes sociales n'y sont pas pour rien : dans six pays d'Afrique, il est légalement interdit aux femmes d'ouvrir un compte bancaire sans le consentement de leur mari (Banque mondiale, 2023a)².

En cas d'interruption de service contraignant à l'introduction d'un recours, le SPI peut fixer des normes rigoureuses en matière de cyber-résilience et de continuité des activités afin d'assurer une reprise rapide des services après des événements perturbateurs. Les politiques de gestion du risque opérationnel établies par le SPI devraient également inclure des clauses de transparence obligeant les participants à partager les données relatives aux incidents opérationnels avec le groupe de participants. En vertu de la conception du système, les FSP participants peuvent être tenus d'effectuer des contrôles de sécurité afin de garantir des délais de résolution des litiges et des normes comparables pour tous les paiements réalisés via un SPI. Parmi les mesures potentielles visant à limiter l'exposition des utilisateurs finaux à la fraude, citons les limites de transactions centralisées et d'autres signaux d'alerte basés sur des règles (BRI, 2016). Les SPI peuvent également exiger la modernisation de l'infrastructure dédiée aux Données de service complémentaire non structurées (USSD), afin de permettre aux utilisateurs finaux, et en particulier aux femmes qui utilisent fréquemment ce canal, d'effectuer des transactions en toute sécurité dans des environnements où règne une certaine effervescence (par exemple, un marché).

² Cameroun, Eswatini, Guinée-Bissau, Guinée équatoriale, Niger et Tchad.



Réexaminer les réglementations ayant un impact différent sur les femmes et les hommes

En retirant de l'équation les difficultés propres à chaque pays liées à l'accès aux documents d'identité et aux comptes à plusieurs paliers, il serait possible de mettre en place des SPII accessibles à tous, en particulier aux femmes. Les banques centrales pourraient évaluer les réglementations afin d'appréhender leurs impacts différents selon le genre et repenser celles qui limitent l'autonomie financière des femmes. En outre, les stratégies nationales et régionales qui prennent en compte la dimension de genre dans la conception des systèmes de paiement et qui soutiennent les incitations écosystémiques visant à accroître l'accès et l'utilisation des paiements numériques par les femmes peuvent constituer de puissants leviers pour venir à bout des contraintes. Sur les 20 pays d'Afrique subsaharienne dotés d'une stratégie nationale d'inclusion financière, 19 tiennent compte de l'inclusion financière des femmes (Banque mondiale, 2023c). Nombre d'entre elles manquent de précision, notamment en ce qui concerne les données qui doivent être ventilées par sexe et la manière dont les organismes de réglementation doivent évaluer et suivre l'inclusivité indépendamment du genre.

Les organisations multilatérales peuvent également exercer une certaine influence sur les politiques appliquées dans plusieurs pays. En 2020, le Groupe des Sept (« G7 ») a lancé son Partenariat pour l'inclusion financière numérique des femmes en Afrique, réunissant cinq institutions pour se concentrer sur la mise en place de systèmes financiers numériques inclusifs pour les hommes comme pour les femmes, durables et responsables (G7, 2022)³. L'intégration de l'égalité entre les hommes et les femmes dans tous les groupes de travail de l'Alliance pour l'inclusion financière (« AFI ») peut permettre d'intégrer la dimension de genre dans les politiques (AFI, 2020). À ce jour, l'AFI a récompensé 32 institutions membres pour les progrès qu'elles ont accomplis dans la promotion d'une finance inclusive pour les hommes comme pour les femmes, notamment par le biais d'évolutions politiques. Parmi elles, 17 sont des banques centrales africaines⁴. Les concepteurs de SPI, les organismes de supervision et les autorités de réglementation peuvent appliquer les enseignements tirés de ces institutions dans leurs juridictions respectives.



Exploiter les données ventilées par sexe pour façonner les produits et les services de manière informée

Les données ventilées par sexe sont essentielles pour favoriser l'inclusion financière des femmes et leur autonomie. Ces données font apparaître les différentes réalités vécues par les femmes, ce qui permet aux fournisseurs de mieux répondre à leurs besoins. Par exemple, les menus compliqués du canal USSD, les transactions interrompues et les applications qui fonctionnent mal ont eu un impact disproportionné sur les paiements numériques émis par les femmes. La collecte de données ciblées et ventilées par sexe, internes et externes à un SPI, peut venir éclairer le choix des investissements qui serviront à financer la conception de produits intégrant une dimension de genre et à l'amélioration de la qualité des services.

Certains pays exigent déjà que les données déclarées soient ventilées par sexe. En Égypte, une circulaire de 2018 oblige les banques à communiquer des données ventilées par sexe sur les MPME détenues ou dirigées par des femmes. Ces données alimentent le centre de données sur l'inclusion financière (Financial Inclusion Datahub) mis en place par la banque centrale du pays, qui collecte des données auprès des institutions financières sur la base de l'identifiant national (Banque mondiale, 2023c). Les conclusions tirées de ces données sont transmises au marché.

Les SPI, et plus précisément ceux qui sont conformes à la norme ISO 20022 ou qui exploitent des systèmes de messagerie exclusifs comportant des champs de données avancés, peuvent aider les participants à collecter des données ventilées par sexe en temps réel, tout en appliquant les principes de confidentialité et de protection des données. Par ailleurs, en collaboration avec une banque centrale, un SPI pourrait exiger, dans les règles du système, que les participants communiquent des données ventilées par sexe chaque mois ou chaque trimestre. La mise en place de cette dernière approche peut se révéler plus simple dans les lieux ou les systèmes qui se heurtent à des obstacles techniques à la collecte et à la communication des données.



Passer à des réseaux d'agents qui intègrent une dimension de genre

Comme indiqué au chapitre 3 du rapport SIIPS en Afrique 2023, les agents des fournisseur de services de paiement (FSP) jouent un rôle clé dans la sensibilisation aux paiements numériques et aident les utilisateurs finaux à acquérir les connaissances et la confiance en soi dont ils ont besoin pour naviguer dans ces nouveaux systèmes. Les FSP peuvent faciliter l'accès des utilisateurs finaux aux agents, en autorisant une catégorie d'agents de niveaux plus étendus à fournir des services de base sans pour autant devoir se soumettre à des obligations de diligence raisonnable étendues. Les femmes se sentent plus en sécurité avec des agents féminins. C'est pourquoi les parties prenantes du SPI devraient inciter les femmes des communautés, y compris dans les communautés rurales, à devenir agentes. Cela devrait accroître l'utilisation des paiements instantanés par les femmes et, par conséquent, permettre au SPI de prendre de l'ampleur (entretien avec une partie prenante, 2023).



Rechercher des synergies entre les obstacles à l'inclusion financière et d'autres inégalités en matière d'accès

L'association de l'accès aux comptes numériques et des initiatives en matière d'identité numérique s'est avérée une stratégie efficace pour favoriser l'adoption des paiements numériques. Au Pakistan, le nombre de femmes qui ont introduit une demande de carte d'identité a presque doublé après que le gouvernement a lié son système d'identité à un programme d'aide sociale (Hendricks, 2019). La BCEAO développe une base de données avec un identifiant unique de compte financier pour les utilisateurs finaux, qui doivent s'inscrire et vérifier les informations relatives à leur bénéficiaire via l'interface de leur FSP pour effectuer des transactions. Le FSP vérifie l'adresse de paiement auprès de l'institution destinataire via le service central, puis le SPI envoie le paiement en utilisant la norme ISO 20022.

Les femmes continuent d'être confrontées à une plus grande exclusion et vulnérabilité financières que les hommes. AfricaNenda cherche à comprendre les défis et les opportunités et à ouvrir la voie à l'inclusion financière et à l'autominisation économiques des femmes.



³ « La "Facilité pour l'inclusion financière numérique en Afrique" de la Banque africaine de développement œuvre à catalyser le développement d'infrastructures, de politiques, de réglementations et d'innovations de produits intégrant une dimension de genre. L'initiative "Identification pour le développement" de la Banque mondiale a pour ambition d'aider les pays à mettre en place des écosystèmes de pièces d'identité et d'enregistrement civil inclusifs et fiables, qui améliorent l'accès aux services et aux opportunités économiques, ainsi que leur qualité, qui favorisent l'exercice des droits et qui permettent aux personnes de mieux contrôler leurs données à caractère personnel. L'initiative "Africa Policy Accelerator" du Fonds d'équipement des Nations unies accélère l'adoption de politiques inclusives concernant les services financiers numériques. Le réseau de chercheurs Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab finance et produit des données pertinentes sur les effets de l'identité numérique et des systèmes de paiement électronique. L'initiative "Digital Pathways" de l'Oxford Blavatnik School of Government a évalué les écosystèmes des pays pour le développement numérique » (G7, 2022).

⁴ Banques centrales de l'Angola, du Burundi, de l'Égypte, de l'Eswatini, du Ghana, du Lesotho, du Liberia, du Malawi, du Maroc, du Mozambique, du Nigeria, du Rwanda, de São Tomé-et-Principe, de la Tanzanie, de l'Ouganda, de la Zambie et du Zimbabwe.

AfricaNenda

13th Floor, Delta Corner Tower 2
Chiromo Road, Westlands
PO Box 13796-00800
Nairobi, Kenya

 www.africanenda.org

 info@africanenda.org

  [@africanenda](https://www.linkedin.com/company/africanenda)

November 2023

© 2023 - All Rights Reserved - AfricaNenda