REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI OUZOU

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DES SCIENCES DE GESTION ET DE SCIENCES COMMERCIALES

DEPARTEMENT DE SCIENCES ECONOMIQUES

THESE DE DOCTORAT

Es Sciences Economiques

THEME

Analyse du niveau d'inclusion financière en Algérie, étude empirique sur les communes de la wilaya de Tizi-Ouzou : état des lieux et perspectives

Présentée par :
Mr SAM Hocine

Sous la direction de Mr GUENDOUZI-B, Professeur à l'UMMTO

Devant un jury composé de :

Mme BOUZAR Chabha, Professeur-UMMTO..... Présidente
Mr GUENDOUZI Brahim, Professeur-UMMTO..... Rapporteur
Mr AMMOUR Benhalima, Professeur - U/ Alger 3..... Examinateur
Mr OUALIKENE Selim, Professeur- UMMTO..... Examinateur
Mme YAICI/NEMIRI Farida, Professeur- U/BEJAIA..... Examinateur
Mr CHITTI Mohand, Maître de Conférences (A) U/ BEJAIA..... Examinateur

Date de soutenance :../...

Remerciements

Je souhaite remercier très sincèrement tous ceux qui ont crû en ma motivation et en ma capacité à mener ce projet à bien comme tous ceux qui m'ont aidé à y parvenir ; mes chers parents, ma chère femme ainsi que mes chers frères et sœur.

C'est à Monsieur le Professeur Brahim GUENDOUZI que j'adresse toute ma reconnaissance. Il a, dès nos premiers entretiens, manifesté de l'intérêt pour le sujet que je lui proposais et a su m'orienter efficacement. Je le remercie pour sa patience, sa bienveillance, ses encouragements et bien évidemment pour ses conseils, toujours judicieux.

Je suis particulièrement reconnaissant au Professeur Chabha BOUZAR. Je la remercie vivement pour avoir dirigé sérieusement, professionnellement et surtout dignement le Magister spécialisé en Monnaie-Finance-Banque, il faut dire que sans elle cette spécialité n'aurait pas vu le jour. Ses conseils, ses critiques constructives et son intégrité m'ont permis d'avancer dans mes recherches.

Je remercie également l'Université Mouloud MAMMERI de Tizi-Ouzou au sein de laquelle j'ai effectué ce projet de recherche. Plus particulièrement, je tiens à remercier mes chers enseignants et collègues ainsi que le personnel ATS de la Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion.

Mes sincères remerciements s'adressent aux membres de Jury de soutenance pour avoir accepté la lecture, l'évaluation et la critique de cette thèse. Ils contribueront sans aucun doute-lors de leurs interventions- à l'enrichissement de ce travail.

Je tiens à remercier particulièrement le personnel (dirigeants et employés) des banques publiques, privées ainsi que les institutions financières postales et d'assurance qui n'ont ménagé aucun effort pour avoir fourni des données chiffrées sur lesquelles j'ai pu m'appuyer pour réaliser cette étude, sans oublier le temps qu'ils m'ont consacré à répondre aux questionnaires et pour des entretiens riches de contenus. Il faut dire que tous ont fait avancer mes connaissances sur le domaine de l'inclusion bancaire et financière.

Je tiens à exprimer toute ma gratitude aux directeurs et au personnel d'antennes des dispositifs publics d'insertion économique et sociale (ANSEJ/CNAC/ANGEM) sises dans la commune de Tizi-Ouzou pour leur aide précieuse que ce soit par les données chiffrées qu'ils m'ont fourni qu'à travers nos

entretiens riches effectués ayant fait avancer mes connaissances sur plusieurs questions.

Mes vifs remerciements s’adressent aussi à mes amis et proches qui n’ont jamais cessé de m’encourager et croire en moi et à mes capacités.

Je dédie cette thèse à mes très chers parents, à mes frères et sœur.

A ma très chère femme.

A ma Grand-mère,

Et à mes chers.

A la mémoire de mon frère Ali.

A toi AKSEL

Sommaire

Introduction générale..... 17

Chapitre I : De la bancarisation à l'inclusion financière : approche théorique sur l'évolution des concepts et des indicateurs de mesure..... 18
Section I : Pour une bancarisation soutenue, une priorité universellement partagée : définitions et indicateurs de mesure..... 18
Section II : L'inclusion financière conceptualisée par l'offre et la demande..... 47

Chapitre II : Processus de l'exclusion bancaire et financière et les réponses que peut apporter la microfinance..... 79
Section I : Appréhender l'exclusion bancaire et financière dans sa globalité..... 80
Section II : La microfinance au service de l'inclusion financière : une solution à l'exclusion et/ou une alternative?..... 115

Chapitre III : Etat des lieux de l'inclusion financière en Algérie entre les réformes et les réalités sur le terrain : quel rôle des prestataires de services dans la construction d'un système financier inclusif et accessible à tous ?..... 152

Section I : Renforcer le cadre juridique et reconsidérer les organismes susceptibles de rendre le secteur financier ouvert et accessible à tous..... 153
Section II : Réalités en chiffres sur le terrain : rôle des institutions financières Banque-Postes-Assurances dans l'inclusion financière..... 189

Chapitre IV : Cadre analytique de l'inclusion financière à travers l'approche macroéconomique et institutionnelle..... 213
Section I : L'inclusion financière conditionnée par un équilibre entre l'offre et la demande..... 214
Section II : Démarche de l'inclusion financière au regard des banquiers, postiers et les assureurs : l'apport de l'approche qualitative..... 250

Chapitre V : Résultats de l'enquête, enseignements et stratégies nationales pour une inclusion financière pour tous..... 282
Section I : Résultats de l'enquête : analyse des chiffres et interprétations..... 283
Section II : Obstacles à l'accessibilité et stratégies nationales visant une inclusion financière pour tous..... 309

Conclusion générale..... 337

Bibliographie
Annexes
Table des matières

I-Liste des abréviations et acronymes

ADIE : Association pour le Droit à l'Initiative Economique
AEH : Ain El Hammam (Daïra de Tizi-Ouzou)
ANGEM: Agence Nationale de Gestion du Microcrédit
ANSEJ: Agence Nationale du Soutien d'Emploi de Jeunes
BADR : Banque d'Agriculture et de Développement Rural
BDL : Banque de Développement Local
BEA : Banque extérieure d'Algérie
BEI : Banque Européenne d'Investissement
BNA: Banque Nationale d'Algérie
BM : Banque Mondiale
BRI : Banque des Règlements Internationaux
CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance
CAAT : Compagnie Algérienne d'Assurance Transport
CCP : Compte Courant Postal
CCSF : Comité Consultatif du Secteur Financier
CE : Communauté Européenne
CEMAC : Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
CIAR : Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance
CNAC: Caisse Nationale d'Assurance Chômage
CNEP: Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance
CNMA : Caisse Nationale de Mutuelle Agricole
CPA : Crédit Populaire d'Algérie
CRMA : Caisse Régionale de Mutuelle Agricole
DAB : Distributeur Automatique de Billets
DBK : Draa Ben Khedda (Daïra de Tizi-Ouzou)
DEM : Draa El Mizan (Daïra de Tizi-Ouzou)
FICP : Fichier National des Incidents de Paiement
GAM : Générale Assurance Méditerranéenne
GAB : Guichet Automatique de Billets
IMF : Institutions de Microfinance
LNI : Larbaa Nath Irathen (Daïra de Tizi-Ouzou)
MAATEC : Mutuelle d'Assurance Algérienne des Travailleurs de l'Education et de la Culture
MENA : Middle East and North Africa (Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord)
ONU : Organisation des Nations Unies
ONG : Organisation Non Gouvernementale
OIB: Observatoire National sur l'Inclusion Bancaire
ONPES : Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale
PIB : Produit Intérieur Brut
PME: Petite et Moyenne Entreprise
PNUD: Programme des Nations Unies pour le Développement
REM : Réseau Européen de microfinance
SAA : Société Algérienne des Assurances
SATIM : Société d'Automatisation de Transaction Interbancaires et de Monétique
SFI : Société Financière Internationale
TPE : Terminal de Paiement Electronique
UE : Union Européenne
UEMOA : Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UFA : Universal Financial Access (accès universel à la finance)
UPU : Union Postale Universelle

II- Liste des figures et tableaux

A/Liste des figures

Figure I-1 : Société inclusive des personnes vulnérables ou défavorisées..... 45
Figure I-2 : Cycle de vie des besoins bancaires : concernant les clients 66
particuliers…… 72
Figure I-3 : Psychologie des individus face à l'argent……. 84
Figure I-4 : Limites de l'approche britannique sur l'exclusion bancaire……. 103
Figure II-5 : Monétarisation des rapports sociaux…… 10
Figure II-6 : Logiques de financiarisation et besoins de 4
perception/circulation……..... 104
Figure II-7 : Logiques de financiarisation et besoins de promotion/protection……
Figure III-8 : Part des banques publiques et privées dans la collecte de ressources (fin d'année 192
2016)……. 194
. 197
Figure III-9 : Part en pourcentage des crédits sur le PIB……..... 198
Figure III-10 : évolution des opérations traitées par le RTGS……..
Figure III-11 : part des virements dans la transaction totale pour l'année 200
2016……... 200
Figure III-12 : évolution en pourcentage de la part des chèques et virements 203
dans la transaction globale……... 204
Figure III-13 : évolution de nombre d'opérations effectuées par carte…… 208
Figure III-14 : évolution du nombre de Postes au niveau national jusqu'à l'année 2016…… 233
Figure III-15 : évolution de la densité postale en Algérie 2006-2016……..
Figure III-16 : évolution de l'activité des assurances en Algérie……. 233
Figure IV-17 : évolution des GAB et de TPE entre 2011-2017 dans la wilaya de Tizi- 241
Ouzou…… 242
Figure IV-18 : évolution du nombre de transactions effectuées dans les Guichets
automatiques……. 246
Figure IV-19 : la densité des assurances par daïra (réseau public), année 248
2017…….....
Figure IV-20 : présence relativement forte du réseau privé des assurances……. 254
Figure IV- 21 : évolution de la population située dans les daïras ayant ou moins 257
une agence bancaire……... 259
Figure IV-22 : densité démographique du réseau bancaire des daïras de Tizi- 268
Ouzou…….. 287
Figure III-23 : moyenne journalière de l'utilisation des moyens de paiement 288
(chèques et cartes interbancaires) par le 289
citoyen……..... 290
Figure IV-24 : position des banquiers et la politique de crédit……. 295
Figure IV- 25 : pourcentage des banquiers ayant répondu sur la question du 300
marketing……. 302
Figure IV-26 : les interdits de chéquiers et les incidents de paiement entre 2013-2016……..
Figure V-27 : accès au compte en banque et en Poste (%) -statistiques arrêtées en fin 2017…….
Figure V-28 : taux de possession des moyens de paiement (fin de l'année 2017)…….....
Figure V-29 : taux d'utilisation quotidien des moyens de paiement……...
Figure V-30 : répartition des crédits sur la population active occupée……...

Figure V-31 : taux de contrats souscrits, excepté les assurances voyage……
Figure V-32 : les secteurs d'activité ciblés par un crédit- CNAC……...
Figure V-33 : la part du chaque secteur dans le financement ANGEM……..

B/Liste des Tableaux

Tableau I-1 : Segmentation de la population cible…… 60
Tableau II-2 : profils de personnes en risque d'exclusion bancaire..... 88
Tableau III-3 : Densité bancaire entre 2010 et 2016……. 190
Tableau III-4 : Les dépôts collectés de l'année 2013 à 2016 en milliards de DA, fin de période…….. 191
Tableau III-5 : Part des ménages et des entreprises privées dans les dépôts……..... 193
Tableau III-6 : crédits alloués à l'économie en milliards de DA…….. 193
Tableau III-7 : évolution de la circulation fiduciaire et les dépôts bancaires et non bancaires en Algérie……... 195
Tableau III-8 : la part de la monnaie et de la circulation fiduciaire dans le PIB et dans la masse monétaire (en pourcentage)…… 195
Tableau III-9 : nombre de compte ouverts par les banques et les CCP (comptes actifs en dinars et en devise)…….. 196
Tableau III-10 : système de paiement RTGS en chiffres, évolution des opérations selon la disponibilité de système RTGS……... 197
Tableau III-11: évolution de la volumétrie des opérations en %..... 198
Tableau III-12 : Les chèques prédominent en valeur……..... 199
Tableau III-13 : Les virements en nombre de transactions sont en constante évolution……... 199
Tableau III-14 : Part des instruments de paiement dans la transaction globale……..... 199
Tableau III-15 : part des cartes dans les transactions, données de la télécompensation……..... 200
Tableau III-16 : part des transactions en effets de commerce…… 201
Tableau III-17 : évolution du chiffre d'affaires d'Algérie Poste……... 205
Tableau III-18 : évolution du ratio de la densité des assurances au niveau national……..…….. 210
Tableau IV-19 : mise en place des indicateurs et sources d'informations……..... 216
Tableau IV- 20: indicateurs, modes de calcul et objectifs……..... 221
Tableau IV-21 : répartition spatiale du réseau d'agences bancaires en fin 2017……..... 226
Tableau IV-22 : composition du réseau bancaire de la wilaya de Tizi-Ouzou à la fin 2017……..... 230
Tableau IV-23 : répartition géographique du réseau postal dans les Daïras de la wilaya……..... 232
Tableau IV-24 : densité du réseau postal des daïras. Nombre d'agences/population fin d'année 2017……..... 232
Tableau IV-25 : répartition spatiale du réseau DAB rattaché au réseau de banques publiques et privées……..... 234
Tableau IV-26 : répartition spatiale du réseau GAB rattaché aux bureaux de postes..... 235
Tableau IV-27 : évolution du nombre de lecteur carte installés au sein des guichets..... 242
Tableau IV-28 : implantation des TPE, sans tenir compte de lecteur carte (institutions financières)……..... 243
Tableau IV-29 : Assurances privées dans les communes de la wilaya..... 251
Tableau IV- 30 : synthèse sur le contenu des questions et les éléments de réponses..... 251
Tableau IV-31 : bancarisation du citoyen de la wilaya de Tizi-Ouzou, vue d'ensemble des banquiers..... 255
Tableau IV-32 : accès aux moyens de paiements, freins et observations..... 258
Tableau IV-33 : point de vue des banquiers sur la gestion de la relation clientèle..... 275
Tableau V-34 : gestion de la relation client par les compagnies d'assurance..... 284
Tableau V-35 : synthèse des groupes de population concernés par l'enquête..... 288
Tableau V-36 : détails utiles concernant le crédit (statistiques arrêtées en fin 2017)..... 289

Tableau V-37 : ouverture d'un compte et l'utilisation des moyens de paiement..... 290
Tableau V-38 : état de l'inclusion financière des retraités..... 292
Tableau V-39 : l'inclusion financière de la population en chômage..... 294
Tableau V-40: évolution de nombre de demandes de crédit dans le cadre de l'ANSEJ..... 295
Tableau V-41: implication des femmes dans la création des entreprises (%)..... 296
Tableau V-4 2: évolution de demande de crédit d'investissement- CNAC..... 297
Tableau V-43: évolution du nombre de demandes de financement, les accords et les refus..... 299

Introduction générale

Ces dernières années, la question d'accès aux services bancaires et financiers devient la préoccupation de tous les Etats, notamment ceux faiblement bancarisés. Dans ce contexte, la montée de la financiarisation des rapports sociaux rend, à la fois, l'accessibilité à un compte et l'utilisation régulière des services fournis par les acteurs de la finance presque incontournables et, parfois même, indispensables pour mener une vie sociale normale *(Gloukoviezoff, 2004).* Dès lors qu'on reconnaît l'impact social des institutions financières notamment dans la croissance et dans la réduction de la pauvreté et de la vulnérabilité, les débats sur l'inclusion financière des populations refont surface et se concentrent, de ce fait, sur la nécessité de re-construire des systèmes financiers solides, ouverts et accessibles pour tous. Dans cette thèse, la définition de l'inclusion financière que nous avons choisie repose sur deux aspects essentiels : l'accès et l'usage. « **L'accès des ménages et des entreprises aux services bancaires et financiers et l'usage de ceux-ci de manière digne, pérenne et efficace ».** Par la suite, c'est à partir de ces deux concepts (accès et usage) que nous avons délibérément présenté l'inclusion financière comme étant une question de bancarisation[1], de relation de services basée sur la fidélité et la confiance, de l'offre de services bancaires et financiers, de la demande de ceux-ci. Inversement, aborder l'inclusion financière, c'est aussi une occasion, pour nous, d'évoquer légitimement le phénomène de l'exclusion bancaire et financière de la population , appréhendé par **la difficulté** de l'accès, de l'emploi de tel ou tel service ou produit bancaire et financier, par la **contrainte** socioéconomique des personnes (pauvreté et vulnérabilité) ainsi qu'enfin par la **pratique** bancaire (sélectivité, discrimination, mépris…) qu'entretiennent les institutions à l'égard des personnes souvent jugées non rentables et risquées.

[1] Il est clair que le concept de l'inclusion financière de la population que nous avons présenté et expliqué suppose de porter un regard sur la situation de la bancarisation, c'est-à-dire l'implication des institutions bancaires dans l'élargissement de l'accessibilité et la diffusion des services bancaires au sein des individus quel que soit leur niveau de vie. La définition que nous avons accordée à ce concept amène à mettre en lumière l'offre et la demande de services bancaires. On entend par l'offre bancaire, l'institution, l'entreprise ou le prestataire de services qui peut avoir un lieu précis (agence) ou non (banque à distance), dont la mission fondamentale est celle d'être à l'écoute des attentes et besoins de consommateurs bancaires tout en essayant de leur fournir ou du moins de leur proposer une panoplie de produits ainsi que d'autres services d'assistance, d'ingénierie ou de conseil… De son côté, la demande de services est la population qui manifeste ses besoins. Elle est néanmoins tributaire des facteurs qualitatifs (psychologique) et quantitatifs (taille) pouvant influencer les niveaux de bancarisation. Une bonne bancarisation qui se traduit par une inclusion bancaire optimale implique de rétablir continuellement l'équilibre entre l'offre et la demande et surtout interpelle tous les acteurs à s'attacher sur la nécessité de pallier les difficultés bancaires en garantissant avant tout un système bancaire solide, renforcé, ouvert et surtout accessible à tous, d'un côté, et engager des stratégies cibles qui visent à bâtir une culture bancaire au profit des personnes financièrement analphabètes, de l'autre.

I- Contexte de l'étude de l'inclusion financière

Au niveau international, le processus d'inclusion financière, tel qu'il est présenté dans l'agenda international depuis que l'engagement d'améliorer l'accès bancaire des populations a été pris lors du sommet du Groupe des vingt (G20) à Pittsburgh en 2009, revêt pourtant bien d'autres dimensions sociales et politiques. S'il est indéniable que ces programmes d'inclusion financière, dite universelle (GPFI, 2016), s'inscrivent dans le processus de financiarisation contemporaine des économies domestiques, d'autres processus sont également à l'œuvre. De fait, les politiques d'inclusion financière peuvent s'interpréter comme contribuant à un processus d'extension de la légitimité de l'État dans des zones ou vers des populations marginalisées et encore mal contrôlées.

Par ailleurs, l'objectif de l'inclusion des populations défavorisées ou mal bancarisées dans les systèmes financiers doit en outre être intégré à une réflexion nationale sur le développement du secteur financier. Bien souvent, les stratégies de développement de ce secteur ont été axées sur le renforcement de la stabilité financière globale et l'amélioration de la disponibilité des services financiers pour les acteurs économiques principaux, c'est-à-dire généralement les grandes entreprises, l'Etat et les ménages riches. L'innovation préconisée ici, déjà adoptée par certains pays, consiste à incorporer dans ces stratégies l'accès aux services financiers pour les populations pauvres et à faibles revenus *(Livre Bleu, construire un système financier accessible pour tous, Nations Unies-2005).* Or, une finance ouverte à tous implique impérativement qu'une gamme de prestataires de services financiers œuvrent sur la base des avantages comparatifs pour servir les personnes pauvres et à faibles revenus ainsi que les micro et petites entreprises.

Aussi, la raison de se préoccuper d'une large inclusion financière dans les pays sous bancarisés comme l'Algérie repose sur le fait que l'accès à un système financier formel, qui fonctionne bien, peut émanciper des personnes, en particulier des pauvres, sur le plan économique et social, leur permettant ainsi de mieux s'intégrer à l'économie du pays, de contribuer à son développement et de se prémunir contre des chocs économiques. Or, la création et l'expansion de services financiers ciblant les populations pauvres et à faibles revenus peuvent jouer un rôle essentiel dans l'amélioration de l'accès au système financier.

Pour sa part, la Banque Mondiale n'a cessé de pencher ses travaux sur la problématique de l'inclusion financière et de recommander aux Etats en développement souffrant de la faible bancarisation à promouvoir leur secteur financier pour une meilleure accessibilité des personnes

aux prestations de services[2]. En effet, ses rapports annuels soulignent que plus de la moitié de la population mondiale n'est toujours pas incluse financièrement et elles continuent de rencontrer des difficultés autant dans l'accès que dans l'emploi des services bancaires et financiers. Pourtant, ces services peuvent aider les personnes du monde entier à prospérer. En effet, avec un accès aux prêts, à l'épargne et à l'assurance, les individus pourront alors gérer les risques, économiser de l'argent pour des situations d'urgence et investir dans l'éducation ou des opportunités d'affaires. Selon le *Global Financial Inclusion Index*, la proportion d'adultes dans le monde ayant accès à des services financiers formels est passée de 51 % à 62 % en seulement 3 ans (2011 à 2014), mais les niveaux d'inclusion financière restent toutefois en dessous de la norme. Cela signifie que plus de deux milliards de personnes restent sans accès à un compte bancaire. Les femmes, les pauvres et les jeunes sont confrontés aux plus grands obstacles. Particulièrement dans les pays en développement, seulement 37 % des femmes ont un compte bancaire. L'écart entre les sexes dans la possession d'un compte ne diminue pas non plus. Et globalement, seulement 46 % des jeunes de 15 à 24 ans ont un compte bancaire comparativement à 66 % des adultes âgés de 25 ans et plus (Banque Mondiale, 2014).

L'inclusion financière est devenue un enjeu majeur du développement *(Global Findex 2014)* et c'est un sujet dont on parle beaucoup chez les responsables politiques et les professionnels du développement, mais aussi dans le secteur privé. De son côté, le Groupe de la Banque mondiale s'engage à présenter une nouvelle stratégie mondiale sur l'inclusion financière et lancer l'initiative « UFA2020 », qui vise à généraliser l'accès à un compte courant chez tous les adultes du monde entier. Depuis, une trentaine de partenaires du secteur financier se sont engagés à contribuer aux efforts destinés à concrétiser cet objectif. Beaucoup de progrès ont été réalisés ces dernières années en faveur de l'accès aux services financiers, et le nombre d'adultes non bancarisés a baissé pour atteindre 1,7 milliard *(Global Findex, 2017).*

Alors que les programmes des Etats européens commencent à se mettre en place pour faire progresser le niveau de bancarisation et réaliser une inclusion financière pour tous, en Algérie, un ensemble d'initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour le plus grand nombre existent mais la notion d'inclusion financière reste nouvelle.

Au niveau national, selon la Banque d'Algérie, les développements récents de l'inclusion financière ont fait évoluer quelques indicateurs en la matière. En effet, un droit au compte a été instauré en 2010 par une disposition insérée dans la nouvelle loi bancaire. C'est la

[2] Rapport de la Banque Mondiale sur la bancarisation de masse en Algérie- effectué en 2005.

possibilité offerte pour tout citoyen n'ayant pas de compte bancaire d'accéder à un compte courant gratuit. Ce dispositif, mis en œuvre par la Banque d'Algérie en 2012, prévoit également la gratuité d'un certain nombre d'opérations. En outre, la disposition légale contenue dans la loi bancaire de 2010 a permis à la Banque d'Algérie de rendre effective la possibilité pour tout citoyen d'accéder aux services bancaires de base[3].

Outre l'accès au compte, l'action de la Banque d'Algérie s'est étendue à la promotion d'accès au crédit, et ce, en faisant instruction aux banques (2013), de veiller au respect des délais de traitement des demandes de crédits introduites par les clients[4]. Toujours dans la même démarche, il a été également demandé aux banques à grands réseaux d'assurer au niveau de chaque guichet un service d'information au profit de la clientèle, plus particulièrement pour la constitution de dossiers accompagnant la demande de crédits d'investissement au profit de petites et moyennes entreprises (PME). Cela contribue à faciliter l'accès aux crédits, tout en tenant compte des risques potentiels pour la stabilité financière[5].

La loi des finances pour 2014 a confié une nouvelle mission à la Banque d'Algérie, celle précisément de promouvoir et de réguler l'inclusion financière dans sa dimension du développement du réseau bancaire à travers le territoire national. La conception de l'inclusion financière, faut-il le préciser, est large car elle dépasse le seul périmètre des difficultés d'accès et d'usage relatives au compte bancaire et aux moyens de paiement pour intégrer l'épargne et le crédit. Elle vise la promotion de l'inclusion financière en encourageant l'intensification ordonnée du réseau des banques. En plus et afin de s'assurer que l'accès aux services bancaires soit aussi approprié que possible, les banques doivent veiller à ce que les produits et les publicités ainsi que les engagements qu'elles mettent en place répondent à un certain nombre de normes, l'objectif étant d'informer les clients le mieux possible afin de leur permettre de choisir les produits qui correspondent le mieux à leurs besoins.

---

[3] Ces facilitations sont en phase avec les mesures d'assouplissement prévues par le GAFI pour promouvoir l'inclusion financière et prennent en considération ses recommandations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

[4] Ces délais ne doivent pas excéder quinze (15) jours pour les ménages et quarante cinq (45) jours pour les petites et moyennes entreprises.

[5] Mohammed Laksaci (ex. Gouverneur de la Banque d'Algérie), « Rôle des banques centrales dans la promotion de l'inclusion financière : référence au cas de l'Algérie ». 21ème Conférence des Gouverneurs des Banques Centrales des Pays Francophones (Dakar 14-15 mai 2014).

De plus, dans le cadre de la modernisation du système bancaire et financier, les autorités monétaires mettent en production un système de paiement moderne fondé sur la sécurité et la fiabilité et ce, dans le but de faire progresser le niveau de la bancarisation de l'économie.

D'une part, ce projet de modernisation se concrétise en Mai 2005 avec la mise en place d'une nouvelle plateforme de production et la mise à jour des logiciels de paiement en ce qui concerne le système de gros montants (RTGS). D'autre part, le système financier se voit doter en outre d'un système de télé-compensation électronique des paiements de masse (petits montants) qui devrait s'accompagner par le développement par les banques des instruments de paiement électronique à usage individuel.

Ces dernières années ont connu aussi la modernisation des centrales et la mise en place d'un nouveau système de partage de l'information sur les crédits. Tous ces développements faciliteront davantage l'approfondissement de l'inclusion financière.

II- Intérêt et objectifs de la thèse

Ce travail de recherche montre globalement l'importance des politiques de l'inclusion financière dans la croissance économique, la cohésion sociale et la lutte contre les exclusions et la marginalisation des populations. Il commence par donner une approche théorique qui met en exergue les aspects de la bancarisation, d'où la nécessité de la promouvoir afin de parvenir à un meilleur niveau d'accessibilité de la population aux services bancaires et financiers.

Atteindre les objectifs d'une inclusion financière durable et pour tous amène généralement tous les acteurs (Etat, institutions, société civile) à s'interroger sur les raisons de la persistance dans le monde du phénomène de l'exclusion financière. Le processus de l'exclusion, faut-il le rappeler, est aussi étudié sous l'angle de la conséquence qui conduit à la difficulté ou l'incapacité d'une personne à vivre normalement dans la société qui est la sienne parce qu'elle subit un fort handicap dans l'accès à l'usage de certains moyens de paiement ou de règlement, à certaines formes de prêts de financement, aux moyens de préserver son épargne et de répartir dans le temps ses revenus et ses dépenses comme dans la possibilité de s'assurer contre les risques touchant sa propre existence et ses biens ou dans celle de transférer des fonds ou revenus *(Servet, 2006)*. Dans les rapports annuels publiés[6]par l'équipe de recherche du Centre Walras (Université Lumière-Lyon 2), *l'exclusion financière, au sens notamment d'accès*

[6] Exclusion et liens financiers 2001, 2002, 2003 et 2005. Edition Economica

limité ou de handicap dans l'emploi de certains types de moyens modernes de paiement ou de règlement, n'est qu'un élément d'un ensemble plus vaste au sein duquel les processus d'exclusion et de marginalisation d'ordre financier peuvent être cumulatifs.

Le processus d'exclusion bancaire et financière que nous allons examiner (Chapitre II) repose sur l'impératif de comprendre l'évolution du concept en passant par plusieurs approches théoriques (de la limite de l'approche britannique à l'approfondissement des recherches de l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale et la Caisse des dépôts et consignations), ce qui a permis l'émergence, du moins, d'une explication du phénomène tant par ses origines que par ses formes *(Gloukoviezoff, 2004 et Servet, 2002).* Malgré cette émergence, l'exclusion bancaire et financière des particuliers reste un phénomène méconnu. Souvent comprise comme la seule absence de compte bancaire, l'exclusion bancaire et financière inclut certes les difficultés d'accès aux services bancaires et financiers, mais également les difficultés d'usage que rencontrent les personnes qui possèdent ces services, difficultés qui conduisent très fréquemment au surendettement. *(Gloukoviezoff,2003).* Si l'on approfondit cette idée, on peut aller jusqu'à rétablir le lien souvent mis en lumière par plusieurs chercheurs *(Commons 1934, Gloukoviezoff et Dutraive 2010)* entre le rôle de la monnaie et la financiarisation des rapports sociaux. En effet, la monnaie -*« n'est pas une marchandise »*- s'inscrit comme une institution parmi les plus fondamentales des sociétés humaines et non pas un simple instrument facilitant les échanges, ni une marchandise *(Commons, 1934).* Il s'agit par là, de comprendre comment la monnaie peut être conçue comme « une action collective » qui conditionne l'inscription des individus dans la durée de la vie sociale (insertion et participation)[7].

Par ailleurs, en raison du processus de financiarisation des rapports sociaux, les produits bancaires ont vu leurs qualités évoluer de manière spectaculaire mais ils deviennent « indispensables » dans la vie économique et sociale des individus. Ils jouent un rôle essentiel dans la possibilité pour chacun d'exercer ses droits et d'honorer ses obligations. Il se trouve que parfois l'exercice de ce pouvoir par les personnes est largement perturbé voire rendu impossible par les difficultés bancaires. En matière de politique sociale, l'absence de compte bancaire rend impossible la perception des prestations sociales *(Gloukouviezoff et Dutraive, 2010).*

[7] L'institution de la monnaie implique un ensemble de règles constitutives des comportements économiques et ne règle pas des comportements d'échange préexistants (anti-neutralisme). Ces règles définissent des fonctions statutaires qui sont reconnues et acceptées et mises en œuvre collectivement.

Il en va de même des droits et obligations économiques dans la mesure où les salaires et les prestations sociales supposent la détention d'un compte pour être perçus et que le fait de rencontrer des difficultés d'usage (comme le surendettement par exemple) peut compromettre l'établissement de relations commerciales de long terme (comme la location d'un appartement ou la souscription d'un abonnement de téléphonie mobile). Dans le même ordre d'idées, les droits et obligations affectés par les difficultés bancaires concernent également la sphère familiale. Le couple notamment est particulièrement mis à l'épreuve par l'apparition de ces difficultés en raison de la division sexuée des rôles en matière de gestion : ce sont ainsi en priorité les femmes qui ont la responsabilité du budget lorsque les revenus du couple sont faibles ou irréguliers bien que les hommes conservent *in fine* le pouvoir sur ces ressources *(Pahl, 1989).* Les difficultés bancaires sont alors l'occasion d'une mise en question des liens conjugaux en mettant en tension les responsabilités supposées de chacun. Transversalement, ces difficultés affectent profondément l'estime de soi dans la mesure où elles sont vécues à la fois comme le symptôme d'un échec personnel, et où elles empêchent la recherche de solutions.

Face à un environnement marqué par la montée en puissance de l'exclusion financière tant dans les pays développés (intensification de la financiarisation) que dans les pays sous développés (situation socioéconomique et pauvreté), il faut reconnaître que plusieurs Etats dans le monde sont amenés à s'emparer du problème de l'accessibilité de la population aux services bancaires et financiers. Il s'agit, en plus de la prise de conscience de l'ignorance ou de la mise à l'écart par le secteur bancaire de certaines catégories de population, de la reconnaissance des conséquences économiques et sociales de cette forme nouvelle d'exclusion. Car, les difficultés d'accès aux produits bancaires, que ce soit le compte, les moyens de paiement et les produits de crédit et d'épargne ne sont pas sans engendrer de graves difficultés sur la vie quotidienne mais également future.

Ce faisant, les Etats en développement faiblement ou modestement bancarisés comme l'Algérie, se doivent de s'inspirer des expériences mondiales en se contenta nt pas seulement des réalisations de la microfinance mais aussi aux moyens permettant de combler certaines insuffisances. Partant d'une série d'enseignements sur l'impact de la microfinance sur la réduction de la pauvreté et la vulnérabilité (mission sociale) ainsi que la lutte contre l'exclusion financière (mission financière), nous serions dans cette thèse contraints d'accorder à la microfinance un intérêt considérable et la proposer comme un outil palliatif aux effets de l'exclusion financière et un levier de la croissance économique et de cohésion sociale.

Ciblant une couche de la population spécifique et offrant des facilités pour l'octroi de microcrédits, les services financiers de la microfinance sont présentés comme un filet de protection *(Weber, 2002)*[8]. Théoriquement, il faut dire que la dynamique de la microfinance, peut être inscrite dans une « architecture globale du développement ». Dès lors, elle participait d'une approche du développement appelée « post » ou « nouveau » consensus de Washington *(Stiglitz, 1998; Gore, 2000).* De plus, elle est, toutefois, entérinée, pour les questions de financement du développement, par le consensus de Monterrey en 2002[9].

Précisément, dans les pays développés, l'engagement direct sur le marché de microfinance permettrait d'anticiper l'évolution de la législation *(Bacin, Sobezac et Villa, 2010)*[10]. Privés de l'accès au crédit malgré l'ouverture du compte, les personnes dont la situation sociale et financière est toujours défavorisée, sont souvent confrontées aux problèmes de refus et d'exclusion bancaires. C'est pourquoi aujourd'hui, de nombreux auteurs estiment la nécessité de s'engager dans la microfinance qui pourrait se révéler stratégique afin de devancer la mise en place d'une législation qui viserait à combler cette défaillance de marché bancaire et par ricochet, rétablir l'accès aux services financiers pour tous. En d'autres termes, il n'est pas suffisant d'instaurer le droit au compte (pour les interdits du chéquier, exclus ou impayés…) et les services bancaires de base, car il serait idéal de renforcer le cadre législatif favorisant l'intégration des exclus dans le marché du crédit (réduire les politiques de resserrement de crédit) visant à accroître l'offre de crédit dans les zones les plus reculées et défavorisées. Manifestement, cela va pouvoir, sur le long terme, éviter la désertification financière des zones urbaines et rurales en difficulté et permettrait, à cet effet, une accessibilité financière et une réinsertion sociale à toutes les populations.

Outre les approches théoriques globales, il faut noter qu'au-delà du microcrédit, il existe des opportunités de marché concernant notamment la micro-assurance et les transferts de fonds des immigrés vers leurs pays d'origine. En contre partie, les banques tirent des avantages

---

[8] En atténuant localement les résistances aux politiques néolibérales, Fernando estime que : « *La popularité actuelle du microcrédit démontre la capacité remarquable du capitalisme à utiliser le vocabulaire et les pratiques de ses détracteurs et opposants pour assurer les conditions de sa propre reproduction* » (Fernando, 2006 : 31, traduction libre de l'auteur).

[9] Participant aux dynamiques de l'économie du développement de la fin du xxe siècle, la microfinance apparaît ainsi comme l'une « *des multiples manifestations de la financiarisation qui s'est étendue et intensifiée au cours du dernier quart de siècle sous la pression des idéologies néolibérales qui faisaient de la finance et de la monnaie un vecteur essentiel parce qu'en apparence neutre* » (Schümperli et al., 2007, 13).

[10] Voir Revue banque activités & services, Microfinance-Microcrédit, une déclinaison de la RSE au cœur des activités bancaires », n° 722, Mars 2010.

compétitifs en accompagnant les institutions spécialisées en microcrédit en termes des infrastructures financières, humaines et technologiques dont elles disposent pour le reste de leurs activités. L'activité du microcrédit pourra également pousser les banques à innover en adaptant leurs méthodes de screening et en utilisant les nouvelles technologies (téléphonie mobile, e-banking…) visant à bancariser davantage les clients et en fidéliser les autres[11].

Les programmes conduits dans le cadre du mouvement pour une « finance pour tous », visant à faciliter l'ouverture de comptes bancaires vont concerner un nombre de personnes bien plus important que celui enregistré par la microfinance. Au retour, tout bénéficiaire de prestation sociale devra systématiquement ouvrir un compte bancaire[12].

La microfinance que nous allons passer en revue dans cette thèse est à la fois perçue comme une solution appropriée à l'exclusion financière si l'on tient compte de ses réalisations mondialement reconnues mais aussi comme une alternative si l'on veut l'aborder comme étant bailleur de fonds dont l'activité est assez souvent limitée par le coût, le risque et le souci de rentabilité. Ce faisant, les populations ciblées par la microfinance ne sont pas forcément exclues du système bancaire, car elles peuvent disposer d'un compte de dépôt ou entretenir des relations anciennes avec leur banque.

Pour des raisons liées notamment aux conditions jugées indispensables mais insuffisantes pour obtenir un prêt, les emprunteurs se voient refusés et donc exclus de crédit. Partant de ce postulat « le microcrédit ne peut être qu'un crédit », il est essentiel, à notre sens, de revenir aux principes sur lesquels est fondée l'activité bancaire et essentiellement celle de crédit, à savoir la réglementation et le respect des ratios prudentiels. Les institutions financières spécialisées en microcrédit se doivent de choisir entre la cible de population exclue ou défavorisée et la rentabilité, la solvabilité et la pérennité de l'établissement. Clairement, c'est à partir de ce point précis que l'on évoque l'une des limites de la microfinance.

---

[11] Si l'idée du microcrédit comme solution pour éradiquer la pauvreté a persisté durant trois décennies au cœur de l'agenda du développement, force est de constater que les années 2000 marquent cependant une rupture : les nouvelles politiques tournent graduellement le dos à la lutte contre la pauvreté au profit d'un objectif d'inclusion financière et de lutte contre l'exclusion économique et sociale (Johnson, 2009 ; Johnson et Arnold, 2012).

[12] D'après les données de la Campagne du Microcrédit, au 31 décembre 2014, le nombre de clients des IMF atteignait environ 211 millions (Reed, 2015). Aussi, selon les données récoltées par la Banque Mondiale dans le cadre du projet Global Findex, entre 2011 et 2014, 700 millions d'adultes auraient ouvert un compte bancaire (Demirgüç-Kunt et al., 2015).

Concernant le cas algérien, cette thèse s'attache à apporter un éclairage sur la situation de l'inclusion financière ainsi que les indicateurs macrofinanciers et monétaires dans le contexte de la libéralisation du marché bancaire et financier et la modernisation de l'infrastructure bancaire (Chapitre III). Il faut rappeler que la libéralisation financière ayant accompagné l'ouverture des banques algériennes à la concurrence privée et compte tenu de l'environnement actuel qui passe de la réforme bancaire (après les crises de banques privées) à la crise économique que connaît le pays suite à la chute brutale des cours des hydrocarbures à l'échelle mondiale, la question de l'inclusion financière- particulièrement dans le pays qu'on a déjà qualifié de sous bancarisé-interpelle de plus en plus les acteurs politiques, financiers, professionnels et la société civile à entreprendre d'une façon concrète des actions visant à promouvoir l'accès à la finance formelle et garantir l'usage pérenne des services bancaires et financiers.

Cependant, l'analyse du niveau de l'inclusion financière suppose de reconnaître qu'aucun standard n'existe en matière de définition des indicateurs et des méthodes à employer pour les évaluer [13]. Il importe dès lors de souligner que les données ayant été mises en exploration pour dresser l'état des lieux sur le cas algérien émanent essentiellement de sources d'informations officiellement publiées par les *rapports de la Banque Mondiale, les rapports de la Banque d'Algérie, les rapport d'activité des banques ordinaires, office national des statistiques, les données de la SATIM, les rapports de l'Algérie Poste,…).*

L'étude empirique effectuée sur les communes de la wilaya de Tizi-Ouzou, présentée dans les deux derniers chapitres, s'est construite sur la base d'une enquête sur le terrain. En effet, l'analyse de l'inclusion financière implique de décrire l'environnement financier et monétaire de la région en passant en revue l'étude de l'offre et de la demande (Chapitre IV).

Dès lors que la démarche de l'inclusion financière relève aussi de la responsabilité des dirigeants et le personnel des institutions formelles, l'approche qualitative s'impose et exige d'explorer sur la base des entretiens riches, des discussions profondes et des interviews, les premiers éléments de réponses sur la démarche entreprise pour une inclusion financière pour tous. L'objectif étant alors d'en tirer, ne serait ce que les premiers enseignements (institutionnels) sur la question de l'accès au compte et services, de l'accès aux services

[13] Actuellement, certains pays ont mesuré différents indicateurs et utilisent pour cela une variété de méthodologies. De fait, certains pays possèdent des méthodes de collecte de données sophistiquées alors que d'autres en sont dépourvues.

financiers postaux et assurantiels, mais aussi s'interroger sur le phénomène de l'exclusion financière de la population.

L'enquête se déroulera aussi auprès de la population[14]. Pour ce faire, cette étape impose de mettre en avant un échantillonnage établi sur la population étudiée. Il s'agit alors d'interroger les individus ayant un emploi qui génère un revenu[15].Les individus bancarisés ne représentent pas plus de la moitié de la population globale mais l'enquête est centrée sur ce groupe. L'objectif est alors de distinguer entre l'accès et l'usage des services bancaires, cela signifie que posséder un compte ne donne pas systématiquement la possibilité à l'usage de tel ou tel produit.

Cependant, il y a beaucoup de contraintes que peut subir un bancarisé dans l'emploi ou l'usage des services, c'est là où l'on s'interroge sur le phénomène de l'exclusion bancaire. Existe-t-il réellement en Algérie tel que nous l'avons décrit précédemment ?

La cible était aussi la population inactive (chômeurs), supposée être non productive de ressources monétaires. En fait, cette population a une particularité d'être incluse financièrement par le biais d'une Poste ou un organisme d'assurance. Elle est également bancarisée en possédant un compte chèque, mais manifestement, le frein réglementaire lui interdit de bénéficier d'un crédit. Quant à l'utilisation des moyens de paiement, elle reste incontestablement un déterminant crucial de la bancarisation de l'économie, car un usage régulier d'instruments de paiement impacte directement le degré de « scripturalisation » désignant les tendances de la population à recourir à un support scriptural et fiduciaire[16]. Dans ce sens, le développement de la monétique et les progrès affichés autant pour le réseau électronique que pour la généralisation des cartes notamment par Algérie Poste sont censés relever substantiellement le niveau d'usage des cartes (uniquement pour retrait) mais les règlements de transactions continuent à se faire par cash en dépit de tous les risques encourus. Même si les bancarisés sont les plus susceptibles à recourir aux moyens de paiement scripturaux, il n'en demeure pas moins que le facteur culturel constitue, entre autres, un frein à l'emploi d'un chèque pour régler un achat ou une carte pour retirer de l'espèce.

[14] Il s'agit de la population bancarisée et non bancarisée et celle incluse et non incluse financièrement.

[15] Cette ressource (revenu) n'émane pas systématiquement par un organisme officiel. Les revenus peuvent être perçus des activités dites informelles.

[16] Une population est dite suffisamment bancarisée du fait de l'emploi régulier des moyens scripturaux

Enfin, le dernier groupe de la population ciblée est celui ayant bénéficié des programmes de dispositifs publics intervenant dans le cadre d'insertion professionnelle, création des petites entreprises et ayant pour objectif de réduire le phénomène de mise à l'écart et de l'exclusion. Les trois antennes implantées dans la région de Tizi-Ouzou (l'Agence Nationale de Soutien à l'Emploi de Jeunes, la Caisse Nationale d'Assurance Chômage et l'Agence Nationale de Gestion de Microcrédit) ont une mission similaire dont les objectifs ne sont pas totalement divergents ; la population cible est celle au chômage qui est dotée nécessairement d'une qualification dans un domaine bien précis ; le secteur d'activité devrait s'adapter au profil de l'individu ; les modalités de financement ou d'accompagnement suivent le même principe dans ces trois dispositifs : un financement majoritairement bancaire (70%) et le reste est presque à la charge de l'antenne[17]. L'acceptation d'un dossier à financer implique de poursuivre d'autres étapes parmi lesquelles nous pouvons évoquer l'ouverture d'un compte en banque (publique) ; bénéficier d'un crédit et posséder une assurance. En d'autres termes, l'acceptation d'un dossier entraîne systématiquement l'inclusion financière de l'individu, appelé désormais entrepreneur.

Pour terminer notre enquête, il y a lieu de soulever les principaux obstacles ou freins à l'accessibilité et à l'usage des services financiers afin de traiter les politiques favorisant l'inclusion financière aussi bien au niveau national qu'au niveau régional. Des politiques qui visent réellement à encourager le développement financier algérien (politiques favorables au marché) et limiter ses effets éventuellement déstabilisants (politiques visant à mettre en valeur le marché).

III- Problématique, hypothèses et méthodologie de recherche

Compte tenu de l'importance du rôle économique et social que jouent les services financiers et bancaires, d'une part, et les efforts déployés par les Pouvoirs Publics œuvrant au développement d'un système financier solide et accessible, d'autre part, **nous nous demandons alors pourquoi l'objectif d'une inclusion financière optimale est loin d'être atteint en Algérie?**

De cette question centrale en découlent les sous questions suivantes : comment se mesure le niveau de l'inclusion financière en Algérie ? Quels sont les facteurs freinant l'accès aux services bancaires et financiers et l'usage digne et pérenne de ceux-ci ? Et quelles sont les principales stratégies à mettre en œuvre susceptibles d'accompagner son développement ?

[17] 1% est l'apport personnel de l'emprunteur. Autrefois, cet apport était fixé à 10%.

De cette problématique, nous formulons les hypothèses suivantes:

- ✓ L'inclusion financière a évolué dans un environnement bancaire et financier caractérisé, tantôt par la planification financière correspondant à l'économie d'endettement tantôt par la libéralisation de l'économie et du secteur financier en particulier correspondant à l'économie de marché. Cette seconde phase est, à notre sens, la plus cruciale au fait qu'elle a permis l'ouverture du marché bancaire à la concurrence ; l'initiative privée nationale et l'introduction des banques étrangères dans le système bancaire algérien. En outre, le système financier algérien actuel se renforce, suite notamment aux crises des banques privées nationales, des scandales financiers et des irrégularités de gestion, ensuite par la mise en œuvre d'une nouvelle infrastructure- s'appuyant sur la modernisation des systèmes de paiement ainsi que la promotion des paiements électroniques- qui semble aboutir à une bancarisation croissante de la population algérienne. S'y ajoutent les actions entreprises (au niveau interne) par les pouvoirs publics dans notamment l'assouplissement des procédures de compte en banque et l'instauration d'un droit au compte. *Y a-t-il alors un impact sur l'inclusion financière de la population ?*

- ✓ L'étude de l'inclusion financière implique d'élargir le champ d'analyse vers d'autres organismes. Souvent perçus comme vecteurs de la croissance de l'accessibilité aux services financiers et l'usage de ceux-ci, donc comme outils de lutte contre l'exclusion financière, les Postes et les assurances ont affiché des progrès grâce essentiellement à leur densité, leurs produits financiers relativement adaptés aux besoins et à la facilité d'accès et d'autres formules dites obligatoires rendant l'inclusion financière plutôt « imposée ». Dès lors, compte tenu de leur caractère marchand permettant de démocratiser des services financiers, nous considérons les établissements de la Poste et d'assurance comme leviers de croissance de l'inclusion financière de la population. *Y a-t-il d'autres alternatives ?*

Cependant, il faut rappeler que le marché financier est un autre aspect de la financiarisation qui peine malheureusement à se développer en Algérie, pour autant, il joue un rôle primordial dans le financement de la croissance de l'économie industrialisée et en particulier celle des entreprises. Les ménages sont aussi privés de l'opportunité d'y placer leur épargne afin de la fructifier. *Peut-on alors espérer une inclusion financière optimale en Algérie sans cette alternative?*

- ✓ Les facteurs socioculturels, religieux, le manque de proximité et les difficultés bancaires des franges importantes de la population, entre autres, laissent penser que les objectifs d'atteindre un niveau acceptable d'inclusion financière nécessitent de reconsidérer davantage les offreurs de services financiers et se tourner de plus en plus vers des intermédiaires « alternatifs » : il s'agit de la finance solidaire comme celle développée en Algérie « Touiza », la finance islamique, la mutuelle d'assurance et les dispositifs d'insertion économique et sociale de jeunes chômeurs. On s'interroge alors sur les effets d'une telle reconsidération sur la démocratisation des services financiers.
- ✓ Nous pensons que l'intervention de l'ex-premier ministre sur la nécessité d'assouplir les procédures d'ouverture d'un compte en banque et l'instauration d'un droit au compte sont des actions s'inscrivant dans une dynamique de la finance à visée inclusive. Ces actions devront probablement produire des effets positifs sur la bancarisation qui améliorent le degré de scripturalisation de l'économie et réduisent les quantités du cash en circulation.
- ✓ Les quelques progrès économiques, démographiques et sociaux enregistrés ces dernières années dans la wilaya de Tizi-Ouzou impliquent de reconnaître au système financier de la région son apport positif en matière de prestations de services bancaires et financiers (crédit aux ménages et aux PME, épargne, moyens de paiement, assurances, chèques postaux…). Partant de cette hypothèse, nous nous attachons à démontrer l'impact réel de ces progrès sur le niveau de l'inclusion financière des communes de Tizi-Ouzou.
- ✓ Les groupes de populations concernés par l'enquête ne sont pas forcément bancarisés. A ce propos, les résultats de l'enquête peuvent *a priori* favoriser les salariés, les commerçants et les actifs générant de ressources, supposés être les plus proches à la bancarisation au détriment des chômeurs inoccupés. Cette hypothèse fait comprendre que la bancarisation en Algérie nécessite une insertion des personnes dans le marché de l'emploi ou dans un secteur générateur de richesse.
- ✓ L'inclusion financière s'élargit aux institutions financières (Postes-Assurances) et cela signifie que si une personne n'est pas bancarisée (en banque) ne peut être exclue financièrement car elle peut détenir un compte postal et en même temps un contrat d'assurance. C'est l'hypothèse qui élimine l'idée par laquelle l'inclusion financière est pensée uniquement par l'accès au crédit, une carte de crédit, épargne,…elle englobe entre autres l'accessibilité aux produits d'assurance et les services financiers postaux.

Sur le plan méthodologique, cette problématique a imposé le choix d'une démarche adaptée particulièrement à notre sujet. Il s'agit, dans un premier temps, de passer en revue les aspects relatifs à l'inclusion financière et la réalité algérienne en la matière. Ceci a impliqué de privilégier des approches à la fois descriptives, qualitatives et quantitatives.

En fait, les deux premiers chapitres ont pour objet de faire une conception théorique sur le sujet : accès, utilisation des services financiers ainsi que les rôles économiques et sociaux qu'ils jouent dans la vie quotidienne des populations (Chapitre I) et faire apparaître le rôle considérable que joue la microfinance pour faire face aux phénomènes de la pauvreté et de l'exclusion (Chapitre II).

C'est après avoir présenté la situation globale de l'inclusion financière en Algérie en mettant en exergue le rôle qu'occupent les banques, les assurances et les Postes- comme principales institutions d'étude- ainsi que les autres organismes (le financement islamique, les intermédiaires spécifiques…) dans l'amélioration des niveaux d'accessibilité des individus au secteur financier formel (Chapitre III), que nous avons pris l'exemple de la wilaya de Tizi-Ouzou, comme terrain d'enquête (VI et V).

Pour détailler, nous avons structuré la thèse en cinq chapitres :

Le premier chapitre se veut une description du passage de la bancarisation à l'inclusion financière par la mise en lumière des principaux traits d'évolution du concept.

Le second chapitre est dédié à l'étude du phénomène de l'exclusion financière et les solutions que peuvent apporter les institutions de microfinance pour y faire face.

Dans le troisième chapitre, nous examinerons la situation de l'inclusion financière en Algérie en faisant ressortir tous les acteurs de son développement et le rôle effectif de ceux-ci en chiffres.

Le quatrième est un cadre analytique examinant l'environnement bancaire et financier de la wilaya de Tizi-Ouzou (offre), les caractéristiques socioéconomiques et géographiques de la population (demande) et enfin un état des lieux sur la démarche de l'inclusion financière entreprise par les responsables et les employés des institutions financières, c'est la première étape de l'enquête basée essentiellement sur une approche institutionnelle.

Le dernier chapitre est consacré à l'enquête de la population (demande). Après avoir traité et interprété les résultats, nous mettrons en évidence les obstacles auxquels se heurte la

population de la wilaya de Tizi-Ouzou tant à l'accès qu'à l'usage de services bancaires et financiers. Enfin nous proposerons les actions stratégiques ou pistes envisageables visant à relever le niveau de l'inclusion financière tant au niveau régional que national.

Introduction

Aujourd'hui, beaucoup de pays dans le monde n'ont pas encore atteint une bancarisation optimale qui garantit un accès durable au compte en banque puis à l'usage aux services bancaires de manière régulière. Plusieurs chercheurs ont démontré qu'il y a un grand fossé des niveaux de bancarisation entre les pays développés et sous développés, et au niveau interne entre les populations rurales et urbaines, et en profondeur l'écart peut être large entre les individus salariés ayant un emploi régulier ou stable et les chômeurs qui n'ont pas, en théorie, un salaire ou une allocation sociale. Ce chapitre a traité en établissant un lien direct entre l'accès d'un ménage à un compte, ce qui le qualifie de bancarisé et l'accès aux services financiers proposés non forcément par les institutions bancaires, ce qui le replace dans l'inclusion financière.

Pour sa part, l'inclusion financière- c'est à dire la situation dans laquelle une personne se trouve si elle n'a pas accès à un tel ou tel service offert par les institutions financières traditionnelles ou ne font pas usage de ce service- est étroitement liée à l'exclusion sociale plus largement. L'approche sociale de l'inclusion financière est mise en avant dans ce chapitre afin de faire apparaître les relations de -cause à effet- entre l'exclusion sociale/inclusion financière et aussi de l'inclusion financière/inclusion sociale. Pour les expliquer plus clairement, il est important de comprendre l'impact d'être exclu socialement de l'accès aux services financiers, mais inversement, le manque de ressources financières freine l'accès aux services financiers, ce qui renforce le risque d'exclusion sociale.

Alors que les économies européennes dépendent de plus en plus de l'argent virtuel, des outils classiques[18] deviennent de plus en plus essentiels à de nombreuses activités quotidiennes dans les économies en développement comme l'Algérie. Un manque d'accès à ces outils et services et/ou l'absence d'usage de ceux-ci représentent un obstacle important à l'intégration sociale et économique d'une personne au sein de la société. Dans les sociétés basées sur l'économie de marché, l'accès à des produits et services financiers de base peut aussi être considéré comme une condition fondamentale à la participation citoyenne : il s'agit par là de l'intensification de la financiarisation des rapports sociaux (Voir le second chapitre).

[18] Dits classiques et simples qu'une carte de crédit ou un compte bancaire pour recevoir son salaire.

Un autre objectif de ce chapitre consiste à redéfinir l'inclusion financière sous l'angle de l'offre et la demande de services bancaires et financiers. Le but étant d'apporter un éclairage, ne serait ce que théorique dans un premier temps, sur les caractéristiques générales des institutions financières susceptibles de jouer le rôle d'acteurs et d'intermédiaires financiers d'un côté, et d'étudier la population à travers ses comportements et ses influences.

Section I

Pour une bancarisation soutenue, une priorité universellement partagée : définitions et indicateurs de mesure

La bancarisation définit le processus d'appropriation et l'utilisation de services bancaires par la population[19] et renseigne sur l'implication du secteur bancaire dans les rouages de l'économie. Pour beaucoup d'auteurs, elle désigne- à travers les indicateurs- le degré de pénétration de services bancaires au sein de la population. Au sens large, la bancarisation reflète directement l'implication des agences bancaires (proches ou distantes) dans la vie économique et sociale des personnes. Ce qui signifie que les moyens de paiement proposés (chèques, cartes ou virement...) utilisés par des clients après l'ouverture d'un compte, renseignent également sur le taux de « scripturalisation » de l'économie, soit le taux d'utilisation optimale des moyens de paiement servant à détecter la quantité du « cash[20] » circulant dans l'économie, pays, région, ville ou village…

1-Evolution du concept et des indicateurs de mesure

La définition de l'inclusion bancaire est souvent associée à la notion de bancarisation. Par le terme de bancarisation, on peut parler de degré de pénétration de la population aux services bancaires. D'autres chercheurs la considèrent comme une ouverture de compte en banque, ce qui se traduit, en d'autres termes, par l'accessibilité bancaire. A partir de là, le processus de la bancarisation de la population est en fait lié à l'offre (prestataires) et la demande (population) des services bancaires qui se mesure par une série d'indicateurs que l'on peut qualifier de déterminants de bancarisation ; densité du réseau bancaire, intermédiation bancaire, le taux d'ouverture de compte, les effectifs des banques, la scripturalisation de l'économie etc.

[19] GANSINHOUNE.A-J « comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l'UEMOA et de la CEMAC. Voir le site : www.memoireonline.com/07/08/1431/m-la-promotion-de-la-bancarisation-dans-l'espaceUMOA21.html , p.4, consulté le 13/09/2016.

[20] Ce qu'on appelle la monnaie fiduciaire constituée de pièces et billets.

Ces indicateurs vont évidemment permettre d'appréhender le niveau de bancarisation d'une région, d'une commune ou d'un pays.

Historiquement, les services bancaires ont été réservés à l'élite économique et sociale où seuls la grande bourgeoisie d'affaires et les petits patrons de l'industrie et du commerce étaient liés au monde bancaire. La principale relation existante entre le reste de la population et l'univers bancaire était une relation de méfiance réciproque engendrée par la fragilité des banques d'une part et les considérations religieuses héritées de la condamnation vigoureuse de l'usure par la tradition catholique d'autre part.

Les premiers mouvements de la bancarisation n'ont débuté qu'à partir des dernières décennies du XIXe siècle de manière très progressive. En effet, l'activité bancaire se transforme radicalement ; le maillage du territoire se développe, la population bancarisée s'accroît, et l'organisation bancaire se rationalise sur un mode bureaucratique dont l'activité de crédit se concentre sur le créneau agricole. En clair, nous pouvons dire que la relation bancaire s'est nettement améliorée sous l'effet de la réorganisation du secteur bancaire par l'État notamment dans la nationalisation de nombreux établissements bancaires et dans le but de financer la reconstruction des pays (touchés par les guerres et en second lieu, les lois de 1967-1968 qui enclenchent véritablement le phénomène de bancarisation de masse de la population. La bancarisation de masse s'est vue développée en France comme dans quelques pays européens comme l'Angleterre, l'Italie, l'Espagne… par le fait de la densification des agences, sans aucune autorisation préalable, dans une sorte de « course aux guichets » et la mensualisation des salaires qui se généralise et qui doivent obligatoirement être payés par chèque bancaire[21]. Aussi, cette période est marquée par l'émergence de quelques produits bancaires comme le livret d'épargne des familles[22] pour inciter les ménages à se bancariser et renforcer la relation de confiance entre les deux parties.

Malgré le fait que quelques Etats en Europe ont affiché leur volonté de promotion de la relation bancaire, le développement de l'activité bancaire reste toutefois marqué par la prégnance de la morale ce qui peut sans doute expliquer les limites de la bancarisation de masse et de démocratisation optimale des services bancaires au sein des ménages.

[21] Elle touchait 10 % des salariés en 1969, contre 75 % en 1972.
[22] 18 % des ménages ont un compte-chèques ou un livret bancaire en 1966, 62 % en 1972 et 92 % en 1984.

A partir des années 1980, le secteur bancaire connaît une mutation qui se traduit par la libéralisation du secteur bancaire. Elle vise (en théorie) deux principaux objectifs ; le premier consiste à mettre fin à l'encadrement de crédit, ce qui va amener les banques de dépôt à s'engager dans les financements de plusieurs créneaux diversifiés et à lancer une prospection massive en direction des ménages en leur offrant toute sorte de prêts : crédits personnels, crédits revolving.

Quant au second objectif, sous l'effet de la concurrence et l'avènement de nouveaux acteurs de financement de l'économie (marchés financiers), de nouvelles politiques de marketing de services doivent impérativement s'imposer. Il s'agit alors de conquérir une nouvelle clientèle et préserver l'ancienne en la rentabilisant et en la fidélisant et ce, dans le but de réduire le coût et le risque. En gros, l'évolution de la bancarisation en Europe est mise en exergue pour montrer principalement le passage de la banque réservée plus ou moins à l'élite et la grande bourgeoisie qu'on appelle « relation sélective » à une logique d'expansion et de démocratisation des services bancaires qu'on peut appeler « bancarisation de masse ». La massification des services bancaires et financiers peut s'étendre à un concept de l'inclusion financière qui reflète directement l'implication des institutions financières susceptibles de fournir une panoplie de services bancaires et financiers à la population.

1-1-Niveaux de la bancarisation

Le degré de pénétration de services bancaires au sein de la population montre que le niveau de la bancarisation diffère néanmoins selon l'espace géographique étudié, c'est-à-dire que dans une région, plusieurs situations peuvent se manifester à partir des influences de l'environnement économique et social voire même politique d'un pays.

La sous bancarisation est un phénomène qui peut toucher toutes les catégories de la population, en d'autres termes, toutes les couches sociales (bourgeoises, moyennes et pauvres). Cependant, ceci n'est pas toujours valable du moment où, historiquement et théoriquement, la grande bourgeoisie d'affaire (Gloukoviezoff, 2005) était seule liée au monde bancaire. Mais pour soutenir la première idée, parfois, le comportement des personnes riches peut être indifférent à l'égard des banques. La sous bancarisation se définit, dans ce cas précis, comme la psychologie des individus vis-à-vis de l'argent « l'amour de l'argent » pour favoriser *a postériori* la tendance à la thésaurisation refusant tout contact ou relation avec les banques. Nous pouvons conclure que même si la relation banques-riches existe, les prestations des services peuvent néanmoins être restreintes (ouverture de compte, retrait ou paiement), alors

qu'il est évident que les banques ne souhaitent que d'être en relation avec ces personnes jugées plus rentables et solvables.

Mais en réalité, la sous bancarisation de la population est associée à la faible bancarisation. D'après les articles et les études effectués sur ce plan, une économie (ou une région) qui ne répond pas à la norme internationale indiquée est considérée comme « sous bancarisée ». La sous bancarisation de l'économie se définit par une faible emprise des institutions bancaires sur une population. *Une économie est sous bancarisée* dans le cas où le taux de couverture des services financiers et bancaires est insignifiant par rapport aux besoins de la population. L'auteur *Gansinhoune A-J (2008)* a intégré un autre indicateur appelé « marge de bancarisation » dont la formule d'estimation est la suivante :

Marge de bancarisation= 100% - taux actuel de bancarisation

Cette marge représente, pour lui, l'écart entre la situation de bancarisation complète (100%) et le taux actuel. Plus la marge est grande, plus le niveau de bancarisation est faible et inversement. En chiffres, les pays de l'UEMOA, enregistrent un taux de bancarisation de 3,02%, ce qui signifie que 96,8% de la population est sous bancarisée. Comme pour les pays de la CEMAC, 96,6%[23] de la population n'a pas accès aux services bancaires.

Or, dans les pays en développement ou pauvres, la sous bancarisation ou la faible bancarisation de l'économie est souvent expliquée par des facteurs géographiques et humains :

- Les facteurs géographiques : il est constaté que les agences bancaires et les prestataires de services desservent mal les régions rurales, mais sont souvent en expansion dans les milieux urbains[24] ;
- Les facteurs humains : sont liés à la situation des personnes à faibles revenus qui recourent au marché informel pour se satisfaire.

[23] Ces chiffres sont montrés dans les rapports de la Banque Mondiale réalisés en 2008 sur la bancarisation dans les pays de l'UEMOA et de la CEMAC.

[24] Crédit Municipal de Paris, « la bancarisation des nouveaux marchés urbains : expériences américaines », édition Economica. Paris 2004, p.4

En clair, la sous bancarisation est un phénomène qui caractérise les pays pauvres et en développement en raison de leur forte croissance démographique et le retard de la technologie[25], qui rend difficile la couverture des besoins financiers des personnes.

Par contre, la non bancarisation est, à son tour, un phénomène qui se manifeste lorsqu'un individu n'est nullement en relation bancaire ou organisme assimilé, et ce pour plusieurs raisons liées autant à l'incapacité (financière, morale, ou géographique) qu'à l'exclusion bancaire. Ici alors, le besoin financier est souvent satisfait sur le marché informel (financement parallèle) où les potentialités monétaires et financières y sont également investies[26].

Sur le plan macro, une région est qualifiée de non bancarisée lorsqu'elle est totalement dépourvue d'agences bancaires, prestataires de services financiers ou organismes assimilés. Dans cette situation, la population qui y réside est contrainte de se déplacer vers les régions limitrophes pour bénéficier des services bancaires mais en supportant certains des coûts de transaction (transport, fatigue, perte de temps considérables...). Il faut noter en outre que la non bancarisation caractérise généralement les régions classées comme sous développées, isolées et pauvres dont la situation économique et sociale de la population est défavorisée.

D'autre pays qui souffrent de la mauvaise accessibilité bancaire et financière commencent à mettre en place des programmes cible qui s'appuient sur le *«marché»* des non-bancarisés et ce, conformément aux recommandations de la Banque Mondiale. Mais au départ, pour explorer le potentiel d'un marché des produits et services pour les non bancarisés, il convient de mettre en avant deux questions sous-jacentes: *Pourquoi les banques ont exclu certaines catégories de leurs marchés-cibles (afin de savoir si elles peuvent changer de stratégie à cet égard) ? Les non-bancarisés souhaitent-ils accéder aux services bancaires et financiers, malgré tout ?*

Il est clair que le phénomène de l'exclusion bancaire (chapitre II) est *a priori* dû à un ensemble de difficultés bancaires auxquelles sont confrontées les personnes vivant dans l'isolation et la précarité. Alors, leur situation sociale est parfois à l'origine de leur mise à l'écart du marché. D'autre part, il s'agit de quantifier les individus présentant d'énormes

[25] Le contact de la banque est peu automatisé et la personne est contrainte de se rendre physiquement au guichet, il est donc fort probable de se rendre à plusieurs reprises à l'agence pour la même opération.

[26] SAM Hocine, « Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie, cas de la wilaya de Tizi-Ouzou », mémoire Magister soutenu en 2010 à l'Université de Tizi Ouzou, sous la direction du Professeur BOUZAR Chabha de l'Université Mouloud MAMMERI de Tizi-Ouzou.

potentialités malgré leur statut de « non bancarisés » et identifier leur attitude sur les besoins et les consommations bancaires vis-à-vis des prestataires. Le but de poser la deuxième question consiste à éliminer (à cette catégorie) les mauvaises pratiques (recours à l'informel, utilisation abusive du cash, évasion fiscale, activités non réglementées…).

Par ailleurs, les auteurs comme *Assadi et Cudi*[27] considèrent la non-bancarisation comme une situation où des consommateurs potentiels n'ont pas accès aux services financiers de base, tels que le compte bancaire, le compte chèque ou le compte épargne et ne peuvent corrélativement accéder à un crédit à taux normal *(Geach, 2007; Caskey, 2002 ; Carbo et al., 2007 ; Panigyrakis et al., 2002 ; Kempson et al., 2000 ; Anderson, 2006).* La situation en chiffres montre qu'environ 2,5 milliards d'adultes dans le monde n'auraient pas accès aux services financiers traditionnels soit 53% de la population mondiale (C*haia* et al., 2009). De même, les consommateurs potentiels peuvent être touchés par l'inaccessibilité aux services bancaires pour des raisons de manque de proximité des banques, fermetures de certaines agences existantes, conditions requises pour accéder aux services, coûts trop élevés des services de base, ciblage marketing des consommateurs les plus rentables. Cet environnement contraignant pousse parfois la frange des bancarisés à l'auto-exclusion[28].

1-2- Distinguer entre la surbancarisation et la multibancarisation

Une économie dite surbancarisée n'implique pas nécessairement qu'elle soit multibancarisée. Car le premier concept est utilisé pour une région ou pays, tandis que le second concept concerne les personnes ou la clientèle bancaire. La surbancarisation de l'économie désigne l'excès du réseau d'agences bancaires sur un territoire donné. A titre d'exemple, la densité du réseau bancaire en France est estimée à une agence bancaire pour 4000 habitants, en Suisse à une agence pour 2000 habitants et en Allemagne à une agence pour 1750 habitants. Le phénomène de surbancarisation est le résultat d'une évolution marquée par les mutations financières et le développement de la concurrence, il se caractérise par un surdimensionnement des réseaux ; un surinvestissement en infrastructures bancaires et la sous productivité des guichets bancaires, qui résultent de la déréglementation et la concurrence par les prix.

[27] Djamchid ASSADIet Anaïs CUDI (2011), « Le potentiel d'inclusion financière du "Mobile Banking". Une étude exploratoire »- Management Prospective Ed. | *Management & Avenir* 2011/6 - n° 46 pages 227 à 243 ISSN 1768-5958. Revue Cairn Info. Consultée à la bibliothèque de Paris Dauphine, décembre 2013.

[28] Idem-P.234

Tandis que la surbancarisation est placée comme un indicateur de surcapacité bancaire reflétant un excès d'offre durable de services bancaires et financiers par rapport à la demande (contraction de la demande des produits bancaires traditionnels qui accompagne la libéralisation financière), l'état de la multibancarisation, quant à lui, se définit *« comme le recours d'un client de la banque à plusieurs acteurs financiers fournissant les services financiers »*[29]. L'auteur *Gouillard.G*[30] considère que l'apparition de ce phénomène est intervenue avec l'avènement des nouveaux acteurs financiers sur la place financière nationale comme les banques étrangères, la grande distribution, les compagnies d'assurance, la banque postale, les maisons de courtage, les fonds de placement…

Comprenons qu'à partir de cet éclairage, la bancarisation est un volet indissociable de la politique d'inclusion bancaire, voire même financière des populations. Toutefois, les programmes de l'inclusion bancaire, comme nous l'avons mentionné précédemment, visent et ciblent les populations fragilisées par la situation sociale (chômage, pauvreté,…) et financière (revenus modestes, surendettement,…).

En définitive, la politique de l'inclusion bancaire met en évidence la responsabilité de deux principaux acteurs ; les banques d'un côté et la population de l'autre côté. Nous parlons de la responsabilité car le premier, en plus de son statut commercial, a un grand rôle dans la société et son implication profonde au sein de la population permettra certainement une meilleure couverture de services afin de répondre au mieux aux besoins financiers de celle-ci. Le second acteur est généralement divisé en deux catégories ; il s'agit en premier, de la population qui ne bénéficie pas des services pour plusieurs raisons : absence de l'information et de culture bancaire, l'informel et l'évasion fiscale entre autres. La deuxième est celle qui cherche à avoir un compte en banque mais l'utilisation des services reste restreinte (revenu modeste, coût de transaction, favoritisme des banquiers…). Ajoutons à cela, la population active est généralement privilégiée par les banquiers et elle bénéficie non seulement de l'accès mais surtout de l'utilisation des services proposés par les banques (livret d'épargne logement, carte interbancaire, crédit à l'extension…).

1-3- La bancarisation, c'est aussi la naissance d'une relation de qualité

[29] GOUILLARD G. « les nouveaux enjeux de la multibancarisation », Guide-conseil, 2005, p.18
[30] idem. p.19

La relation bancaire n'est pas restreinte à un simple contact ou une prestation de services, elle peut s'étendre jusqu'à ce que le client joue un rôle de collaborateur dans la prestation de services. En d'autres termes, pour que cette prestation soit de qualité, d'une part, les interactions entre le banquier et son client sont nécessaires et que, d'autre part, le contexte économique et social (contraintes organisationnelles de la banque, influence de la communauté, etc.) n'entrave pas le développement de leur coopération.

Pour que cette coopération soit réussie ou complète, le client, étant un acteur qui participe pleinement à la définition de la prestation *(Gloukoviezoff, 2005),* doit fournir des informations sur lui-même et son ou ses projets, la gestion de ses avoirs et de l'utilisation qu'il fait des services bancaires mis à sa disposition. Le client est donc un acteur à part entière de la prestation de services bancaires depuis sa conception jusqu'à sa réalisation.

Aussi, cette collaboration est nécessaire pour permettre sa personnalisation et pour parvenir à réduire l'incertitude inhérente à sa singularité. C'est donc la coproduction de la prestation qui en assure la qualité. On comprend alors l'importance de la personnalisation du traitement des clients. Face à une clientèle nombreuse et hétérogène, les banques font face à une double contrainte : servir le plus de clients possible au moindre coût en leur offrant une prestation personnalisée.

Traditionnellement, la relation bancaire était une relation basée sur deux éléments fondamentaux ; le premier est celui par lequel le banquier cherche à augmenter sa rentabilité tout en se souciant sur deux paramètres à savoir le risque et la confiance. Tandis que le second, concerne le client, ce dernier cherche un banquier qui sera juste à son écoute pour répondre favorablement à ses besoins bancaires (ouverture de compte, fourniture de moyens de paiements, livret d'épargne ou du moins quelques conseils).

Dans le contexte actuel, et dans le cadre de l'élargissement de la politique du marketing bancaire, nous assistons à l'introduction en force de la fonction commerciale et la mise en œuvre de la segmentation de la clientèle afin de différencier les prestations proposées selon les catégories de clients. C'est une relation commerciale objectivée où la connaissance réciproque est remplacée par une connaissance informatisée des clients : scores, notes, segments. Cette évolution est permise par les progrès de l'informatique et la conception des « systèmes d'information marketing » (SIM) qui relient entre elles les différentes informations dont dispose la banque sur un client et les associent à celles relatives à d'autres. À partir de là, les SIM permettent d'inférer les comportements, les besoins et les probabilités de défaillance du client.

Ils autorisent ainsi la sélection, la segmentation et dès lors, la proposition d'une offre standard adaptée à ce profil.

1-3-1-Complexité de la relation bancaire entre l'élément confiance et ambiguïtés

Pour essayer de comprendre la raison de la complexité de la relation bancaire, il est impératif de poser quelques questions qui nous renvoient à l'origine sociale, l'activité professionnelle ou la situation patrimoniale du client. Le rapport à la banque semble souvent équivoque, ce qui dénote un curieux mélange de confiance et de défiance. En effet, en matière de confiance, les choses se gâtent singulièrement lorsqu'on s'intéresse aux opinions, aux attitudes ainsi qu'aux argumentations qui renvoient aux représentations de la banque comme activité et comme métier. Ces représentations et ces attitudes sont façonnées par un héritage culturel qui a été marqué par une méfiance et une certaine hostilité à l'égard du métier de la banque, voire aux relations marchandes reposant sur le commerce de l'argent.[31]

Il est également admis que le rapport à la banque repose sur des formes de connaissances qui déterminent la manière dont les individus comprennent l'activité bancaire, ses fonctions ainsi que ses mécanismes. D'après *F. Cusin (la relation bancaire en question, 2006)*, l'univers bancaire est assez souvent jugé opaque, complexe, abstrait aux règles qui paraissent parfois particulièrement arbitraires. Ajoutons à cela, la diversité et la complexité de certains produits bancaires. En effet, si certains banquiers sont spécialistes, voire experts en produits traditionnels (épargne, formule de crédit), il faut dire que le reste ne parvient pas toujours à maîtriser l'offre bancaire moderne adaptée à la nouvelle technologie, notamment dans les innovations financières.

1-3-2- L'influence de la relation : le risque ou l'incertitude ?

Sans détailler ce point, si la relation bancaire est influencée par le risque et l'incertitude, les auteurs comme Franck Knight en 1921 distinguent entre les deux notions. Le risque est mesurable par une probabilité « objective », alors que l'incertitude correspond à des situations non mesurables, et donc à une probabilité « subjective ». De même, le risque peut faire l'objet

[31] Dans les pays de tradition majoritairement catholiques. A partir des témoignages recueillis, le banquier est considéré comme l'usurier qui fait travailler de l'argent dans le « dos » des clients. CUSIN 2006 « relation bancaire en question », rapport du Centre du Walras p.252.

d'un calcul, alors qu'en situation d'incertitude, il est seulement possible de recourir à un spécialiste qui propose un jugement, fruit de son expérience.

L'activité de crédit est dite risquée car elle est fondée principalement sur l'incertitude. Ce qui laisse dire que l'engagement de financer d'un tel ou tel projet s'associe systématiquement à la notion du temps « futur », obligeant à cet effet le banquier à anticiper sur l'avenir et à en prendre des précautions sur d'éventuelles défaillances.

Ce qui est sûr, c'est qu'il est impossible de calculer objectivement le pourcentage de chance de réussite d'un projet, les banques devraient donc faire appel à un spécialiste. Cependant, tel n'est pas le cas dans la mesure où il est possible de traiter l'incertitude comme un risque par la consolidation : il s'agit alors de rapprocher un grand nombre de situations similaires (par exemple les expériences passées de prêts avec des clients présentant des caractéristiques semblables) et de mesurer les probabilités d'évolutions vers telle ou telle direction.

Dans la banque, la spécialisation est nécessaire pour les prêts aux entreprises : la constitution de groupes aux caractéristiques similaires est plus difficile dans ce cas que dans celui des particuliers. Ces derniers sont plus facilement typifiés, par exemple avec la technique du scoring. Cette technique est rapide et permet, en outre, de ne pas avoir besoin de spécialisation, donc d'experts.

2- L'inclusion bancaire nécessite de privilégier davantage l'accès au compte et l'usage des services

Toute personne dans une situation déjà précaire ou fragile traversant une période d'instabilité financière ou personnelle est concernée par le risque d'exclusion bancaire. Il s'agit, selon le rapport, des bénéficiaires de minima sociaux, demandeurs d'emploi, personnes en difficulté de santé, personnes handicapées, familles monoparentales, jeunes, personnes en situation de travail précaire (CDD, temps partiel, intérim…), auxquels s'ajoutent les personnes issues des classes moyennes en situation de malendettement qui voient leur situation se dégrader à la suite par exemple d'un accident de la vie ou du fait de la fragilité de leurs ressources financières[32].

[32] Groupe de travail : inclusion bancaire et lutte contre le surendettement - Conférence Nationale contre la Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale- rapport de François SOULAGE- Rapporteur : Lure becqué-COCOS- Novembre 2012- France

L'inclusion bancaire « pour tous » est une nouvelle approche qui s'inscrit dans le processus de lutte contre le phénomène de l'exclusion bancaire. La multiplicité des définitions du phénomène de l'exclusion bancaire et financière rend complexe la démarche de l'inclusion bancaire et la mise en place des stratégies de lutte contre ce phénomène et requiert d'identifier les lacunes rencontrées, les origines, les tendances et les répercussions. A titre d'exemple, l'exclusion bancaire et financière selon *Gloukoviezoff* est le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès et/ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie normale dans la société qui est la sienne. Or, le rapport de *F-Soulage*[33] établi en 2012 qualifie l'exclusion bancaire par le non financement de certains besoins ou projets fondamentaux et plus généralement mal-être personnel et familial ayant de ce fait directement des effets psychologiques, la dégradation de la santé, les conflits familiaux pouvant déboucher sur un divorce. Par ailleurs, les difficultés bancaires rencontrées par les populations défavorisées sont souvent repérées par les contraintes d'accès aux services bancaires et/ou d'utilisation de ceux-ci. Cet exemple nous amène légitimement à mettre en lumière les concepts clés et complémentaires dans le domaine de l'inclusion bancaire.

2-1- L'accès au compte, première étape *sine qua non* à l'inclusion bancaire

Tout le monde s'accorde à dire que l'accès au compte et aux services dépend des besoins de chaque individu, c'est-à-dire son comportement psychologique vis-à-vis des institutions financières formelles ainsi que sa volonté dans l'intégration bancaire et financière, qui se traduit logiquement par une insertion sociale, économique et professionnelle. Dans tous les pays au monde, l'ouverture d'un compte bancaire constitue, théoriquement, un droit absolu pour tous les citoyens, quelque soit leur statut, situation ou le motif de l'ouverture. Cependant, la banque peut refuser l'ouverture d'un compte sans avoir à donner les raisons de sa décision[34]. Elle doit, tout de même, sur demande écrite du demandeur, remettre gratuitement « une attestation de refus » d'ouverture de compte. Il s'agit d'un modèle de lettre commun à toutes les banques[35]. Ceci dit, la procédure du droit au compte bancaire signifie que toute personne physique résidant

[33] C'est le Président National du Secours Catholique en France.

[34] Dans la pratique, si des incidents concernant un compte clos sont toujours en cours dans les fichiers de la Banque Centrale (chèque sans provision ou incident de remboursement de crédit par exemple), il peut être difficile d'ouvrir un compte avec un chéquier et une autorisation de découvert.

[35] Ce document comprend toutes les informations nécessaires pour pouvoir bénéficier de la procédure du droit au compte, c'est-à-dire la désignation d'office par la Banque Centrale d'une banque qui devra, dans les conditions prévues par la loi, ouvrir un compte de dépôt.

ou non dans un pays d'origine qui ne parvient pas à ouvrir un compte (par refus), peut demander à la Banque Centrale de lui désigner la banque qui va lui ouvrir un compte de dépôt[36].

-*Instaurer un service bancaire de base :* le service de base est généralement mis en place après la négociation entre les pouvoirs publics, les établissements bancaires et les associations de consommateurs pour permettre aux personnes les plus démunies, notamment les bénéficiaires des minima sociaux, qui éprouvent des difficultés à trouver un établissement bancaire, s'adresser directement à la Banque Centrale qui désigne un établissement tenu de leur fournir les prestations de base. Généralement, ces prestations[37] contiennent les services suivants :

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- Un changement d'adresse par an ;
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ou postale ;
- La domiciliation de virements bancaires ou postaux ;
- L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- Les dépôts et retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte;
- Les paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement ou virement postal ;
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- Une carte de paiement à autorisation systématique, si l'établissement est en mesure de la délivrer, ou à défaut, une carte de retrait autorisant des retraits hebdomadaires sur les distributeurs de billets de l'établissement de crédit ;

[36] Par exemple, en France, le demandeur peut se rendre au guichet d'une succursale de la Banque de France pour remplir sa demande ou la lui adresser par courrier. Ce dossier doit comporter les documents suivants :
- un formulaire de demande de droit au compte (téléchargeable sur notre site) ;
- une attestation de refus d'ouverture de compte délivrée par une banque ;
- une pièce officielle d'identité en cours de validité ;
- un justificatif de domicile (facture de moins de 3 mois…). Ce droit est prévu par les dispositions de l'article L. 312-1 du code monétaire et financier. (nouveau CMF du 14 décembre 2000 qui s'appuie tant sur la loi bancaire de 1984 que sur la loi relative à la lutte contre l'exclusion de juillet 1998). Ce droit au compte a encore profité d'une amélioration le 28 avril 2006 en simplifiant la procédure pour le client qui se verrait refuser l'ouverture d'un compte.

[37] Dans tous les pays au monde, notamment en France, ces services doivent être fournis gratuitement aux personnes ayant ouvert un compte auprès d'un établissement désigné par la Banque de France. Au-delà du droit au compte, la loi Murcef votée en 2001 affiche comme objectif de pacifier les relations entre la banque et son client. C'est ainsi que la loi prévoit : le recours à un médiateur chargé de proposer une solution en cas de litige, un aménagement pour le rejet de chèque de moins de 50 €, une communication de toute modification tarifaire 3 mois avant sa mise en œuvre. En l'absence de contestation dans un délai de deux mois, le tarif est supposé accepté par le client. Dans le cas contraire, ce dernier pourra demander la clôture ou le transfert de son compte et ceci gratuitement.

- Deux formules de chèque de banque par mois ou moyens équivalents offrant les mêmes services.

Tous ces services sont gratuits, sans contrepartie financière de la part du client, mais ils sont limités aux bénéficiaires du « droit au compte ». Ces personnes sont celle qui se sont vu refuser l'ouverture de compte dans un établissement. Il est à noter que la loi sur prestation de service de base diffère d'un pays à l'autre. En Belgique, ce n'est que depuis 2003 que les banques sont obligées de proposer un service bancaire de base. **Il consiste à proposer à tout client qui en ferait la demande un minimum de services bancaires à tarif réduit**, dont le compte à vue et la possibilité d'effectuer des virements. Avant cette loi, une banque pouvait refuser un client sans devoir s'en expliquer. En Europe, selon le rapport du Réseau du financement Alternatif, le niveau de l'inclusion financière en Belgique est relativement élevé, mais elle est encore lacunaire dans d'autres pays européens.

Néanmoins, il convient de noter que dans une société qui se financiarise de plus en plus, l'accès au compte ne suffit pas pour être qualifié de « financièrement inclus », les niveaux d'inclusion tels qu'ils sont clairement définis dans le rapport de la Commission Européenne sont les suivants :

- Les personnes « non bancarisées » sont celles qui n'ont pas de banque du tout ;

- Les personnes « faiblement bancarisées » sont celles qui disposent d'un compte de dépôt n'ayant pas de facilités de paiement électronique, ni de carte de paiement, ni de chéquier. Il peut également s'agir de personnes qui disposent de ces facilités mais n'en font pas ou presque pas usage ;

- Les personnes « totalement bancarisées » sont celles qui ont accès à une vaste gamme de services bancaires et financiers adaptés à leurs besoins et à leur statut socioéconomique.

2-2-Accès aux services financiers[38].

La question d'accessibilité au compte des personnes défavorisées et en situation de pauvreté extrême devient de plus en plus une contrainte majeure d'autant plus que dans ce contexte de financiarisation des sociétés notamment en Europe et moyennement en Afrique et

[38] On parle des services financiers mais il s'agit aussi en plus des services d'assurance, crédit et épargne, des services bancaires offerts par les banques.

en Asie, elle devient indispensable à la vie quotidienne dès lors qu'elle permet de sécuriser les paiements des allocations, et minima sociaux et la facilité à la réinsertion sur le marché du travail et donc à la société. Soucieux et conscients de ces contraintes, de nombreux pays notamment en France qui se sont dotés d'un dispositif de droit au compte permettant de garantir aux personnes exclues du système bancaire formel d'accéder à un panier gratuit des services bancaires de base[39] conformément à l'article D312-5 du code monétaire et financier[40].

Ce dispositif de droit au compte et aux services de base a, selon le rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (2015), renforcé l'accessibilité bancaire des personnes pauvres et contribué à l'amélioration de leurs conditions de vie. Effectivement, le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) réalisé en 2013 montre que le taux de bancarisation en France est supérieur à 99%[41]. Qui sont alors les sous bancarisés ou les non bancarisés ?

En dépit de ces chiffres performants, la France, à l'instar des pays potentiellement bancarisés, s'inscrit continuellement dans la politique de la promotion de l'inclusion bancaire et financière des populations du fait de subsistance du phénomène des exclusions bancaires. Dans le rapport annuel sur l'inclusion bancaire publié par la Banque de France en 2015[42], les questions ayant trait à l'accès aux services bancaires et à l'usage de ces services par les populations les plus fragiles ont une dimension globale qui justifie la mobilisation internationale engagée ces dernières années. L'ampleur et l'impact de l'exclusion financière amènent les gouvernements de plusieurs pays et les instances internationales habilitées à mobiliser de multiples acteurs afin d'élaborer un cadre juridique et réglementaire ambitieux.

Dans le cadre des instances internationales, la promotion de l'accès des populations aux services financiers et en particulier l'action en faveur de l'inclusion bancaire et financière est

[39] Le dispositif existant en matière d'accès aux services bancaires de base repose principalement sur deux piliers : le droit au compte et les services bancaires de base. Notons que l'exemple Français peut être illustré dans l'article L312-1 code monétaire et financier établissant un droit au compte qui permet à toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, d'obtenir l'ouverture d'un tel compte dans un établissement de crédit. Personne à qui une agence bancaire refuse l'ouverture d'un compte droit s'adresser à la Banque de France qui désigne dans un délai de 24h un établissement à laquelle obligation est faite de lui ouvrir un compte de dépôt.

[40] Les services bancaires de base comprennent la tenue du compte de dépôt, les moyens de paiement et des moyens d'information du client. Notons également que ces services sont fournis gratuitement à toute personne bénéficiant de la procédure du droit au compte.

[41] Dans le cadre de l'enquête européenne HFCS (Househods financial and consumption survey sur les manages (voir le rapport de la BCE 2013), le taux est estimé à 99,6%.

[42] Rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire- Banque de France-2015.

devenue depuis 2009 une priorité de la communauté internationale. Soulignons que l'inscription de ce thème à l'agenda des réunions internationales auxquelles participent les ministres des finances et les gouverneurs des Banques Centrales traduit effectivement une volonté partagée de mobilisation des autorités monétaires en faveur du développement et de la lutte contre la pauvreté par le biais de la consolidation des systèmes financiers accessibles pour tous[43]. Les travaux du G20 sur la question de l'inclusion bancaire dénotent l'attention particulière accordée à ce sujet. En effet, il en fixe l'agenda et coordonne l'action des institutions financières internationales à atteindre les objectifs définis par la communauté internationale en mettant l'accent (travaux de 2016) sur les effets de l'innovation technologique (internet/téléphonie) sur le développement de l'accessibilité financière des populations les plus reculées, marginalisées et exclues.

Disposant d'un rôle clef dans l'établissement du diagnostic et le suivi de l'objectif affiché afin de permettre un accès universel aux services financiers, la Banque Mondiale, dans ses différents rapports, recommandent aussi aux pays en développement la nécessité de promouvoir les secteurs financiers formels et la bancarisation de masse pour l'ensemble des populations. Par ailleurs, à travers son rôle de définition des standards financiers, la Banque des règlements internationaux (BRI) œuvre aussi dans la finance pour tous et conjugue ses efforts en faveur de cette priorité partagée.

Clairement, la problématique de l'accès au compte et aux services financiers impactant négativement le niveau de l'inclusion financière constitue désormais une des priorités des réformes défendues par les institutions financières internationales.

Dans de nombreux travaux internationaux, l'inclusion financière est définie de manière large comme la capacité à avoir accès aux services financiers et à les utiliser. Cette définition inévitablement générale induit des différences nationales majeures résultant de la diversité des situations et des environnements locaux. La Banque Mondiale dans son rapport (2014)[44] sur le développement consacré à l'inclusion bancaire reconnaît que l'inclusion financière présente de multiples dimensions. Elle couvre un champ qui va de l'accès au compte bancaire, puis des services bancaires au crédit et à l'épargne. A noter que le champ de l'inclusion financière

[43] Le rapport de la Banque Mondiale (2015) enregistre que 2 milliards d'adultes habitant les pays en développement n'ont pas accès aux services financiers de base.

[44] Rapport de la Banque Mondiale, (2014) « Financial inclusion : importance, Key facts, and drivers », Global Financial developmnt.

concerne les populations comme les ménages et les petites entreprises et varie sensiblement d'un pays à l'autre. Dans son rapport 2015, l'Observatoire National sur l'Inclusion Bancaire a adopté une définition et des éléments de contexte fondés sur les travaux de son conseil scientifique qui associe les établissements de crédit, des associations, des personnalités académiques et des représentants des autorités. A partir de là, *l'inclusion bancaire répond à deux objectifs essentiels : elle participe au processus d'inclusion dans la vie économique et sociale, d'une part, et permet à une personne physique d'accéder durablement à des produits et services bancaires adaptés à ses besoins non professionnels et de les utiliser, d'autre part.* (Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire 2015-France).

Premièrement, l'intégration à la vie économique et sociale est un objectif qui recouvre de multiples dimensions, dont l'inclusion bancaire ; cette dernière suppose d'analyser l'accès des individus aux produits et services financiers au sein d'une société et d'un environnement économique, culturel et social. Deuxièmement, l'inclusion bancaire suppose une accessibilité durable aux produits et services bancaires dans la mesure où toute personne physique, conformément à la réglementation bancaire et financière, a le droit d'accéder à un compte bancaire pour domicilier notamment des virements et des prélèvements et utiliser la gamme de produits bancaires d'épargne et de crédit. Cette possibilité donne l'accès également à une offre spécifique réglementée à destination des clientèles en situation de fragilité financière si elle satisfait aux critères d'éligibilité.

Quant à la question de l'adaptation des services bancaires aux besoins (non professionnels) de la population et de leur utilisation, il est intéressant de préciser que les produits et services bancaires ne peuvent être considérés comme adaptés aux clients fragiles que lorsque leurs caractéristiques, leurs coûts et les conditions de leur offre n'entraînent pas des difficultés particulières d'accès et/ou d'utilisation pour les populations concernées. Ce faisant, toute personne bénéficiaire désormais des services doit pouvoir s'informer sur la qualité de ceux-ci, leurs coûts et leurs risques et ce pour pouvoir effectuer un choix judicieux, raisonné et de s'assurer le bon usage des produits conformément à son profil social et économique. En plus, les banquiers ont un rôle crucial dans l'éducation financière des populations en situation de fragilité.

Les populations dites fragiles financièrement représentent la partie des individus les plus exposés aux risques liés à l'accès au compte (bancarisation) et à l'utilisation des services financiers potentiellement complexes. Parfois, la difficulté d'accès n'est pas aussi grave dans

la mesure où ces personnes se voient refuser (d'emblée) et sans étude préalable pour l'accès au compte du fait des pratiques de certains banquiers (discrimination, préjugés, frais élevés…). Ce qui, en revanche, peut peser sur cette catégorie de personnes est le recours aux « voies » informelles afin de subvenir à leurs consommations. Or, la difficulté d'usage des services bancaires et financiers engendre des frais d'incident « répétés »[45] trop élevés et pèse lourdement sur les ménages plus modestes. A cela s'ajoute principalement les coûts d'endettement qui conduisent inévitablement à des situations d'auto-exclusion bancaire.

Aussi et surtout, les difficultés d'usage des services bancaires peuvent se traduire par une inscription de ces personnes « en difficulté » au fichier central des chèques (FCC) en cas d'incident de chèques (chèques impayés ou non régularisés)[46]. Cette situation se traduit systématiquement par l'exclusion bancaire.

2-3- Ouvrir un compte n'implique sûrement pas l'accès et l'usage croissant de services financiers

Peut-on utiliser toute la gamme de produits bancaires et financiers tout en étant bancarisé ? La réponse est négative, car par exemple le fait de posséder un compte en banque ne donne pas forcément la possibilité de bénéficier d'un crédit[47], d'accéder au marché financier, de posséder un contrat d'assurance[48]... d'ailleurs, il a été démontré dans le rapport *Global Findex 2017* que plus de 70% de la population pauvre et en développement possédant un compte en banque demeure à l'écart des services financiers et ce, pour des raisons liées entre autres aux conditions socioéconomiques difficiles, auxquelles s'ajoutent les facteurs culturels, religieux et l'éloignement géographique des populations rurales et montagneuses.

Si les experts de la Banque Mondiale considèrent que *le concept d'inclusion financière est inhérent à l'utilisation digne et régulière des services bancaires et financiers, au sein d'un organisme formel quel qu'il soit*, la définition la plus approfondie fait intervenir non seulement la banque, comme institution de base, mais également tous les prestataires de services financiers

[45] Frais d'incident répétés engendrent des frais très nombreux et coûteux. Les crédits mal attribués ou mal utilisés, des découverts à répétition onéreux, une information insuffisante et mal commode pour les utilisateurs entre autres peuvent être à l'origine des frais d'incident.

[46] Selon la Banque de France (2011) plus 1,5 millions de personnes étaient inscrites au FCC.

[47] Ce dernier reste soumis à une stricte évaluation et laissé à l'appréciation du banquier.

[48] Le contrat d'assurance ne donne nullement la condition de posséder un compte du fait que les compagnies d'assurance sont des institutions financières non bancaires

(Nations Unies, 2005) qui répondent aux attentes de la clientèle (pas forcément bancarisée). Les assurances est le meilleur exemple que l'on puisse donner pour justifier ce propos.

De plus, dès lors que les indicateurs de la bancarisation renseignent sur le degré de pénétration des services bancaires au sein de la population, aujourd'hui avec le développement du monde de la finance favorisant l'apparition de nouveaux acteurs financiers, la notion de la bancarisation s'élargit au profit de l'inclusion financière, soit une notion qui devrait s'orienter vers la « démocratisation » des services offerts par les institutions financières habilitées au profit des populations exclues, modestes, marginalisées et sous bancarisées.

Cependant, beaucoup de gens confondent entre l'inclusion financière et l'inclusion bancaire. Il est vrai que les deux notions ne sont pas forcément distantes l'une de l'autre, d'ailleurs une bonne inclusion bancaire permettra même aux consommateurs de bénéficier des autres services financiers proposés par des établissements à vocation financière (Postes, assurances, entre autres). Aussi, un exclu de la banque peut être financièrement inclus auprès des prestataires de services financiers. Dans certains Etats, nous ne parlons de la politique de l'inclusion bancaire que lorsqu'une économie est faiblement bancarisée. Une telle situation désigne généralement la difficulté d'avoir accès aux services bancaires par la population « *l'accessibilité bancaire* ».

En effet, la sous bancarisation est une situation par laquelle une personne, se voit refuser l'ouverture d'un compte bancaire pour plusieurs raisons (chômage, précarité sociale et économique, impayés…), ou bien cette personne refuse tout contact avec la banque pour aussi plusieurs raisons, (situation financière, chômage, manque de culture bancaire, considérations religieuses…). A ces deux situations, s'ajoute, dans certaines régions l'insuffisance du réseau d'agences bancaires par rapport à la demande de services bancaires (densité de la population), favorisant par conséquent, le marché informel et la circulation de la monnaie fiduciaire (le cash).

D'ailleurs, dans certains pays comme l'Algérie, les politiques de l'inclusion bancaire prônées par les Pouvoirs publics visent à réduire les pratiques informelles et la forte circulation du cash (billets et pièces) et drainer les sommes d'argent échappant à tout contrôle fiscal et réglementaire.

2-4- Existence d'une confusion méthodologique

Il est parfois à rappeler qu'il ne faut nécessairement pas confondre entre l'inclusion bancaire et l'inclusion financière. Le premier renvoie à la bancarisation, tandis que l'autre se penche à la gamme de services bancaires et financiers offerte par les institutions financières.

2-4-1-Essai de définition de l'inclusion financière

Dans le domaine de la finance, l'apparition de la notion d'inclusion dans le débat portant autant sur l'accès aux services financiers des personnes marginalisées ou exclues que sur l'usage de ceux-ci suscite de différentes interrogations sur la compréhension du concept. Il s'agit au préalable de distinguer entre les notions selon les circonstances, les lieux et les objectifs recherchés : inclusion/intégration/insertion mais sur la pertinence de substituer un terme à l'autre. Le vocabulaire de l'inclusion n'est guère utilisé en français pour désigner des processus concernant des personnes. Il est au contraire courant en langue anglaise, souvent couplé à l'expression « finance inclusive ». Une des difficultés dans ce débat réside dans le fait que cette expression, ainsi que celle d'intégration, n'ont pas exactement la même signification dans les différents pays et que chacune d'elle est même parfois utilisée dans plusieurs acceptions.

Le terme d'inclusion financière et celui de la finance inclusive sont parfois assimilés. Il consiste à mettre des services bancaires et financiers à la disposition des populations éprouvant des difficultés dans l'accès et /ou de leur emploi, et ce, pour mener une vie sociale normale et digne. En faisant en sorte que l'expression méthodologique de la finance inclusive n'est pas distincte de celle de l'inclusion financière, la première notion, pour autant peu développée dans cette thèse, y reviendra, tout de même, dans certains cas.

Cela n'empêche pas d'en faire une légère distinction qui repose en premier lieu sur un principe éthique : celui du droit pour toute personne, quelle qu'elle soit, à accéder aux services de la banques ou d'organismes assimilés afin d'utiliser la gamme de produits financiers et bancaires. Cette notion s'oppose à l'exclusion ou à la mise à l'écart de certaines catégories de personnes de ce droit, en fonction de leurs caractéristiques.

Globalement, il importe de dire que l'accès aux services financiers acquiert une importance croissante dans les programmes de développement international. Pendant

longtemps, il s'agissait d'approfondissement financier, c'est-à-dire de l'expansion du crédit et des flux financiers par rapport au produit intérieur brut, dont le lien étroit avec la croissance économique avait été démontré. Plus récemment, l'attention s'est tournée sur l'inclusion financière *qui implique l'accès à une gamme complète de services et produits financiers abordables, sûrs, accessibles, adaptés et utilisables (crédit, épargne, transfert de fonds, assurance…*[49]*).* Autrement dit, l'inclusion financière indique l'augmentation en pourcentage de la population ayant accès aux services financiers formels, considérés comme outil de réduction de la pauvreté.

Aujourd'hui, si le sujet de l'inclusion financière refait surface dans toutes les discussions des gouvernements, c'est parce qu'il fait référence à un processus par lequel une personne peut accéder et/ ou utiliser des services et produits proposés par des prestataires classiques adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient[50]. Il serait alors nécessaire de développer des techniques innovantes, non seulement pour la distribution des services, mais pour la conception des produits et la conclusion des partenariats commerciaux. Comme elle requiert la mise en place d'un éventail de prestataires de services financiers solides et efficaces, opérant dans des conditions de concurrence équitables. On comprend enfin que l'inclusion financière proprement dite est un concept aux multiples facettes et, est constituée de plusieurs composantes qui peuvent être pertinentes en totalité ou en partie. A notre sens, l'inclusion financière est associée à la question d'accès et d'usage des services financiers.

2-4-2- L'accessibilité à la gamme de produits et services bancaires

Après l'ouverture d'un compte, l'individu a le droit d'en bénéficier des services bancaires et financiers. Les services bancaires et financiers, rappelons le, regroupent l'ensemble des prestations offertes par les établissements bancaires et financiers[51]. Ils jouent un rôle stratégique dans le dynamisme économique quotidien et prennent une ampleur à la mesure des besoins socioéconomiques. L'accès au compte bancaire et autres services apparait comme élément déterminant de l'intégration financière et sociale dans une région. Il concerne la

[49] Etude de World Savings Banks Institute (WSBI) (2010). « Inclusion financière: comment y parvenir?: Opinions et propositions.

[50] Rapport annuel du Réseau financement alternatif (2013), situation belge en matière d'inclusion financière.

[51] L'objectif de la banque consiste, non seulement, à améliorer sa rentabilité mais aussi, faciliter la vie courante des agents économiques et relever le niveau de bancarisation par l'utilisation optimale des moyens scripturaux.

capacité à utiliser les services et produits financiers disponibles, offerts par les institutions formelles. Les auteurs *Chamberlain et Walker (*2005) définissent le mot « accès » comme étant « *l'habilité d'un individu à obtenir et, sur une base soutenable, à utiliser des services bancaires et financiers, qui sont abordables et utilisables qui satisfont ses besoins financiers*»[52].Cette définition reprend en d'autres termes, celle donnée par *Gloukoviezoff* (2001), qui parle de droit formel et de droit réel pour différencier la capacité d'obtention et la capacité d'utilisation. Cela veut dire que le terme « accès » revêt une notion de droit, qui peut être répartie en droits formels et droits réels. Le droit formel décrit l'autorisation et la liberté d'accéder aux services bancaires et financiers, tandis que le droit réel décrit la capacité de comprendre et d'utiliser ces services. Notons également que le sujet d'inclusion financière est complexe et peut être envisagé à des degrés divers qu'il s'agisse de l'accès aux services bancaires de base (l'ouverture de compte) ou de l'utilisation des moyens de paiement, de crédit, d'assurance, épargne et autres.

2-4-3- Point de vue de la Banque mondiale

Pour revenir au contexte de l'étude de l'inclusion financière, la Banque Mondiale[53] a mis en avant les contraintes que rencontre la population, dont le niveau de vie est au dessous de la norme, dans l'accès et l'utilisation des services financiers malgré quelques progrès enregistrés. Le Groupe de la Banque Mondiale estime à 2 milliards le nombre d'adultes dans le monde qui ne sont pas bancarisés. En outre, à l'échelle de la planète, 59 % des adultes ne possédant pas de compte invoquent le manque d'argent, signe que les services financiers restent trop coûteux ou ne sont pas adaptés à des usagers peu fortunés. Parmi les autres obstacles cités, l'éloignement des établissements financiers, la non-possession des documents nécessaires pour l'ouverture d'un compte, la défiance vis-à-vis des prestataires de services financiers et la religion. Par ailleurs, dans les économies émergentes, plus de 200 millions de micro, petites et moyennes entreprises (MPME), formelles et informelles, manquent de services financiers adaptés qui leur permettraient de croître et de prospérer[54].

Ce qui est de l'écart de l'accessibilité entre les populations, il importe de souligner que certains groupes de population sont plus exclus que d'autres : les femmes, les ruraux pauvres

[52]Voir sur :http://memoireonline.comc07/08/1431/m-la-promotion-de-la-bancarisation-dans-lespaceUMOA21.html, consulté le 13/01/2016.

[53] Etude la Banque Mondiale sur l'inclusion financière (2013), « promouvoir l'inclusion financière pour tous », voir le site https://www.banquemondiale.org/fr/topic/financialinclusion/overview, consulté le 20/11/2015.

[54] A noter que l'absence de garants et d'historique de crédit et le caractère informel des MPME sont deux des grandes raisons de cette non-bancarisation.

et les autres populations isolées ou difficiles à atteindre ainsi que les MPME informelles sont les plus touchés. En chiffres, la Banque mondiale relève que l'écart entre les hommes et les femmes des pays en développement est de 9 points de pourcentage ; en 2014, 59 % des hommes ont déclaré posséder un compte en banque, contre seulement 50 % des femmes.

Ces écarts importants font de la question de l'inclusion financière l'une des priorités des décideurs politiques, des organismes réglementaires et des agences de développement du monde entier. En fait, elle est considérée comme un facteur de progrès pour sept des 17 objectifs de développement durable. Outre les engagements de décideurs politiques et les instances internationales, le G20 a réaffirmé son engagement en sa faveur en reconduisant son plan d'action pour l'inclusion financière de 2015 et en adoptant les principes de haut niveau du G20 sur l'inclusion financière numérique. Pour le Groupe de la Banque mondiale, qui s'est fixé à cette fin un ambitieux objectif d'universalisation de l'accès aux services financiers à l'horizon 2020, l'inclusion financière est un moteur déterminant pour réduire l'extrême pauvreté et promouvoir une prospérité partagée[55].

Les pays les plus avancés en la matière ont mis en place un environnement réglementaire et politique porteur et ont favorisé la concurrence, laissant aux organismes bancaires et non bancaires la possibilité d'innover et de développer l'accès aux services financiers. Mais la création d'un tel espace d'innovation et de concurrence doit aller de pair avec l'adoption de mesures et de réglementations adaptées pour protéger les consommateurs et garantir une fourniture responsable de services financiers.

La Banque mondiale fait comprendre que malgré les efforts des Etats, les inégalités persistent dans la majorité des pays pauvres et en développement. Depuis près d'une décennie, la communauté internationale et les États déploient des efforts concertés pour développer l'inclusion financière[56]. L'enjeu est de mettre en place un système financier accessible à tous

[55] Depuis 2010, plus de 55 pays ont pris des engagements en faveur de l'inclusion financière et plus de 30 ont déjà lancé une stratégie nationale à cet effet ou en sont à la phase de conception. Les recherches du Groupe de la Banque mondiale montrent que le rythme des réformes s'accélère et leur impact se renforce lorsqu'un pays se dote d'une stratégie nationale pour l'inclusion financière.

[56] En chiffres, depuis 2011, la proportion d'adultes disposant d'un compte bancaire a grimpé de 51 à 69 %, et 1,2 milliard d'individus de plus ont désormais accès à des services financiers. Mais l'accès aux services financiers n'est pas une fin en soi, ce qui importe, c'est l'*utilisation* de ces services. Il est clair que l'enjeu de l'inclusion financière n'est pas tant de posséder un compte bancaire que de s'en servir pour échapper à la pauvreté, faire face à des imprévus. Il convient de souligner que les écarts d'inclusion financière n'ont guère diminué depuis que nous avons commencé à les mesurer en 2011. Si, aujourd'hui, 65 % des femmes possèdent un compte, contre 58 % en 2014, l'écart entre les sexes est encore de 9 points de pourcentage dans les pays en développement. Au Bangladesh, 36 % des femmes détiennent un compte, contre 65 % des hommes, soit une différence de 29 points de pourcentage.

et favorisant la stabilité ainsi que l'équité des progrès. Ces derniers ont été obtenus sous l'effet conjugué de la technologie, de l'investissement privé, des réformes de la politique publique et du soutien de la communauté internationale[57].

Particulièrement, si l'on se réfère à l'étude de *Global Findex 2014*[58], nous affirmons que les stratégies inclusives sont d'ores et déjà mises en place par toutes les parties prenantes.

Les technologies mobiles sont vues comme étant un levier de la croissance de l'accessibilité à la finance par des groupes de personnes vulnérables. Il faut rappeler, en outre, que la récente étude réalisée par le groupe *Global Findex* (2017) met en relation croissante entre les nouvelles technologies-qui améliorent la numérisation et abaissent les coûts de services financiers- et l'inclusion financière[59]. L'étude montre aussi que les réformes et l'intensification de la concurrence ont ramené la proportion des adultes non bancarisés de 85 % en 2014 à 58 % en 2017.

D'autres interventions portent sur l'amélioration de l'infrastructure, par exemple pour la délivrance de pièces d'identité numériques[60]. En outre, il faut s'attendre à ce que les innovations dans le secteur des *fintech*, de la *blockchain* à l'intelligence artificielle,

---

Au Pakistan, un homme est cinq fois plus susceptible qu'une femme d'ouvrir un compte. Pour remédier à ces disparités, il faut déterminer quels sont les besoins des femmes et ce qu'elles attendent des services financiers. Nous savons que le respect de la vie privée, le faible coût des services et la sécurité sont pour elles des priorités, mais nous devons mieux déterminer en quoi leurs objectifs financiers diffèrent de ceux des hommes, et identifier les produits et les stratégies qui permettront de résorber cet écart entre les sexes.

[57] Les documents consultés font ressortir trois objectifs, faut-il rappeler, sont fixés pour atteindre une inclusion financière pour tous. Premièrement, l'objectif de l'UFA est que d'ici 2020, les adultes, qui ne font actuellement pas partie du système financier formel, aient accès à un compte de transaction pour stocker de l'argent, envoyer et recevoir des paiements comme élément de base pour gérer leur vie financière. Le Groupe de la Banque mondial la Banque mondiale et la SFI - s'est engagé à permettre à un milliard de personnes d'avoir accès à un compte de transaction grâce à des interventions ciblées. Troisièmement, 32 partenaires ont promis des engagements en vue d'un accès financier universel.

[58] La base de données Global Findex aide les États et les organisations de développement à cerner la manière dont les populations utilisent les services financiers, quelles sont les lacunes et comment cibler les interventions. Il faut dire que les informations qu'elle contient sont essentielles pour parvenir à l'accès financier universel en 2020 : lancée par le Groupe de la Banque mondiale en 2013, l'initiative « UFA2020 » vise à permettre à tous les adultes, dans le monde entier, de posséder un compte courant d'ici 2020. Enfin il importe d'en rappeler qu'une trentaine de partenaires opérant dans le secteur financier se sont associés à cette initiative et contribuent à la réalisation de cet objectif majeur.

[59] Au Sénégal, la réglementation sur l'argent électronique et les politiques de numérisation ont permis d'ouvrir le marché à de nouveaux émetteurs de monnaie électronique et d'accroître l'accès aux services financiers.

[60] Il a été démontré que dans les pays pauvres et en développement que lorsqu'on peut prouver son identité par des moyens numériques, il serait plus facile d'être en relation bancaire.

reconfigurent à l'avenir l'ensemble de la chaîne de valeur des services financiers. Ce qui rend d'autant plus nécessaire la recherche d'un équilibre entre mise à profit des technologies financières, gestion des risques et stabilité, et protection des consommateurs.

Par ailleurs, il faut souligner que plusieurs pays ont adopté à cette fin des approches intéressantes. En effet, la Malaisie et le Kenya se sont lancés dans la mise en place d'un « *bac à sable réglementaire* », c'est-à-dire un espace d'expérimentation bénéficiant d'une réglementation allégée qui permet au régulateur de mieux comprendre les opportunités et risques potentiels des innovations en situation réelle et dans un environnement contrôlé. De leur côté, le Mexique et les Philippines expérimentent les *RegTech*, c'est-à-dire l'alliance de la réglementation et de la technologie pour réduire les coûts et les délais de mise en conformité et de supervision.

Notons aussi que de nombreux pays ont fini par mettre en place des stratégies nationales d'inclusion financière car ils savent que celle-ci peut renforcer l'économie, faire reculer les inégalités et aider des millions d'individus à sortir de la pauvreté. Ces stratégies, qui visent à coordonner et accélérer les efforts d'inclusion financière, rassemblent les autorités chargées de la surveillance financière, des télécommunications et de la concurrence, les ministères chargés de la protection sociale et de l'éducation, ainsi que le secteur privé.

De son côté, la technologie financière, ou « *fintech* », et en particulier la banalisation de la téléphonie mobile dans le monde, a facilité l'élargissement de l'accès aux services financiers pour des populations difficiles à atteindre et les entreprises, à moindre coût et pour un risque minimal. Dans ce sens, plusieurs expériences ont dévoilé qu'avec les identifiants numériques, il n'a jamais été aussi facile d'ouvrir un compte, en outre, grâce aux paiements électroniques, le nombre de personnes possédant un compte courant est en pleine expansion. La téléphonie mobile offre, en fait, des solutions pratiques pour accéder aux services financiers, même dans les zones isolées[61].

2-4-4-L'engagement de la Commission Européenne

L'attention sur l'accès de chacun à un minimum de services bancaires a émergé, il y a une dizaine d'années, considérant que la concurrence ne suffisait pas à garantir cet accès. La

[61] A noter aussi que la collecte accrue d'informations sur la clientèle permet aux fournisseurs de concevoir des produits financiers dématérialisés mieux adaptés aux personnes non bancarisées.

situation était alors contrastée entre les pays, certains pays tels que la France, la Belgique, la Finlande, l'Allemagne et les Pays-Bas ayant une politique volontariste, alors que d'autres pays ne prenaient pas encore de dispositions spécifiques, s'en remettant au marché *(rapport de l'OIB-2016, p.36).*

La Commission européenne publie en 2008 un document dénommé *«financial services provision and prevention of financial exclusion »*. Il y est estimé que 10 % de la population ne bénéficie pas d'un compte bancaire, et que ce taux atteint presque 50 % dans les dix nouveaux pays de l'Union.

Outre la problématique d'accès au compte, cette étude introduit la notion de crédit approprié ou non. En 2010, dans le cadre de la stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente, durable et inclusive, la Commission européenne publie la *« Plateforme européenne contre la pauvreté et l'exclusion sociale : un cadre européen pour la cohésion sociale et territoriale »*. Elle y énonce les différentes politiques et mesures spécifiques pouvant contribuer à l'objectif visant à faire sortir au moins vingt millions de personnes de la pauvreté et de l'exclusion sociale d'ici à 2020.

Parmi ces mesures figurait notamment l'accès à des services bancaires de base (cité précédemment). Dans le cadre de ces travaux, la Commission publie une recommandation sur l'accès à un compte de paiement de base en 2011[62]. En revanche, les consommateurs qui ne peuvent disposer d'un compte de paiement sont souvent les catégories les plus vulnérables de la population ; il leur est alors plus difficile d'accéder à des biens et services essentiels, ce qui affaiblit l'inclusion financière et sociale. La recommandation juge donc nécessaire d'établir des principes en matière d'ouverture de comptes bancaires de base afin de permettre aux consommateurs même en cas de situation financière défavorable, telle que chômage ou faillite personnelle, de bénéficier, au minimum, d'un ensemble commun de services de paiement essentiels .

Considérant que tous les États membres n'ont pas pris les mesures adéquates requises par la recommandation de la Commission 2011/442/ UE du 18 juillet 2011 sur l'accès à un compte de paiement de base, le Parlement européen publie une résolution en 2012[63] où il tient

[62] A rappeler qu'il « est essentiel de garantir aux consommateurs un accès aux services de paiement dans l'Union européenne pour qu'ils puissent pleinement tirer parti du marché unique et pour assurer le bon fonctionnement de celui-ci ». La commission Européenne.

[63] Rapport annuel de l'Observatoire d'Inclusion Bancaire en 2016, publié par la Banque de France, p.43.

à rappeler que le bon fonctionnement du marché intérieur et l'instauration d'une économie sociale de marché moderne sont notamment tributaires de la fourniture universelle de services de paiement de base abordables et facilement accessibles, et de la responsabilité sociale du secteur bancaire.

Outre le marché et la responsabilité des banques, le Parlement revient sur la question d'accès aux services de paiement de base qui devient de plus en plus une condition préalable de l'inclusion sociale, notamment, sur le plan de l'accès à l'emploi, aux soins de santé et au logement. Alors que 7 % de la population adulte de l'Union, soit environ 30 millions de personnes, ne possèdent pas de compte bancaire, le Parlement demande à la Commission une proposition de directive garantissant l'accès aux services de paiement de base[64].

Sans vouloir se pencher sur une étude sociologique sur la question, mais il semble judicieux de se référer à la relation souvent évoquée dans les travaux de chercheurs (Servet, Gloukouviezoff) et les instances internationales (Nations Unies, Banque Mondiale...) entre la finance et le social, en d'autres termes entre la nécessité absolue de renforcer l'inclusion financière et la satisfaction des besoins sociaux des individus. C'est l'objet du point ci-après.

3- L'inclusion financière sous l'angle social

Les travaux consacrés à l'inclusion financière (*Exclusion et Liens Financiers - Rapport du centre Walras 2002),* ainsi que les auteurs comme de *Balkenhol (2001)*[65]*et Servet (2002)* ont mis en lumière le lien fort existant entre l'inclusion des individus dans le secteur financier formel et l'insertion de ceux-ci dans la société à qui ils appartiennent. Parfois, un service bancaire et/ou financier est vu comme étant un service social d'intérêt général. En revanche, un exclu financier peut devenir un exclu social *(Gloukoviezoff, 2004).*

L'accès et l'usage digne et optimal à (de) ces services par les populations permet l'inclusion financière qui se traduit par l'inclusion sociale des individus exclus. L'inclusion financière participe à l'inclusion sociale, ceci est démontré dans plusieurs expériences

---

[64] Le communiqué précise que « les critères tels que le niveau ou la régularité des revenus, la situation professionnelle, les antécédents en matière de crédit, le niveau d'endettement, la situation individuelle concernant la faillite ou le chiffre d'affaires prévu du titulaire du compte ne devraient pas être pris en compte dans la décision relative à l'ouverture d'un compte de paiement de base. Parlement Européen.

[65] BALKENHOL-B, « Pauvreté, exclusion sociale et l'action du BIT en matière de microfinance : Description : Bilan d'action du BIT : portée et perspectives, 2011, p.12.

mondiales, et précisément celles appuyées sur la microfinance (c'est le point que nous allons examiner dans la prochaine section).

Si l'on revient à la théorie, la notion d'inclusion s'oppose à la fois à l'exclusion, à la marginalisation ou à la mise à l'écart des personnes des systèmes formels « indispensables » pou mener une vie sociale normale (scolarisation des enfants, santé, emploi décent,…). Autant, évoquer le terme inclusion renvoie impérativement à l'analyse des principales causes de l'exclusion afin de mettre en place des moyens appropriés ou parvenir à des solutions devant réaliser l'accessibilité aux « droits fondamentaux dans la société »[66].

Peu importe les limitations et les différences, les gens ont tous un statut égal et sont appelés à participer à la vie communautaire, à leur manière et selon leurs intérêts et capacités. Les personnes qui ont une différence peuvent contribuer socialement, selon leurs moyens, quand on leur en donne la possibilité. Or, la reconnaissance de ce droit à l'équité exige que les structures, les politiques, les plans et les modes de gestion soient conçus, mis en œuvre et adaptés en fonction des besoins et des particularités qui varient au sein de la population.

Deux questions méritent d'être posées : *pourquoi l'inclusion est-elle nécessaire ? Et pourquoi les structures se tiennent toujours à l'écart ?*

Répondre objectivement à la première implique de reconnaitre à l'inclusion sociale d'être un remède contre l'inégalité, l'isolement et la solitude qui sont le lot de bien des gens dans la communauté. Elle fait partie de la vision que se donne le gouvernement, un organisme ou une communauté sur le plan économique et social. Idéalement, toute nouvelle initiative devrait tenir compte de la dimension inclusive. Dès l'instant où des corps municipaux, des regroupements ou des organismes s'arrêtent pour penser au mieux-être de tous les membres de la communauté, ils pensent déjà en termes d'inclusion sociale. En voulant étendre leurs services à l'ensemble de la population, ils se distinguent par leur esprit d'initiative et leur avant-gardisme. Ils voient loin et ils aspirent au mieux-être de tous les citoyens et toutes les citoyennes.

Egalement, la conscience sociale fait partie de leur identité. Ils envisagent alors une communauté, une province, ou un pays où chaque personne trouve sa place. Ils ont une vision

[66] Guide pratique (2006), « une politique pour favoriser l'inclusion sociale », Une initiative du Mouvement Acadien des Communautés en Santé du N.-B. financée par l'Agence de santé publique du Canada et le Partenariat interministériel avec les communautés de langue officielle.

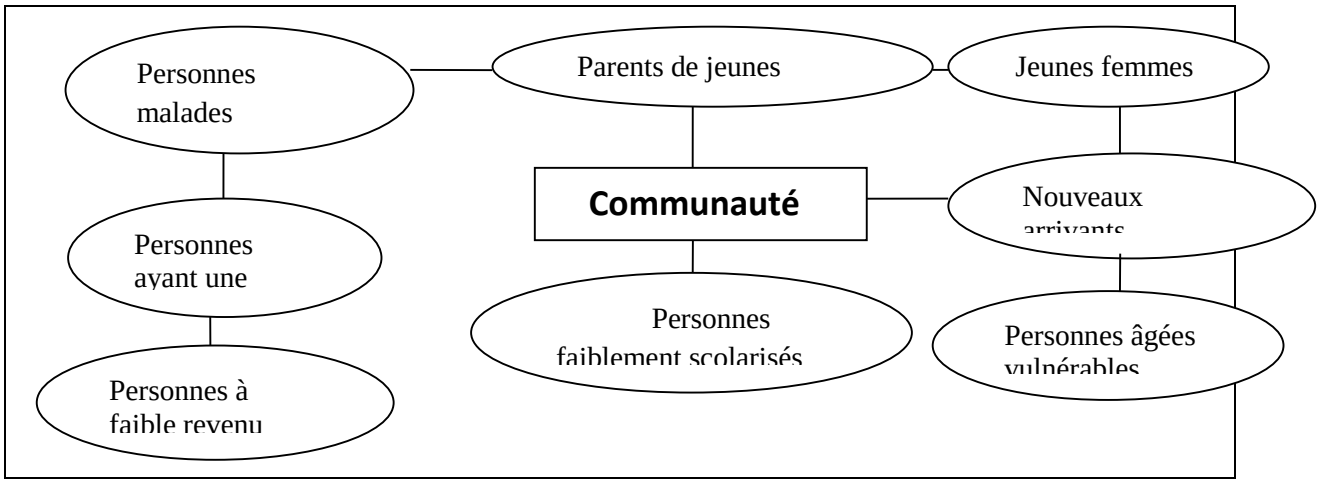
d'une société meilleure et plus juste. Ils sont conscients que la société est composée d'un ensemble d'individus et ils ont un souci particulier pour la minorité silencieuse qui vit dans l'isolement. Accroître les possibilités d'inclusion, cela signifie fournir des services de soutien, assouplir les cadres, diminuer certaines exigences et faire d'autres aménagements de ce genre pour ouvrir les portes à ceux et celles qui sont généralement exclus.

Répondre à la seconde implique de ne pas nier nullement les écarts, les marginalisations et les exclusions produites et/ou provoqués par beaucoup de structures formelles (organismes, institutions, administrations…). Ce qui est sûr et démontré dans plusieurs études et recherches est que l'exclusion est nocive sur plusieurs plans ; il faut penser aux personnes « mises de côté » en raison de leur sexe, de leur race, de leurs problèmes de santé ou de leur manque d'instruction ; ces personnes n'ont pas accès aux mêmes avantages que le reste de la société. Parce qu'elles n'ont pas l'impression de faire une contribution à la société, elles se sentent diminuées, inutiles ou croient être un fardeau pour les autres. Elles sentent, en outre, qu'elles ne font pas partie de la communauté au même titre que les autres. L'exemple d'ailleurs auquel nous nous attachons dans cette thèse est l'exclusion des services proposés par les secteurs financiers ; produits bancaires, financiers, épargne, instruments de paiement, assurances,…).

Il semble que l'accès aux services est, en théorie, un droit pour tous. Sur le terrain, les populations vulnérables et pauvres n'ont pas la possibilité d'y accéder ou du moins de se voir bénéficier d'une prestation par l'un ou plusieurs organismes : banques, assurances, postes.

Selon nous, l'exclusion des individus dans la société n'est nullement l'unique raison de l'exclusion financière, les formes de l'exclusion mise en avant par *Servet* (2004) font certes des liens entre ces deux types d'exclusion mais ils montrent combien il est indispensable-dans une société fortement financiarisée- d'être en relation avec les banques *(Gloukoviezoff, 2004)* pour que les individus mènent une vie sociale normale.

Figure I-1 : société inclusive des personnes vulnérables ou défavorisées



Source : Guide pratique « une politique pour une inclusion sociale », Quebec 2006.

La société dite inclusive signifie que les personnes se voient garantir de façon égale certains droits fondamentaux, notamment l'égalité devant la loi et le droit de participer à la vie sociale, économique et financière par le biais d'une insertion digne à tous les droits (bancaires, économiques, civiques…) sans discrimination ni exclusion. Ces deux éléments de réponses nous amènent à nous interroger sur le rôle de l'Etat en la matière. *L'Etat est-il responsable ?*

L'Etat est responsable en garantissant à tous les mêmes possibilités d'accès aux services publics, y compris les services financiers offerts par les institutions formelles. Aussi, la responsabilité de l'Etat peut être interne lorsque, en tant que garant de l'intérêt public, il met en place divers systèmes et incitations gouvernant la manière dont se comporteront les différents organismes publics. Par conséquent, l'intervention de l'Etat en la matière engendre cet « esprit » du service public qui découle naturellement de l'inclusion sociale, en tant que mécanisme supplémentaire de responsabilité interne. Au retour, les prestataires de services devraient rendre des comptes aux décideurs politiques sur l'application des droits fondamentaux des citoyens sans discrimination ni exclusion injustifiée. A titre d'exemple, les banques doivent rendre le droit au compte possible pour tous afin de permettre de généraliser la bancarisation.

En retour, la Banque Centrale doit veiller à l'application de textes de loi et instructions conformément à la réglementation en vigueur. En dernier, le client bancaire, ayant cet esprit du service public, doit participer pleinement à l'efficacité de fonctionnement des organismes publics (et non aux pratiques clientélistes) en réclamant objectivement son droit au compte et aux services. Les liens entre le client et l'Etat peuvent utiliser comme intermédiaires les prestataires de services, publics et privés, et les groupements de citoyens. En clair, dans le renforcement de l'inclusion, la première étape est l'adoption des lois et d'une réglementation élargissant et garantissant l'accès à des droits fondamentaux et des libertés fondamentales largement admises.

Section II

L'inclusion financière conceptualisée par l'offre et la demande

Aborder le domaine de l'inclusion financière, c'est aussi mettre l'accent sur les prestataires de services bancaires et financiers, c'est-à-dire les principaux offreurs composés d'institutions bancaires, financières, d'établissements financiers, de Poste, d'Assurance. etc, dont la mission principale est de nouer des relations fondées sur la confiance, la fidélité, l'efficacité et l'engagement. Il ne peut exister néanmoins de relation sans avoir accorder une grande attention à la demande, sans elle, « rien ne peut exister ». Il s'agit de la population cible non seulement d'un produit ou service mais aussi et surtout cible de programmes de l'inclusion financière dont la finalité consiste à rendre cette relation pérenne, abordable et digne.

De ce qui précède, nous tenterons de passer en revue les acteurs de l'inclusion financière, tant par la définition des caractéristiques des institutions financières (formelles et informelles) ainsi que les produits commercialisés, que par l'analyse de la population : ses caractéristiques et ses influences.

1- L'offre de services bancaires et financiers : prestataires susceptibles de servir les faiblement bancarisés

Dans tous les pays du monde, particulièrement ceux souffrant de la faible inclusion financière, des différentes institutions financières de détail cherchent à offrir un accès aux services financiers pour des clients à faibles revenus. Elles incluent un ensemble très diversifié d'organisations publiques, privées et à but non lucratif, considérés donc comme prestataires de services financiers ciblant les populations les plus touchées par les exclusions (financière et sociale) et la pauvreté. La plupart de ces prestataires poursuivent un objectif tant social que financier. Ils sont parfois qualifiés d'organisations à « double objectif de résultat » ou d'« institutions financières non traditionnelles ». En fait, les institutions de microfinance sont généralement considérées comme un sous-ensemble des prestataires de services financiers. Parmi elles figurent des organisations non gouvernementales (ONG), des banques de microfinance et des intermédiaires financiers non bancaires. Outre ces institutions, il importe de mettre l'accent sur le rôle que doivent jouer les gouvernements et les bailleurs de fonds afin de soutenir les approches novatrices des institutions financières non traditionnelles, avec des résultats mitigés.

Certes, il faut reconnaître que ces institutions opèrent parfois dans des environnements en mutation rapide et dans un contexte parfois difficile, mais elles tentent de relever les défis sociaux, économiques et politiques de leurs économies tout en répondant aux besoins des personnes traditionnellement exclues des services bancaires et financiers. Face aux obstacles traditionnels de la bancarisation, des modèles d'activité et des services novateurs sont apparus et se sont développés dans un but lucratif ou non lucratif. Le recours aux services financiers peut être soutenu par des produits conçus de manière à remédier aux défauts du marché, à répondre aux besoins des consommateurs et à surmonter l'obstacle des mentalités[67].

1-1-Prestataires au service des pays en développement

Le rapport des Nations Unies *(Livre Bleu, 2005)*[68] a proposé un ensemble de prestataires de services qui peuvent surmonter, autre que les établissements de crédit et des institutions financières et commerciales formelles, les difficultés d'accessibilité des personnes au secteur financier formel. Parmi ces organismes, nous relevons de ce rapport les intermédiaires non bancaires agréés et les prestataires informels.

1-1-1-Intermédiaires financiers non bancaires agréés

Ce groupe inclut d'anciennes ONG de microcrédit qui se sont transformées en vertu d'une législation particulière, ainsi que des sociétés de crédit. Elles proposent principalement des produits et services de crédit sans garantie, mais certaines sont autorisées à collecter des dépôts sous certaines conditions et sous la supervision d'autorités publiques données. Leur apport en capitaux peut être d'origine publique ou privée. En général, elles desservent le segment inférieur du marché et les petites entreprises.

Le rôle des caisses d'épargne postale: dans certains pays en développement, ces institutions sont subdivisées en deux établissements, postaux et caisses d'épargne. Même si les métiers sont parfois différents, leurs missions peuvent être homogènes du moment où les premières sont pour la prestation de services postaux et financiers, elles sont les plus denses en termes du réseau et de l'infrastructure. Ces institutions profitent de l'infrastructure du plus vaste réseau de distribution au monde pour fournir des services financiers. Dans certains pays, elles sont les premiers prestataires de services financiers, notamment dans les zones rurales et

[67]La conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) Nations Unies-2014, voir le site https://unctad.org/meetings/fr/SessionalDocuments/ciem6d2_fr.pdf, consulté le 13/11/2015.

[68] Voir le rapport sur le site *www.uncdf.org/bluebook*. Consulté le 13 Juillet 2017.

éloignées, et sont en mesure de gérer de petits soldes. Par contre, les caisses d'épargne offrent essentiellement des services d'épargne et de paiement/transfert.

*Les coopératives financières et mutuelles de crédit : c*e groupe inclut les institutions d'épargne et de crédit détenues par les municipalités ainsi que des coopératives financières détenues par leurs membres, comme les mutuelles de crédit. Ce sont des organisations à but non lucratif, généralement dirigées et gérées par leurs membres. Elles redistribuent toute recette excédentaire après couverture des charges d'exploitation à leurs membres sous la forme de dividendes, d'intérêts accrus sur l'épargne, ou de taux réduits sur les prêts ou sous la forme de services nouveaux ou améliorés, tels que des produits de transfert de fonds et des assurances.

Les organisations non gouvernementales: ce groupe comprend des ONG offrant des services financiers (essentiellement du crédit), ainsi que d'autres proposant des services financiers de base parallèlement à d'autres services (soins de santé et alphabétisation, par exemple). Elles sont soumises à un ensemble de lois civiles et commerciales. Leurs ressources proviennent majoritairement de bailleurs de fonds. L'objectif premier des ONG est d'améliorer le bien-être des plus démunis. N'étant cependant pas soumises aux autorités de réglementation et de supervision bancaires, ces organisations ne sont pas autorisées à collecter des dépôts du public.

Les Sociétés de transfert de fonds : elles dominent la prestation formelle de services de transfert rapides et sécurisés au niveau national et international pour les clients à revenus faibles et moyens. Les banques commerciales et les réseaux postaux sont deux autres grands prestataires de ce type de service.

A leur tour, les mutuelles de crédit, IMF et ONG sont également de plus en plus nombreuses à offrir ces services. De manière générale, ceux-ci peuvent être répartis en trois catégories : envois de fonds des travailleurs migrants, lignes de crédit sur les cartes bancaires de membres de la famille du migrant, et virements de compte à compte.

Ces services étant payants et rémunérateurs, ils peuvent constituer un excellent moyen d'attirer de nouveaux clients vers des services d'épargne et de crédit et élargir par conséquent le niveau de bancarisation des populations.

1-2-Prestataires de services financiers « informels »

La Banque Mondiale a pu recenser aussi d'autres prestataires de services financiers qui sont souvent considérés comme informels « extérieurs » au secteur financier formel. Certains d'entre eux peuvent être régis par les lois commerciales et des réglementations spécifiques

autres que les lois bancaires. Ils sont cependant souvent les principaux prestataires de services financiers pour les populations pauvres et à faibles revenus. En voici les principales catégories:

Les détaillants privés non bancaires : une très large diversité de détaillants privés non bancaires, de tailles différentes, fournissent des services financiers aux personnes pauvres et à faibles revenus. Parmi ces détaillants commerciaux privés figurent des particuliers proposant exclusivement des services financiers (tels que des prêteurs privés, qui assurent aussi souvent des services de dépôt), des prêteurs sur gages, des détaillants privés se consacrant principalement à d'autres activités (comme de petits épiciers, des fournisseurs d'intrants agricoles et des entreprises agroalimentaires, ainsi que d'importants détaillants de biens de consommation disposant de vastes réseaux nationaux).

Les associations rotatives d'épargne et de crédit, les *tontines*, les groupes d'entraide et les groupes d'assistance mutuelle entrent dans cette catégorie. Ils peuvent être de taille assez réduite, constitués de membres d'un cercle d'amis, d'une ONG ou de la communauté locale. Néanmoins, les associations rotatives d'épargne et de crédit et les sociétés d'assistance mutuelle peuvent aussi être d'assez grande taille, réunissant une communauté entière, des employés de grosses entreprises ou de départements gouvernementaux. Enfin, elles peuvent également se présenter sous la forme de réseaux informels, vastes et bien organisés, regroupant des entreprises qui financent ainsi leurs activités à l'aide de sommes d'argent étonnamment importantes.

1-3- Les secteurs de la Poste et d'assurance comme les leviers d'accessibilité financière : une idée jugée indiscutable

Ils sont perçus comme des services financiers inclusifs grâce à leurs réseaux relativement denses et proches de la clientèle, les compagnies d'assurances et les Postes (qui feront objet de notre enquête) se voient aujourd'hui comme des véritables leviers de l'inclusion financière.

Puisqu'ils deviennent de plus en plus acteurs de prestation de services financiers du fait de leur accessibilité, nous présentons ci-dessous les opportunités qu'ils offrent à la population quel que soit son niveau de vie.

1-3-1- Les services de la micro-assurance, sont-ils réellement à destination des pauvres ?

Un grand nombre de sociétés d'assurance opèrent dans les pays en développement, mais elles ne s'adressent guère à des clients pauvres et à faibles revenus. Parmi elles figurent des institutions à but lucratif et à but non lucratif, des prestataires gouvernementaux ainsi que des sociétés d'assurance mutuelles et coopératives. Bien que peu nombreuses à travailler directement avec des pauvres, ces sociétés peuvent tenir le rôle de réassureurs pour des organisations proposant toute une gamme de produits de microassurance : assurance vie, propriété, invalidité, maladie, crédit et récolte. Le rôle de celle-ci est de cibler les exclus, les pauvres et les personnes défavorisées par le biais de relations avec des institutions de détail[69].

1-3-2-Les Postes, elles continuent à bancariser le maximum de clients malgré les limitations des métiers

Commençons par ces chiffres si alarmants et décevants, plus de 2 milliards d'adultes (soit 38% de la population adulte mondiale) étaient exclus du système financier en 2014. Même si des progrès ont été faits depuis 2011, année où, selon la Banque mondiale, 49% de la population adulte mondiale n'avaient pas accès à des services financiers formels (données de l'UPU, 2016)[70]. Certes, un ensemble d'indices de plus en plus important laisse penser que l'accès aux services financiers et l'utilisation de ceux-ci contribuent au développement socioéconomique, il faut remarquer aussi que ceux qui sont exclus du système financier sont exposés à des coûts et à des risques plus importants ainsi qu'à la fraude.

Ces constats amers amènent plusieurs pays au monde de débattre sur la question de bancarisation. Ceux qui ont d'ores et déjà instauré de nouvelles actions visant à accroître le degré de l'accessibilité bancaire et financière pour tous les citoyens quelque soit leur niveau et statut social ressentent, tant bien que mal, les premiers effets de ces engagements sur le terrain.

---

[69] D'après l'étude de microassurance menée en 2007, sur les 4 milliards d'êtres humains vivant dans les pays en développement avec moins de 2 dollars par jour, à peine 10 millions posséderaient une protection de base contre les aléas et les situations de détresse. L'objectif de la micro assurance « formelle » comme étant un secteur d'activités récent et innovateur est de se lancer avec le double objectif de réduire la pauvreté dans les populations à faibles revenus et celui de maximiser l'inclusion des pauvres dans le secteur formel. Ces questions comportent un enjeu de taille. Le lien entre pauvreté et vulnérabilité se matérialise en effet essentiellement par la fluctuation des revenus consécutive à des événements défavorables et imprévus. Les personnes à faibles revenus vivent en effet dans un environnement sujet à de nombreux événements ou risques qui les rendent plus vulnérables que les autres classes sociales. Il s'agit d'événements comme, la mort, la maladie, l'incapacité, la perte des biens résultant d'un sinistre tel le vol, le feu, les risques agricoles, climatiques, catastrophes naturelles. Chacun de ces événements viendrait amputer considérablement les revenus des ménages à faibles revenus; si la micro assurance n'atténuait pas les impacts des chocs subis.

[70] NILS CLOTTEAU ET BSRAT MEASHO, « Panorama mondial de l'inclusion financière postale», publié par l'UPU- Genève 2016, p.06.

D'autres sont amenés à imposer des règles permettant d'accompagner les populations fragilisées financièrement et ce, dans l'objectif de réaliser une inclusion financière pour tous.

Malgré cela, les insuffisances tant à l'accès qu'à l'usage auxquelles est confrontée la frange de population défavorisée demeurent, ce qui devrait interpeller aujourd'hui tous les acteurs de la finance à rechercher de nouvelles alternatives pour les populations ayant déjà un « passif » au niveau des banques et celle se trouvant en difficultés bancaires (interdits bancaires, frais exorbitants, incidents de paiement…).

Les Postes se voient aujourd'hui, dès lors qu'elles constituent, selon les Nations Unies, le deuxième plus grand acteur de l'inclusion financière dans le monde, derrière les banques mais loin devant les institutions de Microfinance ou les opérateurs de téléphonie mobile[71]. Dans plusieurs pays et en se conformant aux recommandations de la Banque Mondiale (rapport 2013), des actions sont d'ores et déjà lancées pour que le réseau postal puisse fournir des services financiers basés sur compte, notamment pour faciliter l'inclusion financière dans les zones rurales.

Par ailleurs, de nombreuses études ont démontré que pour atteindre une inclusion financière postale (pour tous) il est impératif de replacer la Poste dans une logique « à tout faire » que ce soient dans ses métiers que dans ses opérations innovantes qui contribuent à faciliter aux personnes une participation active à des services financiers formels, tels que l'épargne ou l'assurance ainsi que l'accès à des services de transfert de fonds abordables permettant aux familles de payer l'éducation de leurs enfants et de couvrir les dépenses de santé.

D'ailleurs, les travaux de l'Union Postale Universelle[72] se sont orientés vers la question de l'inclusion financière pour aider les populations sous bancarisées, pauvres et les plus démunis de se rapprocher davantage des services financiers formels. Une étude menée conjointement avec la Banque mondiale a ainsi montré que ces personnes et les sans-emploi ont plutôt tendance à obtenir des services financiers d'une poste que d'une banque.

---

[71] Aujourd'hui, environ 1,5 milliard de personnes dans le monde utilisent déjà les services financiers postaux rapport des Nations Unies sur l'inclusion financière Postale.

[72] L'UPU aide ses pays-membres à mettre en place des services financiers inclusifs et durables. En sa qualité de plateforme d'information et d'assistance technique au secteur postal, l'UPU est le partenaire idéal des gouvernements, opérateurs postaux et bailleurs de fonds pour étendre l'accès aux services financiers postaux pour les populations les plus défavorisées.

Aussi, il existe des exemples remarquables de lieux où la poste a mis à profit sa présence dans les régions rurales pour fournir des services financiers aux populations exclues du système bancaire dans la mesure où il peut faire office de «passerelle» par l'intermédiaire de laquelle les personnes exclues du secteur financier formel peuvent trouver un moyen de participer au système financier[73]. Cela signifie qu'elle peut être une solution naturelle aux principaux obstacles à l'inclusion financière, à savoir l'accessibilité, le coût et l'admissibilité. Et ce, en proposant des services financiers à l'ensemble de la population, les postes peuvent faire exploser le nombre de détenteurs de comptes, aussi bien auprès des postes que d'autres institutions financières.

Les résultats de recherche de la Banque Mondiale fournissent à la communauté postale des données concrètes pour soutenir les affirmations selon lesquelles les réseaux postaux peuvent jouer un rôle de premier plan dans l'inclusion financière[74] et ce grâce à sa densité (par rapport au réseau bancaire), ses liens étroits avec le gouvernement et le niveau de confiance élevé qu'elle inspire aux clients, tout en générant dans le même temps des sources de revenus durables. Par ailleurs, alors que la cible de l'inclusion financière devient de plus en plus étendue, on parle aujourd'hui de l'inclusion postale des femmes.

Cibler les femmes au foyer est l'une des actions stratégiques qui œuvrent pour la lutte contre le phénomène de l'exclusion financière de cette catégorie de population qui a souvent été mise en dehors du marché de l'emploi et des institutions formelles[75].

1-3-3- La Banque Postale pour démocratiser les métiers et les services

Restons dans le secteur postal, beaucoup d'analystes et auteurs s'interrogent sur les raisons pour lesquelles beaucoup de pays dans le monde ne parviennent pas à concrétiser le

[73] Etant donné que les revenus du secteur d'activité de base qu'est la transmission du courrier ont baissé de presque 20% au cours des dix dernières années, alors que les revenus des services financiers ont augmenté de 28% sur la même période (Genève, coll. Inter.2013).

[74] Important de souligner que les opérateurs postaux sont en train de devenir des partenaires importants aussi bien pour le secteur privé que pour la communauté internationale du développement. Le Chef de produit principal à MasterCard, a fait remarquer que les réseaux postaux font partie intégrante de la stratégie mondiale de MasterCard visant à mettre des services de paiement à disposition des populations exclues du système bancaire. Par l'intermédiaire des réseaux postaux, MasterCard fournit des cartes de paiement, des services de commerce électronique et des services financiers par téléphonie mobile aux consommateurs mal desservis partout dans le monde.

[75] Dans les études de l'ONU (sur l'inclusion des femmes), il a été souligné que dans les pays en développement où les postes offrent des services basés sur les comptes, ces dernières ont en moyenne deux fois plus de clients femmes que les banques. Ceci illustre la capacité des postes à constituer de véritables outils de mise en œuvre des politiques publiques en faveur de l'inclusion financière des femmes.

projet de la Banque postale, pourtant attractif pour le développement économique et à l'amélioration de la compétitivité du pays. Dans les pays sous bancarisés, le projet de création d'une Banque Postale à l'échelle nationale est un enjeu important qui favorise le développement de nouvelles activités commerciales, la cohésion sociale et économique ainsi que la croissance de l'inclusion financière.

Faire un crédit par la Poste est un acte de bancarisation qui peut atteindre des millions de personnes exclus du système bancaire. Globalement, le fait qu'un service financier de la Poste permette de démocratiser les services financiers représente un intérêt majeur pour les organismes internationaux de financement[76]. D'ailleurs, l'auteur *Gonnet* [77] a bien éclairé dans son article que « *la crise économique et financière mondiale a démontré que le maintien d'un acteur financier public est un levier de politique économique pour les États, notamment pour la constitution d'une épargne de long terme et pour le financement de l'investissement productif* ». Le principal objectif d'évolution vers le statut de banque postale est d'abord d'équiper et de fidéliser le portefeuille clients, notamment les jeunes, avec une offre de crédit.

La Banque Postale présente beaucoup d'atouts aussi bien par une couverture large du territoire national y compris rural que par la hausse du taux de bancarisation et ce, en s'engageant à asseoir le concept de « *banque citoyenne* » en complément et/ou en partenariat avec le secteur privé mais répondant à des objectifs d'intérêt général fixés par les gouvernements.

Quant aux rôles assignés aux opérateurs postaux, ils ont toujours occupé une place particulière dans la prestation de services financiers[78]. Près des deux tiers des postes dans le monde offrent des services financiers (p. ex. mandats de poste, système de paiement des factures, caisse d'épargne et versement des prestations sociales). Le réseau très dense dont disposent les opérateurs postaux constitue leur principal atout pour la prestation de services bancaires. On dénombre en moyenne deux fois plus de bureaux de poste que d'agences bancaires dans un pays, et les bureaux de poste sont moins concentrés géographiquement que

[76] Guide pour le financement de la réforme postale(2012), ce guide est un outil complémentaire de la méthodologie relative au plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP)- Union postale universelle.

[77]Michel Gonnet, « Les banques postales et les services financiers dans les pays du Maghreb : état des lieux et perspectives ». 2013,p 3.

[78] A rappeler que la première caisse d'épargne postale fut créée en 1861, en Grande-Bretagne, et en 1878, les Pays-membre de l'UPU signent le premier traité intergouvernemental sur les mandats de poste internationaux.

les banques, ce qui leur permet de toucher de nombreuses communautés rurales. Les banques postales attirent généralement une clientèle dont les bas revenus n'intéressent pas les grandes banques. Les agences de développement s'intéressant de près à la démocratisation des services financiers en zone rurale, il est impératif que les gouvernements soulignent ce potentiel d'inclusion financière dans leur projet de réforme postale. C'est pourquoi, les organismes de financement souhaitent vivement encourager ce type de prestations bancaires[79].

En revanche, pour aborder les paiements, la Banque postale peut assurer la gestion d'un grand nombre de transactions pour le compte de divers organismes, qu'il s'agisse du règlement de factures ou du versement de prestations de sécurité sociale ou de retraite. L'opérateur postal touche une commission sur chaque transaction, et le client dispose d'un accès rapide à ce service dans son bureau de poste. Les systèmes de paiement des factures sont essentiels pour garantir des services publics durables dans le temps, et le secteur postal peut alléger en partie leur gestion administrative au moyen d'un faible investissement[80].

Il convient par ailleurs d'en rappeler que les organismes de développement considèrent la simplification des démarches administratives comme un enjeu de première importance. D'importants financements sont alloués aux projets qui visent à accroître la transparence de l'administration et à améliorer l'accès aux services publics, notamment en zone rurale. Grâce à leur réseau très étendu, les services postaux sont particulièrement bien placés pour contribuer à la réalisation de cet objectif. Néanmoins, ils doivent pour cela démontrer qu'ils sont en mesure d'assurer de tels services, afin d'obtenir la confiance des agences internationales et des usagers.

A côté des ces services administratifs en ligne, les opérateurs postaux peuvent recevoir des aides (financières ou matérielles) pour s'équiper en ordinateurs ou pour améliorer leur

[79] Par exemple, le service Banco Postal, au Brésil, illustre bien la réussite de cette stratégie. L'opérateur brésilien, Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, fait office de correspondant bancaire pour la banque privée Bradesco. Ensemble, ils ont créé Banco Postal, un organe de services financiers postaux qui utilise le réseau physique de l'opérateur pour promouvoir l'accès aux services financiers. Entre 2001 et 2010, Banco Postal a permis à 10 millions de personnes d'ouvrir un compte d'épargne ordinaire, sachant que la plupart de ces épargnants n'avaient, jusqu'alors, jamais eu de compte en banque. Voir le rapport de l'UIP-2013.

[80] Le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) a souligné les difficultés rencontrées au Paraguay au moment de verser aux mères de famille vivant dans des zones rurales défavorisées une allocation destinée à encourager la scolarisation de leurs enfants. Tant que ces derniers allaient à l'école, les mères avaient droit à cette aide. Cependant, il était compliqué pour elles de toucher cette prestation, car les bureaux de poste ne fournissaient pas de services financiers et le réseau bancaire était inexistant dans les zones rurales. Dans ce cas précis, avec l'accord du Gouvernement, la poste pouvait clairement contribuer à satisfaire un besoin de développement. Les opérateurs postaux doivent repérer ce type de besoins dans leur pays et faire pression sur le gouvernement pour qu'il leur concède le droit d'élargir leur gamme de services.

connectivité. Ainsi, ils enrichiront leur gamme de produits et optimiseront l'utilisation de leurs ressources électroniques, tout en améliorant la rapidité et la qualité d'autres services en ligne (services bancaires, transferts, paiement des factures, etc.). Les réseaux postaux peuvent être utilisés pour diffuser des informations sur la santé, l'éducation, les prestations sociales et toute autre initiative gouvernementale[81].

Par ailleurs, les travaux de colloque international sur « l'inclusion financière au service du développement » (Genève, 2013)[82] ont mis l'accent sur le rôle primordial de la Banque Postale dans la diffusion des produits de la microassurance, comme un nouveau domaine d'activité pour les postes du monde entier. Les principales discussions ont mis en lumière certains modèles économiques de micro-assurance afin d'encourager un plus grand nombre d'opérateurs postaux à s'engager dans ce secteur commercial important non seulement au profit de l'inclusion financière, mais également en vue de la viabilité économique à long terme de ces opérateurs. Dès lors que les systèmes de microassurance ont la particularité d'être fondés sur la confiance, tout en étant destinés à une population qui n'est pas habituée aux produits d'assurance, les clients doivent faire totalement confiance à l'entreprise qui leur vend des polices d'assurance; par conséquent, ce secteur nécessite un processus de vente actif.

Au moment où les personnes, dont le revenu est faible, sont celles qui ont le plus besoin des produits d'assurance mais, dans le même temps, ce sont également elles qui ne peuvent pas se permettre cette dépense, les Postes devraient baisser le coût de ces produits grâce à leur réseau de distribution étendu et au faible coût marginal que représente la mise à disposition d'un nouveau produit dans leur réseau. Cela permet à l'ensemble des populations quels que soient leurs revenus et même si elles sont exclues d'y avoir accès. A titre d'exemple, les Postes

[81] Partout dans le monde, les bureaux de poste offrent déjà une large gamme de services. Ces dernières années, certains opérateurs ont utilisé leurs bureaux de poste pour vendre divers produits (papeterie, produits ménagers, cartes prépayées et téléphonie mobile, etc.). D'autres ont choisi de louer les espaces inutilisés dans leurs locaux, réduisant ainsi les risques de stock et les mauvaises décisions concernant les produits proposés à la vente. Bien que ce type de stratégie soit parfois contesté, ces solutions présentent de réels avantages pour les trois parties concernées: le bureau de poste perçoit le revenu locatif, le vendeur reçoit un grand nombre de client grâce à son emplacement privilégié et les clients gagnent du temps, car plusieurs produits et/ou services sont concentrés en un même endroit.

[82] Colloque international sur l'inclusion financière au service du développement- Un tournant pour le secteur postal – Compte rendu- Genève, les 24 et 25 octobre 2013- Organisé avec la collaboration du Département fédéral des affaires étrangères, de l'Organisation internationale de la Francophonie et de la Poste Suisse.

au Maroc, au Mali, et l'Inde sont aujourd'hui des exemples de mise en place et de réussite de modèle économique visant à démocratiser les services financiers pour tous[83].

Même si la mise à disposition de produits de microassurance dans le cadre d'un partenariat s'est révélée être un modèle de réussite pour les opérateurs postaux, nous pouvons également trouver des exemples de postes mettant en œuvre les systèmes de microassurance par elles-mêmes, comme c'est le cas de la poste indienne. Cette Poste propose deux produits principaux: l'assurance-vie de la poste, surtout pour les fonctionnaires, et l'assurance-vie rurale de la poste, ouverte à toute la population des régions rurales[84]. Au moment du lancement de l'assurance-vie rurale de la poste, l'opérateur postal a entrevu la possibilité de proposer des produits de microassurance aux populations rurales qui étaient auparavant exclues de ce système.

Les travaux de l'Union Postale ont par ailleurs mis en exergue le rôle de la Banque Postale dans la diffusion des services de transferts des fonds des émigrés, en montrant à quel point un transfert peut changer la vie financière des individus. Premièrement, il faut noter que les transferts de fonds nationaux et internationaux représentent un marché attractif, car de nombreux travailleurs envoient de l'argent à leur famille. Souvent, ils n'ont pas le choix et doivent faire appel à des sociétés internationales coûteuses, qui appliquent des commissions d'au moins 20% sur le montant de la transaction.

De plus, l'accès aux services de transfert de fonds est limité dans les zones rurales, ce qui oblige les personnes à parcourir de grandes distances pour envoyer cet argent ou à faire

[83] Au Maroc, le partenariat entre Al Barid Bank (la banque postale marocaine) et la compagnie d'assurance marocaine Wafa Assurance est fondé sur la stratégie claire et progressive d'un opérateur postal faisant son entrée sur le marché des assurances. A savoir aussi que le lancement des produits de microassurance fait partie de la stratùégie de développement de la poste, dont l'objectif est de diversifier son offre de services financiers afin de fidéliser les clients existants et de conquérir de nouveaux clients. D'après les experts, la poste marocaine a commencé par une phase d'apprentissage de 1999 à 2003, au cours de laquelle environ 15 000 contrats ont été vendus dans 220 bureaux. Ces produits de microassurance étaient fournis par trois compagnies d'assurance différentes et vendus par la poste en utilisant la marque de ces compagnies. Un autre exemple de ce modèle, qui mérite d'être cité, est celui du Mali. La Poste du Mali et son partenaire NSIA ont présenté un autre exemple intéressant. Ce partenariat a été possible grâce à une mission d'assistance technique de l'UPU sur le terrain, qui a recommandé la création d'un modèle économique de microassurance pour La Poste du Mali. Le rôle de la poste dans ce partenariat est de faire office de distributeur des produits de la NSIA. Celle-ci est chargée de gérer les affaires et de donner des conseils en matière de stratégies de marketing.

[84] Avec plus de 19,9 millions de polices signées en 2012 dans le cadre de ces deux systèmes et avec presque 29 millions prévues d'ici à la fin de 2013 (50% de croissance d'une année à l'autre), le modèle économique développé par la poste indienne est sans aucun doute couronné de succès et l'un des systèmes de microassurance les plus importants du monde. (Données relevées par le biais des travaux du Colloque International sur l'inclusion financière, Genève, 2013).

appel à un tiers qui effectue l'opération à leur place, souvent contre rétribution (UPU, 2012). Pour y pallier, en offrant des services de transferts de fonds, les opérateurs postaux proposent une alternative avantageuse du point de vue du prix et de l'accessibilité[85].

Quant au rôle des ces transferts dans la croissance et l'inclusion financière, il constitue une source externe de capitaux qui participe (sur le plan macroéconomique) à la stimulation de la croissance économique du pays d'origine en général et les régions des migrants en particulier. En effet, les transferts de fonds peuvent jouer un rôle important dans le développement économique et social d'une communauté, voire d'un pays donné (Colloque international à Genève, 2013)[86].

L'afflux de fonds peut avoir un effet multiplicateur dans l'économie, en ayant un effet bénéfique non seulement pour les destinataires, mais également pour la société dans son ensemble. En outre, les études[87]réalisées dans le cadre des transferts des fonds des émigrés (OCDE, 2006) ont montré que le bien-être de la famille, le simple intérêt personnel et la constitution d'une épargne sont les motifs qui animent les migrants pour envoyer de l'argent vers le pays d'origine du migrant.

Il convient de préciser que la bancarisation des flux transférés constitue un avantage aussi bien pour les migrants que pour les bénéficiaires ; d'un côté, les transferts réalisés par les réseaux bancaires procurent un haut degré de sécurité et de fiabilité, et constituent un outil de prévention des fraudes notamment dans le cadre de la lutte anti-blanchiment (identification, traçabilité) ; de l'autre, les transferts constituent une alternative aux Sociétés de Transfert d'Argent (STA) qui a pour effet de stimuler la concurrence et pour conséquence inéluctable de

[85] A titre d'exemple, en Amérique latine, l'UPU a participé à la mise en place du projet «Correogiros», qui a donné des résultats très encourageants. Il convient néanmoins de continuer à améliorer la rapidité et l'accessibilité de ces services en zone rurale, tout en diminuant leur prix, afin de conquérir de nouvelles parts de marchés jusqu'alors réservées aux grandes entreprises de transfert d'argent. En Afrique de l'Ouest, les opérateurs postaux de six pays ont vu leur volume de transfert de fonds doubler en l'espace d'un an suite à la mise en place de services électroniques de transferts d'argent dans 355 de leurs bureaux situés en zone rurale.

[86] LARS LÖNNBACK, (Genève, 2013) Conseiller principal pour les politiques migratoires, Organisation internationale pour les migrations, travaux du colloque international sur l'inclusion financière. D'après lui, «la migration est donc perçue comme un moteur du développement et, vu l'ampleur des transferts de fonds, elle accompagne les problématiques principales discutées dans le cadre d'un partenariat global dans les domaines du commerce, des transferts de technologies, de l'efficacité de l'aide ainsi que de la réduction de la dette.»

[87] Etude de l'OCDE sur les perspectives de migrations internationales, Partie II « les transferts de fonds internationaux des émigrés et leur rôle dans le développement », édition 2006, voir le site : www.ocde.org/dataocde/61/47/38840516.pdf, consulté le 30/09/2016.

baisser les coûts d'opérations et d'accroître la qualité des prestations, tout cela au bénéfice du migrant qui accède à des services financiers complémentaires[88].

En gros, les transferts d'argent opérés par les émigrés exercent incontestablement un certain nombre d'effets au niveau micro et macroéconomique. En d'autres termes, ces flux constituent un facteur d'intégration économique et financière pour les migrants et leurs familles. Dans ce même contexte, le comportement des bénéficiaires de l'argent est influencé par l'envoi de l'argent. Il est clair que les ménages aisés (bénéficiaires de l'argent) peuvent répondre facilement aux dépenses quotidiennes (santé, éducation, achat véhicule, extension de la maison…), comme ils peuvent également recourir à la banque pour l'épargne et le financement des projets d'investissements (généralement dans les microprojets)[89].

2-L'inclusion financière par l'analyse de la demande : la population et ses liens et/ou positionnements vis-à-vis des institutions financières formelles

L'étude de l'approche inclusive implique de mettre tout un éclairage sur la demande. Il ne s'agit pas uniquement de la nécessité de confronter l'offre à la demande, mais plutôt de montrer la complémentarité qui y peut exister. L'abondance de l'offre (sur-bancarisation) peut ne pas avoir une influence sur la demande (population).

Pour cela, on serait conduit à l'analyse de la population en mettant en avant les tendances générales de celle-ci aussi bien sur le plan socioéconomique, culturel, religieux que sur les contraintes et les perspectives pouvant avoir un impact sur l'accès et l'emploi de services bancaires et financiers.

Mais avant, il semble judicieux de présenter (tableau ci-après) les différentes catégories de population cible des programmes de l'inclusion financière. Ces derniers tels que conçus par les instances internationales (Rapp. Banque Mondiale, 2013) sont destinés généralement au profit des populations défavorisées dont les niveaux d'accès aux services financiers d'usage de ceux-ci sont relativement « très » faibles, qu'il s'agisse, entre autres, des pauvres, des exclus, des éloignés et des écartés socialement et économiquement…Pour y arriver, la cible ne se fait

[88] Conseil Economique et Social « comment mobiliser l'épargne des migrants en faveur du co-développement », avril 2008. Voir le site : www.conseil-economique-et-social-.fr/presidence/publication/pu08-299.pdf- p. 14, consulté le 02/10/2016.

[89] Il y a environ 230 millions de migrants internationaux dans le monde d'après l'OIT, dont plus de la moitié ont une activité économique dans leur pays de destination. Les flux migratoires sont étroitement liés à la recherche de meilleures possibilités d'emploi et, par conséquent, ces déplacements ont des effets importants et positifs sur les transferts de fonds. Les transferts de fonds peuvent jouer un rôle important aussi bien à l'échelle macroéconomique qu'à l'échelle microéconomique.

qu'à travers la segmentation des populations selon leurs besoins financiers et leurs niveaux/sources de revenus.

Tableau 1 : Segmentation de la population cible

Segments	**Caractéristiques**	**Services adaptés**
Jeunes non autonomes et adultes démunis	• Personnes disposant de peu de revenus ou dépendantes de leurs proches ou des indemnités de l'Etat. • Pour les jeunes (15-24 ans), il s'agit des étudiants, des jeunes n'ayant pas de travail formel ou informel pour prendre en charge au moins leurs dépenses personnelles. • Les familles démunies sont celles qui sont éligibles au carnet blanc et autres services et indemnités de l'Etat	- Compte dépôt/retrait, épargne - Paiement par carte, mobile ou Internet - d'argent (réception) - Education financière de base
Adultes à faibles revenus et jeunes en voie d'autonomisation	• Personnes ayant des revenus limités ou instables. • Salariés du secteur privé et public, déclarés ou pas à la sécurité sociale. • Personnes développant des activités dans le secteur informel, ayant une situation professionnelle et sociale fragile et ne bénéficiant pas de couverture sociale. • Chômeurs	- Compte dépôt/retrait, épargne - Transfert argent (réception) - Education financière - Paiements pour régler factures - Petits crédits - Assurance santé, retraite
Micro-entreprises	Entreprises patentées comprenant moins de 6 salariés et déclarant un C.A. annuel insignifiant	- Compte et moyens de paiement - Crédits pour BFR - Financement création entreprise - Assurances équipement - Services d'accompagnement
Très petites entreprises / Mésofinance	• Petites entreprises formelles tenant des registres comptables a minima.	- Compte et moyens de paiement - Crédits MT équipement et prêts participatifs - Crédits pour BFR - Micro-leasing - Assurance équipement - Services d'accompagnement
Exploitations agricoles familiales	Exploitations agricoles le plus souvent familiales dont la principale source de revenu est l'agriculture mais pas la seule et dont l'exploitant est le chef de ménage. Les exploitations sont en général de taille modeste.	- Compte dépôt/retrait, épargne - Financement de campagne, de l'élevage... - Financement lissage revenus - Transfert d'argent - Assurance climatique

Source : étude de l'inclusion financière en Tunisie dans le cadre du Programme MicroMED-2014

L'examen de la population cible se fait dans le but d'améliorer la qualité de prestation fournie, recenser et promouvoir les initiatives en cours en faveur de l'éducation financière, la

protection du consommateur et l'accompagnement à la création d'entreprises et le financement des entreprises. Dans ce présent point, nous tenterons de montrer qu'au-delà du cadre institutionnel, l'inclusion financière est également examinée par la demande, on entend, par là, la population susceptible de créer des rapports d'intérêt vis-à-vis des banques et des institutions financières. Comment cibler une population des programmes de l'inclusion financière ? Y a-t-il des populations particulièrement cibles de ces programmes ?

Les besoins bancaires et financiers varient selon le degré d'occupation et d'activité de la population. La population active occupée est susceptible d'être bancarisée (besoin d'un compte courant, produits d'épargne, moyens de paiement…), tandis que les besoins bancaires sont restreints pour la population inactive[90]. De là, nous passerons en revue les principales caractéristiques de la population active et inactive afin d'identifier les besoins et en faire apparaître les influences de l'emploi sur la bancarisation.

2-1-La population active est plus proche à la bancarisation

Il n'existe pas de définition unique de la population active, qui peut être différente selon les instituts, les organismes et les pays. L'Organisation Internationale du Travail (OIT) considère la population active comme l'ensemble des personnes en âge de travailler qui sont disponibles sur le marché du travail, qu'elles aient un emploi (population active occupée) ou qu'elles soient au chômage (population active inoccupée) à l'exclusion de celles ne cherchant pas d'emploi, comme les personnes au foyer et les rentiers. En général, l'âge de cette catégorie de population est fixé entre 15 et 64 ans. Nous verrons dans cette thèse que c'est la population qui joue un rôle déterminant dans l'inclusion financière. Il s'agit alors de la population active occupée et de la population active inoccupée.

La population active occupée comprend les personnes, qui fournissent du travail pour la production de biens et de services. Mesurée sur une courte période de référence (d'une semaine ou d'un jour), cette population englobe toutes les personnes, qui ont effectué un travail en vue

[90] Toutes ces définitions se réfèrent à des personnes « ayant dépassé un âge spécifié », également désignées par l'expression : population en âge de travailler. Pour définir la population en âge de travailler, chaque pays doit spécifier un âge minimum adapté aux circonstances nationales, par exemple l'âge de scolarité obligatoire, l'âge minimum d'admission à l'emploi ou l'étendue du travail des enfants. La diversité de ces circonstances nationales est telle qu'il est impossible de spécifier un âge minimum obligatoire universellement applicable au niveau international. Certains pays appliquent aussi une limite d'âge maximum pour définir la population en âge de travailler, mais cette pratique n'est pas recommandée par les normes internationales.

d'un salaire, d'un bénéfice ou d'un gain familial durant cette période. Elle inclut aussi toutes les personnes, qui ont un emploi ou une entreprise mais en sont temporairement absentes durant cette période de référence, pour raison de maladie, vacances, congé de maternité, grève ou mise à pied. Cette catégorie de population est bancarisée, dans la mesure où les personnes occupées ont des besoins financiers en matière de placement, de crédit[91],…

En revanche, la population au chômage se compose de personnes, qui sont disponibles pour travailler mais n'ont pas fourni de travail pour la production de biens et de services. Mesurée sur une courte période de référence, cette population englobe toutes les personnes sans travail, qui auraient accepté un emploi approprié ou créé une entreprise durant la période de référence si elles en avaient eu la possibilité et, qui ont activement tenté d'obtenir un emploi ou de créer une entreprise dans un passé récent. Cette population peut avoir un besoin bancaire (un crédit pour la création d'une PME par exemple), mais la réponse est subordonnée à des paramètres relatifs à la réglementation bancaire parfois intransigeante, la politique monétaire et ses instruments ainsi que la volonté politique d'un pays.

2-2- La population inactive est *a priori* celle qui s'éloigne de la gamme de produits

La population inactive est l'ensemble des personnes qui ne sont pas disponibles de travailler ou ils n'ont pas l'âge de travailler. En général, l'âge est inférieur à 15 ans et supérieur à 64 ans. La relation existante entre cette catégorie et la banque est restreinte aux quelques services financiers. Pour comprendre le comportement d'un client à l'égard de la banque, il faut mettre en exergue trois dimensions qui caractérisent la population, à savoir la dimension consommateur, la dimension prospecteur et la dimension acheteur.

D'abord, par la dimension du consommateur, on comprend que le client est celui qui, par sa relation que l'on considère relativement ancienne, devient un consommateur régulier des services bancaires. Donc, c'est la partie de la clientèle qui consomme et développe des besoins de trésorerie, d'épargne, de retraite, de constitution de patrimoine…Son comportement est analysé selon ses besoins. En revanche, pour répondre à ses attentes, la banque doit structurer son offre de manière à constituer des familles différenciées de produits et de services correspondant à chacun des besoins du client- consommateur.

[91] En Algérie, les fonctionnaires, domiciliés à l'époque au niveau du Trésor, perçoivent, aujourd'hui, leurs salaires au niveau de la Poste. Une action importante pour les fonctionnaires car le retrait s'effectue sur n'importe quelle agence postale installée sur le territoire national.

Ensuite, pour tenter de cerner la dimension du prospecteur mise en avant par les théoriciens, il importe au préalable de souligner que le prospecteur n'est pas celui qui, en recherche de nouvelles opportunités d'améliorer son statut social, n'est pas inclus dans la finance formelle, mais il souhaite de l'être. C'est la partie de la clientèle qui veut savoir où acheter l'un des produits de la banque. A cet égard, son comportement est étudié selon ses processus de choix d'un point de vente. Il apparaît ainsi deux formes du client prospecteur.

En effet, le client trafic est celui qui choisit un point de vente pour des raisons de la proximité mais aussi la bouche à l'oreille, image de l'enseigne, habitudes familiales, la recherche de compétences spécifiques, tandis que le client flux, c'est celui qui choisit le point de vente en raison de sa proximité ou de sa facilité d'accès.

Chacun de ces clients peut être attaché ou non à son point de vente. Le client attaché [92] se sent généralement coupable lorsqu'il fréquente d'autres agences bancaires. Les clients (flux ou trafic) ne fréquentent pas l'agence avec la même régularité. Autrement dit, le client flux vient souvent et donne l'occasion d'une relation cordiale. Tandis que les visites du client trafic au niveau de l'agence sont plus rares mais le temps consacré est généralement plus long. Enfin, l'acheteur est la partie client qui achète et dont il faut connaître les processus d'achat de libre service et de conseil dans les divers espaces de vente (guichets). Son comportement est analysé pour détecter la perception des produits et des offres périphériques du point de vente. Il s'agit notamment de détecter, parmi les différents types de produits, ceux qui font l'objet d'achat spontané et ceux qui déclenchent un processus de décision plus complet.[93]

2-2-1-L'analyse des besoins et les attentes bancaires de la population

Les dimensions de la clientèle présentées amènent à s'interroger sur les besoins bancaires à l'égard des établissements bancaires. Etant donné que le marché bancaire comprend les clients particuliers et les entreprises, l'approche de ces deux types de clients n'est pas identique, car en fait, les entreprises présentent comme caractéristique principale d'être significativement bancarisées et même multi bancarisées afin de réduire leurs risques et ceux

[92] L'attachement est obtenu grâce aux efforts de personnels en termes d'accueil, de reconnaissance et de personnalisation de la relation avec la clientèle.
A l'opposé, le client détaché est celui qui fréquente l'agence par souci de simplicité ou de la recherche de compétences professionnelles mais sans qu'il entretienne une relation affective avec son agence.

[93] ZOLLINGER M. et LAMARQUE E., « Marketing et stratégie de la banque » 4ème édition Dunod- Paris 2004, p.52-54.

des banquiers, tandis que les particuliers ne peuvent être bancarisés que lorsqu'ils auront un besoin bancaire. Si l'on commence par les besoins et les motivations des particuliers, ils se présentent sous forme de transaction, d'installation, de prévoyance et d'épargne.

D'abord, le besoin de transaction consiste à gérer le budget du client (ses recettes et ses dépenses), avoir un compte en banque et des instruments de paiement (chèque, cartes bancaires), bénéficier des autres produits concernant l'épargne, le crédit… De ce fait, le client est motivé par la consommation des services bancaires.

Ensuite, on évoque celui d'installation, qui constitue le besoin d'accéder à la propriété, disposer d'un apport personnel, faire une demande de crédit immobilier ou protéger le bien immobilier acquis. La motivation du client est d'être un propriétaire. En outre, il existe le besoin de prévoyance et d'épargne qui permet d'assurer les personnes, d'anticiper l'épargne retraite, souscrire une assurance-décès, capitaliser en vue de la retraite et de compléter les garanties des biens et les personnes. Donc, la motivation du client consiste à se protéger et protéger son patrimoine.

Il convient d'en rajouter les besoins spécifiques aux promoteurs (nouveaux ou anciens). Il s'agit, donc, de l'investissement. C'est le besoin de défiscaliser, de placer, d'obtenir des plus values, de gagner de l'argent en diminuant les charges, investir sur le marché financier et dans l'immobilier locatif. Donc, la motivation du client est de développer et protéger son patrimoine mobilier et immobilier.[94]

De son côté, le besoin de transmission désigne, par ailleurs, la préparation à la succession dans les meilleures conditions pour les ayants droit, il comporte les placements spécifiques, assurance-vie et aussi l'épargne traditionnelle (livret) ou régime spécial (épargne logement), biens immobiliers, conseils patrimoniaux personnalisés. La motivation du client consiste à se tranquilliser en protégeant les ayants droit. La gamme des produits et services bancaires répond à chaque formation de besoins, chaque besoin exprimé par le client particulier est satisfait d'une façon ou d'une autre. Cela doit répondre à deux conditions. Le client doit, lui-même, exprimer son besoin et le chargé de clientèle de la banque doit déceler ce besoin si le client ne le connaît pas. Aussi, pour être clair avec le client, le banquier doit répondre au

[94] Voir le rôle de la banque sur le marché financier comme filiale de gestion des actifs financiers des investisseurs. La banque intervient comme un prestataire de services (d'intermédiation du marché).

besoin décelé ou exprimé par le client et informer celui-ci sur l'évolution du cycle de vie de ses besoins bancaires.[95]

D'ailleurs, la figure ci-dessous va présenter deux entrées, l'une est l'âge du client particulier qui conditionne son besoin bancaire. L'autre est le revenu disponible et son patrimoine mobilier ou immobilier. L'évolution du besoin bancaire est en fonction de la croissance des revenus disponible et le patrimoine.

Alors que les besoins financiers des professionnels sont plus larges par rapport aux besoins des particuliers, l'entreprise fait recours à la banque pour les besoins de financement de la trésorerie, des équipements, de prévoyance et épargne (notamment pour elle-même et les salariés) et d'investissement (les grands projets d'investissement) et de transmission. D'une part, on parle des besoins de trésorerie lorsque une entreprise recourt aux services bancaires pour financer le besoin de son fonds de roulement, bénéficier d'un compte courant (pour l'entreprise et les salariés) et les moyens de paiement ainsi que d'autres besoins financiers tel que la facilité de caisse, l'escompte…

Manifestement, la banque met à la disposition des entreprises les instruments de paiement : les paiements immédiats et les paiements à échéance[96]. D'autre part, on peut évidemment penser, entre autres, aux besoins de financement des équipements, travaux d'organisation et de rénovation, aide à l'import/export, le crédit documentaire, auxquels il faudrait ajouter, pour la croissance interne de l'entreprise qui dépend de sa capacité à investir sur le plan productif et sur le plan financier, le financement de l'investissement dans les grands projets et les participations financières pour la recherche des plus values (croissance externe)[97].

Afin de se protéger contre les risques de vol, d'incendie ou de perte, l'entreprise recourt à la banque pour l'assurance de son matériel, le stock et de fonds ainsi que l'assurance du personnel. A cet effet, l'entreprise a besoin des produits d'épargne (épargne salariale et les plans d'épargne).

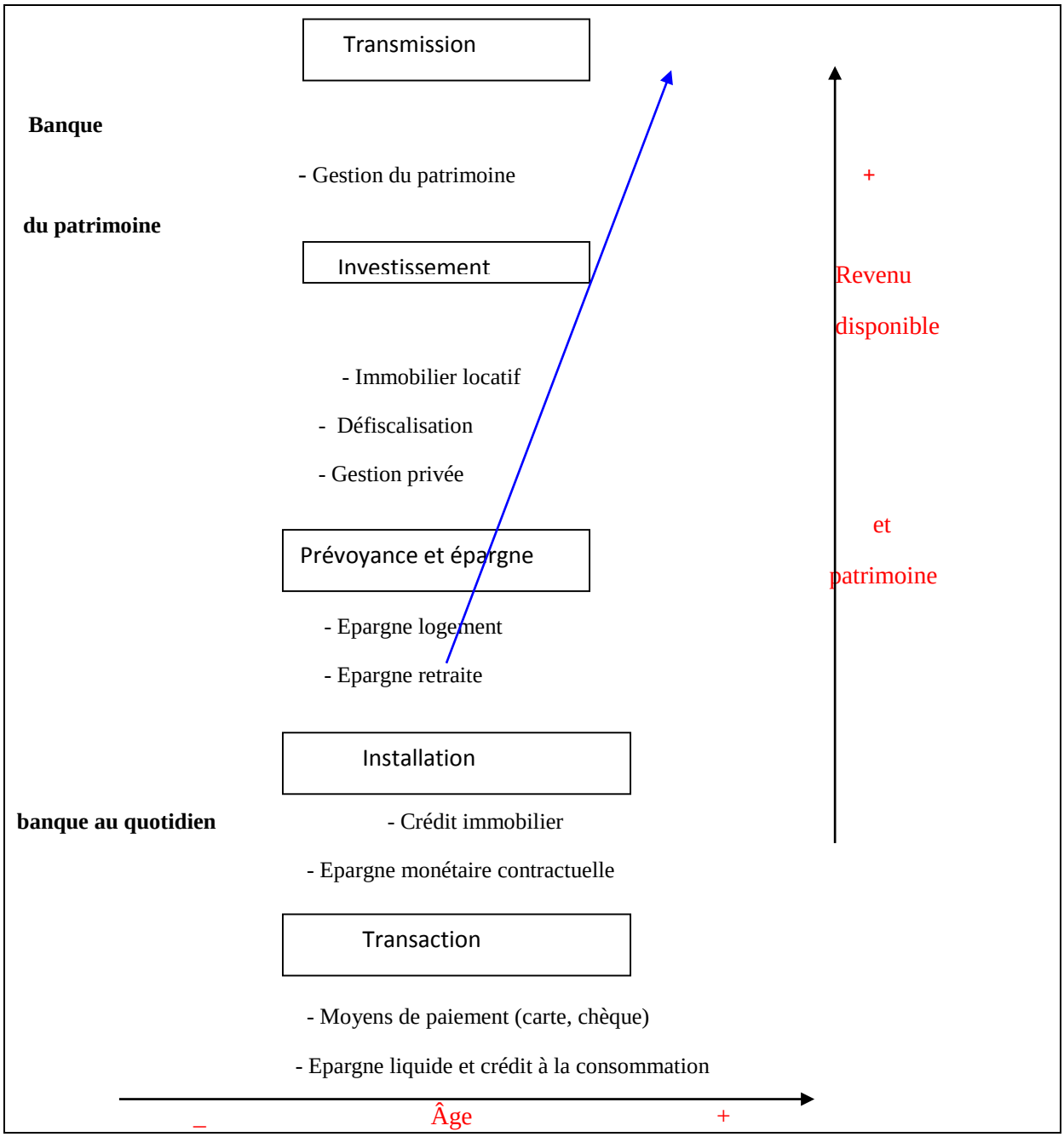
---

[95] BARTHELEMYC., CATHO Y. et MAISONNEUVE H, « Les méthodes de vente pour les banques à réseau » revue Banque édition, Paris-2002, p.82

[96] Pour les instruments pour les paiements immédiats, il s'agit des alternatives comme le virement (plus moderne, électronique, plus sûr) et le chèque (avantage : inclut la capacité de paiement de proximité), or les instruments pour les paiements à échéance constituent une opportunité d'un instrument en support de services de gestion de trésorerie (escompte), également comme base de refinancement pour les banques (réescompte).

[97] BARTHELEMY C., CATHO Y. et MAISONNEUVE H. ; op.cit p.83

Figure I-2: Le cycle de vie des besoins bancaires : concernant les clients particuliers



Source: BARTHELEMYC., CATHO Y. et MAISONNEUVE H.,p.85

Il est clair que la croissance de la finance directe a conduit les entreprises à recourir au financement du marché, mais l'appel aux services bancaires est inévitable, la banque joue un rôle prépondérant sur le marché, consistant non seulement, en la gestion des titres et des patrimoines, les ordres d'achat et de vente, mais aussi le conseil, l'assistance et l'ingénierie financière…

Enfin, les besoins de transmission pour l'entreprise peuvent être sous formes de dispositions notariées, de placements défiscalisés, de cession d'entreprise, la protection des ayants droit… Les attentes du client, quant à elles, elles doivent rester impérativement en adéquation avec le profil qu'ils présentent, elles connaissent néanmoins plusieurs évolutions marquées, d'une part, par la financiarisation des rapports sociaux qui rend le service bancaire incontournable dans la vie économique et sociale et d'autre, par la montée en puissance des technologies de l'information et de la communication dans le monde bancaire et financier, ce qui a donné la naissance de la banque virtuelle, de la technologie mobile (M-banking ou M-paiement) et la numérisation des relations bancaires, mais cela a fait évoluer surtout les comportements financiers des clients en faveur des besoins de produits de plus en plus sophistiqués.

Si l'on revient sur le critère de proximité, il convient de le placer en première position du fait de son importance dans le choix d'une banque par les clients. Cette capacité à assumer une relation humaine de proximité passe par le déploiement des réseaux d'agences bancaires[98]. Dans les milieux isolés et ruraux, à côté des agences bancaires, se développent le réseau postal, les réseaux mutualistes et les Caisses d'épargne, ce qui se traduit par la diversification des canaux de distribution des services.

Quant à la qualité, les attentes des clients en matière de services font apparaître deux notions, à savoir celle de services désirés et celle des services adéquats. La première est définie par *Zollinger et Lamarque*[99] *« comme le niveau de service que le client souhaite recevoir, qu'il estime mériter pour un prix donné »*, tandis que la seconde est conçue comme le niveau de services que le client est prêt à accepter, se rapproche du niveau minimal du service désiré.

Aussi, c'est dans ce sens que l'auteur *Lafitte*[100] en ajoute la qualité objective, qui résulte des bonnes performances des produits financiers proposés par la banque qui entraîne une qualité relationnelle, qui traduit la confiance générée par le bon niveau de relation du conseiller face à son client lors de leurs échanges aboutissant à l'acte d'achat. Selon l'auteur, la dimension de la qualité tient au packaging des produits qui offre notamment des garanties d'assurance vie en complément des produits bancaires et à l'extension des cartes bancaires.

[98] A noter que le nombre de points de retraits d'espèces (DAB et GAB) contribue aussi à cette relation de proximité.
[99] ZOLLINGER et LAMARQUE ; op.cit p.85
[100] LAFITTE M., « la valeur client et ses implications bancaires », revue banque édition, 2005- Paris, p.86

En ce qui concerne la disponibilité des conseillers, elle constitue, de surcroît, un critère distinct des précédents. Une agence peut être située près de ses clients sans pour autant que l'accessibilité à ses conseillers soit considérée comme suffisante. C'est dans ce même contexte que nous évoquons l'interactivité résultant de la multiplicité des canaux de distribution numériques[101] des services bancaires. Grâce à l'investissement des institutions bancaires dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication[102], l'interactivité devient de plus en plus un vecteur de la bancarisation croissante des populations les plus marginalisées et permet aussi et surtout d'éradiquer progressivement les phénomènes qui caractérisent les économies en développement tels que l'informel et la circulation importante du cash dans les transactions.

2-3- Influence du comportement de la population vis-à-vis des banques

Ce point tente de mettre en exergue l'influence de la relation bancaire aussi par des déterminants internes ou individuels de la population liés aux facteurs sociaux, sociodémographiques, psychologiques, psycho-graphiques que par des déterminants externes liés aux circonstances conjoncturelles et structurelles, socioéconomiques et informelles.

2-3-1-Les influences individuelles

Généralement quand on parle des influences individuelles, on fait référence à tout ce qui peut impacter négativement ou positivement la position de la population à l'égard du secteur financier formel. Selon *Zollinger et Lamarque* (2014), il peut s'agir des facteurs sociaux et sociodémographiques. L'explication du comportement de la population face aux agences bancaires nécessite d'examiner les facteurs qualitatifs de la population. Ces facteurs sont expliqués *« par l'analyse psychologique ou sociologique »* [103] de la population. En effet, les déterminants sociaux expliquent deux principales catégories de la population, à savoir des classes sociales et les groupes sociaux, l'organisation familiale, les socio styles et la localisation géographique des ménages.

D'abord, les différentes classes sociales ont des attitudes différentes face au recours aux services bancaires de base (crédit et épargne) fournis par les établissements bancaires. En effet,

[101] Le concept de multi-canal, issu des progrès techniques, consiste à communiquer globalement avec les clients en utilisant un ensemble de moyens de contact, qui vont de l'agence de proximité à la banque en ligne.

[102] LAFITTE M., op cit p.87

[103] ZOLLINGER- M. et LAMARQUE E., « Marketing et stratégie de la banque », 4° édition DUNOD, Paris 2004, p.55

en matière de crédit, les classes les plus modestes ont tendance à emprunter davantage pour satisfaire des besoins personnels. Par contre, les classes les plus aisées empruntent surtout pour des besoins de leurs activités professionnelles ou pour des achats et travaux immobiliers. Les premiers, ils ont une attitude moins favorable au remboursement, donc ils bénéficient rarement de services bancaires. Par contre, les seconds ont une attitude plus favorable au crédit et utilisent plus souvent les moyens de paiement.

Quant à l'épargne, les classes sociales les plus favorisées présentent les plus fortes propensions à épargner. L'épargne constituée par des classes modestes n'est pas orientée vers l'investissement mais considérée comme une épargne de précaution. Au-delà de la classe sociale, les groupes sociaux exercent deux influences sur l'individu par le biais de relations interpersonnelles, à savoir l'influence normative et l'influence informative. Dans la première, le groupe fait pression sur l'individu pour qu'il adopte ses normes de consommation des services bancaires. Par contre, dans la seconde, le groupe constitue la source d'information, notamment dans les achats complexes des services financiers.[104]

Souvent apparus dans la phase préalable à la consommation des produits bancaires, les influences sociales occupent un poids important dans le domaine financier, ceci explique que si l'information donnée à une personne par la banque correspond à celle fournie par un groupe d'appartenance (amis, famille, proche…), cette personne devient un consommateur bancaire. A l'inverse, quand l'information offerte est en contradiction avec celle du groupe, l'attitude de la personne à l'égard du service ou de l'enseigne (agence) sera défavorable.

De son côté, l'organisation familiale joue un rôle particulièrement sensible dans l'exercice d'une influence plus directe sur l'individu. C'est la raison pour laquelle de nombreux statisticiens considèrent le ménage comme l'unité de consommation des services bancaires la plus significative, car les divers membres de la famille ont un rôle d'incitation ou de conseil pour l'ensemble de groupe.[105]Par exemple, l'incitation parentale sur leurs enfants pour ouvrir un compte et l'agence de la domiciliation des parents[106].

2-3-2-Les déterminants géographiques et les variables sociodémographiques

[104] ZOLLINGER M. ET LAMARQUE. Op, cit. p.56
[105] LAFITTE M. (2005) ; op.cit p.76.

[106] D'après l'étude du centre de recherche et de formation, la bancarisation des seniors ne peut améliorer que si les banquiers leur offrent des services spécifiques : des conseils, des suivis réguliers, gestion de patrimoine, car ce type de population privilégie la proximité et la disponibilité.

La localisation géographique des individus influence considérablement leur comportement vis-à-vis des banques. En effet, les citadins n'ont pas la même approche de besoins de services bancaires que les habitants dans les zones rurales en matière des services bancaires. De même, il est possible de différencier les populations de manière beaucoup plus « fine » au sein d'un quartier ou d'un arrondissement d'une grande ville.

Au-delà de l'influence des facteurs cités plus haut, les critères sociodémographiques influencent fortement le comportement de l'individu vis-à-vis des établissements bancaires. En fait, ces critères- reposant sur l'identité sexuelle, l'âge, la situation familiale, la zone de l'habitat, le statut professionnel, le revenu, le niveau de l'éducation- forment les variables sociodémographiques qui peuvent agir sur le comportement des individus à l'égard des services bancaires.

Il faut reconnaître que les variables démographiques les plus importantes dans le domaine bancaire sont le sexe et le revenu disponible, l'âge, et le temps disponible. Prenons l'exemple de l'identité sexuelle, elle constitue un facteur différenciant très important, cela signifie que les hommes et les femmes ont des comportements différents à l'égard des banques et des produits bancaires.

Plus précisément, les hommes salariés recourent, généralement, aux produits d'épargne et de crédit pour l'achat de logement, travaux d'extension, véhicule… Ainsi, les hommes dont la situation financière est instable, sans emploi permanent ne souhaitent pas un contact avec la banque. Pour les femmes, trois portraits expliquent comment elles peuvent être incluses financièrement en créant le premier contact avec la banque, notamment dans le produit d'épargne[107].

Si l'on parle de la variable âge, elle constitue, par ailleurs, un élément très important de différenciation comportementale des individus. Les besoins des services bancaires varient selon les tranches d'âges, en l'occurrence les juniors et les seniors.

[107] Généralement on peut repérer trois catégories de femmes : les femmes sereines qui sont dans une situation stable, mariée, mères de famille peuvent recourir aux services de la banque, notamment l'épargne ; les femmes gestionnaires qui sont souvent des mères de familles, elles ont des projets à long terme et épargnent régulièrement ; les femmes soucieuses sont souvent des mères de familles disposant des revenus plus faibles que la moyenne. Ces femmes très économes et privilégient les placements sûrs (livrets d'épargne). Il importe de dire que ces portraits ne sont pas tout à fait généralisés dans les milieux défavorisés. Les femmes, confrontées aux problèmes socioéconomiques, se marginalisent et refusent tout contact avec le circuit bancaire pour des raisons d'instabilité, chômage volontaire et/ou involontaire ou sans emploi permanent et d'analphabétisation…

En effet, les juniors constituent une catégorie de la population qui fait depuis une trentaine d'années l'objet de toutes attentions de consommation des services bancaires et financiers. Cependant, cette catégorie de personnes ne peut être bancarisée que lorsqu'elle est contrainte d'avoir un compte en banque. Il s'agit, généralement, des étudiants, des jeunes actifs et urbains. Par contre les seniors représentent une tranche d'âge qui s'étend de la cinquantaine dépassée à la fin de la vie[108].

En somme, les variables sociodémographiques les plus importantes dans le domaine bancaires semblent être l'âge, le revenu disponible et le temps disponible. En effet, l'âge est une caractéristique importante aux yeux des responsables des banques et le comportement de la population jeune à l'égard des banques est plus favorable dans la mesure où les besoins aux services bancaires sont importants[109].

2-3-3- Les déterminants psychologiques et psycho-graphiques

Les déterminants psychologiques distinguent les influences historiques et culturelles et les portraits psychologiques des individus face à l'argent. D'une part, l'environnement social et culturel influence le comportement de l'individu. D'ailleurs la perception de l'argent à travers des relations morales et psychologiques est fortement différenciée selon la culture d'appartenance de l'individu.

Il convient par là de rappeler que l'approche historique a expliqué le comportement traditionnel des individus à l'égard de l'argent et des établissements qui le manipulent. Autrement dit, traditionnellement, de nombreuses affirmations ont été forgées par la population pour traduire le malaise que l'argent inspire. On peut citer trois expressions souvent utilisées *« L'argent ne fait pas le bonheur »*, dicton utilisé par les démunis pour se rassurer ; *« L'argent n'a pas d'odeur »* pour disculper celui qui reçoit une somme importante et lui éviter d'en avoir honte ; *«Mais, l'argent est bon serviteur et mauvais maître »*, l'argent n'est pas une fin en soi.

---

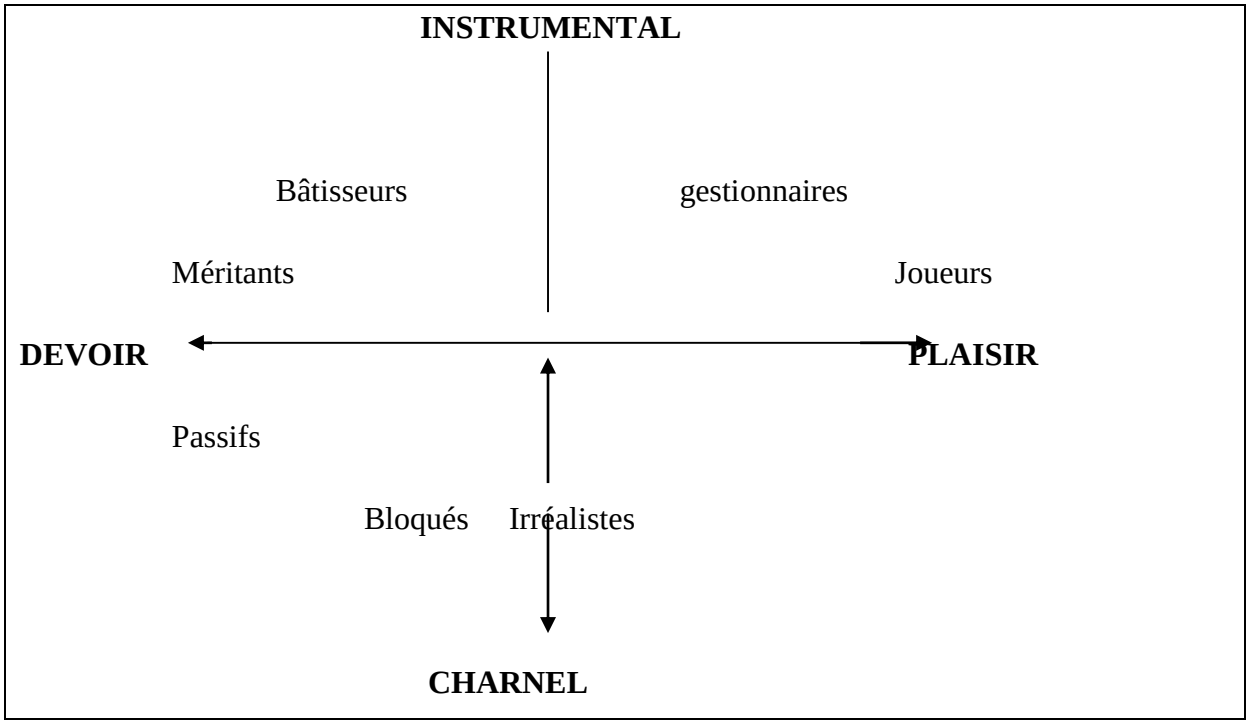
[108] Il s'agit, dans ce cas, des masters, des libérés et des paisibles et les aînés. Les masters (50-59 ans) : les masters disposent d'un fort revenu disponible mais présentent une ambivalence comportementale à l'égard des établissements bancaires ; les libérés (60-74 ans) : les libérés disposent d'un revenu disponible maximal (en situation désendettée). Les libérés ont accès à l'épargne (soit protéger leur argent contre le vol ou l'incendie ou constituer une épargne pour leurs enfants) mais pas au crédit bancaire (car la loi ne l'autorise pas) ; les paisibles et les aînés (75 et plus) : ils ne privilégient que des projets à court terme, car ils se sentent âgées. Donc, cette catégorie de personnes devient entièrement non bancarisée.

[109] Par exemple, en France, parmi es jeunes de 15 à 19 ans, deux sur trois sont bancarisés et parmi la totalité des bancarisés 15 à 24 ans (dont deux tires sont des jeunes urbains, étudiants et autres actifs).

✓ *Les portraits psychologiques des individus face à l'argent*

Les individus peuvent avoir des comportements différenciés par rapport à l'argent. Le schéma ci-dessus montre, sur la base de sept groupes distribués selon deux axes, la distinction des groupes humains aux contours psychologiques.

Figure I-3 : la psychologie des individus face à l'argent



Source : Lafitte,M. ; op.cit (2005), p.83

Pour comprendre la psychologie des individus face à l'argent, il est question d'expliquer le schéma ci-dessus.

- Les bâtisseurs (instrumentaux, axe devoir) sont bien informés, leur rigidité est liée à une attitude défensive afin d'échapper au doute et à l'inquiétude que suscite en eux toute décision concernant l'argent ;
- Les méritants (ni charnels, ni instrumentaux, axe devoir) pour eux, l'agent est surtout une chose qui doit se mériter, se conserver, se transmettre, c'est-à-dire que les plaisirs de l'argent se justifient par les besoins rationnels ;
- Les passifs (un peu moins charnels, axe devoir) n'aiment pas penser à l'argent. Ainsi, ils adoptent une attitude ambivalente face au conseil et à l'information ;

- Les bloqués (les plus charnels, axe devoir) : l'argent les angoisse, ils réagissent par une conduite d'évitement, par la dissimulation, le secret ou la méfiance ;
- Les gestionnaires (instrumentaux, ni devoir, ni plaisir) : l'argent est pour eux un moyen d'acquérir des biens utiles ou désirés qui leur procurent plaisir ou puissance sociale. ;
- Les joueurs (instrumentaux, axe plaisir) : ils aiment le défi, le risque, et selon leur fortune, ils sont joueurs actifs ou joueurs frustrés. Pour eux, l'argent est un vecteur de plaisir individuel[110] ;
- Les irréalistes (charnels, axe plaisir) : ils ont un rapport quasi fusionnel avec l'argent. Pour eux, l'argent est avant tout un dispensateur de satisfaction dont il est difficile d'admettre qu'il comporte des contraintes, ainsi leur besoin d'emprunt dépasse fréquemment leur capacité de remboursement.

Ces portraits sont souvent représentés au sein de la société actuelle et leur importance relative est affectée par l'évolution de la société et de ses valeurs dominantes ainsi que, pour chaque individu, par son âge, en relation avec ses revenus, sa structure patrimoniale et sa stabilité sociale. En clair, on dirait que la perception de l'argent affecte celle de la banque qui reste encore perçue comme une entreprise à part[111].

- ✓ *Les influences psycho-graphiques ;* ces déterminants sont établis pour connaître le style de vie des personnes et ainsi que leur comportement vis-à-vis des banques. Les caractéristiques psycho-graphiques de la population comprennent, généralement cinq familles de personnes. Il s'agit de matérialistes, de rigoristes, de cocooner, de nouveaux notables et de switcheurs.

D'abord, les matérialistes se caractérisent par l'âge moyen, peu diplômés, peu cultivés. Ils appartiennent à la classe moyenne ou modeste. Les matérialistes s'intéressent aux services financiers (aide et l'assistance financière), mais leur faible solvabilité amène les établissements de crédit à les évincer.

[110] ZOLLINGER ET LAMARQUE ; op.cit p.66

[111] La perception de la banque peut être visée par sa nature (la banque travaille avec l'argent des autres), par sa fonction (dépositaire de l'argent du public), par son fonctionnement (elle dispose d'un rapport de force déséquilibré vis-à-vis du client) et par son opacité car elle représente un univers complexe et abstrait et souvent non clair par le client.

Ensuite, on évoque les rigoristes qui sont issus de la bourgeoisie traditionnelle et conservatrice, ce groupe est constitué de patrons de PME, de gros agriculteurs, de professions libérales, de cadres supérieurs et de hauts fonctionnaires qui peuvent adopter une attitude financière centrée sur le patrimoine pour sa constitution et pour sa protection. Cette catégorie de personnes travaille beaucoup plus avec les assurances, mais elle peut être en contact avec la banque, car elle a souvent des besoins tels que le conseil, l'ingénierie financière, la gestion du portefeuille etc.

Concernant les nouveaux notables ou conservateurs modernistes, ils sont constitués majoritairement de patrons, de cadres supérieurs et de professions libérales, diplômés et qualifiés, et ils forment une cible particulièrement intéressante par leurs avoirs financiers importants. Malgré cela, cette catégorie, bien formée et exigeante, peut avoir un comportement défavorable à l'égard des banques en raison de l'insatisfaction des offres bancaires en raison de la lenteur de la fourniture de services, la bureaucratie etc. Dans ce cas, les nouveaux notables souhaitent une banque moderne et de puissance ou de compétences (assurance, prêt, gestion des comptes, cartes…).

Sont plus tempérés et mieux intégrés à la société, comme ils peuvent être intellectuels et cultivés, les switcheurs peuvent être des étudiants, des enseignants, des cadres et des travailleurs sociaux.

Ils constituent, certes, une cible intéressante pour les banques dans la mesure où ils ont une source de revenus, mais leur mentalité de « renards » les rend très exigeants dans leur comportement financier. Cette catégorie de la population, en relation avec multiples institutions financières, est peu fidèle et peu attachée à la proximité des agences.

- ✓ *Les influences externes* ; il faut dire que les circonstances structurelles et conjoncturelles et l'importance de l'informel exercent une influence considérable sur le comportement de la population vis-à-vis des services bancaires.

Visiblement, le besoin de la clientèle peut être influencé par des facteurs, qui sont liés aux circonstances structurelles et conjoncturelles. La situation structurelle relève de la responsabilité des autorités monétaires du pays, qui disposent de la prérogative de déterminer la fiscalité de certains produits bancaires aux établissements bancaires et à leurs clients. Cette

pratique développe une sensibilité fiscale chez les clients[112]. A l'inverse, dans les circonstances conjoncturelles, on peut s'apercevoir que les besoins du client et les offres bancaires ont connu des changements considérables, les uns sont sectoriels et liés au cadre réglementaire, et les autres cumulent et amplifient les évolutions du reste de l'économie, notamment par l'impact des technologies de l'information (notamment le back office qui permet d'améliorer la qualité des services proposés) et la communication.

La rémunération anormalement élevée et défiscalisée par certains concurrents de la banque détourne les clients de certains produits pour d'autres. Ainsi, le comportement de la clientèle est influencé par la tarification des services bancaires appliquée par la banque à la clientèle.

- ✓ *L'influence de l'informel, une caractéristique des pays en développement ou pauvres*

Les activités informelles génératrices de biens et services, qui ne jouissent de crédibilité auprès du circuit de financement officiel, peuvent trouver une autre source parallèle pour se financer. Le secteur informel est considéré, d'abord, comme une opération d'emprunt, de prêt ou de constitution d'épargne qui s'exerce en dehors des circuits officiels. Cette opération est considérée informelle quels que soient l'importance et le domaine d'activité où elle se déroule. Il s'agit dès lors d'un secteur non structuré, parallèle ou souterrain.

Sur le plan financier, le secteur informel peut remplir le marché de financement sur lequel recourent les agents économiques (ménages et les entreprises[113] non solvables ou non déclarées) désirant s'évader de tout contrôle réglementaire et fiscal. Des cas de figures sont alors à présenter :

- L'influence des « banquiers » clandestins ou illicites : il s'agit d'une activité très ancienne quand la profession bancaire était individuelle, échappant à toute réglementation puisqu'elle est exercée discrètement et par des hommes souvent de confession autre que musulmane (en raison des considérations religieuses sur l'usure). Ce type de financement concerne non seulement les activités parallèles de biens et services mais aussi les entreprises réputées parfaitement formelles, qui peuvent y recourir en cas de difficultés de trésorerie ;[114]

[112] Ces facteurs exercent en effet une influence sur le niveau de la bancarisation des particuliers et des professionnels.
[113] Il s'agit des entreprises de petites tailles telles que les PME (petites et moyennes entreprises) et les TPE (très petites entreprises)
[114] Ce type de financement intervient généralement lorsque les possibilités bancaires sont épuisées.

- Le financement par la thésaurisation : la thésaurisation, faut-il noter, est réalisée sous forme d'une monnaie en nature (biens meubles, bijoux, bétail, stock marchandises…). La thésaurisation peut être conçue comme une forme d'épargne lorsque son objectif est le financement d'un projet. Néanmoins, son caractère informel la distingue des autres formes d'épargne ;
- Un financement par l'association temporaire : ce type de financement s'exerce généralement dans le milieu rural et dans certains commerces où l'associé bailleur de fonds est un personnage fréquent dans l'activité artisanale qui porte l'appellation « banquier rural ». Celui-ci apporte des moyens financiers nécessaires à son activité. Les bailleurs de fonds sont parfois des fonctionnaires à la recherche de la fructification de leur épargne. En plus de ces types de financement informels, il convient d'ajouter une autre source de financement, à savoir « fonds des émigrés ». Ceux-ci ne peuvent être formels que si le transfert est effectué par voie officielle (l'émigré et le bénéficiaire sont bancarisés), sinon tout transfert qui se fait en dehors de circuit officiel est considéré informel, dans ce cas là, les deux parties sont non bancarisées)[115].

- L'influence des fonds des émigrés : dans les pays en développement, les transferts de fonds effectués par les émigrés constituent une source externe de capitaux qui participe généralement à la stimulation de la croissance économique du pays d'origine en général et les régions des migrants en particulier et qui influence, par conséquent, le niveau de bancarisation dans le pays d'origine.

De plus, les études réalisées dans le cadre des transferts de fonds des émigrés[116] ont montré que le bien être de la famille, le simple intérêt personnel et la constitution d'une épargne sont les motifs qui animent les migrants pour envoyer de l'argent vers le pays d'origine du migrant. Enfin, il convient de préciser que la bancarisation des flux transférés constitue un avantage non seulement pour les migrants, mais aussi pour les pays bénéficiaires, et ce pour les raisons suivantes :

[115] ABDAIMI M. « Le secteur de financement informel : problématique, typologie et évaluation à partir d'enquêtes à Marrakech et dans le Sud marocain », édition AUPELPH,Paris 1990, p.157-167.
[116] Etude de l'OCDE sur les perspectives de migrations internationales, Partie II « les transferts de fonds internationaux des émigrés et leur rôle dans le développement », édition 2006, voir le site : www.ocde.org/dataocde/61/47/38840516.pdf

- Les transferts réalisés par les réseaux bancaires procurent un haut degré de sécurité et de fiabilité, et constituent un outil de prévention des fraudes notamment dans le cadre de la lutte anti-blanchiment (identification, traçabilité) ;

- C'est une alternative aux Sociétés de Transfert d'Argent (STA) qui a pour effet de stimuler la concurrence et pour conséquence inéluctable de baisser les coûts d'opérations et d'accroître la qualité des prestations, tout cela au bénéfice du migrant ;

- La bancarisation des transferts permet au migrant d'accéder à des services financiers complémentaires qui répondent à d'autres besoins qui lui sont propres[117]. Ainsi, les dispositifs formels réduisent considérablement les risques associés au transfert, mais ils sont les plus coûteux par rapport aux dispositifs informels.

Des études (Union Postale Universelle en 2013 et le Groupe de la Banque Mondiale en 2016) ont démontré que les transferts d'argent opérés par les émigrés exercent incontestablement un certain nombre d'effets au niveau micro et macroéconomique, et donc ces flux constituent un facteur d'intégration économique et financière pour les migrants et leurs familles.

[117] Conseil Economique et Social « comment mobiliser l'épargne des migrants en faveur du co-développement », avril 2008. Voir le site : www.conseil-economique-et-social-.fr/presidence/publication/pu08-299.pdf- p. 14

Conclusion

Il apparaît que la question d'accès aux institutions financières formelles devient de plus en plus une préoccupation de tous les Etats, notamment ceux faiblement bancarisés. Même si les définitions ayant été attribuées à ce concept diffèrent d'un auteur à l'autre, les indicateurs de mesure restent, tout de même, un vecteur de transmission des différents états qui y sont universellement acceptés et structurés selon les données, les enquêtes et les travaux de recherche.

Il est à souligner que l'inclusion financière qui élargit le champ d'investigation et de recherche est aussi abordée sous différents angles. En effet, sous l'angle social, l'existence d'un lien entre la finance, le social et l'économique est souvent démontrée aussi par les grands Laboratoires de recherche (Centre de Walras) et les publications internationales *(Banque Mondiale, Nations Unies et l'UPU)* que par les auteurs *(Servet, Gloukoviezoff,...).* Tout le monde aujourd'hui reconnaît que pour promouvoir l'inclusion financière, il est nécessaire d'entreprendre efficacement des actions visant à élargir l'accès aux services bancaires et financiers dont la finalité consiste aussi à réduire les inégalités sociales et la pauvreté.

Dans ce chapitre, il est question d'examiner l'offre et la demande de services bancaires et financiers. Si les indicateurs de l'inclusion financière ont placé l'offre comme un ensemble de prestataires dont les réseaux physiques et/ou à distance devraient commercialiser un ensemble de services et produits correspondant aux besoins de la population, il n'en demeure pas moins que les caractéristiques de population sont nombreuses et variées dont certaines constituent, toutefois, des variables extrêmement embrouillées et difficiles à identifier. Les aspects théoriques mis en avant émanant des expériences mondiales et certains écrits des auteurs laissent entrevoir la complexité de l'étude de la population du fait de la difficulté de comprendre certains positionnements de nature psychologique et comportementale des uns et des autres.

Cependant, les déséquilibres entre l'offre et la demande résultant, entre autres, de l'environnement contraignant des populations vivant dans les milieux isolés et défavorisés, d'une part, et la politique de mise à l'écart souvent entreprise par le personnel des banques et des institutions financières, d'autre part, nous conduisent à examiner prochainement deux concepts si importants et indissociables de la question de l'inclusion financière : l'exclusion financière et la microfinance.

« Entre le faible et le fort, entre le riche et le pauvre, c'est la liberté qui opprime et la loi qui affranchit», phrase de Lacordaire.

Introduction

En essayant d'apporter un éclairage sur le phénomène de l'exclusion, *Norbert Elias* dans son ouvrage sur les *«logiques d'exclusions, 1997 »*[215] montre que l'exclusion n'est pas un phénomène abstrait, implacable, sans acteurs à la limite, une fatalité liée à l'entrée dans un monde de l'économie généralisée. L'exclusion telle que décrite par l'auteur procède de lieux de pouvoir et fonctionne sur un monde symbolique. Elle touche au sens que toute personne humaine est susceptible de placer dans son existence, elle renvoie aux thèmes de l'estime de soi, du respect, de la dignité ou de l'amour propre. Ce qui est intéressant de souligner est que l'approche d'Elias peut être placée au cœur des perspectives les plus contemporaines. Car aujourd'hui, ce dont se plaignent toute sorte d'acteurs, salariés victimes de mesures brutales de licenciement, personnels de la fonction publique menacés par les réformes gouvernementales, jeunes issus de l'immigration en butte de rejet et à la discrimination dans l'emploi ou le logement, et tentés parfois par la haine et la rage. Ce qui les prive de surcroît de l'estime de soi est le regard porté sur eux, le mépris et la disqualification voire la stigmatisation. De plus, selon l'auteur, l'exclusion en général produit de l'anomie, de l'incapacité des individus à se constituer en acteurs ; elle fabrique aussi de l'aliénation, l'intériorisation du stigmate, l'incapacité de réagir aux accusations excessives ou fausses qui généralisent une appréciation négative et humiliante.

Dans ce chapitre, il serait question d'examiner deux principaux concepts liés directement à notre sujet de thèse, à savoir l'exclusion bancaire et financière et la microfinance. D'une part, il s'agit de s'interroger sur le phénomène de l'exclusion bancaire et financière ; son ampleur autant dans les pays pauvres et en développement que dans les pays développés, ses origines, et ses répercussions sur le plan social et économique (section 1). D'autre part, compte tenu du lien existant entre l'exclusion financière et la microfinance, l'accent sera porté sur le rôle des institutions de microfinance dans l'accroissement de l'accès à la finance et la réduction de la pauvreté (Section II).

[215] Norbert ELIAS, (1967) « logiques d'exclusion », édition Fayard, première version anglaise 1967. Ouvrage traduit en français en 1997.

Section I

Appréhender l'exclusion bancaire et financière dans sa globalité

L'exclusion bancaire correspond au processus par lequel une personne ne peut plus mener une vie sociale normale en raison des difficultés bancaires d'accès ou d'usage qu'elle rencontre. Cette définition repose sur le lien entre les difficultés bancaires et leurs conséquences. Si l'exclusion s'explique par la situation socioéconomique des individus, au niveau macroéconomique, la montée de processus de financiarisation des rapports sociaux a fait de l'inaccessibilité aux produits bancaires un véritable handicap dans la société.

Dans cette section, nous revenons sur le processus de l'exclusion financière et bancaire en insistant plus particulièrement sur ses origines micro/macroéconomiques, ses conséquences ainsi que ses formes telles que mises en avant par beaucoup d'auteurs.

1-L'exclusion bancaire, un processus à multiples approches, à plusieurs origines et à diverses formes, mais difficile à définir

Avant de commencer, les travaux consacrés au phénomène de l'exclusion bancaire et financière utilisent l'expression soit d'exclusion bancaire, soit d'exclusion financière ou bien parfois on trouve celle de l'exclusion bancaire et financière. En fait, il faut noter que l'exclusion/inclusion bancaire de la population fait généralement allusion à la (non) bancarisation du fait de la non possession d'un compte, de moyen de paiement, de crédit ou d'un service bancaire. En revanche, l'exclusion/inclusion financière se définit par l'accessibilité ou non aux services financiers : de la Poste, de la caisse d'épargne et de prévoyance et des assurances. Ce qui signifie qu'il existe un lien entre les deux expressions mais elles se distinguent par la nature de l'organisme et la prestation fournie au profit de la clientèle.

Particulièrement, les travaux de l'Observatoire repris par *Gloukoviezoff (2003-2004)*[216] ont tenu à préciser la distinction existant entre les qualificatifs « bancaire » et « financier ». En effet, le premier concerne les produits et services qui permettent de disposer de ces ressources immédiatement (compte de dépôt, moyens de paiement scripturaux, etc.), le second désigne les produits et services qui permettent d'étaler une dépense dans le temps (découvert, carte à débit différé, crédit, etc.) et de s'assurer contre les risques de l'existence (produits d'épargne,

[216] GLOUKOVIEZOFF (2003-2004), « L'exclusion bancaire et financière des particuliers », (Centre Walras, Université Lumière Lyon 2).p.12

assurance, etc.). La porosité entre ces deux catégories (exemple des cartes de crédit à la fois carte de paiement et de crédit) rend cependant cette distinction difficilement opérationnelle[217].

Dans le domaine de la finance, les travaux des auteurs comme *Ebermeyer (2003-2004), Servet (2006), Gloukoviezoff (2004)* ont montré que les populations qui se trouvent en situation d'exclusion sont celles qui éprouvent des difficultés de mener une vie sociale normale parce qu'elles subissent un fort handicap dans l'accès à l'usage de certains services bancaires (moyens de paiement et de règlement par exemple), à certaines formes de prêts et de financement, aux moyens de préserver son épargne etc. C'est l'intensité du handicap subi et son degré qui définit cette situation.

L'auteur *Servet (2006)*[218] souligne que l'intensification de la financiarisation des rapports sociaux est globalement productrice de l'exclusion, la financiarisation apparaît donc non comme facteur d'unité, mais plutôt comme facteur de fractures, entre pays et régions, entre groupes sociaux et entre générations. Effectivement, cette idée est reproduite et soutenue par Gloukouvizoff. Selon lui, la financiarisation des sociétés européennes qui, par conséquent, rend le service bancaire indispensable dans la vie sociale des individus, entraîne parfois cette exclusion. A titre d'exemple, être privé de compte est évidemment une forme d'exclusion bancaire et financière. Cependant, posséder un compte mais ne pas comprendre ce que signifient les termes « débit » et « crédit » inscrits sur le relevé de compte compromet fortement son utilisation. Les difficultés d'usage sont donc parties prenantes du processus d'exclusion bancaire et financière. Enfin et surtout, l'exclusion bancaire et financière n'est pas seulement un résultat de l'exclusion sociale, elle en est également une cause. Elle participe autant qu'elle résulte de ce processus.

Les travaux du Centre de Walras[219] (Université Lumière Lyon) ainsi que l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale et la Caisse des dépôts et consignations ont

[217] Il est important de souligner la diversité des profils des personnes pouvant connaître des situations d'exclusion bancaire, car les principaux concernés par cette exclusion sont issus de milieux populaires. L'observatoire utilise donc le terme de personne aux revenus modestes, de manière à désigner les personnes rencontrées par les deux équipes et celles potentiellement sujettes à l'exclusion bancaire. Ce terme est volontairement flou, car il n'existe pas d'étude quantitative permettant de déterminer précisément les caractéristiques socio-économiques des exclus bancaires.

[218] SERVET J-M, (2006. P.62-63), « banquiers aux pieds nus, la microfinance », édition Odile Jacob-

[219] Le Centre Walras édite un rapport annuel sur ces questions. Le premier a été publié en 1997 et le quatrième est paru en mars 2002 chez Economica (Servet Jean-Michel et Guérin Isabelle, 2002, *Exclusion et liens financiers*. *Rapport du Centre Walras 2002*, Paris, Economica, 528 p.).

mené des recherches visant à approfondir la connaissance de ce phénomène. Même si certains résultats sont parfois étonnants, d'autres ils sont révélateurs. En effet, il existe un lien évident entre faiblesse des ressources et privation d'accès à différents services bancaires et financiers, mais il est capital de souligner que l'exclusion bancaire et financière ne se résume pas à cela :

D'une part, les difficultés d'usage ne sont pas liées au niveau du revenu mais à l'inadéquation entre les besoins, les capacités des personnes et les réponses apportées par les établissements bancaires.

D'autre part, l'exclusion bancaire peut concerner des personnes appartenant à des catégories sociales très différentes (employés, ouvriers, artisans, commerçants, agriculteurs, cadres et aussi les personnes en situation de précarité qui ne peuvent être définies par leur situation professionnelle).

Par ailleurs, le terme d'exclusion financière a été utilisé pour la première fois au Royaume-Uni au début des années 1990 par des géographes[220] qui ont fait progresser une grande partie de la réflexion originale sur cette problématique *(Leyshon et Thrift, 1995).* Depuis, il est largement admis que l'ex/inclusion financière revêt les dimensions suivantes : elle fait référence à un manque d'accès des personnes et des ménages aux services financiers ; l'accès peut lui même se différencier quant à la disponibilité des différents produits et services financiers (qui vont des produits financiers de base, tels que les opérations bancaires, l'épargne et le crédit, à des produits et services plus complexes, tels que les pensions, les assurances et les conseils financiers) et par des niveaux d'ex/inclusion différents.

Dans le cas des services bancaires, par exemple, on distingue les personnes qui n'ont pas d'existence bancaire (celles qui n'ont aucun compte bancaire) ; les personnes qui ont une existence bancaire marginale (celles qui n'utilisent pas pleinement les services bancaires qui sont à leur disposition) et les personnes qui ont une existence bancaire complète (les personnes qui ont accès à un large éventail de services bancaires et les utilisent). De plus, étant donné la complexité des produits financiers, il a été progressivement admis que l'accès financier à lui seul ne pouvait être assimilé à l'inclusion financière. Cette dernière dépend de façon cruciale de la capacité financière et de l'éducation en la matière.

[220] Elaine Kempson (1994) s'était déjà penchée sur la question de l'accès des ménages aux comptes courants au Royaume-Uni, ce sont Andrew Leyshon et Nigel Thrift qui sont généralement considérés comme les premiers à proposer une définition de l'exclusion bancaire. Pour eux, il s'agit des « *processes that serve to prevent certain social groups and individuals from gaining access to the financial system* » (1995, p. 314).

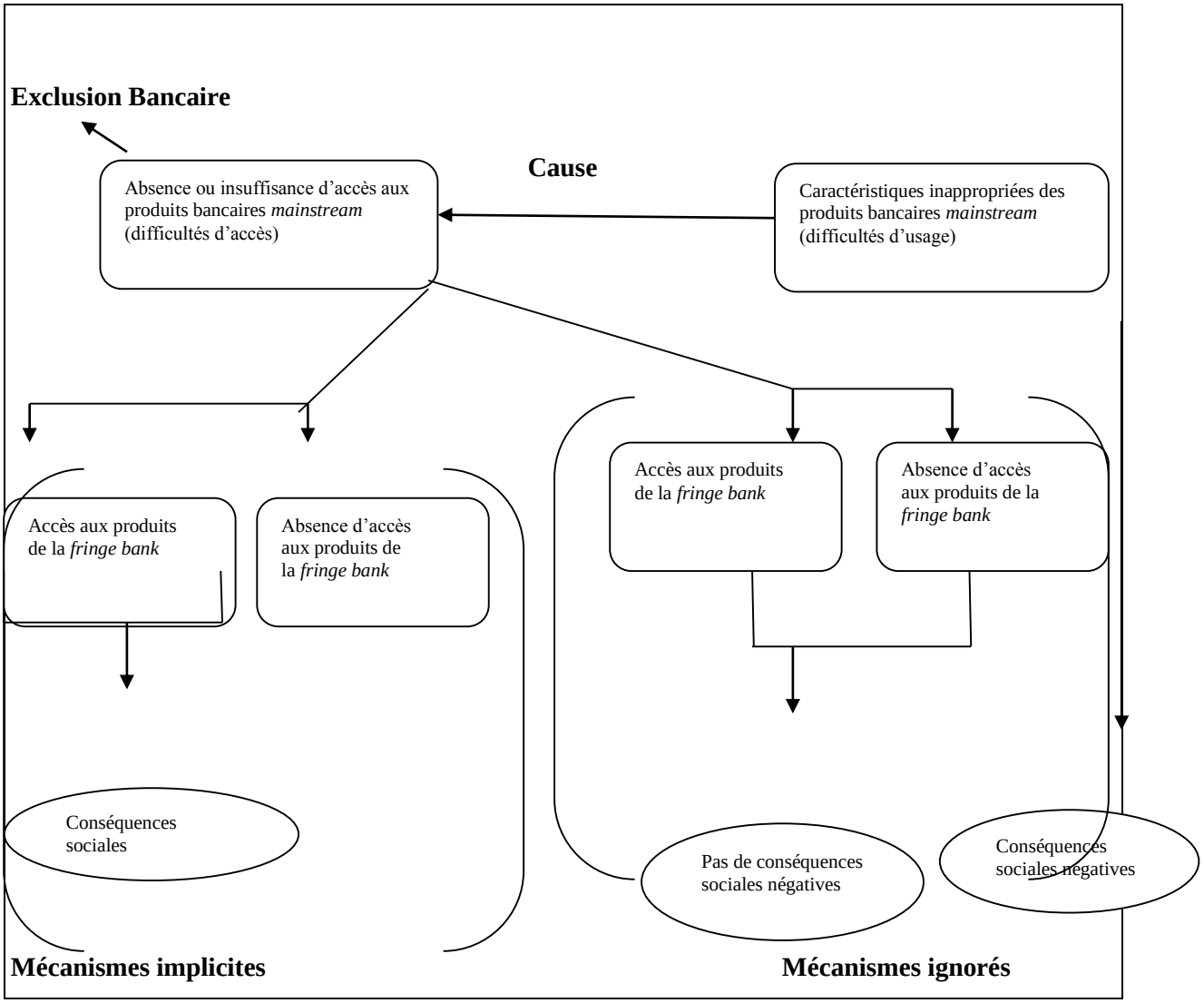
Tout au long des années 1990, un nombre croissant d'études se sont penchées sur les difficultés auxquelles étaient confrontées certaines franges de la population pour avoir accès aux instruments modernes de paiement et aux autres services bancaires, aux crédits à la consommation et aux assurances. La préoccupation concernait également le nombre de personnes ne possédant aucune épargne. C'est en 1999 que l'expression «exclusion financière» semble avoir été utilisée pour la première fois dans un sens plus large pour faire référence aux personnes qui ne jouissent que d'un accès limité aux services financiers de base *(Kempson and Whyley, 1999).* Depuis lors, bon nombre de commentateurs ont ajouté leur point de vue sur la manière dont l'exclusion financière doit se définir. Ces définitions émanent soit d'universitaires, on cite par exemple, *Anderloni, 2003 ; Anderloni & Carluccio, 2006; Carbo et al. 2004; Devlin, 2005 ; Gloukoviezoff, 2004; Kempson et al., 2000 ; Sinclair, 2001),* et des responsables politiques comme *Treasury Committee, 2006a, 2006b ; HM Treasury, 2004).*

Avant d'évoquer les limites de la définition britannique de l'exclusion bancaire, il importe de revenir à l'approche britannique présentant trois faiblesses de taille paraissant suffisantes pour justifier son dépassement *(Thèse de doctorat de Gloukoviezoff, 2008*): la référence à une structuration du secteur bancaire spécifiquement anglo-saxonne, l'insuffisante prise en compte des difficultés d'usage, et l'absence de lien entre la définition de l'exclusion et les conséquences des difficultés bancaires. Les carences identifiées se traduisent d'ailleurs par le développement de travaux ayant également pour terrain d'application le Royaume-Uni, mais proposant des analyses alternatives. Toutefois, ils ne suffisent pas encore à remettre en cause le consensus initial[221]. De plus, la définition telle qu'elle présentée par l'approche britannique est implicitement considérée comme une absence ou une insuffisance d'accès aux services bancaires. Cette compréhension du terme « exclusion » dans son sens littéral découle sans doute à la fois de l'adoption de la définition de Leyshon et Thrift (1995) et de la feuille de route fixée par le gouvernement britannique[222].

Figure II-4 : Limites de l'approche britannique sur l'exclusion bancaire

[221] Gloukouviezoff G, « De l'exclusion à l'inclusion bancaire des particuliers en France : entre nécessité sociale et contrainte de rentabilité ». Thèse de doctorat, soutenue publiquement à l'Université Lumière-Lyon2 en 2008, p.70.

[222] Plus précisément par la *Social Exclusion Unit* – qui fixe pour objectif à la PAT 14 d'apporter une réponse au fait que « *many financial services are* ***less accessible*** *for people living in poor neighbourhoods* » (nous soulignons) (HM Treasury, 1999, p. 6).



Source : Gloukouviezoff G, op.cit- année 2008, p.70

C'est ainsi que dans la majorité des travaux qui suivent, l'exclusion bancaire est comprise comme le fait *pour une personne ou un groupe de personnes de ne pas avoir accès ou d'avoir un accès limité aux services bancaires (Sinclair, 2001 ; Barr, 2005 ; Carbo et al., 2005 ; Collard, 2005 ; Devlin, 2005).* Sont considérées comme exclues celles qui n'ont pas accès aux services des grandes banques de détail. Par contre, elles peuvent tout à fait recourir aux services des prestataires financiers spécialisés dans l'encaissement de chèque, le prêt sur gage, les avances de jour de paie, etc. qui sont réunis sous le nom de *fringe bank* ou « banque à la marge ».

Ces services sont généralement beaucoup plus coûteux mais restent légaux (même si le manque de connaissance et de choix des personnes ainsi que la multiplication des petites officines permettent le développement de pratiques enfreignant clairement la loi).

C'est ici une spécificité du système anglo-saxon qui ne se retrouve pas dans la grande majorité des pays européens[223], en revanche, au Royaume-Uni les personnes en situation d'exclusion bancaire peuvent recourir à des prestataires alternatifs, bien que plus coûteux et avec des conséquences qui peuvent alimenter le processus d'exclusion sociale.

Toutefois, si la définition de l'exclusion bancaire par l'usage a été éclipsée du champ d'analyse de l'exclusion bancaire, il est à rappeler que l'approche britannique tente de mettre en place *Adult Financial Literacy –connaissance bancaire et financière- Advisory Group* (AdFLAG) dont l'objectif est de faire des recommandations quant à l'amélioration de la connaissance bancaire et financière des particuliers.

Il insiste ainsi sur le fait que la lutte contre l'exclusion bancaire passe également par la capacité des personnes à tirer le meilleur parti possible de l'information disponible. Pour cela, il ne suffit pas seulement d'en diffuser mais il est nécessaire de la rendre compréhensible. Il s'agit, dans ce cas, d'accroître l'utilité de ces informations pour les clients en augmentant leur niveau de connaissance bancaire ainsi qu'en favorisant la confiance qu'ils ont dans ces produits, mais également en développant la disponibilité de conseils appropriés.

Egalement dans le but de lutter plus efficacement contre l'exclusion bancaire, les auteurs comme *Sue Regan et Will Paxton (2003)* proposent un renouvellement d'approche qu'ils qualifient de « *broad and deep formulation* », seul à même de faire comprendre aux décideurs publics et bancaires tout l'enjeu de ce phénomène. Pour eux, la largeur (*broad*) de l'exclusion bancaire porte sur l'éventail des services bancaires appropriés accessibles, et sa profondeur (*deep*) concerne la capacité (les compétences, la confiance, l'opportunité, etc.) des personnes à utiliser ces services de manière adéquate au regard de leur situation *(Gloukoviezoff, 2008.p.72).* Les questions de l'accès et de l'usage sont clairement considérées simultanément.

Par ailleurs, l'expression « exclusion financière » possède un champ sémantique rassemblant des définitions tant explicites qu'explicites. Les recherches effectuées en la matière qui ont principalement fait référence à de nombreux experts ont permis de comprendre ce qui est l'exclusion financière. En faisant référence aux études du Centre de Walras, *J-M Servet (2006)* et les travaux de *G- Gloukoviezoff,* l'exclusion financière se considère comme « *un*

[223] Dans le cas français par exemple, il n'existe pas de *fringe bank* et l'intégralité des fournisseurs de services bancaires peut être considérée comme *mainstream* (qu'il s'agisse des banques de détail ou des établissements spécialisés de crédit). Cette différence rend inadaptée la définition retenue de l'exclusion bancaire. (Glokouvizoff, (2008), op. cit, p. 66.

processus par lequel une personne rencontre des difficultés pour accéder et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient ».

Il est généralement admis que l'exclusion financière ne constitue qu'une facette de l'exclusion sociale, phénomène plus large affectant certains groupes qui n'ont pas accès à des services de qualité essentiels comme l'emploi, le logement, l'éducation ou les soins de santé.

1-1- L'exclusion, c'est la difficulté d'accéder à des produits et services financiers adaptés[224]

Outre le fait que l'utilisation de services financiers fait de plus en plus partie de la vie normale des individus, la manière d'y accéder et de les utiliser pose des exigences de plus en plus strictes d'un point de vue géographique, technique, culturel, éducationnel, en matière de garantie ou à cause de critères liés à l'analyse du risque. Cela entraîne toute une série de difficultés d'accès et d'utilisation profondément ancrées dans la structure du marché de chaque pays.

Les produits financiers sont considérés comme « adaptés » lorsque leur offre, leur structure et leurs coûts ne posent pas de difficultés d'accès et/ou d'utilisation au client. Ces difficultés sont provoquées simultanément par les caractéristiques des produits et par la manière dont ils sont vendus (côté offre) ainsi que par la situation et la capacité financière du client (côté demande). Il faut remarquer que l'analyse de chaque structure (côté offre et côté demande) peut, pour chaque pays, mettre en lumière la manière dont l'offre rencontre la demande ainsi que son degré d'adaptation.

Une grande part de l'exclusion semble résulter de l'incapacité des prestataires de services commerciaux classiques[225] que nous dénommerons ci-après *« classiques »* de proposer une gamme de produits et de services adaptés aux besoins de toutes les franges de la société.

En ce qui concerne la structure du marché de chaque pays, un type spécifique de prestataires de services peut apparaître comme faisant partie de la base dans l'un et comme

[224] Rapport sur l'offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière- VC/2006/0183-Commission européenne- Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances Unité E2- Manuscrit achevé en mars 2008- Site : Http://Ec.europa.eu/employment_social/spsi

[225] Les « prestataires de services financiers classiques » peuvent se définir comme étant des fournisseurs de services financiers non stigmatisant par rapport à la référence nationale.

« *alternatif*»[226] dans l'autre (par exemple, les banques d'épargne constituent la base en France ou en Espagne, mais pas au Royaume-Uni). Pour mieux comprendre les catégories de personnes susceptibles de rencontrer des cas d'exclusion bancaire et des situations de la sous bancarisation dans leur vie, nous proposons les différents profils de personnes en risque d'exclusion bancaire examinés dans le rapport de l'ONPES.

On comprendra que l'exclusion bancaire ne se réduit pas uniquement à un non-accès au compte bancaire, mais qu'il est possible que l'accès ne s'accompagne pas d'un usage satisfaisant. Ce dernier peut être remis en question par une série d'éléments divers : coût, faiblesse de l'information, complexité d'utilisation[227]...Or, cette définition met en évidence deux éléments importants de l'exclusion qui méritent d'être analysés : difficultés d'accès et difficultés d'usage.

Tableau 2 : profils de personnes en risque d'exclusion bancaire

Profils	**Caractéristiques de la personne**			**Evaluation bancaire**		**Commentaires**
	Ressources monétaires		Maîtrise des savoirs bancaires de base	*En matière de risque*	*En matière du coût*	
	Ressources disponibles	*Stabilité des ressources*				
Personnes en grande pauvreté	Très faibles	Instables	Très faible	Elevé	Elevé	Concernées par l'impossibilité d'accès au compte de dépôt

[226] Le terme *« alternatif »* fait référence à des organisations qui accordent une attention toute spéciale aux franges marginalisées de la population, fonctionnant souvent sous la forme d'entreprises non lucratives et agissant dans le respect des règles et réglementations, ou, au contraire, désigne des prestataires de services qui exploitent les franges marginales du marché et, souvent, agissent à la limite de la légalité (entités « commerciales alternatives à but lucratif »). Rapport de la Commission Européenne- 2008.

[227] Voir le rapport du Réseau Alternatif du Financement sur les indicateurs de l'inclusion financière, Juin 2009. Rédigé par Olivier Jérusalmy.

Allocataires de minima sociaux	Faibles	Stables	Faibles ou satisfaisante	Moyen/élevé	Elevé	Concernées par des restrictions d'accès aux petits crédits et à certains réseaux bancaires. Difficultés d'usage de certains services
Personnes confrontées à un accident de la vie	Tous niveaux	Instables	Faibles ou satisfaisantes	Moyen/élevé	Faible/moyen	Situations importantes de surendettement. Difficultés d'usage, notamment dues au reflexe de mise en retrait de la relation
Travailleurs pauvres ou précaires	Faibles à moyennes	Instables	Faibles ou satisfaisantes	Moyen/ élevé	Faible/moyen	Jugés très risqué d'accéder aux moyens de paiement scripturaux et aux crédits, alors qu'ils peuvent être solvables.
Certains séniors ou personnes illettrées	Tous les niveaux, même élevés	Stables	Très faible	Faible	Faible/moyen	Difficultés d'usage : ces personnes ne suivent pas leurs comptes, elles ont du mal à utiliser les GAB/DAB. Elles peuvent être abusées par leurs conseillers (surconsommation, produits inadaptés…)

Source : Observatoire National de Pauvreté et l'Exclusion Sociale, 2003-2004.

A mesure que l'accès aux services bancaires se considère comme un besoin universel dans la plupart des sociétés développées et informatisées, le défaut d'accès ou d'utilisation de ces services financiers entraîne effectivement la détérioration de l'inclusion sociale pour deux raisons valables ; d'une part, il s'agit des services financiers les plus populaires ou généralisés et leur absence est une stigmatisation. D'autre part, c'est la clé de l'accès à d'autres services financiers (crédit/épargne), leur absence déstabilise l'accès au marché et favorise le développement de prestations inéquitables, augmentant par conséquent le risque de paupérisation.

Il convient de noter que l'exclusion bancaire- au sens notamment de l'accès limité aux services bancaires et des handicaps repérés dans l'emploi de certains types de moyens traditionnels et modernes de paiement ou de règlement- n'est qu'un élément d'un ensemble plus vaste au sein duquel les processus d'exclusion et de marginalisation d'ordre financier peuvent être cumulatif. Cette exclusion dans l'accès et dans la capacité d'usage n'est elle-même qu'une composante des mouvements de discrimination ou de désaffiliation.

1-2- Une définition destinée à plusieurs types de produits bancaires

Nous empruntons alors à *Gloukoviezoff* la définition de l'exclusion bancaire : Pour l'auteur, elle est considérée comme ***un processus par lequel une personne rencontre des difficultés bancaires d'accès ou d'usage***, l'exclusion ne se limite pas uniquement aux simples moyens de paiement et de règlement, elle peut s'étendre toutefois vers une exclusion des

personnes des services d'épargne, de crédit et d'assurance (l'exclusion financière). De cette définition, on peut comprendre que les difficultés rencontrées concernent types de produits bancaires :

En premier, il y a lieu de mettre l'accent sur l'e*xclusion de l'épargne.* Il s'agit d'un problème lié à l'épargne. L'accès à un simple compte de dépôt ne semble généralement pas entraîner de nombreuses difficultés. De plus, le manque d'accès ou d'utilisation peut causer des inconvénients dans la vie quotidienne, mais ne peut être lié à l'exclusion sociale. Néanmoins, certains problèmes spécifiques ont été identifiés par rapport aux comptes d'épargne, qu'il s'agisse du défaut de documents d'identification (pertinent également pour les opérations bancaires) et le manque de tout avantage spécifique apporté par le compte d'épargne (à cause des coûts, taxes et/ou de la complexité des procédures/contrats). De plus, il faut tenir compte du fait que l'absence de compte d'épargne constitue plutôt la conséquence de problèmes sociaux, comme dans les cas suivants :

- manque d'argent à épargner (faible revenu, petite pension...) ;
- manque d'habitude de déposer son épargne à la banque ;
- méfiance à l'égard des banques à cause d'une expérience négative ou d'un préjudice antérieur[228].

L'exclusion peut toucher les demandeurs de crédit.[229] Pour autant, des expériences pilotes liées au crédit proposées par des fournisseurs éthiques soulignent l'impact social positif que peut avoir un petit crédit approprié pour des ménages généralement « exclus du crédit » : une augmentation de la mobilité, l'accès à une formation et à l'amélioration de la qualité du logement (restauration de la santé et de l'estime de soi) qui peut mener à une future augmentation des revenus et un bien-être général plus large. Il est à souligner que le défaut

[228] L'exclusion de l'épargne doit aussi être examinée à la lumière du débat sur la réforme des pensions. Ce débat porte principalement sur la réforme des systèmes de sécurité sociale suite au vieillissement des populations dans les pays de l'UE. En effet, il est difficile de réaliser l'équilibre entre le besoin d'améliorer la solvabilité du système public de sécurité sociale en prolongeant la durée de la vie active et en augmentant les cotisations et le besoin d'encourager le public à cotiser à des systèmes de pension privée. Cette question entre dans un débat nettement plus large et ne sera pas abordée dans cette étude.

[229] Le crédit est un outil financier appréciable pour permettre l'accès aux biens ou aux dépenses qui dépassent le budget mensuel, comme les biens d'équipement (par exemple, divers véhicules, logement, meubles, garantie locative...). Il peut jouer un rôle important pour niveler la consommation et protéger les individus contre les chocs de revenus.

d'accès ou d'utilisation de ce service financier peut exercer un impact sur l'inclusion sociale de différentes manières :

- Certains types de crédits (par exemple, facilité de caisse/carte de crédit) sont très fréquemment utilisés dans certaines régions de l'UE, par conséquent, leur absence peut être stigmatisante ;
- Puisque le défaut d'accès à certains biens exerce un impact sur l'accès à un niveau de vie national minimum, l'absence de crédit adapté peut stigmatiser et réduire le niveau de bien-être ou d'estime de soi-même ;
- Comme le défaut d'accès à un crédit adapté peut mener à des difficultés de remboursement, il peut accroître le déséquilibre budgétaire des ménages pendant une longue période et, finalement, mener au surendettement. Or, le surendettement peut entraîner l'exclusion financière et sociale.

La compréhension de la structure de l'offre sur le marché national est, une fois de plus, particulièrement pertinente pour mesurer la manière dont la demande est satisfaite et le degré d'adaptation de l'offre à la demande.

L'existence d'un plafond pour les taux d'intérêt, d'un marché à haut risque ou équivalent, de prêteurs illégaux, de prestataires de services équitables ou sociaux, de fournisseurs *« classiques »* prônant la norme RSE[230] (responsabilité sociale des entreprises) peuvent considérablement faire varier la situation d'un pays à l'autre.

En matière du crédit, les problèmes liés à l'utilisation relèvent principalement de la qualité de l'analyse du risque (solvabilité et crédibilité), effectuée au cours de la phase pré contractuelle portant sur les principales caractéristiques du contrat : coût, garantie, durée et clarté ainsi que la possibilité d'adaptation à des événements imprévus que peuvent rencontrer les emprunteurs une fois que le prêt leur est accordé.

A noter par ailleurs que les problèmes d'accès ou d'utilisation sont plus difficiles à définir et à évaluer, à cause de leurs aspects multidimensionnels : différents produits, différents

[230] Notons que la RSE ne peut en aucun cas se substituer à la législation et aux dispositions contraignantes nationales, européennes et internationales. La RSE ne peut en aucun cas être réduite à une simple stratégie publique ou commerciale des entreprises. Il est à préciser qu'une forme de responsabilité sociale des entreprises est d'assurer, si ce n'est prévu par la législation, l'accès universel aux services d'intérêt économique général. *Voir le Livre vert initié par la Commission européenne, le Réseau Financement Alternatif souligne et recommande les positions suivantes en matière d'investissement socialement responsable.*

fournisseurs, différentes lois, différentes demandes et différentes méthodologies (score du crédit). De plus, le besoin ressenti par quelqu'un de disposer d'un crédit adapté doit être mis en balance avec le besoin raisonnable des banques d'éviter les risques élevés. Pour toutes ces raisons, il est difficile de construire une échelle précise allant du client totalement exclu au client recevant un service idéal et adapté[231].

Pour ce qui est de l'e*xclusion de l'assurance,* il faut dire qu'aujourd'hui, certains types d'assurances sont essentiels pour l'organisation des sociétés modernes et, pour certaines, elles sont même obligatoires (par exemple, les assurances liées à l'utilisation d'un véhicule à moteur ou à l'exercice de certaines activités). A titre d'exemple, l'assurance liée à l'utilisation de véhicules à moteur est obligatoire. Dans certains pays, il est également courant d'imposer aux propriétaires de biens de contracter une assurance (assurance-vie ou assurance incendie). Dans les cas précités, l'accès et l'usage aisés devraient être considérés comme faisant partie des objectifs de l'inclusion financière.

Quant aux pratiques bancaires, la banque provoque un rejet quasi moral que l'on peut qualifier aussi de rejet culturel pour de nombreux ménages à revenu modeste, d'origine rurale et immigrée. D'autres ménages sont fiers de ne pas devoir recourir au crédit (endettement). Pour d'autres encore, il s'agit de pouvoir palper leur argent, de savoir qu'il est là. La défiance des non bancarisés envers les banques n'a d'égale que l'effort des banques pour les éviter[232]. Des banquiers ont rejeté systématiquement leurs demandes, allant parfois jusqu'à des mesures aussi discriminatoires que le *redlining.*

2- L'exclusion financière conduit vers l'exclusion sociale, l'inverse peut se produire !

Le rapport de la Commission Européenne 2008 souligne qu'un prestataire de services réputé « social/à l'esprit large » peut donner une image suffisamment sécurisante/positive pour permettre aux personnes exclues d'essayer une fois encore des services financiers qui pourraient ensuite constituer le premier pas vers l'inclusion financière auprès de prestataires de services financiers de base. Pour comprendre cela, il serait judicieux de savoir comment une population arrive à ce stade d'exclusion. Comment une population se qualifie d'exclue.

[231] Dans le cas d'e*xclu du crédit,* de manière générale, le client est servi de façon inadaptée par des prêteurs *« classiques ou alternatifs ».* En effet, pour un crédit à haut risque, les prêteurs sur gages ou prestataires pratiquent un taux d'intérêt prohibitif ou d'autres mauvaises conditions en comparaison avec la moyenne du marché.

[232] Crédit Municipal de Paris, (2004. P. 54), op.cit p. 54.

L'exclusion financière est en étroite corrélation avec l'exclusion sociale : si cette dernière mène pratiquement de façon automatique à la première, l'exclusion financière fait partie d'un processus qui renforce le risque d'être confronté à l'exclusion sociale. Être objectivement exclu ou avoir le sentiment subjectif d'être exclu peut entraîner ou être renforcé par des difficultés d'accès ou d'utilisation des pratiques financières.

Pour lutter contre l'exclusion financière, voire sociale des individus, il faudrait que les Etats faiblement bancarisés notamment, s'inscrivent dans la politique de construire un système financier accessible et ouvert à tous et la mise en place des prestataires alternatifs susceptibles de répondre aux attentes des populations et réaliser une inclusion financière parfaite.

L'inclusion financière parfaite pourrait, par conséquent, se décrire comme étant la capacité d'accéder et d'utiliser les services financiers adaptés proposés par les prestataires de services financiers de base. Cependant, il peut exister un « second meilleur choix » adéquat consistant à acquérir des services adaptés proposés par des fournisseurs *« alternatifs »* se conformant aux règles et réglementations et qui n'exploitent pas les personnes à bas revenus[233].

2-1-Une situation de vulnérabilité entraîne l'exclusion : hypothèses déjà vérifiées

Les pratiques bancaires freinent l'accès et l'usage aux/des services et produits bancaires. Elles sont souvent constatées et signalées par le client, celui-ci est victime de la discrimination et du refus injustifié d'un côté, et victime du favoritisme et du clientélisme de certains banquiers. Si ces derniers sont souvent poursuivis comme étant les seuls responsables de l'auto-exclusion partielle ou totale des clients de leurs droits fondamentaux, qu'en est-il alors des pauvres et les exclus de la société ?

D'abord, pour admettre que l'exclusion n'est pas le produit d'un banquier (seul), il convient de placer l'accent sur la situation sociale complexe de certains clients. En effet, la pauvreté, d'un côté, et l'exclusion sociale, de l'autre, sont, entre autres, deux facteurs souvent invoqués par les responsables des agences bancaires pour justifier leur refus. La pauvreté monétaire réduit, selon eux, les chances de rembourser un crédit ou de maintenir une relation bancaire, tandis que l'exclusion sociale, ne favorise guère la confiance en soi, ce qui peut engendrer des difficultés ou empirer leur situation en faisant un contrat de crédit.

[233] Rapport sur l'offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière, op. cit. p.32

- ✓ *La pauvreté, le premier frein (social) de l'inclusion bancaire mais résultant de l'exclusion bancaire*

La pauvreté est un concept qui n'est pas facile à définir. Pour certains économistes, la pauvreté est généralement repérée à partir du revenu. Le sentiment de pauvres sur l'inégalité ou d'infériorité sociale nous laisse réfléchir sur la capacité des ces individus à s'adapter et à s'impliquer à la vie économique, culturelle, politique sans pour autant provoquer des sentiments d'auto exclusion et de marginalisation dans la société. S'intégrer à la société suppose des coûts pour s'échapper à la pauvreté. Cependant, cette intégration est subordonnée à l'entourage ou au milieu fréquenté par les pauvres. En effet, l'entourage est effectivement déterminant pour changer le comportement des pauvres ayant un revenu monétaire insuffisant. Malgré cette insuffisance en termes de ressources financière et matérielle, l'individu reste toujours déterminé à investir dans la moindre opportunité qui lui tombe en main.

De manière générale, la définition relative à la pauvreté peut couvrir un champ très large. Le Conseil Européen considère comme pauvres « *les personnes dont l'insuffisance des ressources matérielles, culturelles et sociales les exclut des modes de vie minimaux acceptables dans l'Etat membre où elles vivent* ».[234] Les auteurs *D'Gostino* et *Duvert (2009),* analysent cette définition pour faire apparaître les multiples facettes de la pauvreté pouvant entraîner et accentuer le phénomène de l'exclusion:

- La pauvreté se réfère à un minimum de ressources pour une société donnée ;
- La pauvreté peut être également multidimensionnelle du fait qu'elle ne se définit pas forcément par un manque de ressources monétaires de nature « existentielle », mais elle traduit aussi des manques de nature sociale, notamment la relation, l'emploi, les loisirs, la santé et l'éducation, entre autres. Cet aspect pluriel de la pauvreté renvoie au concept de « déprivation » qui explique l'appauvrissement et la dégradation des conditions de vie, ce qui signifie qu'elle s'interprète comme un ensemble de manques tant matériels que qualitatifs ;
- Enfin, la pauvreté peut se définir comme un processus dynamique, du moment qu'elle est indissociable de l'exclusion sociale.[235]

Il est clair que la pauvreté se voit sous plusieurs facettes, les personnes pauvres sont généralement repérées à partir du revenu, or, cette idée est réductrice du moment où, selon

[234] Serge D'GOSTINO et Nicole DUVERT « la pauvreté », éd. Bréal 2009, p13

[235] Ce qui est qualifié par Serge Paugam de la « disqualification sociale », c'est-à-dire, l'accumulation des manques réduit la capacité de l'individu à s'intégrer dans un espace social.

certains auteurs *(Sen, 1998)*, l'insuffisance de revenu ou son absence n'implique pas directement la pauvreté. C'est dans ce sens que l'économiste indien Amartya Sen a proposé d'élargir le champ de définition de la pauvreté en intégrant la notion de « capabilité ». Selon cet économiste, pour expliquer le phénomène de la pauvreté, il serait judicieux de l'analyser sous l'angle de la « capabilité », qui consiste en fait à ne pas pouvoir disposer d'opportunités (capabilités) pour choisir la façon de mener son existence (fonctionnements). Donc, il ne s'agit pas de manque de revenu, mais plutôt de défaut de capacités des individus à avoir accès aux ressources et à pouvoir les utiliser, c'est-à-dire la conversion en « capabilité » afin d'assurer les « fonctionnements » des accomplissements physiques élémentaires, comme être en bonne santé, ainsi que d'autres de nature sociale, notamment dans la participation à la vie sociale.

Dans cette perspective, les capabilités (sur le plan social) sont liées à la liberté. Ceci s'explique : plus l'individu est privé d'opportunités, plus il est privé de liberté et par conséquent, il est empêché de choisir sa façon de vivre. Ce qui nous laisse remarquer que l'absence ou le manque d'opportunités renvoie à la question de l'infériorité sociale, dans ce cas là, nous pouvons dire que la pauvreté est directement liée à l'inégalité.

En somme, l'idée avancée au départ par l'économiste indien sur la pauvreté peut être soutenue du fait qu'elle contribue à mieux cerner la pauvreté dans les pays riches et démocratiques. C'est-à-dire, elle permet par exemple, de comprendre qu'avoir faim aux Etats Unis ne dépend pas seulement du manque de revenu mais résulte aussi de la privation de « capabilités »[236]. D'ailleurs, des organisations internationales définissent la pauvreté sur la base des « capabilités ». Par exemple, pour le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), « *la pauvreté peut signifier davantage que l'absence de ce qui est nécessaire au bien être matériel ». La pauvreté, c'est aussi la négation des opportunités et des possibilités de choix les plus essentielles au développement humain* ».[237]

Si l'on considère que l'idée de Sen sur la pauvreté est d'origine d'incapabilité des individus de saisir des opportunités, on serait amené à s'interroger sur les actions pouvant être envisageables et appropriées afin de lutter efficacement contre la pauvreté.

D'autres chercheurs pensent néanmoins que la pauvreté est liée au manque de ressources monétaire, de ce fait, une attention particulière sera accordée aux prestataires de services

[236] L'approche de l'économiste Sen sur « la pauvreté sous l'angle de « capabilités » est adoptée depuis la fin des années 1990 par la Banque Mondiale.

[237] Rapport de PNUD sur le développement humain, 1997.

bancaires et financiers. Réduire l'exclusion financière, en favorisant l'accessibilité et l'usage des services financiers, c'est aussi permettre d'augmenter les chances de sortie de la pauvreté, car aujourd'hui l'accès à une ressource monétaire pour se lancer dans des microprojets est une étape cruciale d'une réinsertion des pauvres dans la vie sociale et économique, cela signifie, en d'autres termes, que le fait de répondre aux besoins financiers et bancaires constitue un levier de la croissance des opportunités de développement professionnel et de création de richesses. Le fait de ressentir de pouvoir de créer des activités de production et d'être capable de gérer indépendamment de l'argent responsabilise davantage les pauvres dans la société.

Dès lors qu'ils ont besoin d'une vaste gamme de services financiers pratiques, souples, et d'un prix raisonnable et selon la situation dans laquelle ils se trouvent, les pauvres peuvent avoir besoin non seulement de crédit, mais aussi d'instruments d'épargne, de services de transfert de fonds et d'assurances. D'ailleurs, dans leur ouvrage « microcrédit contre la pauvreté » les auteurs *Gloukouviezoff et Rebierre*, ont développé l'idée selon laquelle un petit prêt destiné à une personne éprouvant des difficultés d'ordre monétaire, culturel et géographique contribue à la fois à la lutte contre la pauvreté monétaire et un outil de lutte contre l'exclusion sociale.[238]

Cependant, on peut recenser aujourd'hui dans plusieurs régions du monde que les populations à bas revenus ou pauvres se voient refuser de l'accès au crédit ou d'autres services bancaires classiques ou ne désirent surtout aucun contact avec la banque, et ce pour de multiples raisons :

- Les montants pour les besoins de crédit ou possibilités d'épargne sont les plus souvent trop faibles pour intéresser les banques qui ne savent pas les gérer de façon rentable.
- Les densités de population sont faibles et les réseaux bancaires peu décentralisés, l'éloignement est souvent un frein important.
- Des obstacles culturels qui rendent difficile l'interaction entre les banques et une majorité de la population. Effectivement, une population analphabète se retrouve face à la complexité des formulaires administratifs des banques ; les personnes instruites ont un certain « complexe de supériorité » par rapport aux personnes analphabètes qui ne se sentent pas à l'aise dans les banques[239].

[238] GLOUKOVIEZOFF ET REBIERE, « microcrédit contre pauvreté », les éditions de l'atelier, Paris 2013, p37
[239] WESTERCAMP-C, auteur associée à Horus Development Finance, « la microfinance, qu'est ce que c'est ? », publié à la revue Service d'Entraide et de Liaison.

De ce fait, il importe de dire que la conséquence immédiate et évidente de l'inaccessibilité aux services bancaires et financiers est l'accroissement des pratiques informelles qui peuvent être plus coûteuses et moins fiables. Cette inaccessibilité prive les populations, surtout les pauvres et les plus vulnérables de plusieurs possibilités de gérer leurs ressources et lisser leur consommation.

En plus des restrictions imposées dans l'accès aux besoins primordiaux, les premières conséquences de ces entraves touchent à la vie quotidienne des ménages. Pour mieux expliquer, la restriction et/ou l'inaccessibilité aux services bancaires et l'encadrement ou le non financement de certains besoins et projets fondamentaux liés à la mobilité, la santé, à la formation professionnelle affectent sérieusement la sociabilité des personnes qui se voient inégalement desservies ou carrément inintégrées, voire exclues dans la société où elles appartiennent, on parle alors de l'exclusion sociale.

Aussi, l'exclusion bancaire peut dangereusement aller loin pour toucher l'aspect familial, c'est-à-dire, le refus de crédit et le surendettement des ménages qui sont générateurs de tensions et de relations conflictuelles au sein de la famille, menant parfois à la séparation, ou divorce, voire à des actes extrêmes. En clair, il faut dire que les pratiques bancaires sont inégales et pèsent trop lourd sur la vie sociale des ménages.

Aujourd'hui, l'appréhension du phénomène de l'exclusion bancaire comme partie intégrante de l'exclusion sociale, à la fois en tant que cause et conséquence, explique aussi l'attention grandissante que lui portent tous les Etats dans le monde, et plus particulièrement les pays pauvres et en développement. L'émergence de l'exclusion bancaire en tant que phénomène social doit être mise en lien avec une tendance majeure des sociétés développées et/ou en développement, à travers notamment l'usage incontournable, voire indispensable des services financiers. Dès lors, la privation de ceux-ci encourage systématiquement l'exclusion sociale.

2-2-L'impact de l'exclusion sociale

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, un exclu social est celui dont l'accès aux services est freiné par des facteurs internes et externes, ce qui l'empêche à participer pleinement dans la vie de la société.

La notion de l'exclusion selon l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale *fait référence à l'ensemble des mécanismes de rupture, tant sur le plan symbolique (stigmates ou attributs négatifs) que sur le plan des relations sociales (rupture des différents*

liens sociaux[240] *qui agrègent les hommes entre eux). L'exclusion est à la fois un processus et un état, consacrant un défaut d'intégration » (Loisy, 2000).*

Les chercheurs comme *Gloukoviezoff (2004)*[241], estiment que la situation d'exclusion bancaire n'est guère définissable que par rapport aux conséquences sociales des difficultés qui la composent. Dès lors que les services bancaires jouent un rôle social central dans les sociétés modernes dont les rapports sociaux se financiarisent de plus en plus, l'exclusion d'un tel ou tel service entraîne systématiquement une exclusion sociale. Par là, on comprend que les services bancaires peuvent être repérés en tant que nécessité sociale.

L'une des hypothèses centrales formulée par l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale est que l'accès aux services bancaires devient de plus en plus indispensable pour mener une vie sociale normale. Ici, il convient de revenir à dire que l'intensification des rapports sociaux et le développement de la bancarisation de masse sont les deux facteurs souvent évoqués par les chercheurs *(Gloukoviezoff, 2004) et (Servet, 2005)* afin d'expliquer comment et pourquoi le phénomène de l'exclusion sociale prend de l'ampleur dans les sociétés modernes. Nous essayerons de découvrir dans le point qui suit quel est l'impact de la financiarisation des rapports sociaux sur le phénomène de l'exclusion financière.

3- La financiarisation des rapports sociaux, une autre origine « macroéconomique » de l'exclusion bancaire et sociale

Comme nous l'avons cité plus haut, l'intensification de la financiarisation depuis le milieu des années 1960 a été accompagnée dès l'origine de difficultés alimentant le processus d'exclusion bancaire. Une personne qui se voit refuser de tel ou tel service est déjà un problème réel dans la société. Selon *Gloukoviezoff*[242], les difficultés bancaires alimentent le processus d'exclusion sociale, dans la mesure où les produits et services bancaires deviennent des supports essentiels de la participation de l'appartenance sociale. Pour comprendre comment les produits bancaires ont acquis un tel statut, l'auteur explique qu'il serait indispensable de remonter au cœur du système afin que l'on puisse voir les caractéristiques de l'arrangement institutionnel

[240] Selon le rapport « Exclus et exclusion », Commissariat Général du Plan-1992, les liens qui agrègent les personnes entre elles. Il s'agit en premier lieu du lien à soi qui correspond à l'estime de soi ;
Puis, le lien sociétaire qui correspond à l'appartenance à la société et qui est de nature politique et/ou économique ; et enfin, le lien communautaire ou relationnel correspondant à celui qui unit aux proches ou à la famille.

[241] Gloukoviezoff G, « de la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale », RFAS, n° 3, 2004. P. 13

[242] GLOUKOVIEZOFF G-, « l'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité », éd. PUF. 2011, Paris. p15

qui détermine les règles et normes monétaires, bancaires et financières d'accès et d'usage. Le premier support auquel il faudrait s'intéresser est la monnaie.

3-1-Théories de l'influence de la monnaie

Il a souvent été associé exclusivement à la sociologie économique l'idée que la monnaie constitue un rapport social fondamental et qui précède le rapport d'échange (Orléan, 2008, p.1). Il ne faudrait, cependant, pas considérer que seule la sociologie économique étudie la monnaie comme une institution. Il existe aussi une lignée d'économistes qui met la monnaie et le crédit au cœur de l'analyse économique, notamment celle de *Mac Leod, Knapp et Hawtrey,* qui exclue une conception neutraliste et fonctionnaliste et dans laquelle Commons s'inscrit *(Commons, 1934, Chapitre IX, pp. 390-648)*[243]. L'auteur Commons définit la monnaie dans son sens moderne comme *l'institution sociale de la création, de la négociabilité et de la libération des dettes qui émanent des transactions »* et *« n'est que secondairement un instrument d'échange ; c'est d'abord un moyen social de création, de transfert et d'extinction des dettes ».* Cette idée est soutenue par le fait que la monnaie, sur le plan social, « *n'est pas une marchandise »,* il faudrait expliquer comment elle assure l'interdépendance des membres d'une société et l'appartenance de chacun au « tout social ». Ensuite, il faudrait comprendre comment l'influence de la monnaie et de ses différents supports sur le lien social évolue au cours du temps *(Gloukoviezoff, 2011).*

Si la compréhension de ce qu'est la monnaie est largement influencée par les théories économiques, il n'en demeure pas moins que pour l'économie dominante, la monnaie n'est qu'un outil d'intermédiation des échanges sans influence sur ceux-ci *(la monnaie est neutre).* Si cette idée est soutenue par Adam Smith et Jean Baptiste Say, les fondements de l'économie monétaire, par des analyses différentes de M Friedman, Friedrich Von Hayek considèrent la monnaie comme élément perturbateur du bon fonctionnement du marché. Quel que soit l'hétérogénéité du statut de la monnaie, il faut admettre qu'à travers ses caractéristiques supérieures pour les échanges marchands, la monnaie peut s'imposer soit par son universalité car la monnaie est acceptée partout et pour tous au sein d'une communauté de paiement ; soit par sa liquidité du fait que la monnaie est un avoir immédiatement disponible pour effectuer un règlement et enfin par sa fongibilité car la monnaie est parfaitement

[243] DUTRAIVE-V et GLOUKOVIEZOFF-G, (2010, p. 2), « Financiarisation et lien social : une analyse de l'exclusion bancaire à partir de l'institutionnalisme de J.R. Commons », Revue Interventions économiques- Papers in Political Economy 42.

homogène où il est impossible de distinguer deux avoirs d'une même monnaie comme ils peuvent se substituer l'un à l'autre.

Mais en raison de ses fonctions sociales, la monnaie ne possède qu'en partie ces propriétés qui en font un instrument idéal des échanges économiques. Au sein des sociétés anciennes, l'usage des monnaies s'inscrit dans le cadre des relations de dettes et de créances entendues dans un sens plus large que strictement marchand. Elles servent d'unités de compte et de moyens de paiement pour réguler les obligations sociales. En plus de ses fonctions allant au-delà du seul échange économique pour intervenir dans le cadre d'échanges sociaux, la monnaie joue un rôle essentiel au sein des liens financiers (relations) qui structurent les communautés et en assurant la cohésion et la reproduction[244].

Par ailleurs, dans les sociétés modernes, on ne peut pas dissocier la monnaie des établissements bancaires qui se chargent de sa création *(création monétaire).* Les banques créent des crédits en faisant des prêts. Pour Thomas H. Greco Jr, la monnaie est une invention humaine ; c'est un symbole crée par un procédé délibéré faisant appel à des entités appelées « banques »[245]. En effet, on peut dire qu'aujourd'hui, le véritable processus de création monétaire a lieu essentiellement dans les banques. Techniquement, les passifs bancaires mobilisables par chèques représentent la monnaie. Ces dettes sont les comptes des clients qui augmentent quand les montants des prêts effectués par les banques sont crédités sur les comptes des emprunteurs, c'est-à-dire l'argent est crée quand la banque accorde un prêt à une personne et le compte de celui-ci approvisionné quand le prêt est accordé. De l'argent nouveau est alors créé[246]. Selon cet auteur, même si les banques sont émettrices ou créatrices de la monnaie (argent), mais en réalité ce sont les gens qui sont la source véritable de l'argent.

Si l'on reste dans ce contexte, du point de vue social, la monnaie peut être repérée comme institution sociale. Au-delà de son rôle dans les sociétés anciennes, la monnaie permet de faire valoir ses droits d'honorer ses obligations au sein des sociétés modernes. Elle est ainsi un élément clé de l'appartenance sociale en exprimant l'interdépendance de tous les individus dans la société.

---

[244] Gloukoviezoff (2011), op. cit, p19.
[245] Thomas H. Greco Jr : réinventer l'argent : un remède à l'exclusion financière- rapport sur *l'exclusion et liens financiers, monnaies sociales*- rapport 2005-2006 sous la direction de Jérôme Blanc, édition Economica. P. 123.
[246] Idem, p. 124.

Considérée aussi comme institution sociale *(Commons, p.73)*[247], la monnaie ne se réduit pas à un instrument des relations horizontales mais correspond également à un ensemble des règles qui déterminent l'appartenance de chacun à la société marchande. Dans la mesure où elle constitue un moyen de règlement de l'ensemble des formes de dette, la monnaie se voit doter d'un pouvoir exceptionnel mais fondamentalement ambivalent, ce qui fait d'elle un véritable lien social et promesse d'harmonie des échanges marchands et des relations sociales, canalisant les désirs d'acquisition des personnes et entretenant l'idéal démocratique grâce à la fiscalité (*Gloukoviezoff, 2011).*

Si l'on revient aux fondements théoriques de la monnaie, on peut dire qu'elle n'est pas neutre. En raison de son influence directe sur la société, son pouvoir, ses propriétés ainsi que de son rôle social, la monnaie est simultanément un facteur de crise pouvant affecter l'ensemble de la société.

3-2-Le poids de la financiarisation sur la croissance du phénomène

Au sens large, le terme de financiarisation désigne généralement le recours croissant des entreprises aux marchés financiers pour se financer. Dans un sens plus complet, *Bernard Perret (1999)* assimile la financiarisation à l'extension rapide et spectaculaire de la logique marchande du commerce inter-temporel de l'argent. Elle correspond alors au développement des sphères d'intervention de la monnaie, au renforcement de sa fonction d'évaluation et de son rôle dans l'intensification de la mise en concurrence des personnes, des entreprises et des territoires. *Georg Simmel (1999)* souligne en quoi la diffusion croissante de la monnaie reconfigure les rapports entre les hommes, la hiérarchie des valeurs et le sens de la vie sociale. Pour *Ben Fine (2012),* la financiarisation n'est pas seulement une définition, mais le concept lui-même. Comme on peut s'y attendre, étant donné la flexibilité de la nature et des rôles des monnaies et des actifs auxquels la financiarisation est liée, étant donné le rôle croissant que ceux-ci ont joué dans la vie économique et sociale, cette nature ne peut qu'être marquée par certaines ambiguïtés.

Du crédit aux personnes aux opérations sur les marchés à terme, la financiarisation recouvre tout un éventail de transactions financières. En partant de telles bases, on peut déboucher sur des définitions larges ou étroites. En second lieu, se pose la question de savoir si la financiarisation peut être réduite à une description empirique de la réalité ou, à l'inverse, si elle doit être conçue comme une caractérisation plus générale et abstraite de la phase actuelle

[247] L'institution se définit « *comme une action collective opérant le contrôle, la libération et l'expansion de l'action individuelle »,* cette défintion est reprise par V- Dutraive et G-Gloukoviezoff-2010 ; op. cit, p.3

du capitalisme[248]. Par ailleurs, l'analyse de *Ben (2012)*, se propose de mettre en avant quelques caractéristiques permettant de mieux comprendre le processus de la financiarisation.

La première caractéristique repose sur le fait que la financiarisation peut être associée à l'énorme expansion des actifs financiers et des activités financières dans le reste de l'économie. Donner la mesure de l'activité financière suppose de résoudre de nombreuses questions énigmatiques, comme celle de la détermination de ce qui devrait être considéré comme un actif. De plus, la financiarisation se manifeste dans la prolifération de divers types d'actifs, notamment par le développement de la titrisation, des produits dérivés, de la spéculation sur les taux de change et des marchés à termes sur les devises et de nombreux autres produits.

La seconde caractéristique, quant à elle, tient compte du fait que la financiarisation se caractérise non seulement par l'expansion et la prolifération des actifs financiers, mais aussi par le fait qu'elle s'est réalisée au détriment de l'économie réelle, en termes de niveau et d'efficacité des investissements :

D'une part, cet effet est apparent dans la croissance de l'investissement spéculatif aux dépens de l'investissement réel. D'autre part, le même biais est manifeste dans la soumission croissante des entreprises industrielles à la maximisation de la valeur pour l'actionnaire, susceptible de déboucher sur des politiques mettant de côté la recherche de progrès de la productivité et de rentabilité à long terme. Ensuite, dans le contexte de l'idéologie néolibérale, la financiarisation, aux côtés de la déréglementation, de la privatisation et de la marchandisation, a suscité l'émergence de l'idée « sacro-sainte » de l'efficience de tous les marchés, au-delà des marchés financiers eux-mêmes[249].

Enfin, on peut ajouter le rôle majeur de l'Etat comme promoteur de la financiarisation. En effet, les instruments de cette action ont été les financements publics et des politiques favorisant directement et indirectement le processus de financiarisation, en contradiction aiguë avec l'idéologie voulant que le néolibéralisme consiste à laisser les choses entre les libres mains des marchés.

3-3- Les formes de la financiarisation aident à comprendre le phénomène de l'exclusion

[248] BEN FINE, « la financiarisation en perspective », *Actuel Marx*, 2012/1 n° 51, p. 73-85. Cet article est consulté à l'Université de Paris Dauphine en 2012. Voir le site **http://www.cairn.info/revue-actuel-marx-2012-1-page-73.htm**, consulté le 13/09/2016.

[249] Il importe de noter que cette hypothèse d'efficience a trouvé, et possède encore, un symétrique dans la « nouvelle gestion du secteur public » (*new public management*) concernant le rôle de l'État dans la prestation des services dans lesquels le secteur privé n'a pas encore suffisamment pénétré.

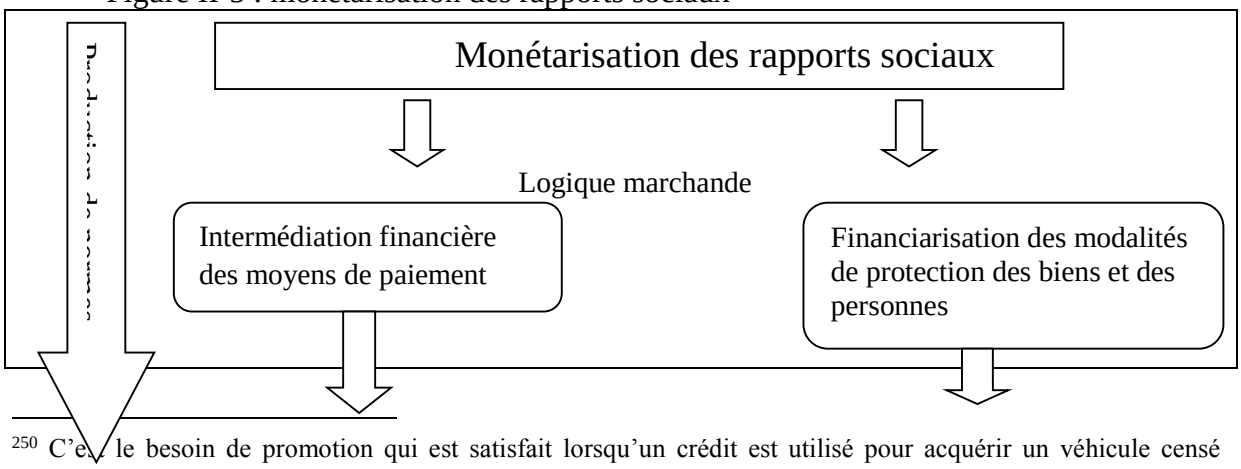
Avant d'expliquer les formes de financiarisation décrites par beaucoup de chercheurs, il est utile de rappeler que l'intensification de la financiarisation correspond à l'influence croissante de la logique financière marchande sur l'ensemble des composantes de la société *(Gloukoviezoff, 2011)*, en d'autres termes, le processus de financiarisation correspond aux contraintes croissantes de recourir aux instruments monétaires et financiers pour satisfaire un ensemble toujours plus vaste de besoins sociaux. *Quels types de besoins ?*

Là, il s'agit des besoins de perception et de mise en circulation des signes monétaires (perception de salaire sur un compte de dépôt ou la réalisation d'un paiement grâce à un chèque). Lorsque ce besoin existe, on évoque la satisfaction des besoins de promotion et de protection[250].

On retrouve trois formes de financiarisation dans les travaux de Servet et Gloukouviezoff : la première concerne la monétarisation correspondant à la diffusion de la monnaie sous une forme fiduciaire (pièces et billets) et qui constitue le socle de tout ordre monétaire. La seconde correspond à l'intermédiation (bancaire notamment) entre la personne et son argent. Enfin, la dernière forme est celle de la financiarisation à proprement parler[251].

Pour mieux comprendre l'enchainement des formes de financiarisation, nous proposons une représentation graphique éclairant le processus de financiarisation à travers notamment la montée de la monétarisation de la monnaie.

Figure II-5 : monétarisation des rapports sociaux



[250] C'est le besoin de promotion qui est satisfait lorsqu'un crédit est utilisé pour acquérir un véhicule censé améliorer l'employabilité de la personne. Par contre, lorsque ce crédit est destiné à réparer le véhicule et conserver son emploi, il s'agit de la satisfaction du besoin de protection dans la mesure où la finalité est d'éviter la dégradation de la situation.

[251] Signalons toutefois que dans cette forme de financiarisation, les besoins individuels sont mis en interrelation par une entité représentant le collectif. Or, cette entité peut organiser cette interrelation, mais ne satisfait pas directement les besoins individuels des personnes. il peut s'agir des marchés financiers mais également d'un Etat planificateur.

Evolution technique
Marchés financiers

Source : Rapport sur l'exclusion et liens financiers, introduction générale, Gloukouviezoff, 2005-2006, p.23

Les flèches reliant les différentes formes de la financiarisation soulignent que la l'influence de la monnaie sur les rapports sociaux est due au fait du caractère marchand (intermédiation financière et l'évolution des modalités de protection de biens et des personnes) de celle-ci. Cette influence peut être de nature technique, mais elle est aussi et surtout de l'ordre de logique reflètant la hiérarchie de valeurs.

Afin d'illustrer les traductions concrètes de ces différentes logiques au sein des trois formes du processus de financiarisation, nous tentons de reprendre quelques exemples tels que présentés par *Gloukoviezoff (2011)* dans les figures ci après :

Figure II-6 : Logiques de financiarisation et besoins de perception/circulation

Besoin	**Percevoir et mettre en circulation**			
Formes	Financiarisation	Achat avec des titres financiers de dettes privées (OPE)	Droits de tirages spéciaux du FMI	Monnaie de banque centrale (émise par les Pouvoirs Publics
	Intermédiation	Chèque d'une banque commerciale	Chèque d'une banque coopérative	Chèque d'une banque publique
	Monétarisation	Monnaie scripturale créée lors de l'octroi d'un crédit	Système d'échange local	Pièces et billets émis par les Pouvoirs Publics
Logiques	Marchande	Réciprocité	Redistribution	

Figure II-7 : Logiques de financiarisation et besoins de promotion/protection

Besoin	**Percevoir et mettre en circulation**			
Formes	Financiarisation	Spéculation	Investissement solidaire	Planification

Intermédiation	Crédit/retraite par capitalisation	Microcrédit personnel	Prêt d'honneur/retraite par répartition
Monétarisation	Epargne individuelle	Tontines (épargne rotative)	Protections sociales

Logiques	Marchande	Réciprocité	Redistribution

La présentation des différentes formes du processus de financiarisation montre comment chacune d'elles affecte à sa manière la cohésion et la reproduction de la société du fait de leur remarquable interdépendance.

Il convient, par ailleurs, de souligner que les évolutions des formes de financiarisation et de l'ordre monétaire en particulier ont rendu les services et produits bancaires incontournables pour mener une vie normale. Considérée comme base du processus de financiarisation, la monétarisation s'intensifie avec le développement de la société de consommation et les transformations des modes de vie qui l'accompagnent (urbanisation, développement du travail féminin, etc.). Après que les besoins de base comme l'alimentation ont rapidement été satisfaits, de nouvelles fonctions de consommation se développent en matière d'hygiène et de soins, de transport ou de télécommunications. Pour cela, il importe de dire que la marchandisation de nouvelles sphères de la vie sociale est entrainée entre autre par le développement de la consommation.

Si l'expansion des échanges monétaires dans la société a accéléré le rythme de croissance de flux monétaires dans l'économie, il n'en demeure pas moins que les formes de monnaie destinées aux règlements diffèrent d'une personne à l'autre et d'une région à l'autre. Cela signifie que les cash sont beaucoup plus utilisés dans des économies sous bancarisées. En revanche, la monnaie scripturale (chèques et cartes) est fréquente dans les économies fortement bancarisées dont le niveau d'inclusion bancaire est appréciable (la France par exemple)[252].

Au-delà de l'influence monétaire (vue précédemment) qui contraint la personne à recourir à une dépense monétaire pour satisfaire une part croissante des besoins de subsistance,

[252] Avec la dématérialisation de la monnaie, on peut assister à des situations d'exclusions bancaires de certains consommateurs bancaires dues notamment à la difficulté de maîtrise budgétaire liée au développement de la dématérialisation des moyens de paiement (une telle difficulté est beaucoup plus fréquente dans les milieux pauvres et précaires).

l'intermédiation financière croissante des paiements scripturaux (cartes de paiement, chèques, virements,…) occupe une place croissante dans le quotidien des individus.
A partir d'une certaine somme, il serait impossible ou stigmatisant de régler certains paiements en liquide (cash)[253].

Nous empruntons à *Gloukoviezoff*[254] *u*ne autre forme de financiarisation qui concerne les modalités de protection contre les risques touchant aux personnes et aux biens. Ce stade de financiarisation correspond à l'évolution des formes anciennes de protections fondées sur des entités de proximité vers des formes de protections sociales. Cette évolution peut entraîner des exclusions de ceux qui ne correspondent pas aux critères attendus par les établissements financiers.

Enfin, le dernier stade de la financiarisation correspond à la croissance des marchés financiers. Dans la mesure où l'accès aux produits issus du marché est limité aux grandes entreprises et aux investisseurs potentiels pouvant « résister » aux turbulences et supporter les différents risques et coûts qui en découlent, on peut assister à une extension du processus de l'exclusion sur l'ensemble du secteur financier. En d'autres termes, l'exclusion financière (marchés financiers en particulier) conduit systématiquement à l'exclusion bancaire (prestations de services sur le marché), or l'exclusion du marché de crédit (exclusion bancaire des entreprises) constitue autant un facteur de l'inaccessibilité à la finance directe (marché financier).

Aussi, pour mieux comprendre le lien entre la monétarisation et la financiarisation, il est utile de dire que le niveau élémentaire de la financiarisation est le niveau monétaire. En effet, l'ensemble des liens sociaux peut être exprimé de manière croissante sous forme monétaire où le lien de filiation trouve une expression possible par l'intermédiaire de l'argent de poche[255]. Si la monétarisation rend possible une modification de la nature du lien concerné,

---

[253] Notons toutefois, qu'au-delà des contraintes liées à la financiarisation, certains changements « techniques » peuvent être des accélérateurs d'exclusion bancaire ou financière ; ainsi le passage progressif à l'euro, compte tenu de son calendrier : une monnaie initialement scripturale qui intéresse d'abord les détenteurs de titres financiers et les entreprises ouvertes à l'extérieur et du développement concomitant de la monétique pouvait introduire des effets déstabilisants dans les habitudes de paiement et la confiance dans la monnaie, pour près d'un tiers des populations européennes, ce qui explique l'effort accompli par les pouvoirs publics en direction des populations dites sensibles, vulnérables ou à handicap, en relation étroite avec les mouvements associatifs et les grands distributeurs de biens et de services privés et collectifs. Servet JM- l'exclusion, un paradoxe de la finance-2001, p. 9.

[254] Gloukouviezoff-G (2005-2006. P.18), introduction générale du rapport sur exclusion et liens financiers, monnaies sociales-

[255] L'exemple avancé par Gloukoviezoff (2006-rapport sur l'exclusion et les liens financiers, p.19), est celui, en cas de divorce, de la solidarité entre les ex-époux prend la forme monétaire de la pension versée par l'un des deux pour les besoins de leurs enfants. Cet aspect de la monétarisation relève par conséquent de la forme d'expression de ces liens.

il importe toutefois d'ajouter que les différents liens peuvent être exprimés sous forme monétaire, mais ils peuvent également faire l'objet d'un commerce. L'évolution des modes de vie rend plus difficile l'autoconsommation à laquelle se substitue le recours à la consommation marchande *(Gloukoviezoff, 2006)*[256].

Dans la vie quotidienne, la monétarisation peut s'accompagner de la marchandisation des liens sociaux qu'elle implique, bien que cela ne soit pas systématique. Car avancer un prêt familial ou amical correspond seulement à une forme monétaire d'expression du lien familial ou amical et non à une marchandisation de celui-ci, sauf si ce prêt est suivi des intérêts.

Force est de constater que si l'exclusion bancaire se compose de difficultés d'accès et de difficultés d'usage, ces deux dimensions ont pour conséquence d'entraver les pratiques financières des personnes. Dès lors, nous allons nous interroger sur les formes prises par chacune d'elles d'une part, et sur l'éventuelle interaction entre les deux d'autre part.

3-4-Vers une définition de l'exclusion bancaire selon ses formes

Elle est souvent qualifiée comme un phénomène méconnu, l'exclusion bancaire et plus largement financière peut aujourd'hui revêtir trois formes qui sont, pour telle ou telle personne, dans telle ou telle situation, cumulée, voire cumulative.

Même si nous les désignons ici comme une exclusion par la stigmatisation ou distinction sociale, une exclusion par la mise à l'écart et enfin une exclusion par la marginalisation économique *(Servet, 2001)*[257], mais il importe de rappeler que l'exclusion n'est pas toujours simplement subie mais qu'elle peut être pour certains groupes et certains de leurs membres à la fois subie et recherchée, c'est le cas des monnaies locales et des centaines de cercles ou systèmes locaux d'échange que nous avons évoqués et qui sont autant de pratiques de subsidiarité monétaire activement mises en place par leurs membres ainsi associés par une relation financière et qui peuvent constituer des modes diversifiés et adaptés d'auto-organisation contre l'exclusion bancaire et financière. Il est important de remarquer que dans cet exemple seule une minorité des membres de ces groupes se trouve par ailleurs exclus d'un point de vue bancaire et financier.

[256] A la maison de retraite par exemple, par leurs prestations de services se substituent progressivement aux enfants qui subvenaient généralement aux besoins de leurs parents lorsque ces derniers n'étaient plus en mesure de leu faire eux même.

[257] Servet JM (2001. P.5), l'exclusion financière, paradoxe de la finance, « l'exclusion financière et bancaire, essai de définition », Conférence donnée dans le cadre de la Rencontre pour de nouvelles réponses à l'exclusion bancaire, à l'invitation du Conseil général du Gers et de la CDC à l'Institut de Recherche pour le Développement.

Rappelons aussi que certains changements « techniques » peuvent être des accélérateurs d'exclusion bancaire ou financière ; ainsi le passage progressif à l'euro, compte tenu de son calendrier « une monnaie initialement scripturale qui intéresse d'abord les détenteurs de titres financiers et les entreprises ouvertes à l'extérieur » et du développement concomitant de la monétique pouvait introduire des effets déstabilisants dans les habitudes de paiement et la confiance dans la monnaie, pour près d'un tiers des populations européennes, ce qui explique l'effort accompli par les pouvoirs publics en direction des populations dites sensibles, vulnérables ou à handicap, en relation étroite avec les mouvements associatifs et les grands distributeurs de biens et de services privés et collectifs.

L'exclusion bancaire, au sens de l'accès limité à certains types de moyens modernes de paiement ou de règlement par exemple, n'est qu'un élément d'un ensemble plus vaste au sein duquel les processus d'exclusion et de marginalisation d'ordre financier peuvent être cumulatifs[258].

3-4-1-La stigmatisation et distinction sociale

Un des postulats de la science économique, largement partagé par les acteurs au quotidien de l'économie et de la finance, et qui est un des pôles constitutifs des rapports à la monnaie, est sa fongibilité, autrement dit l'universalité potentielle d'usage d'un instrument monétaire au sein d'une communauté de paiement.

En d'autres termes, l'amputation de la capacité d'usage de certains moyens de paiement n'aurait pas le degré de handicap que l'on suppose parce que la personne à défaut d'un moyen de paiement pourrait sans difficulté recourir à un autre instrument de règlement[259].

---

[258] L'exclusion bancaire et financière n'est elle-même qu'une composante des mouvements de désaffiliation sociale. Un État, tant que le nombre absolu et la proportion de personnes subissant ces handicaps ou marginalisées sont limités, peut supporter le coût et les risques de cette désaffiliation financière. Il n'en va pas de même lorsque non seulement à une échelle nationale plusieurs millions de personnes sont concernés à des degrés divers et avec une intensité plus ou moins forte, mais de plus lorsqu'ils existent de fortes concentrations locales de populations subissant et partageant ce sort, qu'il s'agisse des quartiers urbains à populations pauvres (*down towns* nord-américains ou *banlieues* européennes) et de zones rurales en déclin ou plus généralement en marge de la dynamique économique globale comme certaines anciennes zones industrielles ou portuaires. La question n'est donc pas simplement celle d'une éthique ou d'une responsabilité sociale particulière du secteur financier, même si celui-ci se doit d'être au premier rang des réflexions dans le domaine ; la question déborde largement le champ strictement financier car elle est celle des intérêts interdépendants d'une collectivité nationale dans son ensemble.

[259] Important de souligner que ces analyses à micro-échelle des pratiques monétaires montrent que d'un côté, l'argent n'est pas un instrument neutre et impersonnel avec lequel les personnes n'auraient qu'un rapport fonctionnel, car il est un élément fort de l'identité des personnes ; autrement dit l'usage d'une pluralité d'instruments monétaires et financiers est une condition d'exercice de son existence sociale, de l'autre, chacun gère son budget en fractionnant et en segmentant l'usage des divers moyens de paiement et d'épargne à sa disposition sur la base de classifications morales largement inconscientes. Si les sociétés anciennes connaissaient des cloisonnements des usages de leurs divers instruments de paiement et de règlement, les sociétés modernes n'en connaissent pas moins des cloisonnements essentiellement basés, et il s'agit d'une différence forte, non sur la nature physique du support monétaire mais sur la source de revenus qui a procuré les fonds.

D'où l'amputation de la personnalité, que constitue un accès à une gamme limitée des moyens de paiement connus dans une société à un moment donné[260].

Remarquons alors que la stigmatisation[261]par l'usage ou le non usage de certains moyens de paiement ou de règlement peut être vécu par celui qui les utilise ou peut être le regard des autres. Ainsi, payer en liquide à une caisse de marché peut être vécu comme stigmatisant par celui qui est interdit de chéquier (alors que ceux qui sont autour de lui ignorent tout de la situation de cette personne). Par contre, payer avec des bons alimentaires est de fait stigmatisant puisque nul ne peut ignorer dans les pays ou communes où la pratique est courante que les personnes qui en bénéficient sont en grande précarité économique et vivent pour tout ou partie d'aides publiques.

Selon les sources de revenus, il existe des cloisonnements moraux dans les usages de tel ou tel instrument, pouvant être différents au sein d'un même pays entre milieux sociaux et culturels. C'est la fameuse technique des enveloppes à travers lesquelles dans les milieux populaires les dépenses sont pré-affectées et la contrainte budgétaire s'exerce ainsi quasi physiquement. Ces usages privilégiés pour tel ou tel type de dépenses de tel ou tel type de moyens de paiement éclairent non seulement les usages de dépenses « en liquide », mais aussi ceux de l'ouverture de plusieurs comptes bancaires et le recours à différents types de cartes de paiement ou de « crédit ». Ne pas être détenteur de, et surtout ne plus avoir accès à tel ou tel type de modes de paiement peut être un handicap dans les habitudes de gestion et de paiement au quotidien et peut stigmatiser c'est-à-dire marquer un niveau social[262].

Lorsque apparaissent de nouveaux moyens de paiement ou de règlement, on observe leur usage différencié dans les divers groupes sociaux, jusqu'à ce que la généralisation de l'usage, sa «vulgarisation», en fasse un outil presque commun et que les processus de différenciations sociales s'appuient sur d'autres instruments. Ainsi, la volonté politique

---

[260] Des établissements comme la Poste ou les caisses d'épargne peuvent être considérés comme des « banques des pauvres » non seulement par le niveau de revenu de certaines fractions de leur clientèle mais aussi parce que celles-ci n'ont pas accès à des comptes chèques mais seulement à des livrets d'épargne.

[261] Nous recourons à cette expression aujourd'hui courante parmi les sociologues.

[262] Un tiers des bénéficiaires de minima sociaux, selon le rapport du CREDOC, n'ont ni carte de paiement, ni chéquier et se trouvent contraint de régler en liquide alors que ce n'est le cas que de 3% de l'ensemble de la population française ; ce qui peut être considéré comme la fraction de la population subissant le degré le plus élevé d'exclusion.

d'universaliser l'usage du chèque à la fin des années soixante en France, en même temps que la mensualisation des salariés se généralisait, a permis une large diffusion du compte bancaire, à coût direct nul pour l'usager. La banalisation du chèque a favorisé l'usage d'autres instruments tels que les cartes (qui vont de la simple carte de retrait jusqu'aux cartes dites de crédit offrant des degrés de privilèges différents en passant par les différentes cartes de paiement des chaînes de distribution ; demain sans doute le développement de paiements par le réseau internet sera aussi un mode nouveau de « distinction sociale » .

La discrimination, c'est-à-dire la sélection, peut évidemment s'exercer ici par les conditions d'accès à tel ou tel instrument : équipement technique personnel ou niveau culturel en permettant l'usage, coût d'accès discriminatoire à un service facturé, niveau minimum exigé de revenu ou de dépôt, sans qu'il y ait un mécanisme actif d'exclusion *(Servet, 2005)*. On est ici dans le processus habituel de la production des différences sociales et des manifestations des hiérarchies des pouvoirs d'achat et des savoirs.

Disons en fait que l'exclusion bancaire et financière tient ici de la stigmatisation positive ou négative : le recours à tel ou tel moyen de paiement pour tel ou tel type de règlement marquera celui qui en a la pratique comme appartenant à une élite ou à la masse en apparence largement indifférenciée des opérateurs, dans certains cas l'incapacité d'y avoir recours peut être vécu comme un rejet.

3-4-2-La mise à l'écart est une pratique perpétuant l'exclusion

Au delà du marquage social et culturel par l'emploi privilégié de tels ou tels instruments, les usagers des divers moyens de paiement et services financiers peuvent se trouver à proprement parler exclus de tel ou tel, soit du fait de la loi, soit de la politique commerciale des établissements. Dans le cas de la stigmatisation, l'exclusion ou plus exactement la discrimination est de fait, autrement dit est socialement déterminée par les milieux culturels d'appartenance et les réseaux de socialisation. Dans le cas de la mise à l'écart, celle-ci peut tout d'abord être exercée par un établissement particulier qui, voulant diminuer son niveau de risque, rejette tel ou tel type de clientèle ou y donne accès, le « privilège», à tel ou tel service seulement à une minorité de sa clientèle (ceci allant du niveau de découvert autorisé par exemple ou crédit offert et aux garanties exigées dans le cas d'un projet d'investissement). C'est le premier niveau de cette forme d'exclusion[263].

[263] Le rapport du CREDOC indique (p. 12) que 8% des bénéficiaires de minima sociaux sont en situation de refus d'ouverture de compte contre 2% de l'ensemble de la population française de référence et que 7% des bénéficiaires de minima sociaux vivent une clôture de compte contre 3 % de l'ensemble de la population française en général.

La méthode dite du *scoring* utilisée pour évaluer le risque des candidats à un prêt à la consommation est discriminante ; en effet, les sociétés financières spécialisées dans ce type de crédit n'ayant pas une bonne connaissance de la clientèle et de l'historique bancaire du demandeur d'un prêt, car elles ne disposent pas de guichets et ne gèrent pas de comptes, et devant traiter un grand nombre de dossiers à faible montant unitaire, fondent leurs décisions d'accorder ou non un prêt sur la probabilité calculée qu'un emprunteur rembourse son prêt : celle-ci est déterminée par des corrélations statistiques entre la défaillance observée pour certaines catégories d'emprunteurs et certaines variables socioéconomiques tels que la situation familiale, l'âge, la profession et l'ancienneté dans l'emploi, le fait d'être locataire ou propriétaire, ancienneté dans la domiciliation bancaire, le taux d'endettement, l'état de santé de l'emprunteur, etc. ; on peut remarquer que parmi ces critères objectifs le niveau de revenu joue un rôle beaucoup plus faible pour mesurer la fiabilité des candidats potentiels à un prêt que la stabilité de l'emploi et de la relation bancaire.

A cela s'ajoutent le fait de ne pas être en contentieux avec l'établissement de crédit, celui de ne pas être inscrit ni au fichier national des incidents de paiement (FICP) géré par la Banque de France, ni celui des chèques irréguliers (FNCI), et bien évidemment le fait d'avoir des ressources : entre 15 et 20% des dossiers de prêt pour l'achat d'équipement de la maison et entre 30 et 40% des dossiers de prêt pour l'automobile et de prêts personnels sont ainsi rejetés. On ne peut qu'interpréter ces rejets comme une forme et un degré d'exclusion financière[264].

L'autre modalité de la mise à l'écart est celle qui, grâce aux fichiers permettant à la fois de centraliser l'information et de la redistribuer, frappent les interdits bancaires[265]. En France, le nombre des personnes exclues de chéquiers a considérablement augmenté depuis 1993, date de

---

[264] Selon le rapport du CREDOC 2001-p.123), seuls 16% de la population pauvre remboursent actuellement un crédit pour 44% de la population globale. Ici, on observe que l'exclusion pour les prêts à la consommation est beaucoup moins forte que pour les prêts pour la création d'activité. Le laxisme même des organismes de prêts à la consommation liés aux chaînes de distribution, la quasi absence des mécanismes de prévention du surendettement et de capacité de vérification des prêts déjà engagés par une personne conduisent ces formes de crédit à produire de l'exclusion, parce que précisément ils ne sont pas assez excluant alors que l'exclusion financière pour la création d'activité est subie plus fortement.

[265] Les interdits bancaires peuvent être exclus soit partiellement ou définitivement des services bancaires. Ils peuvent être privés d'usage de chéquiers et de cartes, à la suite d'actes délictueux parfaitement conscients, de perte du sens de la dépense consécutive à une affection mentale, ou tout simplement de contraintes personnelles fortes à la suite de rupture familiale, perte d'emploi, etc., et méconnaissance du droit. En France par exemple, à la fin de 1997, 2,4 millions de personnes étaient recensées au fichier central qui enregistre les interdictions bancaires prononcées par les banques en France.

la mise en place d'un nouveau dispositif sur les chèques sans provision et il s'est accru de 10% au cours de la seule année 1997.

Il est remarquable que les personnes qui ont accompli leur temps de bannissement éprouvent de la difficulté à retrouver ensuite un compte avec chéquier alors que du point de vue du droit elles devraient y avoir accès. Une observation des caractéristiques sociales des personnes interdites de chéquier illustre un vaste processus d'exclusion sociale qui s'est mise en place avec ces mesures d'interdictions. Il ne s'agit pas d'abord d'acheteurs compulsifs mais de populations en grande détresse économique et sociale[266].

Il convient alors d'éclairer sur la responsabilité particulière que peuvent avoir des établissements bancaires dans cette mise à l'écart d'une partie de leur clientèle. Dans un premier temps, un client en difficultés financières (qui ne provient pas nécessairement d'un prêt mais de l'évolution de sa capacité à satisfaire ses besoins) est un client rentable par les intérêts qu'il acquitte. Sa banque lui « rend service » en lui accordant un découvert, en lui proposant même de façon automatique cette facilité jusqu'au jour où ce client jusque là rentable cesse de l'être et où, en le facturant, l'établissement financier rejette prélèvements automatiques et chèques, laissant généralement totalement désemparé le débiteur face à sa turpitude.

La même démonstration peut être faite à propos des cartes de paiement et de crédit largement accordées par les chaînes de grands magasins et d'hypermarchés.

Pour prévenir plutôt que de sanctionner trop tardivement par des procédures qui suivent un alourdissement de la dette de celui qui est déjà en grande difficulté, il conviendrait que soient mis en place des seuils d'alerte (donc d'information) et de médiation en cas d'impayés. Parmi les ménages souvent qualifiés de « mal endettés » , parce qu'endettés à court terme et dont en général le modeste patrimoine ne permet pas de faire face à des dépenses imprévues ou à une diminution de revenu consécutifs à une rupture professionnelle (chômage, mise en retraite anticipée), familiale ou résidentielle, à la maladie ou à la perte mal anticipée d'une aide

[266] Selon une autre enquête menée en 1999 par le Credoc (Centre d'études et de recherches sur les conditions de vie des Français) à la demande du Conseil national du crédit et du titre, 60% des personnes qui subissent une interdiction de chéquier vivent dans un ménage dont le revenu net mensuel est inférieur à 8000 francs (ce qui signifie *a contrario* que 40% des personnes qui subissent ce type d'interdiction vivent dans un ménage qui perçoit 8000 francs ou plus de revenus mensuels). Cette faiblesse des ressources s'accompagne d'une forte instabilité familiale et professionnelle : on observe parmi eux 18% de chômeurs et 12% de ménages monoparentaux (contre 7% dans l'ensemble de la population). On remarque une surreprésentation des ouvriers (un sur trois alors qu'ils ne sont plus aujourd'hui qu'un sur cinq dans l'ensemble de la population en France) et des employés (le pourcentage est double) alors que la proportion de cadres y est trois fois inférieure à leur part dans la population française.

(allocations familiales ou aide au logement), on trouve une surreprésentation de familles nombreuses, de locataires, de jeunes ménages et d'ouvriers.

Notons toutefois que cette situation peut être aussi vécue par des célibataires, des cadres ou des professions libérales, quand ils connaissent une rupture dans leur parcours de vie et qu'ils se trouvent psychologiquement et socialement démunis face à cette situation de gêne financière.

3-4-3- La marginalisation économique de la population comme un frein à l'accessibilité

La troisième forme d'exclusion bancaire et financière qui peut être relevée touche aux handicaps qu'une personne subit en raison de son lieu de vie, de sa situation personnelle patrimoniale ou du niveau et de l'irrégularité de ses flux de revenus. Ces handicaps, qui traduisent la détermination économique de l'exclusion bancaire et financière, peuvent bien évidemment s'additionner et conduire ceux qui les subissent à une situation de forte marginalité économique et financière. Ici la marginalisation est réduite à sa dimension économique, mais il convient aussi de relever que cette marginalisation n'est généralement pas seulement économique mais aussi sociale et culturelle, voire ethnique (détaillée précédemment).

Des études mondiales montrent que les fractions de la population d'un même pays n'ont pas le même rapport de proximité avec les banques, en raison des disparités d'implantation des établissements et l'on doit noter que l'habitat d'une personne est fortement déterminé par sa situation économique[267]. Une personne en situation de forte précarité économique et sociale a une certaine dignité qui peut lui faire masquer l'expression des contraintes qu'elle subit[268]. Il s'agit, non seulement de zones urbaines, les fameuses «banlieues» et des zones rurales faiblement peuplées dans lesquelles les services financiers, outre le Trésor public, se réduisent à ceux de la Poste et dans un certain nombre de cas des Caisses d'épargne et du Crédit agricole. Non seulement la concurrence est limitée, ce qui ne peut que renforcer les risques d'exclusion en cas de demande de prêt ou de tel ou tel type de services particuliers par une personne

[267] Pour ce qui est de la marginalité économique, le rapport 2001 du CREDOC par exemple note que 32% des bénéficiaires de minima sociaux qui sont titulaires d'un compte de dépôts n'ont pas de carte bancaire mais ont simplement une carte de retrait (contre 7% de la population française en général) et attribue cette différence à sa difficulté de gestion.

[268] Compte tenu des risques encourus dans certains lieux d'implantation, de leur manque supposé de rentabilité, de l'absence de contraintes de « service public » (qui comme le montre dans de tout autre domaines les pharmacies ou les transports peut être rempli par une entreprise privée dans le cadre d'une contrainte imposée par la puissance publique au nom de l'intérêt général), etc., de larges fractions du territoire manifestent une très faible densité d'établissements bancaires ou financiers au point qu'il devienne possible par analogie avec le diagnostique établi par certains géographes français au milieu du XXe siècle à propos des disparités territoriales en France de parler de « désert bancaire ».

présentant un profil limite, mais la gamme de services financiers qui lui seront proposés sera restreinte, notamment en matière de prêt[269].

Indépendamment de toute discrimination culturelle sur la nature de telles entreprises et sur la nécessité de mettre en place des grilles d'évaluation adaptées, le coût d'évaluation et de suivi de tels micro-projets, notamment, est particulièrement élevés pour les établissements financiers, qui auront donc une propension « naturelle » à les rejeter.

En France par exemple, un responsable régional d'une institution financière nationale utilise l'expression *« bretelle et ceinture »* pour décrire l'attitude des banques face aux risques de la création de très petites unités de production de biens et services. L'exclusion bancaire et financière devient une cause de marginalisation économique, alors que le chômage, la faiblesse et l'irrégularité des revenus, l'absence de patrimoine pouvant servir de garantie, la généralité de telles situations et l'individualisme empêchent de trouver une caution solidaire ; et, en retour donc, la pauvreté, pour employer ce terme générique, est cause d'exclusion financière et bancaire.

Il convient ici de saisir pleinement la différence entre ce que l'on peut qualifier de service financier universel (autrement dit du minimum auquel chacun a droit en ayant accès par exemple aux services bancaires et financiers en tant que membre d'une société) et d'autre part la notion de service public, c'est-à -dire le service à même coût auquel chacun a droit quelles que soient par exemple les conditions territoriales.

Certes la *« question du droit au crédit »* ne peut avoir le même sens et les mêmes implications que ce que l'on désigne couramment comme des « droits » à la santé, à l'éducation, au minimum vital voire au logement. Le « droit au crédit » n'a pas le même sens, ni les mêmes conséquences, ne présentent pas le même type de risque pour le prêteur, lorsqu'il concerne la capacité d'acquérir des biens de consommation à crédit, de s'endetter pour acquérir un logement ou celui d'emprunter pour entreprendre afin de créer son propre emploi.

On comprend, au vu de ce qui précède, que l'exclusion bancaire- au sens de limitations dans l'usage à tel ou tel moyen de paiement scripturaux- apparaît ainsi non seulement comme une composante de l'exclusion financière, mais elle peut aussi en être

[269] Ceci peut expliquer en partie l'écart d'environ un à dix entre ceux ayant un projet de création d'entreprises et ceux qui tente effectivement chaque année l'aventure.

une cause et un instrument de renforcement. En effet, une personne interdite de chéquier par exemple est stigmatisée, non sans raisons par les institutions comme personne financièrement à risque et aura des difficultés plus grandes encore à se loger et à trouver un financement classique pour ses projets, alors que le fait de vivre dans un logement autonome crée des conditions plus favorables pour (re) trouver un emploi et que l'auto-emploi par un projet économiquement viable est une voie possible pour dégager les ressources lui permettant de devenir ou de redevenir un citoyen financièrement de plein exercice[270].

A l'inverse, le statut économique d'assisté, à travers les diverses formes de minima sociaux distribués aux « ayants droits », excluant le bénéficiaire des relations d'interdépendance financière d'endettement, l'inscrira dans une relation financière de dépendance vis-à -vis de la collectivité. On retrouve bien un lien de dette, qui est un processus d'« inclusion financière », mais c'est celui de l'obligation du don redistributif et sans contre partie des autorités publiques nationales ou locales vis-à -vis de « leurs pauvres ».

Section II

La microfinance au service de l'inclusion financière : une solution à l'exclusion et/ou une alternative?

Le développement de l'inclusion financière requiert la mise en place d'un cadre favorable accompagnant les prestataires de services financiers à accomplir leurs missions d'intermédiation entre les différentes catégories de la population (ménages, petites entreprises…). Généralement, dans les pays pauvres et ceux en développement, le secteur bancaire ne parvient pas à répondre aux attentes de la clientèle, ce qui entraîne parfois un fossé flagrant entre l'offre et la demande de services.

Le déséquilibre entre l'offre et la demande aggravé par les entraves géographiques et culturelles alimentent systématiquement le phénomène de l'auto-exclusion bancaire et financière. Afin de pallier ces difficultés, certaines expériences ont pu démontrer que le secteur de la microfinance joue un rôle croissant dans le développement économique, la cohésion

[270] Ceci est au cœur de l'action des organisations dites de finance solidaire et illustre une fois de plus la capacité de ces mouvements d'origine associative ou mutualiste de prendre en charge une fonction, si ce n'est «publique», du moins collective.

sociale et la réalisation de l'inclusion financière. En effet, la microfinance a fait preuve de deux idées révolutionnaires *(Boye, Hajdenberg et Poursat, 2006)*[271] :

- On peut concevoir des services financiers de proximité adaptés à des populations exclues du système financier formel, qui ont un véritable impact sur le développement et social ;
- Les organismes qui offrent ces services peuvent être viables.

Ces idées se déclinent en deux constats simples. D'une part, l'accès à des services financiers de base est essentiel, cela veut dire que l'exclusion de services est un véritable frein au développement et à l'autonomie ; d'autre part, la capacité d'entreprendre est infiniment très répandue. La volonté de sortir de la pauvreté et de se créer une autonomie individuelle de gestion incite une frange importante des individus à entreprendre des petites activités aussi rentables que diversifiées.

L'objet de cette section est de proposer la microfinance comme étant instrument « alternatif » de la finance qui permet de réduire le phénomène de l'exclusion bancaire et financière. La généralisation des institutions dans le monde rural, pauvre et défavorisé est déjà une étape qui œuvre pour la promotion de l'inclusion financière des populations les plus touchées par l'exclusion et la pauvreté. Ce propos nous amène à une question : la microfinance est-elle réellement un levier de l'inclusion financière ?

1-Contribution de la microfinance à l'accessibilité financière : aperçu sur quelques expériences mondiales

Aujourd'hui, deux raisons peuvent expliquer pourquoi la microfinance connaît un enthousiasme sans précédent. Premièrement, la nécessaire lutte contre la pauvreté tirée d'un constat élémentaire qui est tout d'abord la famine dans bon nombre de pays en voie de développement et la pauvreté omniprésente. En effet, les auteurs comme *J-Attali et A-Bertrand (2007)* soulignent de nombreuses personnes dans le monde qui, faute de l'emploi salarié et d'un système efficace de protection sociale, sont dans l'obligation absolue de développer une activité artisanale ne serait ce que pour subvenir aux besoins de leurs familles. A leur tour, les rapports de la Banque Mondiale ont relevé que l'inaccessibilité de presque 80% de la population mondiale aux services financiers semble une contrainte aux progrès personnels et au développement local de ces régions. Pour le rapport du Microcrédit *Summit* de l'année 2006,

[271] BOYE, HAJDENBERG et POURSAT, « le guide de la microfinance, *microcrédit et épargne pour le développement* », édition d'Organisation Groupe Eyrolles, Paris-2006

environ de 82 millions de personnes très pauvres ont enfin accès à des services de microfinance et cela, est dû à l'importance de la demande auprès des prestataires restant néanmoins en deçà des besoins[272].

Deuxièmement, la réussite de la Grameen Bank au Bangladesh montre tout simplement que la bureaucratie souvent lourd, formée de macroéconomie monétariste cloisonnée ne fait pas toujours le poids face à un projet qui allie quatre éléments important à savoir : la théorie, le bon sens, l'écoute et la proximité. De surcroît, la microfinance a connu un succès grâce à la solution qu'elle parvient à trouver au fossé culturel qui existe entre le système institutionnalisé et les clients en situation de précarité économique.

Le périmètre de la microfinance est aussi large que peut l'être la finance en général. Il est utile de démarrer par quelques définitions. Si l'on commence par le microcrédit, plusieurs définitions ont été données à ce concept. Selon la Banque Mondiale, le microcrédit consiste à *« offrir à des familles en situation de précarité économique un crédit de faible montant pour aider à s'engager dans des activités productives »*. Par là, on peut comprendre que le microcrédit est destiné aux personnes qui n'ont souvent pas accès aux institutions financières formelles, faute de l'absence des activités génératrices de revenu. On souligne que le microcrédit regroupe tout un ensemble de prêts à court terme permettant la constitution d'un fonds de roulement et la réalisation de petits investissements tout comme le financement des activités d'extension ou des exploitations artisanales ou agricoles…

Par ailleurs, la démarche des Etats à construire des systèmes financiers inclusifs nécessite de renforcer, en plus des agences bancaires déjà existantes, les institutions financières susceptibles de rétablir la confiance et les liens entre le « formel » et l'« informel », les institutions de microfinance (IMF) ont démontré que les populations faiblement bancarisées, pauvres et vulnérables peuvent se réinsérer dans le système financier si l'on met à leur disposition des ressources financières accompagnées d'une gamme de produits adaptés à leur profil. En effet, des expériences se sont développées un peu partout dans le monde, les pays faiblement bancarisés et pauvres ont commencé à mettre en place un cadre législatif définissant les conditions et les missions dans lesquelles les institutions financières de microfinance vont évoluer. Nous décrivons brièvement le développement de la microfinance dans le monde, en particulier dans les pays d'Afrique et d'Europe.

[272] Selon ce rapport, la couverture des clients les pauvres serait passée de 66,6 millions à la fin de l'année 2004 à environ 82 à la fin de l'année en 2005, ce qui représente un taux de croissance de 23%.

En Afrique, le secteur de la micro finance est largement dominé par des institutions à but non lucratif. Ceci résultait, en partie, de la première loi uniforme sur la microfinance au sein des pays membres de l'UEMOA, baptisée « Loi portant réglementation des Institutions Mutualistes d'Epargne et de Crédit (IMCEC) » en vertu de laquelle seules les IMCEC étaient autorisées à recevoir des agréments stables pendant la période allant de 1993 à 2007. En outre, les premiers fournisseurs de services de microfinance de la région ont été créés et par la suite soutenus par les mouvements coopératifs français et canadiens, dès les décennies 1970 et 1980[273].

Selon l'étude sur l'offre des services financiers à distance dans l'union économique et monétaire ouest africaine (CGAP-2012), le secteur de la microfinance est donc en train de se consolider. Environ 38 % des fournisseurs de services financiers qui ont atteint une grande échelle d'activité (qui ont un portefeuille de prêt bruts de plus de 8 millions de dollars) en Afrique subsaharienne se situent en Afrique de l'ouest[274].

Selon le rapport *Financial Access 2010*, dans un certain nombre de pays d'Afrique de l'ouest, notamment le Bénin, le Burkina Faso, la Côte-d'Ivoire et le Niger, les IMF acceptant des dépôts comptent plus de déposants que les banques commerciales. Ceci témoigne du rôle actif que jouent les IMF dans la fourniture des services financiers aux pauvres.

Au sein de l'UEMOA (ainsi que dans la plus grande partie de l'Afrique subsaharienne), il est possible de trouver le niveau le plus élevé de dépenses de fonctionnement des institutions de microfinance au monde (19%, comparé aux niveaux mondiaux de 14%). Ceci s'explique par le fait que les dépenses de personnel sont normalement élevées dans les marchés où la main-

[273] Avec notamment l'adoption d'une nouvelle loi uniforme portant réglementation des SFD en 2007 et avec l'arrivée de nouveaux fournisseurs de services techniques et de nouveaux investisseurs, l'offre en Afrique de l'Ouest commence à se diversifier. La nouvelle loi portant réglementation des systèmes financiers décentralisés (SFD) est plus neutre entre les différentes formes juridiques admises ; d'une manière générale le nouveau cadre réglementaire (loi, décret, instructions BCEAO) met l'accent sur la professionnalisation du secteur, la consolidation, le renforcement de la solvabilité, toutes choses qui en augmentant progressivement la qualité des SFD devraient leur permettre de devenir des acteurs crédibles pour des opérations de banque à distance.

[274] Si le profil des clients révèle que le nombre des épargnants dépasse celui des emprunteurs d'autant plus que ceux qui empruntent contractent des prêts aux microentreprises, force est de constater que la plupart des prêts sont classés comme des prêts aux microentreprises ou des prêts aux ménages et ont des échéances de moins d'un an. Pour les SFD constitués sous forme de société anonyme ou d'association, les prêts aux microentreprises représentent respectivement 88 % et 95 % du montant total des prêts. Les banques et les IMCEC ont une base de clientèle plus étendue constituée de petites entreprises et de ménages et ainsi les prêts à la consommation occupent une place plus importante dans leur portefeuille. Les IMCEC, par exemple, ont souvent mis en place une stratégie délibérément ciblée vers les travailleurs salariés et les fonctionnaires afin de diversifier leurs risques et accroître leurs revenus.

d'œuvre qualifiée est limitée et où les coûts qu'impliquent l'implantation dans les zones rurales et la gestion de l'épargne sont élevés. La banque à distance a un rôle particulier à jouer pour surmonter les obstacles traditionnels auxquels est confrontée la microfinance, à savoir la distance, les coûts liés à l'implantation dans les zones rurales et le coût de mobilisation de l'épargne.

En Europe, des modèles économiques propres à quelques pays européens, représentatifs de l'ensemble des pratiques européennes sont mis à exposer pour décrire au mieux la microfinance, mais avant d'y procéder il nous semble intéressant de rappeler quelques brefs engagements des instances européennes dans la politique de microcrédit.

En effet, c'est dans les années 2000 que la problématique émerge dans l'Union européenne, dans l'optique de promouvoir la cohésion sociale et de lutter contre l'exclusion d'une certaine catégorie de personnes des financements bancaires (rapp.OIB, 2016, p.40).

Si le rapport d'experts « *The regulation of microcredit in Europe* » publié en 2007 a souligné l'intérêt de la microfinance pour permettre la création de leur propre activité aux personnes éloignées de l'emploi[275], la Commission européenne a d'ores et déjà confirmé dans sa communication l'adoption du microcrédit parmi les outils des politiques d'emploi[276]. L'objectif étant de promouvoir le développement durable du microcrédit dans l'UE et s'inscrit dans le cadre de la stratégie de Lisbonne pour la croissance et l'emploi, dans la politique d'encouragement de l'esprit d'entreprise et de l'initiative économique, de promotion de la «flexisécurité » et de l'inclusion des personnes défavorisées, et de celle du développement du capital humain et de renouvellement des liens sociaux fondés sur la confiance ». En effet, selon la Commission, « si le microcrédit se propage depuis quelques années dans les États membres de l'Union européenne (UE), beaucoup reste à faire pour permettre à cet instrument de développer tout son potentiel » *(rapport de l'OIB, op.cit, p.42).*

De fait, l'initiative de la commission européenne est axée sur quatre volets: l'amélioration de l'environnement juridique et institutionnel dans les États membres ; la création d'un climat encore plus favorable à l'esprit d'entreprise ; l'encouragement de la

[275] Le rapport mentionne toutefois que l'absence de réglementation communautaire apparaît plutôt favorable au développement du microcrédit. Selon leur forme juridique, l'étendue de leurs activités et leur pays d'exercice, les institutions de microfinance (IMF) sont soumises à des obligations différenciées.

[276] Dans le cadre de l'initiative européenne pour un développement du microcrédit en faveur de la croissance et de l'emploi.

diffusion des bonnes pratiques, notamment par la formation et enfin, l'apport du capital financier supplémentaire pour les organismes de microcrédit.

C'est dans cette initiative que l'on trouve la définition du microcrédit dans l'UE, à savoir un prêt généralement inférieur à 25 000 euros visant les micro-entreprises (celles qui emploient moins de dix personnes) et les personnes défavorisées (au chômage ou inactives, recevant une aide sociale, immigrées, etc.) qui veulent travailler pour leur propre compte mais n'ont pas accès aux services bancaires traditionnels.

Il convient, par ailleurs, de rappeler que le Parlement européen adopte en 2009 une résolution dans laquelle il fait des recommandations de financement, de promotion du microcrédit, et demande à la Commission de mettre en place un cadre harmonisé pour les IMF bancaires et non bancaires. Parallèlement, la déclaration suite au sommet du G20 de Pittsburgh en septembre 2009 contient l'engagement d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes démunies via le microfinancement.

En 2010, un instrument européen de microfinancement en faveur de l'emploi et de l'inclusion sociale, appelé « instrument européen de microfinancement Progress » est institué[277]. Les bénéficiaires sont alors décrits comme : les chômeurs, personnes exposées à un risque de perte d'emploi, inactifs, personnes exposées à un risque d'exclusion sociale et personnes vulnérables ; micro-entreprises, notamment celles du secteur de l'économie sociale ou celles qui emploient des personnes en situation d'exclusion sociale.

Autant, le Réseau Européen de Microfinance (REM)[278] nous permet de revenir sur quelques faits précisant les engagements de quelques pays en Europe en vue de consolider la microfinance.

Dans beaucoup de pays européens, les gouvernements admettent que les supports financiers sont inadaptés aux besoins réels de certaines régions et de certaines personnes, en particulier les demandeurs d'emploi. En règle générale, les groupes défavorisés tentent de se

[277] Les fonds du budget de l'Union alloués s'élèvent à 100 millions d'euros sur la période 2010-2013. Il propose des garanties et des financements à moyen terme aux organismes de microcrédit, banques ou IMF.

[278] Le REM (Réseau européen de la microfinance) est une association loi de 1901, créée en avril 2003, avec le soutien financier de l'Union européenne et de la Caisse des dépôts et consignations (CDC). Ses trois membres fondateurs sont en France l'ADIE (Association pour le droit à l'initiative économique), au Royaume-Uni la NEF (New Economics Foundation) et en Allemagne Evers & Jung. L'objectif du REM est de promouvoir la microfinance dans l'Union européenne en tant qu'outil de lutte contre le chômage et l'exclusion sociale par le biais de la création de microentreprises.

réintégrer par l'intermédiaire d'agences publiques ou semi-publiques dont les activités se trouvent à la frontière de celles de la sécurité sociale, de la politique de l'emploi et de l'entreprise. En général, elles ne sont pas capables d'accompagner ceux qui en ont besoin et qui recherchent un revenu indépendant générateur d'activités. De ce fait, le nombre d'entrepreneurs individuels et de PME demeure trop bas, alors que de nombreux projets créateurs d'emploi pourraient voir le jour. C'est ainsi que l'Union Européenne a mis en place un programme d'aide adaptée financé par des fonds structurels[279].

Par ailleurs, la microfinance en Europe est essentiellement centrée sur la fourniture de services financiers et surtout sur l'octroi de microcrédits plus que sur la collecte de la microépargne[280]. Ce choix est cohérent, puisque le microcrédit s'adresse à des catégories sociales privées de revenu et qui cherchent à en retrouver un. Ce n'est qu'après que des modèles de développement de la microfinance commencent à apparaître[281].

Toujours dans ce contexte, dans le cadre du G20 tenu le 8 juillet 2011 à Paris, un colloque international destiné à analyser, à la lumière d'un partage d'expériences entre pays du Nord et du Sud, les finalités de la microfinance, les problématiques de financement et de régulation de ce secteur. Dans ce cadre, les autorités publiques présentes ainsi que les acteurs majeurs de la microfinance dans le monde, parmi lesquels notamment le professeur Yunus, ont réaffirmé l'importance du rôle de ce secteur pour l'inclusion sociale et financière des

---

[279] Par exemple, le programme *Equal* a pour objectif de lutter contre toutes les formes de discrimination et d'inégalités dans la sphère du travail et de l'emploi pour la période 2000-2008. Il est financé par le Fonds social européen. Pour assurer une bonne qualité des supports pour tous, la stratégie d'Equal peut être résumée en trois lignes d'action, interdépendantes et se renforçant les unes les autres. En Allemagne, Equal a permis à des jeunes chômeurs, après une rigoureuse sélection, la création de leur propre entreprise dans des secteurs en expansion avec un taux de succès très élevé de l'ordre de 82 %.

[280] AGNES LABYE « microfinance professionnelle et banques universelles : la singularité du cas de l'Allemagne », revue d'économie financière. p. 357

[281] EVERS et JUNG (2007) distinguent quatre types de modèles appliqués à la microfinance en Europe. En effet, le premier modèle est celui dans lequel des institutions de microcrédit semi-officielles, comme les ONG (organisations non gouvernementales), sont transformées en institutions financières officielles. Elles offrent principalement aux clients des services financiers. Certaines d'entre elles ont clairement une mission sociale, comme par exemple l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie) en France. Le deuxième modèle fait entrer, à côté des ONG, les banques ou les institutions financières. Ici, les ONG doivent aider des catégories définies de la population (femmes, chômeurs, minorités ethniques) et offrent des services financiers leur correspondant. Les banques peuvent alors être sollicitées, si les projets sont acceptés. Le troisième modèle insiste sur le fait que les banques coopèrent avec les ONG et autres organisations qui travaillent avec des clients potentiels dans le but de les faire entrer sur le marché de la microfinance. Enfin, le dernier modèle de microfinance, le plus récent, renvoie à l'existence d'unités spécialisées à l'intérieur des banques qui distribuent des microcrédits directement ou par l'intermédiaire d'organisations partenaires.

populations les plus vulnérables. Trois défis majeurs ont été identifiés par les acteurs visant à promouvoir le secteur de microfinance.

En premier lieu, le souci de la stabilité financière amène les Etats à renforcer la sécurité financière par une régulation et une supervision adaptées, permettant d'assurer la solidité financière des établissements, d'accompagner la professionnalisation des opérateurs et d'améliorer la qualité de l'information dont disposent les établissements prêteurs ;

En second lieu, le souci de ressources nécessite au secteur de la microfinance un financement de plus en plus large par le secteur privé et en particulier par les ressources locales. Il pourrait être opportun à cette fin de développer des dispositifs de soutien financier aux actions expérimentales de microfinance, de couverture des risques de change, d'appui technologique, financier et réglementaire aux transferts de fonds des migrants ;

Et enfin, le défi de l'inclusion sociale et financière est d'actualité. En effet, la vocation sociale de la microfinance étant primordiale, ce secteur devrait davantage prendre en considération la diversité des besoins des clients et accorder la priorité à la réduction de la pauvreté, au soutien des territoires les plus fragiles et à l'entrepreneuriat, tout en poursuivant les innovations sociales et financières.

1-1- Le microcrédit entre la mission sociale et l'exigence de la rentabilité

Le microcrédit est conçu pour financer des petits projets par la petite épargne déposée auprès des caisses des institutions concernées ou spécialisée dans le microcrédit. Après les expériences réalisées dans quelques pays, tout le monde s'accorde à dire que malgré le fait que cette activité se joue en petits montants, ses effets peuvent être considérables ou même miraculeux. Effectivement, cela a été confirmé après les expériences du microcrédit qui ont été développées au Bengladesh par la Grameen Bank, sous l'idée du Professeur Mohammed YUNUS (Prix Nobel de la Paix 2006)[282]. C'est la banque qui a eu l'initiative de choisir une

[282] L'expérience la plus connue est celle développée par la Grameen Bank du Bangladesh, conçue par le Professeur Yunus en 1976, pour permettre aux femmes les plus pauvres d'échapper à la précarité et notamment à la dépendance par rapport à leurs fournisseurs, qui leur vendaient à crédit et à des prix très élevés les matières premières nécessaires à leurs petites activités artisanales. Le professeur s'est appuyé sur la solidarité pour garantir le remboursement des prêts, par l'invention du système des groupes de caution solidaire. Depuis 1983, la Grameen Bank a pris la forme d'une banque commerciale ; fin 2007/début 2008, elle comptait 6,8 millions de clients dans 27 pays. Des systèmes inspirés de la Grameen Bank ont été créés dans de nombreux endroits à travers le monde, y compris dans le Bronx à New York et en France avec l'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative

clientèle spécifique que les autres établissements ne souhaitent guère accompagner. Il s'agit de catégories de populations rurales, marginalisées économiquement et socialement, les exclus de la banque et d'institutions formelles et les pauvres.

Aujourd'hui, le microcrédit est orienté vers l'initiative économique, il ne répond pas seulement aux emprunteurs « promoteurs », bénéficiaires de minima sociaux et aux chômeurs, mais le microcrédit est un véhicule de création d'entreprises et la capacité d'entreprendre, d'un côté, le travail indépendant et le savoir managérial, de l'autre.

Si l'accès des pauvres aux services financiers constitue un facteur clé pour ouvrir des perspectives économiques et bénéficier de la protection sociale, au milieu du XIXe siècle, l'émergence de quelques institutions de microcrédit a relevé le défi en offrant des services financiers aux pauvres aussi dans les villes que dans les campagnes et ce, à travers la création des caisses d'épargne et de crédit, puis ensuite des caisses d'assurance[283].

Cependant, les organismes de microcrédit sont souvent confrontés aux nombreux problèmes de la clientèle (fragile), ce qui rend parfois l'accès au crédit à la fois sélectif et restrictif. Deux raisons majeures expliquent cette relative faiblesse du nombre de microcrédits accordés.

La première raison est liée au risque encouru par l'organisme distributeur, puisque ces crédits sont destinés à des personnes en difficulté et qui, de fait, ne présentent pas de garantie de solvabilité suffisante. Toutefois, les premières conclusions semblent limiter la portée de cet argument, les bénéficiaires ayant à cœur de réussir et de rembourser leur dette.

La seconde raison porte sur le niveau des taux d'intérêt appliqués. En effet, pour que l'établissement offreur couvre ses coûts et réalise une marge, il faut des taux compris entre 20% et 40 %, ce qui les situe largement au-dessus des autres taux débiteurs et ce qui est évidemment impossible, notamment en raison de l'existence de taux d'usure[284].

Aussi, il convient de souligner que le niveau extrêmement élevé des taux d'intérêt est justifié à la fois par le risque associé au projet financé et par les coûts très supérieurs du microcrédit. Compte tenu des faibles montants prêtés, les frais liés au montage du dossier, les

---

Économique) qui facilite l'accès au crédit pour des chômeurs de longue durée et des bénéficiaires du RMI qui souhaitent créer leur propre entreprise ou financer leur propre emploi.

[283] Bureau international du Travail (2005), «La microfinance est notre affaire – Coopérons pour lutter contre la pauvreté», Cabinet du Directeur général.
[284] Agnès LABYE, op.cit- p. 357

frais de personnel et l'ensemble des coûts opératoires de la banque sont proportionnellement beaucoup plus élevés que pour un crédit classique.

Le microcrédit consiste en micro-prêts accordés à des personnes pauvres (dans les pays du Sud) ou des personnes en chômage de longue durée ou allocataires de minima sociaux (dans les pays du Nord) avec en principe un taux d'intérêt. Pour le montant alloué, il représente de l'ordre de quelques dizaines euros dans certains pays de Sud, comme il peut aller au-delà dans d'autres pays. Techniquement, l'apport financier joue le plus souvent un effet de levier en permettant d'accéder à des prêts bancaires ou des aides publiques (voir prochainement le cas algérien en la matière). D'après *Nowak (2010)*, les prêts accordés en France par l'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE) s'élèvent jusqu'à 6000 euros auxquels peuvent s'ajouter les aides de l'Etat[285]pouvant atteindre 11000 euros[286]. Il faut noter qu'au-delà de l'apport financier, le microcrédit consiste en un accompagnement des bénéficiaires par l'IMF qui fait office intermédiaire entre eux et les bailleurs ou investisseurs participant à son financement.

Le microcrédit recouvre par ailleurs des formes variées, entre les microcrédits individuels et les microcrédits collectifs ou solidaires, les microcrédits fondés sur une épargne préalable ou pas, avec ou sans garantie. Leur montant est variable selon les pays, les populations ciblées, de même que les échéances de remboursement, le niveau de taux d'intérêt…

Parmi les microcrédits solidaires, il convient encore de distinguer les prêts où l'institution entretient une relation directe avec chaque membre de groupe, de ceux où c'est le groupe qui gère le prêt et sa répartition[287]. Plusieurs modèles ont été développés pour se pencher vers le développement des microprêts. Quelques exemples s'imposent :

- Les « self help groups » : tout le monde s'accorde à dire que le modèle du prêt est cependant loin d'avoir disparu, il reste prédominant dans plusieurs pays du monde dont le principe est en fait de constituer une épargne par les membres qui peut ensuite donner lieu à des prêts autogérés[288]. Le self help group définit lui-même les conditions de répartition des fruits de l'épargne confiée à la banque et du coût des microprêts

[285] Dispositif Nacre en France.
[286] Les remboursements s'effectuent sur une période relativement courte (de quelques mois à deux ou trois ans), à échéance régulière (mensuelle voire hebdomadaire dans les pays du Sud).
[287] ALLEMAND Sylvain, la microfinance, la fin d'exclusion ? Edition ellipes-Paris 2011. p.15
[288] Dans certains pays d'Afrique ce principe est considéré comme tontine.

contractés auprès d'elle pour chacun de ses membres[289]. Il faut cependant noter que le lien entre le groupe et la banque n'est pas systématiquement direct, or, il peut s'établir parfois par l'intermédiaire d'une ONG.

- Le second modèle développe le principe de prêts d'honneur qui se font sans garantie. Selon *Allemand (2011, Op.cit, P.17),* « il s'agit de réalités différentes même si mes organismes spécialisés dans le microcrédit accordent aussi ce type de prêt ». Pour l'auteur, il convient de réserver le terme de microcrédit à ceux impliquant un taux d'intérêt et donc un certain engagement voire une prise de risque de la part du bénéficiaire et de ranger les micro-prêts d'honneur parmi les instruments d'une finance solidaire[290].
- Le troisième modèle met en exergue deux concepts si importants ; le microcrédit professionnel destiné à financer la création ou le développement d'une activité censée assurer un surcroît de revenu au bénéficiaire, tandis que le microcrédit social, vu son modeste montant (de 300 à 4000 euros en France) aide à l'acquisition des biens et services qui contribue à la réinsertion professionnelle du promoteur (emprunteur)[291].

Le microcrédit professionnel comme outil de lutte contre l'exclusion sociale à condition d'étudier les différentes facettes de la vie des emprunteurs. En effet, l'insertion professionnelle tient compte des impacts portant sur l'emploi ou l'employabalité des emprunteurs. L'insertion sociale étudie les impacts portant sur les relations amicales entretenues par les emprunteurs ainsi que sur leurs activités culturelles et sportives et leur participation à la vie associative. Le cadre de vie et la cohésion familiale constituent un autre aspect purement interne à l'emprunteur, il peut s'agir des impacts sur le degré de l'accessibilité aux commerces et aux services (cadre de vie) et la qualité des relations du couple, avec les enfants et la famille étendue. Ajoutons à ces domaines, l'équilibre budgétaire de l'emprunteur, la santé et l'estime de soi (confiance en soi et l'enthousiasme ou la déprime et le stress).

[289] Dans les pays du Nord, le prêt personnel s'est imposé sans avoir cependant empêché des pratiques de prêts solidaires.

[290] Terme générique couvrant l'ensemble des outils financiers de prêts, d'épargne, d'investissement…fondés sur un principe de solidarité avec des populations pauvres ou en insertion ou de porteurs de microprojets à vocation sociale. ALLEMAND, idem, p. 167.

[291] Le microcrédit social a été institué en 2005 par la loi de programmation pour la cohésion sociale. Son financement est garanti à hauteur de 50% par le Fonds de Cohésion Sociale (FCS), géré par la Caisse des dépôts. Il repose sur le partenariat entre une banque et un réseau social chargé d'identifier les candidats.

Par ailleurs, le microcrédit se caractérise toutefois par des différences entre le Nord et le Sud. Après avoir présenté les caractéristiques générales du microcrédit, il semble important de distinguer le microcrédit pratiqué dans les pays du Sud de celui développé dans les pays du Nord au regard tant des constats ayant incité à le promouvoir que de sa finalité et ses modalités.

La première différence à soulever repose sur les taux d'intérêt pratiqués. Ils sont relativement élevés au Sud comme au Nord, s'ils sont appliqués en vue de couvrir les frais opérationnels, les pertes et les frais financiers et la forte inflation notamment dans les pays du Sud, la question est de savoir si les clients acceptent et supportent ces taux. Il est clair que les taux d'intérêt pratiqués dans les pays du Sud par les usuriers sont plus élevés, mais vu que le micro-prêt est destiné à financer des activités ayant une rentabilité supérieure, toute la difficulté est de parvenir néanmoins à un juste équilibre entre la nécessité d'assurer la viabilité de l'institution et celle de ne pas pénaliser les clients.

Si l'on parle des finalités, dans les pays du Nord, le microcrédit, faut-il le rappeler, est conçu comme un instrument de lutte contre le chômage de longue durée, la précarité sociale et économique et aussi de promotion du micro-entreprenariat. Dans ce cas, le microcrédit repose sur un trio : banque, organismes de médiation, pouvoir public. De son côté, le bénéficiaire est une personne et non un groupe, du moins dans la majorité des cas.

Dans les pays du Sud, le microcrédit est mis en place pour lutter officiellement contre la pauvreté. Les besoins sont nombreux et variés, on peut citer par exemple en termes de la création et le développement de l'activité qui sert à financer un investissement, d'une part et de remboursement, à défaut de pouvoir rééchelonner sa dette auprès de son organisme, l'emprunteur peut solliciter un ou d'autres organismes de microcrédit, de l'autre[292].

Pour ce qui est de modalités, les bénéficiaires sont dans les pays du Sud le plus souvent des femmes, rassemblées en groupe, dans l'idée de faire jouer l'esprit d'entraide et de solidarité villageoise. Les micro-prêts y représentent en valeur absolue des sommes moindres que dans les pays du Nord. Par contre, les taux d'intérêt sont en règle générale plus élevés, en l'absence de plafond imposé par les pouvoirs publics, mais en raison du rythme de l'inflation *(Allemand, op.cit, p.20).* Bien entendu, ces différences tiennent naturellement à l'inégal degré de développement des systèmes bancaires et de protection sociale.

[292] L'absence des fichiers centralisés dans de nombreux pays a entraîne l'accroissement de cette pratique, ce qui par conséquent engendrera les risques de surendettement de l'emprunteur et la fragilisation des bailleurs de fonds.

Beaucoup d'écarts sont, par ailleurs, constatés entre le Nord et le Sud en matière de garanties. Rappelons que l'octroi de crédit repose sur l'instruction d'un dossier dont figure la garantie comme pièce non négligeable (preuve de bonne foi) exigée à tous les emprunteurs, en contre partie du risque assumé.

Si le microcrédit collectif vise à limiter les risques en jouant sur la solidarité entre les membres et leur connaissance mutuelle, force est de remarquer que dans le cas des prêts individuels les garanties sont demandées ; il peut s'agir d'une hypothèque sur les biens physiques ou matériels facilement saisissables, la caution, la garantie morale (personnalité de l'emprunteur), l'épargne obligatoire où le client est tenu à déposer une somme (auprès du prêteur) qu'il ne pourra récupérer qu'une fois le crédit remboursé.

Pour les pays du Nord, le développement du microcrédit repose sur la mise en place d'un système de garantie,[293] mais en fait, les modalités de remboursement ne correspondent pas toujours au schéma habituellement présenté, suivant lequel il serait assuré par les revenus engendrés par l'activité que le micro-prêt est censé soutenir. Parallèlement, il ne sert à rien de soutenir des microprêts s'ils n'ont pas la possibilité de se protéger contre les aléas de la vie. En effet, dans tous les pays où le microcrédit devient de plus en plus une alternative de financer l'économie (pays du Sud), les systèmes de micro-assurance se mettent en place pour couvrir les bailleurs de fonds des risques d'impayés en cas de décès de l'emprunteur. Bien que cette exigence renchérisse le coût du crédit, elle serait bien acceptée par les populations qui ne souhaitent pas transmettre les dettes à leur enfants et proches.

1-2-Fondements de la philosophie du microcrédit

La question d'accès aux services bancaires devient de plus en plus indispensable au développement économique et à l'intégration sociale de certains groupes d'individus, mais elle n'est donc pas une idée nouvelle. Son origine peut être trouvée plus particulièrement dans la naissance du secteur coopératif et mutualiste au début du XIX° siècle, lorsqu'un mouvement philanthropique s'est développé dans toute l'Europe pour venir en aide aux personnes les plus en difficulté[294]. La philosophie du mouvement, ayant donné naissance aux caisses d'épargne,

[293] C'est le cas de la France avec le Fonds de cohésion sociale qui garantit le financement des micro-prêts personnels. Pour ce qui du mirco-prêt professionnel, l'ADIE peut demander une caution à l'entourage de bénéficiaire et ce à hauteur de 50% de son montant.

[294] ATTALI et YANN, « voyage au cœur d'une révolution : la microfinance contre la pauvreté », édition JC Lattès- Paris 2007-p. 37.

consiste à permettre aux classes les plus défavorisées d'avoir accès aux services d'épargne, bien que son accumulation représente des opportunités des plus riches.

Dans le passé, notamment pendant les années 1960 et 1970, les agences d'aides au développement et les gouvernements des pays en voie de développement ont commencé l'allocation des ressources à des programmes destinés aux micro-entrepreneurs grâce à des mécanismes de bonification d'intérêt. Par conséquent, ces prêts bonifiés ont néanmoins connu des déceptions liées au fait que les taux d'intérêt étaient inférieurs aux taux du marché, ce qui va entraîner la faillite des bailleurs de fonds. Aussi, les programmes étaient fortement imprégnés par l'esprit de l'Etat providence et les règles de gestion étaient souvent reléguées au second rang d'où des taux de remboursement assez faibles et un manque de discipline dans la gestion. A cela s'ajoutent les inégalités en termes de financement des microprojets en privilégiant l'élite, jugée plus rentable et plus solvable, au détriment des pauvres, peu solvables et plus risqués.

Selon *Nowak Maria*[295], la philosophie du crédit à l'époque peut être appréciée sous différentes formes. Les marchands l'utilisent pour développer le commerce, les explorateurs pour découvrir des contrées lointaines, les rois pour faire la guerre et les pauvres comme le décrit Laurence Fontaine pour jongler avec leur manque chronique de ressources et simplement survivre. Il convient de souligner que le rôle social du crédit est de réduire les vulnérabilités des pauvres et faire face aux risques récurrents (famines, épidémies, crises économiques ou de guerres…). Quant aux bailleurs de fonds, ou dits créanciers, ils sont membres de la même communauté, propriétaire de terre, marchands ou usuriers. Mais ce crédit dit informel n'est fondé que sur le favoritisme et la confiance pouvant exister entre l'emprunteur et son entourage. Intéressant de rappeler aussi que le crédit classique, qui se fait sur la garantie et les méthodes scooring, entraîne la mise à l'écart des pauvres et les plus vulnérables, faute de moyens financiers et donc de solvabilité.

Pourtant, les expériences de Mohammed YUNUS sur le microcrédit ont démontré l'inverse, dans la mesure où les mini-projets des pauvres financés par la Banque Grameen au Bangladesh ont été plus rentables, et les pauvres étant capables de rembourser ont prouvé leur solvabilité envers cette institution.

[295] NOWAK Noria, « l'espoir économique, de la microfinance à l'entreprenariat social: les ferments d'un monde nouveau, édition : JC Lattès, Paris. 2010, P.142

Le développement du microcrédit, à partir des années 1970 dans les pays en voie de développement et des années 1980 dans les pays industriels constitue une alternative de financement du développement en général. En effet, dans son ouvrage « vrai révolution du microcrédit, *Servet (2007)* a tenté de démontrer à quel point offrir un prêt à celles ou à ceux qui vivent en marge de la finance formelle ou qui y ont accès très restreint peut contribuer à l'amélioration de la vie économique et à l'inclusion financière et sociale de ces individus. Selon Servet l'objectif du microcrédit est de mettre fin à la pauvreté, à l'échelle mondiale, la masse des clients recensés pauvres se trouve surtout en Asie 54%. L'appellation du microcrédit, qui a connu un large succès depuis les années 1990 ne fait, cependant, pas partout consensus. En fait, certaines organisations, tout en délivrant un service financier généralement reconnu sous ce vocable, le refusent afin de revendiquer leur caractère coopératif et leur antériorité historique dans le domaine de l'inclusion financière « par le bas » ou le fait que leur implication en matière financière n'est qu'une fraction d'une contribution se voulant plus large en matière de développement humain et social.

Il est intéressant de souligner que quoi qu'il en soit, si l'on suppose que ces emprunteurs sont pauvres ou exclus des services bancaires, la croissance du nombre d'organisations, de programmes, de personnel employé et de population impliquée caractérise bien une révolution de et par la finance. Ici, on peut comprendre que le microcrédit est une véritable révolution dans la mesure où sa diffusion au sein des milieux les plus divers, des médias aux décideurs politiques en passant par les experts ou consultants et le monde de la recherche. Clairement, la croyance en la possibilité de construire des relations financières viables avec les populations vivant dans la pauvreté ou la vulnérabilité et subissant les effets des exclusions permettra de libérer les entraves et fera naître l'espoir d'entreprendre.

1-3- Une autre philosophie exigeant la réglementation du secteur : est-elle une barrière à la mission sociale ?

Partant du constat que *« le microcrédit est avant tout un crédit »*, relevant d'un contrat visant à la fois à couvrir les risques pour le prêteur et à établir des règles de remboursement, beaucoup d'auteurs considèrent le microcrédit comme étant un outil conservant toutes les caractéristiques du crédit tel qu'il se développe dans les organisations (coopératives et commerciales) bancaires depuis la fin du XIX° siècle[296]. Depuis lors, l'économie dite « de

[296] GLEMAIN P et MOULEVRIER P- Revue des Sciences de Gestion, Direction et Gestion n° 249-250 – Finance- Mai-août 2011

marché » se déploie de façon exponentielle et régulière, tout en prenant des formes multiples, en s'incarnant dans des pratiques diversifiées. Les structures de microcrédit, apparentées aujourd'hui au secteur qualifié de non profitable (*Not-For-Profit Sector*) ou à l'économie sociale et/ou solidaire, peuvent en ce sens être considérées comme une forme parmi d'autres, à vocation solidaire, de ce modèle économique basé sur le marché (*market-based economy)*[297].

Alors, existe-il une distinction entre le microcrédit et le crédit classique ? Plus généralement, le fait d'octroyer un prêt renvoie aux mêmes pratiques (calcul du ratio de risques, élaboration d'un système de garantie, échelonnage de la dette, évaluation du projet d'utilisation des fonds) qu'il s'agisse d'un prêt bancaire classique proposé par une banque d'affaires ou d'un microcrédit concédé par une association de finances solidaires, à la seule différence de la fonction accompagnement, fonction dont on commence à évaluer le coût de production à couvrir. Par conséquent, le montage des dossiers, les critères renseignés, le refus de demandes jugées non recevables, c'est-à-dire non solvables, sont similaires à ce qui est pratiqué dans les autres institutions bancaires.

En outre, le recensement des structures proposant du microcrédit a permis de mesurer le degré de concentration de cette offre en fonction du territoire considéré *(P. Glémain, E. Bioteau, A. Artis, 2010).* La cartographie ainsi établie donne à voir une densité nettement plus forte de l'offre de microcrédit dans les grands centres urbains et leur première périphérie, que dans les territoires ruraux. Ce découpage recoupe celui des banques qui privilégient largement l'implantation urbaine ou, dans le cas des banques coopératives disposant historiquement d'un réseau plus conséquent, limitent l'ouverture des points de vente ruraux à quelques heures par semaine, voire à l'implantation de seuls GAB (Guichets Automatiques de Banques).

Pour leur part, les institutions de finances solidaires restent toujours confrontées, comme les autres établissements proposant des crédits, aux questions d'accès à une clientèle suffisamment nombreuse et de maîtrise des coûts de production afin de rentabiliser leur modèle économique, condition nécessaire de survie dans un modèle d'économie de marché.

[297] Pour M. Weber, une action économique est capitaliste à partir du moment où une estimation du capital est faite en argent ; peu importe que cette comptabilité soit établie grâce à des moyens modernes et sophistiqués ou de façon traditionnelle. De la fin du XIX° au milieu du XX° siècle, dans les caisses rurales de crédit et d'épargne par exemple (ancêtres des agences de Crédit Mutuel), des cahiers de tenue de compte sont utilisés par les vicaires de campagne, les instituteurs et les secrétaires de mairie. Ces cahiers ne sont que les formes archaïques des outils complexes de comptabilité, de contrôle de gestion et de calcul de taux d'intérêts observables aujourd'hui à tous les niveaux d'activité dans les réseaux bancaires mutualistes, dont ces caisses rurales sont les formes pionnières.

Le fait que les microcrédits soient en grande partie garantis par des dispositifs juridiques particuliers[298], et rentabilisés par des apports financiers externes (subventions publiques ou mises à disposition de fonds privés, *via* par exemple l'épargne solidaire *(P. Glemain, 2008)*, ou bien émanant en grande partie des fondations des banques partenaires) ne dispensent absolument pas ces structures de la recherche d'une rentabilité suffisante, leur conférant *a minima* l'équilibre budgétaire *(Glemain et Moulevrier, 2011).* Les obligations d'évaluation des activités instaurées par les prêteurs placent d'emblée ces structures, dans un marché du crédit concurrentiel. Certains dirigeants de structures de finances solidaires revendiquent d'ailleurs de trouver les moyens en interne, de l'autonomie financière qu'ils promeuvent dans un contexte d'incertitude d'octroi de subventions qui, parfois, ressemblent d'ailleurs plus à des rémunérations de prestations qu'à des affectations de fonds publics sous forme de subvention[299].

Pour autant, les banquiers solidaires constituent un groupe professionnel qui, pour une part, s'autonomise de la profession de banquier « classique », tout en puisant dans le champ économique et financier les ressources pour en devenir une catégorie spécifique. En reconstruisant grâce aux entretiens leurs trajectoires sociales et professionnelles, en recensant leurs pratiques professionnelles quotidiennes, nous comprenons que l'ancrage de leurs entreprises et de leurs activités, à cheval entre l'espace de la finance, de la banque et celui du travail social, ne leur confère pas une identité professionnelle et statutaire immédiate. Ce point devient ici intéressant à interroger, tant ce flou est constitutif d'une position possible. En effet, les frontières poreuses entre le contenu solidariste des activités et son aspect financier, entre le salariat et le bénévolat, entre le responsable (rarement appelé directeur), les autres employés et les adhérents (bénéficiaires ou pas), les clients et les bénéficiaires, fondent cet espace professionnel du microcrédit.

Ainsi, loin de constituer un obstacle pour l'organisation, cette porosité permet aux responsables de mobiliser l'un ou l'autre des aspects de leur activité en fonction des espaces sur lesquels ils interviennent. Ainsi, avec les partenaires sociaux, ils mettent plutôt en avant l'attachement aux dispositifs d'accompagnement; tandis qu'ils font preuve de rigueur financière dans la démarche d'octroi de crédit. La gestion des équipes profite également de cet « entre-deux ». Le « solidaire » confère en effet du sens à un métier (la banque) qui, parfois aux yeux mêmes de ses salariés, en est dépossédé ; la « finance », quant à elle, conserve à l'activité

[298] En France, ils sont inscrits notamment pour le microcrédit social dans la loi de cohésion sociale de 2005.
[299] GLEMAIN- P et MOULEVRIER-P (2011), op.cit, p5.

une technicité susceptible de fournir une identité professionnelle détachée et autonome de celles des travailleurs sociaux.

2-Généraliser les Institutions de la Microfinance (IMF) dans le milieu des exclus et des pauvres est plus qu'une nécessité

En théorie, la microfinance ne constitue qu'un terme générique servant à désigner l'ensemble des instruments financiers destinés à des personnes ou des groupes de personnes n'ayant pas accès à l'offre des institutions financières formelles.

Il est important de reconnaître que malgré les réformes de démocratisation des services financiers engagées par plusieurs pays, les populations notamment rurales et isolées, continuent à souffrir de manque de moyens financiers et matériels, de marginalisation et d'exclusion bancaire et financière. A mesure que les sociétés développées se financiarisent de plus en plus, l'accès aux services financiers devient presque incontournable puisqu'il permet de soutenir les mécanismes d'adaptation efficace à court et à long terme pour les familles pauvres victimes de l'exclusion et de marginalisation sociale.

L'objectif de la microfinance est de permettre à la population exclue et pauvre d'accéder à des petits prêts et des services financiers, notamment la possibilité d'épargner de petits montants, d'effectuer des transferts de fonds ou de proposer des instruments de paiement (chèques, virements, ...).

D'ailleurs, ces dernières années, le champ d'action de la microfinance s'est par conséquent étendu dans des pays faiblement bancarisés comme la plupart des pays d'Afrique où moins de 20 % de la population dispose d'un compte en banque. Il faut rappeler que la conséquence immédiate et évidente de l'inaccessibilité aux services bancaires et financiers est l'accroissement des pratiques informelles qui peuvent être plus coûteuses et moins fiables. De même, cette inaccessibilité prive les populations, surtout les pauvres et les plus vulnérables de plusieurs possibilités de gérer leurs ressources et lisser leur consommation.

Il est vrai que sur le niveau de pauvreté, la microfinance a fait preuve d'une certaine « générosité » à l'égard des populations pauvres souffrant de précarité, de marginalisation et d'exclusion financière et sociales, force est de constater que nombreux programmes de microfinance revendiquent un fort impact sur le développement. C'est pourquoi, nous jugeons d'abord utile de passer en revue les étapes de ce développement sous l'ordre économique et social :

Economiquement, les pauvres qui, par faute de moyens, n'ont ni le savoir-faire ni le savoir-gérer. Lors de financement de leurs activités, ils acquièrent progressivement la confiance en soi, ce qui traduit le reflexe d'épargner et de fructifier le capital. La volonté d'investir et de dépenser pour gagner davantage et rembourser pour renégocier des nouveaux crédits sont autant d'éléments qui nous laissent penser à la microfinance comme un levier de développement de statut social des personnes.

Socialement, être financé par une institution formelle contribue au renforcement de l'autonomie des personnes, leur capacité à maîtriser leur propre existence dans leur famille, leur communauté ainsi que leur milieu[300]. Face aux risques qui guettent la planète aujourd'hui, le microcrédit peut constituer un levier important de développement et la réduction des inégalités sociales. Sur le plan économique, les risques peuvent être spécifiques aux différentes régions du monde, citons par exemple, l'implosion de l'Etat providence dans les pays riches comme la France[301], le chômage et la pauvreté frappant également les pays en transition comme la Bulgarie[302]ainsi qu'en dernier, la famine et les épidémies en Afrique, particulièrement en Afrique Subsaharienne où la situation sociale se détériore : la population explose, l'agriculture est détruite et absence d'alternative de production et d'offre d'emploi.

Sur le plan démographique, les grands problèmes d'accès aux services financiers et au capital sont liés aux risques d'explosion démographique. Contrairement aux pays de l'Union Européenne qui verra sa population régresser entre 2011 et 2050 de 11%, la population en Afrique, sauf catastrophe majeure (guerre ou épidémie), atteindra en 2050 deux milliards d'habitants. Par conséquent, ce déséquilibre entre l'offre et la demande des services financiers favorisera bien évidemment des mouvements de migrations pour la recherche d'un avenir meilleur, chômage, inégalités sociales dues au favoritisme et le clientélisme, les pratiques informelles…

---

[300] BOYE S, HADJENBERG J et POURSAT C, op.cit- p.21

[301] On ne peut, d'un côté travailler moins car le nombre d'actifs diminue, le temps de travail raccourcit et la vie professionnelle s'achève plus tôt, mais de l'autre côté, il va falloir dépenser plus pour la santé, les retraites, les assurances chômage et l'aide sociale.

[302] Dans les pays de l'Est comme la Bulgarie, douze ans après les débuts de transition, après avoir rendu les biens aux anciens propriétaires, la privatisation a abouti une segmentation des terres, qui leur a enlevé toute valeur utile. Il faut remarquer des centaines d'hectares inexploitées où les propriétaires ne vendent pas aux prix désuets. Ajoutons à cela, les hommes restent inoccupés où il faut remarquer un énorme gaspillage de ressources humaines et naturelles dû à des lois inadaptées et au manque d'accès au crédit.

Et enfin, sur le plan politique, à l'aube du XXI° siècle, le risque majeur est la violence du terrorisme et celle du capitalisme mondial. Il faut rappeler que dans une société duale, le reflexe de révolte d'un côté, de peur de l'autre nourrit certainement la violence : la montée des extrémismes en Europe, de l'impérialisme aux Etats Unis, des guerres dans les régions plus fragiles d'Afrique. Ce qu'ils ignorent et continuent d'ignorer les dirigeants des pays *c'est qu'il faut donner à la société l'ouverture et la mobilité qui permettent à ceux qui sont exclus d'y trouver une place*[303].

2-1-L'impact des microprêts sur la réduction de l'exclusion bancaire

L'exclusion bancaire et financière ne se réduit pas à l'absence totale de recours aux services des banques et ne se limite pas aux populations très pauvres (Servet, 2001). Or, l'exclusion se définit, entre autres, comme une forme du refus des prestataires de fournir un service bancaire ou financier qui se manifeste dans deux sens opposés. Le banquier peut refuser, sans moindre explication ou justificatif, une demande de crédit ou du moins une ouverture de compte, la fourniture d'un chéquier ou une carte bancaire, les raisons de ce refus sont souvent invoquées comme un acte discriminatoire à l'égard des pauvres et des défavorisés. Or, de son côté, le banquier justifie ce refus par les antécédents que présentent un client vulnérable souvent préjudiciables à l'agence (insuffisance de provision, insolvabilité, impayés…). Ce qui est certain, c'est que les populations en situation de précarité économique sont plutôt les premières cibles de l'exclusion bancaire et financière.

Face à ces situations, les institutions de microfinance s'implantent dans les régions reculées et marginalisées pour combler les besoins financiers des personnes exclues ou refusées du système bancaire. Elles sont souvent conçues pour accompagner la création de petite entreprise, et par ricochet elles conduisent ces personnes à une réinsertion dans le monde économique et social.

Or, on ne dit pas que les populations modestes sont forcément faibles d'esprit et de responsabilité. En fait, l'enjeu consiste à jouer sur l'effet psychologique, ceci a effectivement été démontré à travers les expériences de la Grameen Bank. Mieux encore, l'insertion sociale permettra de responsabiliser ces populations notamment dans la gestion de la boite, du personnel, des salaires, la création de la valeur ajoutée en arbitrant entre l'équation risque-rentabilité, ce dernier semble l'élément qui intéresse beaucoup plus les bailleurs de fonds. Dans ce même contexte, pour certains clients, il semble plus facile d'entreprendre que de se financer.

[303] SERVET J-M (2001, p.196), « on ne prête pas qu'aux riches ; les enjeux et perspectives ».

Pour eux, le premier avantage d'entreprendre consiste à se créer une indépendance. Cette idée est soutenue par *Maria Nowak (2009)* « *tout le monde peut entreprendre* » où le travail indépendant a toujours dominé dans l'histoire de l'humanité et domine encore dans les pays en voie de développement[304].

2-1-1-Le microcrédit personnel dans le financement de l'emploi et l'insertion professionnelle des individus

L'accès au microcrédit contribue largement à l'amélioration du niveau de vie des personnes démunies. De manière plus spécifique, l'avantage de l'accès au microcrédit s'opère sur plusieurs étapes : de microcrédit personnel à l'insertion bancaire et sociale.

Le microcrédit personnel est expliqué par *Gloukoviezoff et Rebierre (2013)* comme *la possibilité de tout individu d'avoir accès au financement de la formation pour lui permettre une insertion professionnelle,* en d'autres termes, l'impact du microcrédit sur l'emploi se mesure en terme social et économique. Les pauvres qui ont, à l'origine, le sentiment des exclus et de marginalisés dans la société, voient, aujourd'hui, grâce à leur insertion professionnelle, le changement du statut social ; emploi, revenu, consommation et épargne et même ils deviennent des clients potentiels des banques (inclusion bancaire). Par conséquent, une certaine confiance s'installe et qui se traduit par une autonomie financière des personnes, la gestion de l'argent (dépenses et recettes), la capacité à maîtriser leur propre existence dans leur famille, leur communauté et leur milieu.

La microfinance sert autant les populations rurales. En effet, les communautés rurales sont très mal desservies[305]. Traditionnellement, les institutions financières formelles ont évité de proposer des services durables dans les zones rurales ou y ont échoué. De ce fait, les institutions financières formelles ou semi-formelles ainsi que des prestataires alternatifs tels que les commerçants ou les fournisseurs d'intrants sont devenus d'importants prestataires de services financiers. Cependant, les capacités institutionnelles et de gestion de ces prestataires informels sont souvent faibles; et en opérant isolés du système financier, certains ont pu exiger des taux d'intérêt très élevés.

[304] Les expériences de cet auteur ont démontré que naturellement, les activités commerciales et de production sont exercées de façon indépendante. On comprend *in fine* qu'au-delà des missions à la fois financière et sociale des institutions de microcrédit, leur objectif consiste à instaurer au sein des populations défavorisées ou modeste un *droit à l'initiative économique* visant la création de l'entreprise et surtout le travail indépendant, donc une responsabilité dans la société dans laquelle elles appartiennent.

[305] Rapport du Bureau international du travail, « le développement rural par le travail décent », 2006.

Les personnes vivant en zone rurale peuvent avoir besoin d'accéder à des services financiers pour acheter des intrants agricoles, obtenir des services vétérinaires, entretenir des infrastructures, recruter de la main-d'œuvre pour semer/récolter, transporter des biens aux marchés, faire ou recevoir un paiement, gérer les revenus de la haute saison pour couvrir les dépenses des basses saisons, investir dans l'éducation, le logement, la santé, ou encore en cas d'urgences.

2-1-2- Des problèmes fréquemment rencontrés dans les zones rurales : des programmes d'inclusion financière sont, par conséquent, incontournables

Il convient de souligner que les changements climatiques affectent davantage les zones rurales, ce qui montre que les communautés rurales ne peuvent pas faire face et s'adapter à la fréquence croissante de sécheresses, d'inondations ou de tempêtes sans un accès à l'assurance ou aux crédits d'urgence pour supporter ces chocs soudains, ou à des financements à long terme pour se lancer dans des entreprises à moindres risques. Parallèlement, les prestataires informels n'offrent, par ailleurs, qu'un petit éventail de services financiers. Cela rend les entreprises tributaires de l'autofinancement, et limite les investissements dans les entreprises et leur croissance, tandis que les ménages manquent d'instruments pour une consommation stable ou de réserves pour les urgences.

De plus, dans les zones rurales, la demande en services financiers spécifiques autres que le crédit, tels que l'épargne, les services de paiement et le transfert de fonds, la location ou l'assurance, est peu connue; il est donc difficile que l'offre réponde à la demande. Le coût des transactions dans les zones rurales, en particulier les zones reculées, est élevé du fait d'une faible densité de population, du manque d'infrastructures (communications, électricité, transport) et parce-que le niveau moyen des montants des prêts est bas. Ceci rend les services financiers plus onéreux. Des coûts de transaction prohibitifs découragent aussi les populations de déposer leur épargne, empêchant ainsi les ménages de constituer des actifs financiers.

Outre les contraintes citées plus haut, les niveaux de connaissances financières de base sont souvent faibles en milieu rural. De ce fait, les populations ne comprennent pas les mécanismes de l'assurance, ni pourquoi elles devraient verser une prime si elles n'ont pas un calendrier d'indemnisation[306].

[306] Aussi, des systèmes juridiques qui ne garantissent pas les droits de propriété commercialisables et contribuent à affaiblir les mécanismes de nantissement et de mise en vigueur de contrats, limitent encore plus l'accès aux finances.

De plus, les produits tels que le financement à long terme n'atteignent que rarement les zones rurales. Par exemple, la location (leasing), qui accroît les actifs des entrepreneurs ruraux et peut potentiellement faire augmenter la productivité et l'emploi, est rarement proposée aux communautés rurales[307].

2-1-3- Inscrire les institutions financières dans une approche de la finance rurale

Les missions assignées aux institutions de microfinance interviennent pour soutenir et améliorer la connaissance et l'innovation dans les finances rurales. L'organisation internationale de travail, dans son étude le *« développement rural par le travail décent »* considère que la finance rurale est une offre de services financiers dans les zones rurales en appui à toute une gamme d'activités économiques pour des ménages avec divers niveaux de revenus[308].

Les institutions financières doivent innover et adopter des modèles de prestation, notamment dans la mise en place des unités mobiles bancaires mobiles. Il faut noter que l'introduction de la technologie des services bancaires par téléphone mobile et les paiements en ligne ainsi que les cartes à puce permettent de réaliser la proximité des populations rurales ou celles de la zone montagneuse à une gamme de produits et services et surtout sans coûts de transaction.

Il serait impératif de comprendre la demande en services financiers dans les zones rurales, c'est-à-dire identifier les spécificités des demandes selon les sexes, d'une part et étudier les caractéristiques de la demande des utilisateurs du transfert de fonds et des groupes tels que les jeunes, les personnes handicapées, les populations autochtones entre autres, d'autre part. Les institutions de microfinance ciblent les petites entreprises ou « jeunes » à vocation agricole pour leur proposer une gamme de services financiers sur-mesure pour la production agricole, l'industrie étant axée sur l'agriculture. Ajoutons à cela d'autres services financiers destinés aux ménages de consommateurs (ex: épargne, assurance maladie, prêt immobilier, prêt à la consommation).

Le microcrédit peut être révolutionnaire pour les non bancarisés. En effet, face au nombre élevé de non bancarisés dans le monde et au nombre croissant des exclus des services

[307] Les migrations vers les zones urbaines ou rurales voisines intensifient le flux des transferts entre membres d'une même famille, et par là-même la demande en services de transferts de fonds efficaces.

[308] Toutes les finances rurales ne sont pas agricoles et toutes les finances agricoles ne sont pas rurales. La finance agricole est une offre de services financiers en appui à toutes les activités liées à l'agriculture, y compris les activités des transformateurs, des distributeurs et des exportateurs qui se trouvent dans des zones rurales, urbaines, et périurbaines.

financiers et bancaires, les prestataires de microcrédits œuvrent, tant bien que mal, au développement de l'accès et l'usage des services bancaires et financier et donc à la bancarisation de la nouvelle population. Pourtant certains investisseurs privés et institutions financières rechignent à servir ces populations pour des raisons d'inaccessibilité, d'éloignement géographique ou de coût[309].

2-1-4-Les coûts de transactions aggravent la mise à l'écart

Sont considérés comme principaux facteurs d'exclusion bancaire : l'inaccessibilité (absence des réseaux de distribution), l'éloignement géographique *(Kempson et al., 1999 ; Doyle et al., 1998 ; Beshouri et al., 2010)* et les coûts de transaction qui poussent les banques commerciales à ne pas servir les petits comptes et prêts pour des raisons évidentes de rentabilité.

A son tour, l'auteur *Akula (2010)*[310] considère les coûts de transaction, à côté du petit volume du capital disponible et la capacité faiblement efficiente de la gestion des opérations, comme un frein important au développement des services micro-financiers. Selon lui, l'origine du coût élevé des transactions financières s'explique par le coût élevé du service lié à la collecte hebdomadaire des remboursements, le volume insuffisant des échéances pour couvrir les frais généraux et finalement la nécessité des provisions pour prévenir les risques de non-remboursement éventuels à cause de l'absence de garantie.

Certains auteurs ne voient pas de solutions à l'exclusion financière à travers la microfinance. Pour résoudre le problème de l'inaccessibilité aux services financiers, les banques commerciales devraient afficher une certaine flexibilité quant aux conditions d'accès aux services bancaires ainsi qu'une revue de la tarification des services compte tenu des faibles revenus des non-bancarisés *(Kempson et al.1999).* Nous pensons que les taux d'intérêts élevés de la microfinance semblent être à la fois un frein et constitue l'une des limites de l'institution. Malgré ses exploits mondialement reconnus, la microfinance sera présentée comme un secteur dont l'activité de crédit est fortement risquée et donc réglementée.

2-2-La microfinance semble affectée par le risque et les limites réglementaires

En dépit des atouts qu'elles peuvent présenter en termes des taux de remboursement élevés des emprunteurs d'un côté, et le double retour social et financier, de l'autre, les

[309] Pour parer à la non-bancarisation en général et celle des pauvres en particulier, la microfinance est présentée comme une solution efficace. En effet, le modèle de la Grameen Bank a été copié partout dans le monde, jusque dans les pays développés. Aujourd'hui, il existe plus de 10 000 institutions de microfinance qui servent environ 150 millions de familles, soit 750 millions d'individus.

[310] C'est le fondateur de l'institution de microfinance à but lucratif.

institutions financières de microfinance restent soumises aux risques externes (risque pays, risques sectoriel et prudentiel) et à des risques internes liés à la gouvernance et au développement des nouveaux produits éloignés du modèle historique.

En premier lieu, des investissements sont sensibles au risque pays. Ce dernier a été probablement sous-estimé en raison de la réputation de résilience des institutions de microfinance (IMF) aux différents chocs. En effet, les IMF peuvent cependant être fragilisées par leur environnement économique, politique et financier. Dans beaucoup de pays d'Afrique où la stabilité politique est relativement fragilisée par des conflits armés locaux ou régionaux la capacité des clients des IMF est extrêmement affectée à poursuivre leur activité et rembourser leur dette. Les tensions politiques locales peuvent également avoir un impact sur le secteur, surtout si elles sont dirigées spécifiquement contre la microfinance.

En outre, les bailleurs de fonds sont exposés au ralentissement économique. D'une part, la récession mondiale a particulièrement affecté les institutions de microfinance (IMF) dont les clients étaient les plus insérés dans les échanges économiques mondiaux[311]. D'autre part, le ralentissement des transferts des travailleurs migrants a un impact significatif dans certaines zones où ces transferts constituent une source importante des revenus[312]. Par conséquent, les IMF qui proposaient des services de transfert à leurs clients peuvent perdre une source de revenu. Un effet indirect se fait sentir sur la solvabilité de leurs clients, lorsque leur revenu était dépendant de ces transferts.

A ces difficultés s'ajoutent la dépréciation du taux de change qui diminue la plus value des institutions. En effet, les turbulences importantes sur les marchés de changes ont augmenté la sensibilité des IMF aux risques de marché, surtout lorsque celles-ci avaient reçu des financements en devises[313]. Les pertes de change impactent sévèrement la rentabilité des IMF lorsque celles-ci ne disposaient pas d'outils appropriés de couverture de change, faute d'instruments disponibles localement ou de politique interne de couverture. A souligner

[311] On peut par là citer l'exemple du Mexique et dans d'autres pays d'Amérique centrale, le ralentissement très fort de l'activité dans les zones franches *(maquildoras)* s'est traduit par une montée des créances douteuses dans le portefeuille des IMF.

[312] On cite aussi le cas de plusieurs pays d'Asie centrale où le flux des transferts de migrants en provenance des pays limitrophes et de la Russie s'est tari.

[313] Plusieurs pays émergents (particulièrement en Asie centrale) ont ainsi expérimenté une dépréciation de leur monnaie locale (parfois supérieure à 30 %), exposant les IMF au risque de change.

également que les institutions de microfinance peuvent être victimes de la faiblesse de leur système financier local et de la défiance des clients locaux[314].

Ajoutons enfin l'environnement concurrentiel dans lequel évoluent ces institutions. En fait, dans la majorité des pays émergents, la demande de services financiers par les populations pauvres demeure importante et reste mal servie par les acteurs financiers traditionnels et par les IMF. Toutefois, dans certaines zones où la microfinance s'est très bien implantée et est servie par un grand nombre d'IMF, la concurrence peut être forte et les marchés en voie de saturation.

2-2-1- La microfinance face aux risques et les incertitudes

Tout comme les banques classiques, les risques et incertitudes frappant les clients sont essentiellement dus à la volatilité des revenus, aux pertes en capital et aux dépenses imprévues, autant de manifestations imputables tantôt aux maladies et aux accidents de toutes sortes, tantôt à un environnement physique, politique, économique et social instable. Ces aléas peuvent être liés et ont alors des conséquences qui se renforcent les unes les autres.

Si les responsables des organisations de microfinance, les bailleurs de fonds, les décideurs nationaux, voire des bénéficiaires s'attendent généralement à ce que la microfinance contribue à la création d'activités génératrices de revenus et, comme résultante, à la réduction de la pauvreté, on s'accorde aujourd'hui pour dire que cette attente n'est satisfaite que de manière très imparfaite *(Hashemi, 2007, p. 12).* On peut avancer plusieurs explications à ce sujet :

Tout d'abord, peu nombreuses sont les expériences de microcrédit qui octroient effectivement des prêts destinés à la création d'entreprise. Il y va du risque encouru par l'organisation même. Ensuite, les fonds prêtés le sont généralement pour une période trop courte pour permettre des investissements productifs. Et enfin, un grand nombre de clients n'emploient pas les petits prêts à l'investissement dans une activité économique, nouvelle ou déjà existante, précisément du fait qu'ils sont, eux, exposés à une pluralité de risques, ce qui handicape toute projection dans le temps et toute attitude entrepreneuriale. Ils préfèrent mobiliser les microcrédits comme un fonds de roulement de l'unité domestique, attitude qui ne

[314] En 2009, on assisté au Nigéria la Faillite de plusieurs banques locales a entraîné un mouvement de retrait massif des épargnants qui a affecté les banques et les institutions de microfinance qui collectaient des dépôts.

fait que traduire leur souci de mieux gérer ressources et dépenses et de faire ainsi face aux déséquilibres budgétaires inter-temporels.

Alors que la réduction de la pauvreté et le développement du micro entrepreneuriat sont questionnés par les spécialistes, il s'avère de plus en plus que les véritables défis auxquels la microfinance est susceptible de répondre se situent ailleurs. Ainsi, l'attention se déplace pour se focaliser davantage sur les risques auxquels sont confrontées les populations vulnérables.

Cette vision découle d'une approche plus dynamique de la pauvreté et de ses déterminants. En effet, de plus en plus, la pauvreté est pensée en termes de processus où l'inégalité face à la gestion de la vulnérabilité et l'irrégularité des ressources jouent un rôle central ; c'est une approche qui se justifie d'autant plus que la proportion des populations vulnérables est généralement bien plus grande que celle des populations à très faible revenu *(Morvant- Roux, Servet, 2007)*[315].

Certes, les populations vulnérables, notamment celles habitant en zone rurale, ont généralement une longue expérience des stratégies anti-risques, elles adaptent leurs pratiques culturelles à un milieu naturel souvent hostile, dosent leurs investissements en fonction d'un contexte institutionnel fort aléatoire, tiennent implicitement compte d'un environnement social peu stable *(Eldin, Milleville, 1989).* Ces stratégies ne sont d'ailleurs pas le propre du milieu rural *(Baumann, 2007)*[316].

2-2-2-L'influence de l'environnement prudentiel

Malgré le fait que certains pays ont réussi à mettre en place un environnement prudentiel favorisant une croissance saine du secteur, d'autres peinent à réguler ce marché. Les IMF sont

[315] La vulnérabilité renvoie à la fois à des aléas affectant, individuellement ou collectivement, les personnes et leur santé, leurs biens personnels et leur patrimoine professionnel, tout comme elle renvoie aux événements qui ponctuent les cycles de leur vie qui, eux aussi, peuvent se traduire par une chute brutale des revenus ou une augmentation imprévue des dépenses. Ce sont autant de situations susceptibles d'entraîner un plus ou moins grand nombre de ménages dans la spirale de la pauvreté. Il s'agit alors de rompre le cercle vicieux caractérisé par la prévalence de la forte précarité des activités et des modes de vie, par l'exercice d'activités peu risquées mais aussi peu rémunératrices, par l'externalisation des risques et leur contournement grâce aux migrations ou à la pluriactivité, etc.

[316] Dans les villes, les petits entrepreneurs, eux aussi, répartissent les risques et incertitudes dans l'espace et le temps ; ils les diluent entre sous-groupes de l'unité familiale et les font subir à d'autres en les transférant en aval et en amont de la production et vers l'environnement au sens large du terme. Cependant, dans un contexte de monétarisation de plus en plus généralisée, tant dans les campagnes que dans les grandes et les petites agglomérations, dans un contexte aussi où la compétitivité devient un impératif primordial, d'autres mécanismes de protection contre les aléas de toutes sortes doivent être mis en œuvre. C'est ainsi que la microassurance, plus que le microcrédit, peut ou pourrait jouer un rôle non négligeable.

soumises à des ratios de capital minimum et d'exposition maximale au risque de change, inspirés des exigences prudentielles.

Par ailleurs, la collecte de l'épargne est très régulée puisque les IMF doivent afficher un montant de fonds propres élevés et répondre ensuite à des exigences de liquidité pour pouvoir obtenir l'agrément nécessaire à la collecte des dépôts. L'existence d'une centrale des risques est également un point clé dans l'architecture prudentielle puisque celle- ci permet aux IMF d'identifier les clients qui disposent de plusieurs prêts, et donc de prévenir les situations de surendettement[317]. Cependant, ces centrales sont malheureusement peu développées pour des raisons juridiques et de coût mais, lorsqu'elles existent, sont un facteur important de réduction des risques, particulièrement pour évaluer dans les environnements compétitifs le niveau d'endettement exact des micro-entrepreneurs.

La régulation du secteur de la microfinance a souvent été un obstacle au développement de ses activités. *De Lutzel (2010)* retient cinq obstacles majeurs:

- Le monopole des banques pour prêter. Dans les pays en développement, les banques traditionnelles ne touchent que 10 % de la population, et même 1 % dans certains pays comme le Congo ;
- L'interdiction faite à des ONG de prêter ou d'emprunter pour accordé un crédit, limitant leur possibilité de prêter à leurs propres capitaux ;
- La limitation sur les taux d'intérêt maximum (cap), entraînant une difficulté pour les institutions de couvrir leurs coûts ;
- Les normes de lutte contre le blanchiment et le terrorisme imposent aux banques de connaître leurs clients. Pour des clients sans papiers d'identité ou registre du commerce, les normes doivent être adaptées.

Certaines réglementations sont aussi difficilement applicables. De son côté, la réglementation prudentielle imposée par le comité de Bale concerne le risque systémique d'effondrement du système financier et la protection de l'épargnant. Cette réglementation vise les grands acteurs du système et est inadaptée pour des institutions qui ne posent pas de risque systémique.

Depuis 2010, le Comité de Bâle travaille sur une adaptation de la supervision à la spécificité de la microfinance et vient de rendre ses premières recommandations. En effet, ce Comité avait lancé en décembre 2009 une consultation sur les principes et bonnes pratiques en

[317] Emanuel De Lutzel, « normes prudentielles, quelles régulation pour la microfinance ? », revue banque n°51, octobre 2010.

matière de normes prudentielles dans le secteur de la microfinance. Le rapport final effectué en 2010 sur les *« activités de microfinance et principes fondamentaux pour une supervision bancaire efficace »* a mis en évidence les principes clés de la supervision bancaire en spécifiant les adaptations nécessaires à la microfinance. Le rapport ne considère que les organes de supervision requièrent une expertise et un cadre de régulation et de supervision adaptés au secteur de la microfinance, au vu des risques propres à une activité différente de la banque de détail classique.

Egalement, il importe de faire des efforts pour allouer les ressources nécessaires au niveau de la régulation et de la supervision, particulièrement dans les pays souffrant de carences institutionnelles. Ce faisant, le comité de Bâle estime que des exigences moindres en capital peuvent être appropriées pour les institutions de microfinance, en raison de leur taille limitée et du caractère peu complexe de leurs opérations. Alors que l'activité de microcrédit est particulièrement consommatrice de moyens humains, le comité considère qu'un certain degré de flexibilité est nécessaire aux superviseurs pour évaluer la qualité des risques dans la microfinance[318].

Quant au risque de surendettement, on observe depuis quelques années une concurrence entre les IMF pour capter de nouveaux emprunteurs. En fait, la concurrence est positive lorsqu'elle permet d'améliorer le service et de baisser les prix, elle peut ici conduire à une dérive, cela signifie que des emprunteurs qui ne maîtrisent plus leur endettement vont contracter un deuxième prêt pour rembourser le premier[319]. Face à la problématique du surendettement, les IMF s'organisent avec la mise en place de centrales des risques ou crédit bureaux, pour créer soit un fichier positif (situation des crédits pour tous les emprunteurs), soit un fichier négatif (historique des impayés)[320].

---

[318] Le rapport effectué sur la régulation des activités du microfinance s'est appuyé sur un sondage réalisé auprès des membres du comité de Bâle élargi à un certain nombre de pays émergents, soit un total de 33 pays. 8 pays développés, 8 d'Amérique latine, 6 d'Afrique, 3 d'Asie, 2 d'Europe orientale ou Asie centrale ont ainsi répondu à cette consultation. Alors que le Comité de Bale représente essentiellement les pays développés et que la micro finance est le propre à 90 % des pays en développement, on peut se réjouir de l'élargissement de la consultation à un nombre important de pays émergents. On peut cependant regretter que certains pays comme l'Inde et le Bangladesh, qui représentent à eux deux plus du tiers de la microfinance mondiale, n'aient pas répondu au sondage, restreignant ainsi sa représentativité.

[319] A noter que ce problème de l'endettement croisé a été l'une des causes de la crise qui a touché le secteur de la microfinance au Maroc en 2009.

[320] Une attitude responsable des prêteurs est au moins aussi importante que l'existence d'une telle agence : le développement des crédits subprimes aux États-Unis alors que 90% de la population est identifiée par un crédit bureau, en est la preuve.

Par ailleurs, la question des taux d'intérêt est centrale pour la microfinance car le modèle économique impose des taux élevés : pays à forte inflation, distribution de petits crédits de 50 à 500 €, collecte hebdomadaire des remboursements et des intérêts, suivi de proximité des emprunteurs. En conséquence, les taux d'intérêt dans la microfinance sont en moyenne mondiale de l'ordre de 30 %.

Dans ce contexte, le régulateur peut intervenir de deux manières : comme au Bangladesh, mettre une limite aux taux d'intérêt, mais à un niveau assez élevé (30 %) permettant de couvrir les coûts. Ou bien abroger les limites habituelles, comme par exemple en Chine où la banque centrale vient d'annoncer que la limite de 24 %, c'est-à-dire 4 fois le taux de base, va être supprimée pour la microfinance.

Pour revenir enfin à la question de la collecte de l'épargne, elle est souvent parent pauvre de la microfinance car elle engendre aussi un dilemme juridique. En effet, dans beaucoup de pays, le régulateur n'autorise pas les IMF non bancaires à collecter de l'épargne, dans une perspective de protection de l'épargnant. Cette interdiction de collecte de l'épargne a un double effet pervers : les institutions sont dépendantes des banques classiques pour se refinancer et les épargnants gardent leurs économies sous le matelas.

Les auteurs comme *C- Villa et L. Saillard (2011)*[321] mettent en avant les procédures de gestion des risques de la microfinance. Ce faisant, la gestion du risque crédit requiert de la part des régulateurs une connaissance particulière du microcrédit et de ses méthodes ainsi qu'une définition claire du microcrédit et de ses différences avec les autres types de crédit.

Aussi, la gestion des risques de marché, de liquidité, opérationnel et de taux d'intérêt, ainsi qu'au contrôle et audit internes nécessite de prendre en considération des modes de contrôle interne différents de ceux des banques de détail classiques. Les exigences dans ces domaines doivent être strictes tout en tenant compte des pratiques reconnues.

Pour ce qui est d'abus en matière de services financiers, il convient de mettre en place un cadre adapté aux risques posés par les transactions de microfinance de faibles montants effectuées par les banques et les institutions d'épargne, en conformité avec l'objectif d'inclusion financière.

Mais pour ce qui est de modes et techniques de supervision, qu'il s'agisse de banques diversifiées ou d'institutions de microfinance, des superviseurs doivent avoir des connaissances

[321] C- Villa et L. Saillard, « Gestion prudentielle, le comité de bale s'intéresse aussi à la microfinance », revue banque (activités et services), n° 733 février 2011, p. 67.

spécialisées et utiliser des méthodes spécifiques, en particulier en ce qui concerne l'évaluation des portefeuilles de microcrédit, les structures de propriété et de financement.

Pour *C- Villa et L. Saillard,(op. cit p. 68)* les superviseurs doivent pouvoir à la fois effectuer une surveillance à distance et faire des inspections sur site. Ils peuvent, selon des considérations de coûts et de faisabilité, utiliser des méthodes adaptées à la supervision de nombreuses petites institutions qui présentent des risques systémiques faibles. Surveillance à distance et inspections sur site dépendront des exigences en matière de reporting, qui ne doivent pas générer des coûts injustifiés dans les banques comme dans les institutions de l'épargne.

En matière de publication des comptes, les auditeurs externes, pour pouvoir remplir leur mission, doivent avoir une expertise suffisante en microfinance. Une coopération entre les superviseurs et les autorités définissant les normes comptables serait souhaitable.

Pour terminer, il semble important de dire que les programmes de microfinance ne peuvent pas entièrement satisfaire et répondre aux exigences des non bancarisés pour des motifs extrêmement culturels et religieux. C'est dans ce contexte semblant différent que la finance islamique est conçue pour cibler une frange de population refusant tout contact avec la finance classique.

3-La finance islamique- aspect de la finance éthique- peut se voir une alternative du microcrédit

Peut-on inclure la question de la finance islamique dans les mécanismes de microfinance ? Deux courants peuvent justifier la tenue des discours de microfinance par les approches inclusives. Le premier tente d'expliquer la finance inclusive pour tous en partant d'un fait réel ; les gens n'ont pas de compte en banque pour des raisons religieuses ; ils s'auto-excluent des systèmes formels dits classiques dont l'emploi de crédit est assorti d'un taux d'usure.

Le second courant considère que la finance islamique est prise en otage par son succès aussi bien régional que mondial ; elle s'oblige, de ce fait, de sortir de sa réserve pour innover, fidéliser mais aussi rentabiliser sans pour autant cibler une catégorie de population spécifique. Selon nous, l'association des deux positions implique de reconnaître que la finance islamique

est l'une des alternatives reposant sur des modalités partiellement et/ou totalement distinctes de celles développés par les IMF[322].

Des études menées ces dernières années sur la finance inclusive ont montré combien il est primordial de consolider le secteur financier et de le rendre plus solide et accessible à tous afin de permettre à la population exclue une inclusion financière digne et durable. Si l'action de renforcer les institutions financières prestataires de services financiers semble l'une des priorités de tous les Etats en développement, il serait nécessaire de diversifier la gamme de produits plus adaptée en vue de s'«attaquer » à une population qui rejette toute forme de finance classique dont le principe repose sur une relation d'« usure ». Il s'agit dès lors de la finance islamique.

Cette dernière se voit aujourd'hui comme un levier de développement économique des pays à travers son modèle spécifique de transactions et d'échanges s'adaptant essentiellement aux principes de l'Islam. Ayant connu une évolution spectaculaire aussi par son réseau relativement étendu que par ses volumes croissants de transactions, la finance islamique peut-elle néanmoins cibler efficacement les populations souffrant déjà d'un manque d'éducation financière et d'absence de culture bancaire ou est-elle destinée singulièrement aux personnes méfiantes des services bancaires « conventionnels » ?.

3-1- Des principes fondamentaux de la loi islamique adaptés à la consommation bancaire

Les relations qui se nouent entre les institutions financières et les agents économiques, en particulier les populations non encore bancarisées pour des raisons religieuses devraient s'appliquer au contenu économique des textes fondateurs de l'islam et s'effectuer avec des règles de la Chari'a ; la prohibition de l'intérêt (riba)[323], entendu comme le profit prédéterminé dans les prêts et transactions économiques ; le prélèvement obligatoire d'une aumône (zakat) qui constitue une contribution annuelle de solidarité ; l'interdiction du risque de perte (al-gharar) et enfin, la condamnation de la spéculation (al-maysir)[324].

[322] Notamment sur les montants accordés aux emprunteurs qui sont largement supérieurs, les taux d'intérêt remplacés des marges bénéficiaires, délais accordés nettement longs,…

[323] Littéralement, le mot « riba » signifie en arabe, accroissement. A travers l'histoire musulmane, ce terme a été reconnu comme équivalent à toute chose grande ou petite, stipulée dans le contrat de prêt ou d'une transaction économique faisant l'objet de paiement en plus du principal.

[324] RUIMY M. « la finance islamique », éditions afarnaud franel, Paris, 2008, p. 13.

Ce qui est judicieux de souligner est que la loi islamique ne s'oppose pas au principe ancien de la rémunération de l'argent prêté au caractère fixe et prédéterminé du taux d'intérêt. Or, le principe du bénéfice dans les placements financiers n'est accepté qu'à condition que le capital soit mis en situation de risque, ce qui signifie que la finance islamique considère que le fondement de la rémunération de l'argent placé est la rentabilité de l'actif financé et elle seule. Elle exclut, de ce fait, l'idée d'une rémunération fixe, déconnectée de la rentabilité de l'actif financé[325]. Dans ce principe, interdire le prêt à intérêt est une forme de réhabilitation du travail, du commerce et une manière de briser l'étau de l'exploitation.

De fait, la finance islamique constitue en elle-même un défi aux lois de la banque conventionnelle, à la place du taux d'intérêt, la pratique bancaire islamique a institué le principe de partage des profits et des pertes *(Ruimy. op cit, p.22).*Manifestement, le prêteur est tenu de participer avec l'emprunteur aux bénéfices réalisés et partager éventuellement les pertes d'un projet. Cette pratique met en évidence l'esprit communautaire, la solidarité et la coopération et rejette l'individualisme du fait de la culture islamique qui prône pour la nécessité d'appartenance à un groupe. Dans cette perspective, les banques ne se limitent pas au financement des projets de l'emprunteur, elles constituent un véritable partenaire de l'entrepreneur-emprunteur.

En outre, l'Islam interdit la spéculation financière, c'est-à-dire les contrats ne doivent pas contenir d'éléments d'incertitudes ou de spéculation (les produits dérivés[326] par exemple sont des pratiques prohibées par les lois islamiques) assimilées à des jeux de hasard. Pour y faire face et répondre favorablement aux principes de la Chari'a islamique, un système d'assurance mutualiste (Takaful) fondé sur un don, avec des conditions de placement de fonds strictement encadrées, a été créé par les banques islamiques (voir prochainement). A noter donc que le principe général qui guide l'activité financière est celui de la fructification de dons reçus pour le bien commun *(Ruimy, op. cit- p.23).*

3-2-Les produits bancaires de nature « islamique »

[325] Ce qui est important de retenir est qu'un prêt à intérêt revient à institutionnaliser, au profit de certaines couches sociales, une vie d'accumulation des profits sans risques, cette situation alimenterait des tensions sociales.
[326] Les instruments de couverture contre les risques de change, marché des actions, etc. On cite par exemple, les swaps, le futures, les warrants…

Les principes de la finance islamique sont adaptés aux besoins de financement des particuliers et des professionnels qui s'auto-excluent de la banque conventionnelle[327] du fait de son rôle d'intermédiaire appliquant des taux d'intérêt dans les deux sens (emprunteurs/épargnants). En se conformant aux recommandations des lois islamiques, la banque, afin qu'elle puisse cibler les non bancarisés, devrait être un investisseur direct. En effet, les fonds qu'elle collecte provenant des épargnants doivent être orientés aux opérations commerciales, industrielles, agricoles. Les produits qu'elle propose aux clients ou aux nouveaux clients (fraichement bancarisés) des techniques de financement adaptées et de produits d'épargne si attractifs.

Du côté du financement, contrairement aux banques classiques appliquant des rémunérations à caractère fixe et prédéterminé, les banques islamiques permettent et autorisent des financements reposant nécessairement sur un partage équitable des risques et des bénéfices. En fait, le principe fondamental réside dans le fait que la rémunération se justifie par son caractère copropriétaire aux rendements du projet. Notons également que les pertes et les profits sont également à partager ; il existe de ce fait deux techniques de prise de participation : el moudaraba et la moucharaka.

Etant donné que les principes de la finance islamique consistent à cibler les clients n'ayant aucun désir d'emprunter auprès de la banque conventionnelle, les instruments de financement cités et défendus par les spécialistes en la matière sont mis en place et proposés comme prestations répondant principalement à la Charia islamique. Parmi ces instruments, on cite Al Mouarabaha et Ijara :

- Al Mourabaha : La banque achète un actif pour le compte de son client. Ensuite, le créancier revend cet actif au client moyennant des paiements sur une période donnée, à un prix supérieur au prix d'achat, convenu d'avance entre les deux parties. A rappeler que le coût final de l'opération n'est pas nécessairement inférieur à celui d'un crédit classique, mais le recours à l'intérêt a été contourné, puisque la banque a effectué une opération commerciale, pas un Â« crédit Â». Dans la mesure où le crédit « classique » doit obligatoirement se distinguer du crédit « islamique », on peut relever trois distinctions : L'opération est adossée à un actif réel, car la banque est propriétaire de l'actif où il n'y a pas d'intérêt. Le créancier se rémunère par le biais

[327] La banque conventionnelle dite classique est une entreprise ayant un double titre : son passif est constitué de dettes envers les tiers, les dépôts de clientèle, les emprunts interbancaires ou encore les titres représentés par des instruments financiers. De l'autre côté, leur patrimoine représente un ensemble des risques. (Ruimy, op.cit, p.72)

d'une majoration du prix d'achat du bien. Notons aussi que le montant de la marge bénéficiaire ne varie pas dans le temps : il est fixé au préalable.

- Ijara : Instrument proche du crédit-bail (leasing). Il consiste pour le créancier (la banque) à acheter des biens qu'il loue à un client pouvant bénéficier de la possibilité de rachat, au terme du contrat. Quelques différences avec le crédit-bail « classique » : il n'y a pas de pénalités de retard de paiement, la disparition du bien entraîne automatiquement la nullité du contrat (partage des pertes et des profits).

Parmi les instruments participatifs, la finance islamique propose deux principales formules. Il s'agit de :

- Moudaraba : ce produit permet à un promoteur (moudarab) de mener un projet grâce à des fonds avancés par des apporteurs de capitaux, dont la clé de répartition des gains et des pertes est fixée dès le départ. Les apporteurs de capitaux supportent entièrement les pertes, les promoteurs ne perdant que le fruit de leur travail.

- Mousharaka : cette opération est une association de deux partenaires pour investir dans un projet, et partageant les bénéfices en fonction du capital investi. Dans l'éventualité d'une perte, celle-ci est supportée par les deux parties *au prorata* du capital investi. La nature de cette opération s'apparente finalement à une joint- venture.

De plus, le principe de la finance islamique classe les transactions entre les agents en trois catégories : les contrats à titre gratuit (*tabarru'ate*), les partenariats (*moucharakate*) et les contrats à titre onéreux (*mou'awadate*). Ces deux dernières catégories ont été érigées comme base juridique des opérations de financement. Si la banque finance un projet ou une opération, elle recevra une part du profit dans le cadre des partenariats ou une contrepartie dans le cadre des contrats à titre onéreux, d'où cette classification bipartite des modes de financement employés par la pratique de la finance islamique[328]. Cette dimension sécable des services de financement se révèle à travers l'appellation « *siyagh al-tamwil* » attribuée par les spécialistes de cette industrie aux services de financement basés sur les contrats islamiques.

Toutefois, la finance islamique se proposant de marier la morale, le droit et l'économie, peut s'exposer à des difficultés techniques dues à la morale que la morale lui impose[329]. Les

[328] Les cahiers de la Finance Islamique, Université Strasbourg- N°09, 2015.

[329] GUERANGER François, « Finance islamique, une illustration de la finance éthique », Dunod- Paris 2009.

défis qu'elle doit relever sont de plusieurs ordres. Il s'agit en premier lieu de l'insécurité juridique[330] qui s'attache à la finance islamique du fait que le droit islamique des affaires se superpose à des droits nationaux et que les controverses doctrinales parcourent celui-ci.

Pour terminer ce dernier point, trois exemples sont proposés pour illustrer ce propos : réussir globalement l'adaptation des principes de la finance éthique, c'est aussi comprendre de façon objective ses limites en matière de l'autonomie de volonté, les difficultés d'interprétation et enfin les fictions. En effet, s'agissant de la question de l'autonomie de volonté, elle se pose en droit islamique des affaires, ce qui fragilise le système contractuel. Les trois écoles (hanéfite, malikite, hanbalite)[331] ne sont pas unanimes sur la question et le système des clauses adjointes montre l'étendue des contraintes. Or, pour les difficultés d'interprétation, elles portent principalement sur les produits eux-mêmes, sur les concepts ou encore sur le principe de l'interprétation et enfin sur le péché cardinal en droit islamique (le riba). A propos des fictions juridiques, elles consistent à utiliser des procédés extérieurs au droit musulman mais qui ne sont pas en contradiction avec l'islam (la coutume).

En gros, les études empiriques mondiales sur les apports positifs de la microfinance dans la lutte contre l'exclusion financière dénotent à quel point un petit prêt bancaire peut contribuer au développement et à la cohésion sociale mais en insistant sur le fait que le secteur de microfinance devrait être règlementairement recadré afin de préserver son équilibre rentabilité/risque.

Conclusion

Jusque là, les apports théoriques examinés conduisent à affirmer que l'exclusion bancaire et financière est liée aux difficultés d'accès et d'usage de services bancaires et financiers auxquelles sont confrontées des populations souffrant d'un mal être tant familial et environnemental qu'économique et social, voire politique. Si les origines et les formes de l'exclusion sont multiples, force est de constater que les conséquences sont désastreuses, il était

[330] L'insécurité juridique liée à la finance islamique tient notamment à l'existence de controverses doctrinales sur le droit islamique des affaires et sur la difficulté à faire coexister un droit transnational et des droits nationaux. C'est pour cela que certains auteurs estiment que l'obstacle majeur au développement de la finance islamique est sans doute l'insécurité juridique.

[331] Pour les hanéfites, la volonté à elle seule n'est pas génératrice de droits et obligations. Pour les malikites, la volonté des parties est essentielle car elle insiste sur le motif qui a amené les parties à contracter. Quant aux hanbalites, ils prônent la souveraineté de l'autonomie et admettent que les individus soient parfaitement libres d'insérer dans un acte juridique les clauses et les stipulations qui ne sont pas en contradiction de la chari'a.

question pour nous de bien placer une passerelle entre l'exclusion financière et l'apport de microfinance.

Beaucoup d'expériences ont démontré le rôle primordial que peut jouer une institution de microfinance dans le développement de l'accessibilité financière des individus en situation de fragilité. Mais beaucoup de lacunes ont toutefois freiné l'activité de microcrédit dans un contexte de pauvreté et de vulnérabilité sociale. Pour les Etats, la tâche est loin d'être une souplesse pour construire un secteur financier inclusif et accessible, il semble important de créer les conditions de développement de l'offre de microfinance dans un environnement bancaire et financier adapté, de nature à favoriser la mise en place d'un modèle de croissance soutenable. Ainsi, des politiques de soutien public sont à mettre en place non seulement sous la forme d'un soutien financier direct mais également dans l'amélioration de l'environnement réglementaire et financier ou le développement de produits innovants comme les comptes bancaires simplifiés.

Malgré ses limites réglementaires, environnementales et structurelles, le secteur de la microfinance continue à travers ses instruments financiers et bancaires à lutter contre l'exclusion financière et la marginalisation de la population.

Quant à la microfinance islamique abordée dans ce chapitre, elle repose sur le principe de l'existence de profondes ruptures entre les populations « ethniques » et la finance conventionnelle (dont le principe repose sur l'intérêt, la spéculation et l'incertitude futur). Des constats qui conduisent légitiment à examiner la finance islamique à travers ses fondements et produits spécifiques mais aussi à la considérer, en théorie, comme l'une des alternatives contribuant à l'inclusion financière pour tous.

Introduction

Peut-on reconstruire un système financier inclusif accessible et ouvert pour tous en Algérie et œuvrer à la promotion de l'inclusion financière? Pour y répondre, il faut rappeler que le niveau de la bancarisation a connu des progrès soutenus notamment par l'ouverture du marché bancaire à la concurrence, la diversification de la gamme de produits et de l'évolution des indicateurs macrofinanciers[449]. Cependant, des faiblesses et des déséquilibres entre l'offre et la demande accentuant les écarts de niveaux d'accessibilité au système financier formel ont persisté malgré les efforts consentis par l'Etat.

Pour arriver à un stade de l'inclusion financière, il semble primordial de reconsidérer le système financier, cela se voit aujourd'hui comme une nécessité absolue pour poursuivre les objectifs d'une inclusion financière pour tous. C'est justement l'objet de la première section. Elle est axée sur la démarche entreprise qui place le sujet au cœur des préoccupations des acteurs institutionnels algériens ; il s'agit ici de renforcer l'aspect juridique et renforcer les organismes susceptibles de rendre le secteur financier de plus en plus accessible.

Par ailleurs, dans un contexte où la Banque d'Algérie annonce de nouvelles mesures de promotion de l'inclusion financière, nous nous efforçons dans la deuxième section à dresser un état des lieux global de l'inclusion financière tout en nous appuyant sur une base de données disponibles en fonction des objectifs recherchés.

[449] Le premier objectif visé par l'Etat consiste à renforcer le système financier algérien et la diversification des ressources de financement en matière d'investissement et de participation. Dans un contexte de l'ouverture du marché bancaire au secteur privé, un cadre juridique a été mis en place par les autorités monétaires habilitées conformément aux principes de la loi 90-10 de 14 avril 1990 relative à la monnaie et le crédit. Le Règlement n°91-10 du 14 août 1991 portant sur les conditions d'ouverture des bureaux de représentation des banques et établissements financiers étrangers a précisé les conditions d'ouverture et d'installation des bureaux de représentation des banques et des établissements financiers. Habilité à examiner la demande des concernés, le Conseil de la monnaie et le crédit autorise l'implantation des banques privées étrangères en vue de soutenir la bancarisation de l'économie. A cet effet, ces dernières devraient répondre aux objectifs de la recherche de relations d'affaires entre les opérateurs économiques et les banques et établissements financiers.

Section I

Renforcer le cadre juridique et reconsidérer les organismes susceptibles de rendre le secteur financier ouvert et accessible à tous

Deux aspects essentiels méritent d'être éclairés dans cette section. Le premier est celui de rappeler les tentatives et les engagements de l'Etat et les acteurs monétaires du pays qui conduisent vers une finance pour tous. Le second, quant à lui, s'intéresse plus particulièrement à l'apport des prestataires « alternatifs », autre que les banques, qui peuvent y concourir à l'amélioration de l'accès aux services financiers et l'usage de ceux-ci.

1-Actions internes juridiques: instaurer un droit au compte, une étape nécessaire à l'inclusion bancaire

Le niveau de possession de compte en Algérie, synonyme du taux de bancarisation, demeure *a priori* insuffisant en dépit des efforts des autorités monétaires pour la promotion de l'inclusion financière de la population d'un côté et les facilités bancaires relatives à la possession d'un compte bancaire de l'autre.

En effet, en application de l'article 119 bis de l'ordonnance n°03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et le crédit, l'instruction n° 03-2012 du 26 décembre 2012 fixant les conditions relatives au droit au compte stipule que toute personne physique ou morale domiciliée en Algérie **(annexe III-1)**, ne disposant pas d'un compte de dépôt en monnaie nationale, a le droit à l'ouverture d'un tel compte dans une banque. Il convient de préciser que l'ouverture d'un tel compte intervient après remise de la Banque d'Algérie d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte, accompagnée par les attestations de refus délivrées par les banques de la place d'accéder à la demande de la personne concernée[450].

De plus, il est intéressant de savoir qu'en cas de refus, la personne, en saisissant la Banque d'Algérie, peut bénéficier d'un compte bancaire au sein d'une banque désignée exclusivement par la Banque d'Algérie (voir les articles 4 et 5 de la même instruction). Le cas échéant, la Banque d'Algérie propose à l'intéressé d'agir en son nom et pour son compte en

[450] Conformément à l'article 3 de l'instruction n° 03-2012 relative à la procédure au droit au compte, les banques, si elles refusent l'ouverture d'un compte pour telle ou telle raison, sont appelées à délivrer au demandeur une attestation de refus.

transmettant la demande de désignation d'une banque à la Banque d'Algérie en mentionnant les informations requises pour l'ouverture.

Notons à cet effet que les banques, dans le cadre de procédures relatives au droit au compte, peuvent néanmoins limiter les services liés à l'ouverture d'un compte de dépôt aux services bancaires de base. A cet égard, l'article 7 de l'instruction n° 03-2012 du 26 décembre 2012 met en lumière les principaux services bancaires de base pouvant être destinés aux personnes concernées de cette instruction, il s'agit essentiellement de :

- L'ouverture, la tenue et la clôture de compte ;
- L'envoi périodique du relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- L'encaissement des chèques et des virements bancaires ;
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de la banque teneur de compte ;
- Les paiements par les prélèvements ou virement bancaire ;
- De moyens de consultation à distance du solde du compte, lorsque la banque offre ce service ;
- Une carte bancaire.

Ces services bancaires liés à l'exercice du droit a compte doivent être expliqués à la personne concernée par sa banque ou son établissement financier ayant procédé à l'ouverture. Enfin, selon l'article 9 de la même instruction, toute décision de clôture de compte à l'initiative de la banque désignée par la Banque d'Algérie doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque d'Algérie pour information[451].

2- La monétique se démocratise à un rythme relativement lent : un chantier encore inachevé

L'ouverture du marché bancaire aux capitaux privés tant nationaux qu'internationaux avait pour objectif de promouvoir la compétitivité des institutions et leur capacité à soutenir le développement des entreprises d'un côté, et appuyer, de l'autre, sur la modernisation du secteur financier afin de favoriser la bancarisation et améliorer l'efficacité des banques algériennes, notamment par la rénovation du système d'information, l'adaptation aux besoins de la clientèle et la généralisation de la monétique.

[451] Un délai minimum de deux mois doit être consenti au titulaire du compte pour la clôture de compte.

2-1-Promouvoir la monétique pour « scripturaliser »[452] l'économie

Si la monétique se voit ailleurs comme un levier important de la bancarisation des populations, il n'en reste pas moins que son utilisation en Algérie demeure insignifiante par rapport aux pays voisins (la Tunisie et le Maroc). Les retards marqués dans la réalisation d'une « finance inclusive » (accès pour tous aux services financiers) contraignent les autorités à agir en la matière. Nous pouvons affirmer que le projet de promotion des instruments et système de paiements a été lancé en 1997 après la création de la SATIM (Société d'Automatisation de Transactions et de Monétique) qui vise notamment à développer le réseau automatique de distribution de billets de banques (DAB), suivi du lancement de la carte interbancaire (CIB) qui s'inscrit dans le cadre du projet de modernisation du système de paiement de masse et constitue l'un des maillons important pour le développement du secteur bancaire[453]. Avant d'aborder les bienfaits de la monétique sur l'inclusion financière, il serait judicieux de rappeler brièvement un état des lieux sur l'utilisation des moyens de paiements en Algérie.

- ✓ *Raisons de démocratisation de la monétique sur l'ensemble du territoire national*

La vulnérabilité des chèques, l'utilisation des chèques reste prépondérante par rapport aux autres moyens de paiement pour des raisons d'ordre culturel et structurel (manque de culture bancaire et d'éducation financière, peu de compagnes de marketing des services et la prédominance de la culture du cash, entre autres).

Le chèque, quant à lui, ne sert qu'aux opérations de retrait de fonds, cela dit qu'il n'est pas émis au service d'un paiement entre les clients et les fournisseurs. Les raisons que l'on peut avancer sont liées à l'absence de confiance (les fournisseurs/les commerçants) et au défaut de

[452] La scripturalisation de l'économie ou le niveau de scripturalisation est un terme souvent employé dans cette thèse pour désigner la tendance à utiliser les techniques permettant de transférer des fonds de compte à compte par un simple jeu d'écriture : il s'agit alors des chèques, des virements, des cartes, de prélèvements, de titres interbancaires de paiement, des effets de commerce...A noter néanmoins que ces derniers ne sont plus à l'usage dans le monde bancaire aussi bien au niveau national qu'international.

[453] Il faut souligner que ce projet d'envergure nationale répond aux standards internationaux en la matière.
En plus de retrait, le client titulaire d'une carte domestique Interbancaire CIB peut régler ses achats de biens et de services, avec sa carte auprès des commerçants affiliés au Réseau Monétique Interbancaire et dotés d'un TPE, voir le site de la SATIM, consulté le 16/11/2015 ;

provision (de la clientèle), de vol ou de falsification. Par conséquent, les commerçants continuent à refuser le chèque comme instrument de règlement de transactions.

Aux côtés de ces inconvénients, on souligne la lenteur de l'encaissement des chèques par les banques publiques et les retards dans la délivrance des chéquiers à la clientèle, ce qui entraîne systématiquement le recours au « cash », c'est-à-dire à la monnaie fiduciaire.

- Recours faible au virement, pourtant rapide et sécurisé. Quant à l'utilisation des prélèvements automatiques, permettant au consommateur algérien de payer ses autres factures automatiquement (l'eau, le gaz, l'électricité, etc.) directement depuis son compte bancaire ou postal, reste trop faible en par rapport aux attentes[454]. Enfin, les effets de commerce, reposant sur une reconnaissance de dette, ne font pas partie de la culture du citoyen algérien qui préfère encaisser avec le chèque et dépenser avec le liquide.

Pour parvenir à ces objectifs, de multiples actions ont été mises en exécution pour promouvoir, d'une part, les systèmes de traitement des paiements et dématérialiser d'autre part, des supports traditionnels (chèques, l'espèce…) via la mise en place d'une plateforme monétique.

Dans cette perspective, les banques algériennes ont créé la société d'automatisation des transactions interbancaires (SATIM), comme premier pas vers la modernisation du secteur bancaire.

2-2- Création de Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM)

La société qui est une filiale de 08 Banques Algériennes (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA, Al Baraka), créée en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire, dont l'objectif consiste à accompagner et soutenir le processus de développement des produits monétiques (cartes interbancaires, mise en place des guichets automatiques et terminaux de

[454] On entend par un prélèvement automatique un moyen pratique pour payer des échéances (mensuelles, trimestrielles, etc.) sans risque de retard et sans souci : une fois l'autorisation de prélèvement donnée, la banque s'occupe de virer la somme prévue (un loyer, un abonnement, etc.) à la date fixée et selon l'échéance fixée (par exemple le 3e jour de chaque mois) vers le compte du créancier. Quant au virement, il désigne une opération par laquelle le client envoie de l'argent vers un autre compte en Algérie ou à l'étranger: pour un traitement rapide et sûr, il doit alors communiquer précisément le numéro d'identité bancaire composé de 18 caractères numériques inscrit sur le RIB.

paiement sur tout le territoire national, c'est-à-dire développer le réseau monétique interbancaire…).

En outre, la société met en place et gère la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du Réseau Monétique en Algérie. La société participe à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition ; accompagne la banque dans la mise en place et le développement des produits monétiques ; personnalise les chèques et les cartes de paiement et de retrait d'espèces et enfin, la société met en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système.

Outre ces missions, la solution monétique installée et gérée par la SATIM repose sur une infrastructure et des équipements techniques sécurisés et connectés aux sites informatiques et/ou monétique des banques qui répond aux exigences des normes internationales EMV en permettant de se prémunir contre les tentatives de fraude. Les premières démarches de la société consistent à dématérialiser les moyens de paiement par le lancement de la première carte interbancaire (CIB) en 1997.

A partir d'un distributeur automatique de billets (DAB), des retraits de fonds peuvent être effectués grâce notamment au réseau monétique interbancaire (RIM). A cet effet, la société assure les fonctions de connexion et de gestion des DAB/GAB, la personnalisation des cartes de retrait interbancaires pour les banques, la mise en place des switch pour les membres ayant leur propre système d'autorisation[455].

Si le paiement par carte interbancaire s'inscrit dans le cadre du projet de modernisation du système de paiement de masse, il constitue, de ce fait, l'un des maillons important de solidité du secteur bancaire. En plus de sa fonction du retrait, la carte de paiement servira également au règlement des achats de biens et de services, auprès des commerçants affiliés au Réseau Monétique Interbancaire et dotés d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE)[456].

[455] Voir le site de la SATIM Algérie : https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=29, consulté le 13/08/2017.

[456] Il convient de rappeler que la monétique prend en charge le paiement domestique et le retrait d'espèces dans un cadre interbancaire, elle est constituée de front office, qui assure la connexion avec les banques, les Terminaux de Paiement Électroniques et les Distributeurs Automatiques de Billets ; Back Office, qui permet les traitements de pré-compensation ; Plate-forme de télécommunication sécurisée qui permet d'effectuer les échanges entre les différents acteurs du réseau monétique ; Réseau d'acceptation DAB et TPE et les modules de prévention contre la fraude. Voir le site de la SATIM : https://www.satim-dz.com/?to=recherchedab, consulté le 20/08/2017.

Remarquons aujourd'hui que toutes les banques publiques s'engagent pleinement dans le processus de développement de la monétique, elles ont lancé, en vue d'une meilleure couverture, voire la démocratisation des services bancaires « électroniques », des produits de la monétique comme outils de transaction.

En plus de la carte interbancaire offrant la sécurité, la confidentialité et la disponibilité à des coûts relativement acceptables, les banques ont mis en place le système de monétique mobile ou « services bancaires à distance », par lequel le client, en se connectant à distance à son compte, aura la possibilité d'effectuer ses paiements en ligne et être informé en temps réel sur la situation de son compte.

- ✓ *Implantation des TPE (Terminal de Paiement Electronique) :*

Cet équipement électronique, supposé être installé auprès des commerçants, de surfaces commerciales, pharmacies, hôtels et restaurants…, permet au titulaire d'une carte CIB de payer ses achats, ses factures d'une manière rapide et en toute sécurité. Toutefois, pour des raisons à la fois institutionnelles, sociales et culturelles, ces canaux restent faiblement diffusés et l'utilisation de la carte bancaire n'est toujours pas élargie. Or, du côté de la poste, les cartes magnétiques ont pris une légère supériorité en termes de demande et de l'emploi du fait de la densité du secteur en matière d'agences et de clients.

2-3- Les réformes de modernisation du système de paiement visent à accroître le niveau de scripturalisation de l'économie

D'après *Bouzar C (2010)*[457], la mis en place des nouveaux systèmes de paiement est un enjeu important qui intervient suite aux recommandations universelles du Comité sur les systèmes de paiement et règlement de la Banque de Règlements Internationaux.

D'autant plus, la vulnérabilité des instruments de paiement et de retrait laisse penser que le passage à la modernisation de l'infrastructure financière est plus qu'indispensable. En effet, cette réforme de modernisation constitue (selon le site de ministère des finances) « *de par son étendue, la méthodologie déployée dans la mise en œuvre et la conjonction des efforts des diverses institutions associées, une démarche exemplaire de réforme portée par un projet*

[457] BOUZAR Chabha, « systèmes financiers : mutations financières et bancaires et crise », édition El Amel, 2010. p. 119

structurant longtemps attendu par les acteurs et les usagers des services bancaires ». Il faut noter que les objectifs assignés à cette réforme vont couvrir, à la fois, la diversification des moyens de paiement effectivement utilisés et la mise en place de circuits d'échanges efficaces et sécurisés, et ce par la modernisation des infrastructures de traitement des paiements de masse.

Ce projet se concrétise effectivement en mai 2006 par la mise en œuvre de deux systèmes de paiements interbancaires modernes et efficaces, à savoir ; un système de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents et un système de paiements de masse. Selon l'ex- Gouverneur de la Banque d'Algérie (2006), c*es systèmes de paiement ont pour fonctionnalité d'assurer des transferts de fonds de façon efficace, sûr, rapide et sécurisé, tout en observant les recommandations universelles du Comité sur les systèmes de paiement et de règlement (CPSS) au niveau de la Banque des Règlements Internationaux.* Cette réforme intervient dans un cadre de renforcement de bancarisation de personnes et de l'amélioration de l'inclusion financière, souvent considérée comme sujet central dans le contexte économique actuel.

Par ailleurs, la modernisation de système de paiement en Algérie a pour but d'améliorer la qualité du système de paiement qui semble un bon indicateur du fonctionnement de l'économie, améliorer le niveau d'intermédiation bancaire, s'adapter aux mutations financières et les progrès technologiques au niveau mondial. En plus, le développement des institutions et la concurrence ont amené les banques à instaurer des systèmes d'information à leur niveau afin de mieux gérer la diversité des instruments et moyens de paiement d'un côté, et améliorer les procédures de paiement et de recouvrement, de l'autre.

Afin de parvenir efficacement à l'automatisation du circuit bancaire de transactions, il convient de mettre en place une infrastructure permettant une plus grande efficacité dans le traitement des opérations interbancaires et du marché financier et principalement développer le système de paiement de gros montants ; développement des normes et standards du système de compensation des transactions de petits montants ; modernisation du système d'information de la Banque d'Algérie en tant qu'appui au système de paiement et au traitement des opérations ; renforcement de l'infrastructure de télécommunication entre la Banque d'Algérie et le siège social des banques, des établissements financiers, du centre des chèques postaux, du Trésor Public et du dépositaire central.

Sur le plan réglementaire, le Conseil de la Monnaie et du Crédit a, au cours de l'année 2005, édicté trois règlements permettant aux systèmes ARTS et ATCI de fonctionner dans un cadre réglementairement bien défini, conforme aux normes universelles, il s'agit :

- ✓ *En premier lieu, le règlement portant organisation et fonctionnement du système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiements urgents (RTGS),* selon le rapport de la Banque d'Algérie établi en 2005, ce texte constitue l'ancrage réglementaire pour permettre le démarrage effectif des systèmes de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents prévu début 2006. Etant un système interbancaire gérant les gros montants réalisés par la Banque d'Algérie, le RTGS constitue le principal volet de la modernisation des systèmes de paiements. En effet, un tel système de paiement moderne, rapide et sécurisé est l'élément pivot, en ce qu'il a pour finalité l'amélioration des services bancaires de base. Ce texte définit la responsabilité de l'opérateur du système (Banque d'Algérie), la responsabilité des participants au système et les modalités de fonctionnement du système.

- ✓ *Ensuite, le règlement du 15 décembre 2005, portant sur le système de compensation de chèques et autres instruments,* il faut savoir que le règlement portant sur le système de paiements de masse ou de détail dit Algérie Télécompensation Interbancaire (ATCI), couvre, non seulement, la définition, les caractéristiques, les méthodes de compensation, le fonds de garantie, les obligations pour les destinataires d'accepter les instruments dits de crédit (chèques, lettres de change, billets à ordre), mais aussi la responsabilité de l'opérateur du système et des participants au système ainsi qu'une une série de règles de fonctionnement du système de paiements de masse[458].

- ✓ *Enfin, le règlement relatif à la sécurité des systèmes de paiements* portant sur la sécurité des systèmes de paiement a parachevé le dispositif réglementaire indispensable au bon fonctionnement des systèmes de paiements. Ce règlement présente ainsi, un intérêt majeur.

[458] Comme par exemple, l'organisation des remises, les cas de rejets pour chaque instrument de paiement, la gestion de la compensation, mise en place des mécanismes permettant de solutionner les crises induites par l'insuffisance ou l'absence de fonds sur le compte de règlement d'un ou de plusieurs participants. Voir le rapport de la Banque d'Algérie-2005, p.126

Il est évident que les systèmes de paiement doivent nécessairement intégrer les normes de sécurité maximales qui se traduisent par la fiabilité opérationnelle, la sécurité des paiements et la continuité de l'exploitation. Au plan pratique, la sécurité des systèmes de paiement porte sur l'infrastructure des systèmes de paiement et sur les moyens de paiement. Mais, elle concerne surtout les opérateurs des systèmes et les participants aux systèmes. La sécurité des systèmes de paiement porte sur sa disponibilité, c'est-à-dire la continuité de son exploitation, son intégrité, sa confidentialité et son auditabilité. En ce qui concerne la sécurité des moyens de paiement, il faut souligner que la gestion des moyens de paiement dématérialisés doit s'inspirer, en tous points, des règles et des procédures inhérentes à la monnaie fiduciaire. En clair, la responsabilité du système d'échange est d'assurer à chaque participant la "bonne fin" des opérations qui y transitent. L'accent est mis sur la nécessité d'assurer l'intégrité des données et la sûreté de leur acheminement.

Le premier système de paiement de gros montants (RTGS) est un système interbancaire où s'effectuent les paiements de gros montants ou de paiements urgents mais uniquement par virement. A noter néanmoins que les ordres de virement sont effectués dans un système « un par un » et en temps réel. Il est à rajouter que les paiements ne sont pas compensés, ils sont irrévocables de façon à assurer la libre utilisation des fonds reçus par un participant pour l'exécution de ses propres opérations.

Les participants du système sont la Banque d'Algérie ; les banques ordinaires ; le Trésor Publics ; Algérie Poste ; Algérie Clearing pour les paiements à la Bourse et le Centre de prételécompensation interbancaire (CPI) pour les paiements en masse.

Il est important de souligner que les paiements effectués dans le système RTGS sont de la responsabilité des participants. En effet, chaque participant est tenu de gérer son compte de règlement ouvert dans le système, à la fin de la journée d'échange, toutes les opérations de paiement doivent systématiquement se transmettre par le biais d'une interface de lecture dans le système comptable de la Banque Centrale. En outre, au cours de la journée d'échange, les soldes compensés des autres systèmes de paiement (paiement en masse sur le marché financier) sont déversés dans le système RTGS.

Etant opérateur du système RTGS, la Banque d'Algérie assure la gestion, la surveillance et le contrôle de ce système en vue d'offrir une traçabilité de toute l'opération et de parvenir à sa réussite.

Enfin, le RTGS permet de développer la qualité des services bancaires en améliorant les délais de recouvrement des créances des entreprises qui optent pour les paiements urgents, en optimisant de la gestion de trésorerie de chaque banque participante et enfin, ce système offre une meilleure efficacité dans la conduite de la politique monétaire par la Banque d'Algérie conduisant, de ce fait, à une utilisation efficiente des ressources dans l'économie.

Pour le second, il s'agit de la mise en place de la télé-compensation ou Algérie Télécompensation Interbancaire (ATCI), qui est un système des petits montants ou de détails, installé dans les locaux de la Banque d'Algérie.

Ici, il convient de rappeler que les banques, le Trésor et Algérie Poste adhèrent au système en tant que participants directs ou indirects. Le participant direct est raccordé au système via une plateforme dite plateforme participant, tandis que le participant indirect utilise celle d'un participant direct.

Par ailleurs, les caractéristiques du système reposent sur le calcul à la fin de chaque journée de compensation les soldes multilatéraux nets des participants et les déverse au système de règlement en temps réel et paiements urgents (RTGS) géré par la Banque d'Algérie ; il est autant auto-protégé à travers la détermination de limites maximales autorisées de soldes multilatéraux débiteurs qu'il contrôle en permanence que sécurisé par les risques de fraude, car les échanges se font par le transfert de fichiers scellés, cryptés et signés. Il peut s'agir alors d'un système complètement automatisé et dématérialisé reposant sur l'échange des transactions électroniques dématérialisées.

Il est à souligner, de surcroît, que le système est un support pour tout type d'instructions de paiement de masse dématérialisée. A cet égard, il peut assurer les fonctions de gestion des « Remises Aller » transmises par les participants comme les contrôles d'accès, la validation des Remises Aller ainsi que la gestion des erreurs[459] ; la gestion des rejets associés à chaque opération de paiement ; la gestion des Remises Retour, c'est-à-dire qu'à la fin de chaque séance de compensation, le système génère et diffuse des Remises Retour par le participant destinataire ; la gestion des demandes d'annulations d'opération de paiement ou ensemble

[459] A noter aussi que pour chaque Remise Aller présentée par un participant, un fichier Compte Rendu d'Acquisition est généré par le système de télécompensation et renvoyé par la suite au participant en lui indiquant le résultat du traitement de la Remise Aller.

d'opérations[460]et le calcul des soldes de règlement, suivant un mode multilatéral en prenant en compte toutes les opérations de paiement dont la date de règlement est égale au jour de compensation.

Outre ces fonctions, le système ATCI s'occupe de la gestion des risques financiers[461], la prévention du risque de défaillance d'un participant ainsi que la fourniture d'informations techniques et financières aux participants (échéancier de règlement, synthèse de flux aller et de flux retour à la fin de chaque séance, synthèse de règlement à chaque fin de journée et les statistiques de fonctionnement).

Installée et exploitée par un participant direct qui abrite des participants indirects, la plate forme de raccordement ou point d'accès unique au système ATCI permet, par ailleurs, une automatisation totale et sécurisée du raccordement des banques au système de télécompensation. De plus, la plate forme rend le système d'information des banques indépendant du protocole et règles d'échanges avec la télécompensation.

En tant qu'opérateur du système, le Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI), quant à lui, a pour rôle d'ouvrir le système, superviser le système central et des plates formes « participant », publier régulièrement des tableaux de bord, archiver des données et superviser des actions de maintenance préventive et curative.

Enfin, la mise en production du système de télécompensation est l'une des étapes les plus importantes de modernisation de l'infrastructure bancaire pour permettre d'améliorer la qualité de services bancaires. Au-delà de la réduction des délais de recouvrements bancaires, la réhabilitation des moyens de paiement scripturaux classiques, la généralisation des moyens de paiement automatiques (cartes, prélèvement…), le système permet d'assurer une meilleure bancarisation de l'économie en rendant le système bancaire plus attractif et plus accessible.

[460] Dans ce cas précis, ces demandes ne peuvent être autorisées que pour l'ensemble d'opérations présentées durant la même séance.

[461] Pour toutes les opérations de paiement dont la date de règlement interbancaire est égale à la date de compensation, le système ATCI vérifie que le montant de l'opération n'est pas supérieur à une valeur limite fixée par l'administrateur du système. Source : Rapport de la Banque d'Algérie- 2005 sur l'évolution économique et monétaire. p.133

3- Investir dans la finance formelle « alternative »

Les débats autour de l'inclusion financière doivent aussi porter sur les institutions financières susceptibles de rendre la gamme de produits et services financiers non seulement accessible mais surtout utilisable à bon escient.

On essayera de décrire les principales institutions (autre que les banques) capables de contribuer grandement à l'amélioration de l'accès et l'usage des services financiers et bancaires. Il s'agit de la Poste, des compagnies d'assurances (y compris les mutuelles), les dispositifs publics en tant qu'intermédiaires de l'inclusion bancaire et enfin les banques islamiques ciblant une frange de population non encore bancable pour des motifs religieux.

3-1-Les Postes se voient comme vecteur de l'inclusion financière

Sur le plan législatif, conformément à l'article 4 de l'ordonnance n°75-89 du 30 décembre 1975 portant le code de la Poste et télécommunication[462], « *l'administration des Poste et télécommunications procède, dans la limite des autorisations accordées par les lois de finances, à la création des établissements et des emplois nécessaires à l'exécution des services dont elle est chargée* ».

Les activités de la Poste et des télécommunications sont soumises au contrôle de l'Etat. En premier lieu, les Postes, sont des institutions financières commercialisant une gamme de services à la clientèle. En se référant à la loi n°2000-03[463], les définitions des activités de la Poste nous éclairent sur les prestations postales susceptibles d'être fournies sur la demande du client. Il s'agit de :

- Services postaux consistant en la collecte, l'acheminement et la distribution des objets postaux[464]. A noter néanmoins que ce service ne requiert pas forcément une tenue d'un

[462] Voir Journal Officiel de la République Algérienne du 09 avril 1976- Section III du Chapitre 1.
[463] Loi 2000-03 du 05 Joumada El Oula 1421 correspondant au 5 août 2000 fixant les règles générales relatives à la Poste et aux télécommunications- Journal Officiel de la République Algérienne n°48-

[464] On entend par la collecte, toute opération consistant à rassembler, transporter et remettre des objets postaux du lieu de conditionnement ou des boites postales, dans lesquels ils ont été placés à cet effet, jusqu'au point d'accès au réseau postal. Pour sa part, l'acheminement est une opération consistant à faire parvenir des objets postaux d'un centre de tri vers un centre de distribution par tous les moyens de transport. Enfin, la distribution est une opération allant du tri réalisé dans les centres chargés d'organiser la distribution à la remise des objets postaux aux destinataires.

compte postal. De plus, les postes s'occupent des objets d'envoi, des objets de correspondance, des objets recommandés, l'envoi avec valeur déclarée, le cécogramme (pour les personnes aveugles), collecte et acheminement des courriers accélérés internationaux (colis postaux, documents…), l'envoi et réception des lettres, des paquet…

A côté des services postaux, la poste, étant prestataire de services financiers, peut ouvrir un compte courant chèque (CCP) au profit de la clientèle, le chèque postal est l'instrument essentiel de fonctionnement du compte courant postal. Lors de la tenue d'un compte postal, l'agence mettra systématiquement à la disposition du titulaire un chéquier de la Poste et une carte magnétique afin de lui permettre d'effectuer ses opérations de perception de salaires, bourses d'études, entre autres.

Sur le plan règlementaire, en se référant à l'article 73 de la loi 2000-03, les personnes physiques et les personnes morales du secteur public ou privé ainsi que les services publics et groupement d'intérêts du caractère public ou privé peuvent ouvrir des comptes courants postaux. Néanmoins, conformément à l'article 85, le titulaire d'un compte courant postal est seul responsable des conséquences résultant de l'emploi abusif, de la perte ou de la disparition des formules des chèques qui lui ont été remises. Il est à souligner que la responsabilité d'un faux paiement ou d'un faux virement résultant d'indications d'assignation ou de virement inexactes ou incomplètes incombe au tireur du chèque. A rappeler du surcroît qu'en cas du décès du titulaire, le compte sera clôturé juste après la confirmation légale du décès.

Les mandats, quant à eux, sont émis par l'opérateur et transmis par voie postale, par voie télégraphique ou par voie électronique pour l'envoi de fonds[465].

Pour les télécommunications, étant donné que les nouvelles technologies d'information et de communication jouent un rôle non négligeable dans l'accès et la diffusion des services financiers des populations les plus vulnérables et reculées, force est de constater les télécommunications en particulier semblent un outil *sine qua non* dans l'insertion des personnes, soit dans une institution financière, dans une organisation ou une entreprise[466].

Aujourd'hui, faut-il noter que l'institution financière, à l'instar des autres entreprises, possède un ou plusieurs systèmes de télécommunication qui véhiculent les différentes

[465] Voir l'article 87- Journal Officiel de la République n°48-2000

[466] Par définition, les télécommunications, selon Fawe et Deneire (1995-1996) comprennent l'ensemble des moyens techniques nécessaires à l'acheminement aussi fidèle et fiable que possible d'informations entre deux points a priori quelconques, à une distance quelconque, avec des coûts raisonnables et à des instants quelconques ».

informations nécessaires à sa vie et à son développement. Ces systèmes sont organisés en réseaux, qu'on peut définir comme des ensembles d'équipements et de supports de transmission dont une des fonctions est de permettre le transfert d'informations (*Seret, 2005)*[467].

En Algérie, dans le cadre de promotion du secteur de la Poste et télécommunication, l'Autorité de régulation dispose en vertu des articles 13 et 39 de la loi n°2000-03 du 5 août 2000 fixant les règles relatives à la poste et aux télécommunications d'un pouvoir quasi règlementaire lui permettant d'émettre des normes à caractère général en direction des acteurs du marché. L'article 13 lui permet de prendre toute mesure à l'effet de promouvoir ou rétablir la concurrence sur les marchés de la poste et des télécommunications.

3-2- Le rôle des compagnies d'assurance dans le processus de la finance inclusive

Souvent considérées comme un acteur qui devrait constamment être un levier de l'inclusion financière du fait de la diffusion d'un large éventail des services financiers en faveur de la population non bancarisée (ne disposant pas de compte en banque), les compagnies d'assurance sont confrontées à plusieurs défis aussi sur le plan économique que sur le plan social. Tout comme le secteur bancaire, les assurances ont connu de multiples mutations, depuis l'indépendance à nos jours, deux étapes importantes méritent d'être évoquées afin de dresser objectivement un portrait à l'assurance en Algérie.

La première étape revient au contexte de l'économie planifiée (avant 1990) où on a assisté à la nationalisation[468] et la spécialisation des compagnies d'assurance. Dans ce cadre, le marché des assurances exerce ses activités sous le monopole de l'Etat[469]. Quant à la seconde, le marché des assurances se libéralise et par conséquent il connaîtra à la fois l'ouverture à la concurrence et la déspécialisation des compagnies[470].

---

[467] Rappelons aussi que dans les années 80, cette diversité conduisait à l'adoption de solutions de communication distinctes et différentes suivant la nature des informations à transmettre : réseau téléphonique pour la transmission de la voix, réseau spécialisé dans la transmission de données sur longue distance comme Transpac en France ou sur courte distance comme les réseaux locaux d'entreprise, réseau hertzien ou câblé pour la télévision. Si les progrès de l'informatique rendent possible le traitement d'informations de natures différentes sur le même ordinateur : séquences vidéos et sonores, présentation de documents, dans le domaine du multimédia, les progrès des techniques de transmission permettent de transférer sur un même support (une fibre optique par exemple) ces informations variées.

[468] Les entreprises publiques nationalisées étaient : la CAAR, spécialisée dans les risques transports et industriels, et la SAA (après rachat des parts égyptiennes) pour les risques automobiles, assurances de personnes et risques simples pendant la période 1973 à 1989.

[469] Ordonnance n° 66-127 du 27 mai 1966

[470] L'année 1989 connaîtra la parution des textes relatifs à l'autonomie des entreprises publiques entraîne la déspécialisation. A compter de cette date, les sociétés ont pu souscrire dans toutes les branches.

Sur le plan réglementaire, il est à rappeler que l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 est le texte de référence du droit algérien des assurances qui met fin au monopole de l'Etat en matière d'assurances et permet la création de sociétés privées algériennes. Enfin, c'est par ce texte que sont «réintroduits» les intermédiaires d'assurances (agents généraux et courtiers), disparus avec l'institution du monopole de l'Etat sur l'activité d'assurance.

Ensuite, pour la loi n° 06-04 du 20 février 2006 modifiant l'ordonnance 95-07, elle est mise en application pour renforcer l'activité en assurances de personnes ; généraliser l'assurance de groupe ; repenser la réforme du droit du bénéficiaire ; développer la bancassurance ; séparer des activités des compagnies. En matière de sécurité, la loi tient à renforcer la sécurité financière d'un côté, et crée un fonds de garantie des assurés, de l'autre. De plus, la loi institue une commission de supervision des assurances chargée de veiller au respect, par les sociétés et intermédiaires d'assurances agréés, des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'assurance et à la réassurance ; de s'assurer que ces sociétés tiennent et sont toujours en mesure de tenir les engagements qu'elles ont contractés à l'égard des assurés et de vérifier les informations sur l'origine des fonds servant à la constitution ou à l'augmentation du capital social de la société d'assurances et/ou de réassurance.

Enfin, en ce qui concerne l'implantation et la densité du réseau, la loi autorise l'ouverture du marché aux succursales des sociétés d'assurances et/ou de réassurances étrangères, ouvrant ainsi la voie à la pénétration du marché algérien par les groupes d'assurances français.

Si l'on revient brièvement à l'évolution du secteur, nous rappelons les cinq périodes importantes ayant contribué à planifier l'architecture du marché des assurances en Algérie. En effet, la première période est entre 1962-1966, les assurances s'inscrivent dans une logique de souveraineté nationale qui a donné naissance à des compagnies nationales comme la CAAR, la SAA, la CNMA et la MAATEC. La seconde se situe entre 1966-1973 où on a assisté à l'institution du monopole de l'État avec concurrence entre entreprises publiques et une relative tolérance du réseau privé. Pour la troisième (1973-1989), le marché des assurances est marqué par la spécialisation des compagnies publiques et la suppression des intermédiaires. Contrairement à la précédente, la période 1989-1995 a connu un mouvement à la fois de l'autonomie des entreprises publiques et de la déspécialisation des compagnies en vue de stimuler la concurrence. La dernière période (1995-2006) a connu trois principaux événements :

l'ouverture et la libéralisation du marché des assurances, mise en place de l'Ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 et une loi 06-04 modifiant et complétant l'ordonnance 95-07[471].

La loi de février 2006 révisant l'ordonnance 95- 07 relative aux assurances intervient dans le but de réaliser une stabilité et profitabilité du secteur des assurances, renforcer la gouvernance des entreprises, stimuler l'activité des assurances, garantir la sécurité financière des entreprises et réorganiser la supervision du secteur. Pour ce faire, l'objectif de stimuler l'activité des assurances consiste à élargir le champ de l'assurance groupe, désigner le bénéficiaire dans le contrat d'assurance en cas de décès et réaliser une séparation institutionnelle entre assurances dommages et assurances de personnes.

Pour les formes de distribution des assurances, faut-il rappeler que le réseau se densifie de plus en plus suite à l'implantation des succursales étrangères, les canaux de distribution de services ne sont pas uniquement situés auprès des compagnies d'assurances, or, les guichets bancaires (dans le cadre de la bancassurance) et aussi les agences de voyage remplissent largement cette mission.

Par ailleurs, la politique de densification du réseau visant notamment la proximité et la concurrence est mise en exécution suite à l'autorisation d'ouverture des succursales de sociétés d'assurances étrangères en Algérie. Sur le plan réglementaire, en se conformant à l'arrêté du 20 février 2008 fixant les modalités d'ouverture des succursales de sociétés d'assurance étrangères.

Rappelons que l'ouverture de succursales des sociétés d'assurance étrangères est soumise à l'autorisation préalable délivrée par arrêté du ministre chargé des finances[472], néanmoins la demande de l'ouverture précise les opérations d'assurance à pratiquer doit s'accompagner d'un dossier comprenant les éléments relatifs à la société d'assurance étrangère concernée (société mère) tels qu'un exemplaire des statuts, un document justifiant son agrément dans son pays d'origine, un extrait de registre de commerce ou tout document officiel, un document justifiant le dépôt de garantie visé à l'article 216 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995, modifiée et complétée, susvisée. Pour les éléments relatifs à la succursale, les

[471]Actuellement, le marché algérien des assurances est organisé autour de quatre types de compagnies : les compagnies d'assurance publique (CAAT, SAA, CAAR, CASH) ; les compagnies d'assurance privée (CIAR, AXA, 2A, Alliance, GAM) ; les compagnies d'assurance spécialisée (CCR, CAGEX, SGCI) et enfin, les mutuelles d'assurance (MAATEC, CNMA).

[472] La demande de l'ouverture d'une succursale de société d'assurance est adressée au ministre chargé des finances, par le président du Conseil d'administration de la société d'assurance étrangère concernée.

deux dirigeants principaux de la succursale sont appelés de fournir un extrait de casier judiciaire, ainsi qu'un curriculum vitae, les documents justifiant les qualifications professionnelles des dirigeants principaux et enfin les éléments présentant l'organisation interne de la succursale[473].

En ce qui concerne la sécurité financière du secteur, l'accent est mis sur trois éléments essentiels : la libération en totalité du Capital Minimum exigé, la vérification de l'origine des fonds investis, et la réglementation des participations bancaires dans les assurances, auxquels s'ajoutent la création d'un Fonds de Garantie des contrats d'assurance, financé par la place (en cas de faillite des sociétés d'assurances) d'une part, et la nomination des dirigeants et administrateurs des Compagnies d'assurances (publiques et privées) soumise à autorisation préalable du Ministère des Finances, d'autre part.

Alors que le secteur des assurances évolue et l'activité se diversifie de plus en plus, l'impératif de renforcer la supervision des compagnies devient une priorité des responsables, en mettant en effet en place une commission de supervision des assurances.

3-2-1-Le rôle des assurances dans la lutte contre les exclusions financières

Dans la mesure où le principe de l'assurance repose sur le fait que « *celle-ci ne doit laisser personne en marge de la société et de l'économie sociale, protection est ainsi offerte via la microassurance aux populations à faibles revenus face à certains risques »,* on estime toutefois qu'aujourd'hui, une bonne partie de la population se trouve hors secteur, pourtant indispensable pour mener une vie sociale normale. Si le développement du secteur des assurances contribue largement à la cohésion sociale et globalement à la croissance économique fiable, force est de constater qu'aujourd'hui, l'inclusion assurantielle de la population en Algérie est d'un niveau faible.

En effet, en dépit des réformes de promotion du secteur des assurances aussi bien par la déspécialisation et la démonopolisation qu'à travers la croissance des activités économiques

[473] L'arrêté du 28 janvier 2007 fixant les modalités et conditions d'ouverture des bureaux de représentations des sociétés d'assurance et/ou de réassurance. L'autorisation des bureaux de représentation porte sur le soutien des activités existantes de la société mère, la recherche de relations d'affaires entre opérateurs économiques et la société d'assurance et/ou réassurance représentée à l'exclusion de toute activité commerciale. De plus, l'article 4 stipule que les sociétés d'assurance et de réassurance concernée doivent saisir le ministre chargé des finances d'une demande formulée par un responsable dûment habilité.

(entre autres, dans le cadre des dispositifs ANSEJ, CNAC, ANGEM), le taux de pénétration varie *a postériori* entre 0,60 à 0,75% entre l'année 2015 et 2017.

Sur le plan légal, le contrat d'assurance obligatoire oblige les individus à en bénéficier, donc à s'être inclus d'une façon légale et obligatoire dans le secteur formel. De ce fait, l'inclusion financière des assurances met l'accent sur la nature de la police d'assurance, c'est-à-dire sur le besoin manifesté par le client pour y accéder. Contrairement à la banque, dans les assurances, le principe de l'exclusion est quasi nul car, par là, le contrat est limité par la durée de la police et la nature du préjudice à causer par le client. Toutefois, les assurances non obligatoires ou occasionnelles sont définies comme étant des contrats restreints à la nature du besoin, par exemple, l'assurance voyage est obligatoire mais elle est limitée à la durée du voyage, tout comme l'assurance automobile qui semble aussi dépendante de la durée de la possession du véhicule assuré.

Dans le cadre des assurances terrestres, il existe six contrats d'assurance pouvant obligatoirement être mis en avant. Il s'agit des assurances à responsabilité civile, de l'assurance incendie, de l'assurance en matière de construction et de la responsabilité civile chasse, de la responsabilité civile automobile. A côté de l'assurance terrestre, on trouve également les contrats d'assurances maritimes et aériennes, comme nous l'avons montré en (**annexe III-2).**

3-2-2-La mutuelle d'assurance, une branche incontournable pour la lutte contre l'exclusion financière

Tout le monde s'accorde à dire que les mutuelles en Algérie présentent des atouts considérables, mais elles se caractérisent par une taille très faible et un déploiement insuffisant malgré l'équilibre qu'elles font du fait de leur statut « non lucratif ». Ce marché compte uniquement trois mutuelles d'assurance et ne génère qu'un chiffre d'affaires modeste en comparaison avec les autres sociétés publiques et privées mais, leurs sociétaires potentiels peuvent se compter en millions, que ce soient dans les secteurs de l'agriculture ou de ceux l'éducation et de la culture.

C'est le cas pour la Mutuelle algérienne des travailleurs de l'éducation et de la culture (MAATEC), de la Caisse nationale de mutualité agricole (CNMA) qui proposent les assurances dommages. Quant au volet assurances des personnes, on y trouve le Mutualiste, filiale de la CNMA. En outre, la particularité de ces mutuelles repose sur le fait qu'elles ne cherchent pas

le gain financier, elles opèrent, en revanche, à but non lucratif, cela signifie qu'elles redistribuent même des ristournes à leurs sociétaires en fin d'exercice[474].

Rappelons qu'en Algérie, il existe deux formes statutaires de mutuelles : les mutuelles d'assurances occupant le statut de société et les mutuelles sociales, occupant le statut d'associations. Les deux sont issues du même mouvement historique (le mouvement mutualiste) et partagent les mêmes principes fondateurs de non-lucrativité, de solidarité et d'égalité[475]. Bien qu'elles partagent des valeurs communes, les mutuelles présentent tout de même des différences de taille[476].

S'agissant des mutuelles sociales, elles sont un complément à la sécurité sociale qui prennent notamment en charge la partie du prix du médicament non remboursable (20%) par la sécurité sociale[477]. En outre, les mutuelles sociales offrent à leurs adhérents et à leurs ayants droit une ou plusieurs prestations individuelles et/ou collectives à caractère social[478].

Etant des associations mutuelles à but non lucratif, régies par les lois relatives aux associations et aux mutuelles sociales proposant à leurs adhérents des prestations à caractère facultatif, telles que les aides en cas de maladie, accident de travail ou décès, ainsi que des aides au tourisme, au logement, aux retraités… en contrepartie de cotisations spécifiques, les mutuelles sociales devraient impérativement réunir un minimum de 3000 adhérents[479].

Il est de surcroît judicieux de noter que les ressources de la mutuelle sociale sont constituées des cotisations de ses membres, des dons et legs, des produits provenant des

---

[474] Ces (spécificités) avantages font que les mutuelles sont prêtes à lancer des offensives pour proposer des couvertures assurantielles diverses afin de mieux protéger les biens des sociétaires, ainsi que leurs personnes et leurs familles. Aussi, elles comptent bien revenir sur le devant de la scène pour conquérir de nouveaux sociétaires.

[475] Des principes qui sont, au demeurant, des valeurs très ancrées dans notre société, comme en témoigne la pratique de la Touiza, une tradition ancestrale des Algériens et des Maghrébins en général.

[476] Il faut savoir que les mutuelles d'assurances sont des entreprises à but non lucratif, régies par le Code des assurances. Il y a deux types de mutuelles d'assurances : les mutuelles d'assurance dommages et les mutuelles d'assurance de personnes. Les premières assurent les biens mobiliers et immobiliers (machines, voiture, maison, etc.). Les secondes protègent les personnes contre les aléas de la vie (santé, retraite complémentaire, assurance voyage, etc.).

[477] Il faut savoir que seuls les travailleurs salariés et affiliés à la sécurité sociale peuvent adhérer aux mutuelles sociales.

[478] Des prestations en nature et des indemnités journalières de l'assurance maladie, des majorations de rentes d'accidents de travail ou de maladie professionnelle, des prestations sous forme d'aides, de secours ou de prêts, etc.

[479] L'agrément est délivré par le ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales.

prestations et des produits des fonds placés ou investis. Entre autres mutuelles sociales actives, on peut citer la Mutuelle nationale des travailleurs de l'éducation et de la culture (MUNATEC), la Mutuelle générale de l'industrie du pétrole (MGIP), la Mutuelle générale des postes et télécommunications (MGPTT) et la Mutuelle générale des communaux (MGC).

Considéré comme un deuxième pilier du système public de sécurité sociale, les **mutuelles sociales** assurent la couverture sociale complémentaire à un peu plus d'un million d'adhérents, soit 10% de la population active globale. Un bilan considéré très insuffisant[480]. Quelques exemples s'imposent :

- ✓ *La Caisse Nationale de la Mutuelle Agricole (CNMA)*

Certes, elle est confrontée aujourd'hui aux mutations que connaît son environnement, la mutuelle agricole s'attelle, tout de même, à répondre aux nouveaux besoins exprimés par ses sociétaires et aux exigences du nouveau paysage économique ; elle offre ses services, à travers son réseau, aussi en faveur du sociétariat agricole et rural et qu'aux investisseurs dans le secteur agricole. En multipliant l'éventail de ses garanties, la caisse constitue un véritable outil de sécurisation de l'exploitant agricole, car elle est en mesure de ramener le producteur agricole ou l'éleveur dans la situation où il était avant le sinistre.

Pour y parvenir, la caisse a pour mission d'accompagner le monde agricole dans le champ social et économique tout en restant sur les mêmes principes fondateurs de son action. En dépit de la soustraction de l'action sociale et de retraite[481], la caisse reprend le secteur agricole en lui offrant des services protégeant et sécurisant les activités en impliquant une meilleure contribution dans la politique agricole à travers l'outil assuranciel, qui est aussi un

[480] Le rapport de l'International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF), qui se base sur l'analyse de données recueillies dans 70 pays, dont tous les pays européens, soit 99,2 % du marché mondial des assurances, et des informations transmises par près de 2 750 assureurs mutualistes et coopératifs, soit 99,5 % de l'ensemble du secteur mutualiste à travers le monde, nous apprend que ce type d'entreprises à but non lucratif représente 24% de part du marché mondial de l'assurance, 21,9% de part de marché en assurance vie, 26,9 % de part de marché en assurance non vie et 1 002 milliards de dollars de primes totales, en augmentation de 3,3 % par rapport à 2007. En Europe, premier marché de l'assurance au monde Avec 33 % des cotisations devant l'Amérique du Nord (30 %) et l'Asie (29 %), selon un rapport du Parlement européen sur la valeur ajoutée du statut de mutuelle européenne, sorti en janvier 2013, les mutuelles occupe 25 % du marché et 70 % du nombre total de compagnies d'assurances. Le même rapport révèle que les mutuelles fournissent des services sanitaires et sociaux à 230 millions de citoyens européens et représentent quelque 180 milliards d'euros en primes d'assurance et emploient 350 000 personnes. Source : Revue de L'ASSURANCE N°5 - Avril 2014, p.9.

[481] Elle est rattachée au ministère du Travail et de la Sécurité Sociale pour ce qui est du régime social, au même titre que les autres activités.

outil de développement. D'ailleurs, l'activité de la CNMA est étendue à la création en 2011 d'une filiale d'assurance de personne vie, appelée le « mutualiste » et ce, en vue de développer des produits adaptés aux besoins du monde agricole et rural (voir prochainement)[482].

A partir du moment où les agriculteurs vivent et travaillent dans un environnement parfois hostile et extrêmement difficile surtout, conduit éventuellement à une spirale d'endettement préjudiciable, la compagnie est appelée à concevoir un système de prévention des risques, c'est qu'elle vise une approche plus qu'assurancielle[483].

Si la compagnie est très souple dans ses démarches à travers le conseil d'administration dans les caisses régionales où siègent des agriculteurs, ce qui donne une symbiose permettant un épanouissement de l'institution, signalons toutefois que certains produits comme la bancassurance ne sont pas encore diffusés.

En effet, la CNMA ne peut pas utiliser la distribution des produits d'assurance par les guichets de banque (bancassurance) et cela empêche de toucher un maximum d'agriculteurs. L'intermédiation n'est, de surcroît, pas tolérée dans les mutuelles et il y a une part de marché qui échappe manifestement à la mutuelle. Il faut dire que sur la partie agricole, la CNMA voudrait investir dans ce type de distribution car elle dispose des meilleurs produits d'assurance agricoles sur le marché[484].

- ✓ *La création de la filiale, société de personne : le mutualiste*

Le Mutualiste est une société d'assurance de personnes qui a commencé ses premières années d'activité avec quelques succès. Le Mutualiste est une filiale à 100% de la Caisse nationale de la mutualité agricole (CNMA), créée en janvier 2012 suite à l'obtention de

[482] Notons que grâce à son dynamisme dans le secteur, la CNMA a réalisé, en 2013, un chiffre d'affaires de près de 10 milliards DA contre 2,8 milliard en 2008. Elle a indemnisé 15 milliards DA de sinistres depuis les cinq dernières années, tout en essayant de rembourser ses clients dans un délai n'excédant pas les 8 à 10 jours.

[483] Selon le directeur général de la CNMA, cette innovation fait que l'agriculteur renforce sa croyance dans la protection des institutions qui doivent lui donner le bon produit qui prend en charge les calamités agricoles et les maladies.

[484] Parmi les garanties exigées par le banquier pour délivrer un crédit, il y a le contrat d'assurance, mais faute de la loi empêchant la signature du contrat avec les banques, les banques ne peuvent s'impliquer dans le financement de l'agriculture.

l'agrément de la société à forme mutualiste avec un fonds d'établissement de 600 millions DA[485].

Afin de commercialiser ces produits, la CNMA en assure le rôle, néanmoins le Mutualiste tente à desservir le monde agricole (rural) qui est son objectif et son cœur de métier. Ce faisant, des efforts de sensibilisation en direction des agriculteurs avec les Directions des services agricoles (DSA), le mouvement associatif, l'Union nationale des paysans algériens (UNPA) et les Chambres agricoles des wilayas ont été mises en place et se sont déroulées pratiquement à travers les 65 Caisses dans l'Est l'Ouest, le Nord et le Sud.

Par ailleurs, de nouveaux produits sont aussi envisageables par le mutualiste, le nouveau produit d'assurance- Prévoyance collective et Complémentaire Santé- a été lancé le Mutualiste à destination du collectif des travailleurs de l'agriculture et de l'industrie agroalimentaire. Souscrit par les entreprises et les personnes morales, ce produit offre une sécurité financière aux salariés en les couvrant ainsi que leurs familles contre les aléas pouvant survenir aussi bien dans la vie professionnelle que dans la vie privée. Cette assurance est une protection globale qui comprend une multitude de garanties qui s'articulent autour de deux couvertures principales : Prévoyance collective et Complémentaire santé.

Pour la garantie de base de ce produit, on note la Prévoyance collective qui prévoit la couverture des salariés contre les risques de décès, d'invalidité définitive ou d'incapacité permanente, partielle ou totale. Ainsi, l'assureur s'engage à verser un capital forfaitaire aux ayants-droit du salarié en cas de décès de celui-ci, et ce, en plus de ce qui est versé par la sécurité sociale. De même le salarié bénéficiera d'un capital en cas d'invalidité ou d'incapacité.

Pour la seconde principale garantie, c'est la Complémentaire Santé (CS) qui prend en charge au réel les frais médicaux et pharmaceutiques déboursés par le salarié à la suite d'une maladie ou d'un accident l'affectant ou affectant les personnes dont il a la charge. La prise en charge se base sur les frais réellement déboursés par le salarié et ce en complément du remboursement de la sécurité sociale[486].

---

[485] En décembre 2013, le fonds d'établissement a atteint 800 millions DA. Il faut rappeler que le Mutualiste a hérité de la CNMA les produits qu'elle commercialise à savoir, l'assurance individuelle accident et la complémentaire santé.

[486] Conçus comme véritable levier de motivation et de fidélisation du personnel des entreprises, le produit Prévoyance collective est destiné aux travailleurs du secteur agricole, de l'agroalimentaire, de l'agro-industrie et de la pêche, qu'ils soient en activité ou à la retraite.

Si le Mutualiste ambitionne d'innover sur ce produit en greffant des prestations de type assistance médicale et la mise en place du réseau tiers payant, allégeant ainsi les avances de trésorerie qui pourraient être engagées par le salarié, notamment en cas d'hospitalisation dans un établissement privé, son objectif stratégique est de fédérer l'ensemble des travailleurs du monde agricole et de l'agroalimentaire autour d'un projet plus ambitieux dont la prévoyance n'est que le soubassement et ce, pour insérer un grand nombre de personne vers le système financier[487].

- ✓ *La MAATEC pour cibler l'inclusion des travailleurs*

Engagée pleinement dans les missions sociales et financières, la MAATEC, malgré la concurrence qu'elle subit ces dernières années, cible des milliers de travailleurs dans le secteur de l'éducation, de la culture ainsi que la couverture des millions d'élèves.

D'abord, dans le secteur de l'agriculture, le besoin d'assurance contre les divers risques concerne aussi bien les agriculteurs et les éleveurs, que les récoltes, le bétail, les biens immobiliers et les équipements. Les mutuelles sont très proches de leurs sociétaires et connaissent bien leurs besoins, ce sont elles qui sont susceptibles d'étudier le type de contrat et le tarif qui va avec. D'ailleurs, ce dernier est souvent le plus bas du marché, ce qui n'enlève rien à la qualité de l'accompagnement proposé.

Malgré ces avantages, en matière de distribution, les mutuelles d'assurance restent toutefois handicapées par la législation qui ne leur permet pas de bénéficier de toutes les possibilités d'intermédiation offertes par le marché ; comme le recours aux services des agents généraux, des courtiers et de signer des conventions de bancassurance avec les banques. Ajoutons à cela, le temps à consacrer pour obtention des visas pour lancer leurs nouveaux produits. Mais, pour les couvertures existantes, les mutuelles rivalisent d'ingéniosité pour expliquer aux sociétaires l'intérêt d'y souscrire. Or, des campagnes d'explication et des regroupements sont souvent menés à travers de nombreuses wilayas du pays où les responsables sont toujours à l'écoute des sociétaires. L'autre atout des sociétés à caractère mutuel est leur

[487] En termes de statistiques, son chiffre d'affaires est situé à 609 millions DA pour l'année 2013, en évolution de 6% par rapport à l'année 2012 (577 millions DA). Cette progression s'explique d'abord par la politique de développement des produits au sein de la société, en ajoutant que même les assurés sont de plus en plus conscients qu'ils doivent souscrire des contrats d'assurance pour des couvertures contre les aléas de la vie privée ou professionnelle.

réseau étendu dans les localités les plus reculées et qui ne cesse d'être étoffé afin d'atteindre les agriculteurs et les travailleurs de l'éducation à travers tout le territoire national.

Enfin, sur le volet de modernisation, il est à noter que la mutuelle s'inscrit dans le processus de mise en place de nouvelles procédures de gestion technique et financière afin d'assurer une meilleure gestion et une meilleure gouvernance d'entreprise,

En somme, selon la Banque Mondiale *(rapport 2005 sur la bancarisation de masse en Algérie)*, le mutualisme financier peut parfaitement s'inscrire dans le contexte socioéconomique algérien et répondre aux attentes des populations, notamment dans les zones rurales. Toutefois l'expérience internationale montre que la pérennité de tels systèmes implique de s'inscrire clairement dans une logique de grands réseaux structurés et d'éviter dès le départ la prolifération de mutuelles indépendantes[488].

3-3- Les dispositifs d'insertion économique dans un rôle d'intermédiaires : peuvent-ils jouer le rôle de la microfinance ?

En Algérie, la notion de la microfinance n'est pas très développée, elle reste néanmoins liée généralement aux dispositifs publics d'aide à la création de micro projets, la lutte contre le chômage[489]et surtout le soutien au développement économique. Les spécificités de ces dispositifs reposent sur les montants de financement et les catégories de clients cibles. Parmi ces dispositifs, nous présentons l'Agence Nationale de Gestion du Microcrédit (ANGEM), l'Agence Nationale de Soutien à l'Emploi de Jeunes (ANSEJ) et la Caisse Nationale d'Assurance Chômage (CNAC).

3-3-1-L'Agence Nationale de Gestion du Microcrédit (ANGEM)

Les expériences du microcrédit dans le monde, notamment dans les pays pauvres et en développement ont démontré qu'un « petit » crédit destiné au profit des populations défavorisées peut améliorer les conditions de vie en créant leurs propres activités génératrices

[488] Il faut rappeler que le projet d'extension du réseau de la Caisse Nationale de la Mutuelle Agricole, avec la création des caisses mutuelles de proximité (CMP) dans presque toutes les willayas du pays, est une voie à explorer et à encourager, tout en veillant à renforcer les capacités des nouvelles caisses, principalement en termes de SIG et de ressources humaines, voire de capitalisation, de structurer ce réseau, afin de mettre en cohérence le réseau des caisses régionales mutuelles (CRMA), la CNMA, la CNMA Banque et les CMP et de régler les problèmes de gouvernance, et de rencontre entre l'autogestion mutualisme de proximité et la technicité bancaire.

[489] Rapport effectué par la mission conjointe du ministère des finances du CGAP et de l'AFD sous le haut patronage, Ministre délégué chargé de la réforme financière: « Bancarisation de masse en Algérie, opportunités et défis » juin 2006, p.8

de revenus. Il est à rappeler que les recommandations qui ont été faites lors d'un séminaire organisé en 2002 ont conduit les autorités à la création d'une institution spécialisée, dénommée désormais ANGEM.

Créée par décret exécutif n°04-14 du 22 janvier 2004, l'agence de microcrédit a pour objectif de favoriser l'auto emploi, le travail à domicile et les activités artisanales dans les zones urbaines et rurales, encourager l'émergence d'activités économiques et culturelles de production de biens et services génératrices de revenus et développer l'esprit d'entreprenariat dans un souci d'intégration économique et sociale[490].

Pour ce qui est de son organisation, l'ANGEM est dotée d'une structure dénommée « Fonds de Garantie Mutuelle des Microcrédit- FGMMC » qui a pour mission de garantir le financement accordé par les banques et établissements financiers adhérents au Fonds et aux promoteurs ayant obtenu une notification des aides. Quant au fonds de garantie FGMMC est représenté au niveau de chaque agence de wilaya par un cadre chargé d'études. Chargée d'assumer les rôles de coordination, de consolidation et de suivi des activités, l'antenne régionale crée un lien fonctionnel entre la direction centrale et les démembrements locaux (wilayas).

Outre les activités de la microfinance comprenant la coordination, la mise en place de partenariats institutionnels et bancaires, l'information, le conseil et l'accompagnement et le suivi des activités réalisées, les missions de l'ANGEM consistent, d'une part, à lutter contre le chômage et la précarité aussi dans les zones rurales que dans les zones urbaines en favorisant notamment l'auto-emploi, le travail à domicile et les activités artisanales et métiers et aider, d'autre part, à l'insertion des femmes au foyer dans le monde de la finance et donc du monde professionnel.

Compte tenu des difficultés auxquelles sont confrontées les populations rurales, il serait primordial de stabiliser ces populations dans leurs zones en leur créant des activités économiques (de production et de biens et services), culturelles génératrices de ressources susceptibles d'être épargnées dans le futur.

[490] Voir le site : http://www.angem.org.dz

Représentant un instrument de réalisation de la politique de l'Etat pour l'insertion professionnelle des personnes en précarité sociale, l'agence de microcrédit contribue dès lors au développement de l'esprit d'entreprenariat et managérial car, au-delà de l'allocation des ressources au profit de ces personnes, l'accompagnement, le soutien ainsi que le suivi du projet financé sont aussi des prestations pouvant réduire les risques d'insolvabilité et de faillite.

- ✓ *Inclusion financière par le biais de l'ANGEM*

D'abord, tout bénéficiaire de crédit ANGEM est désormais inclus dans les organismes officiels que ce soit de la sécurité sociale, de l'administration fiscale et de l'assurance et la banque. Particulièrement, il est inclus financièrement du fait que le dispositif propose des formules de financement via une banque publique partenaire parmi les cinq autorisées (BNA, CPA, BADR, BDL, CNMA).

Aussi, deux formules sont à proposer : il s'agit, dans la première formule, des microcrédits non rémunérés octroyés directement par l'ANGEM au titre de d'achat de matières premières ne dépassant pas les 100 000 DA.

Ces prêts sont destinés essentiellement à financer les personnes disposant d'un petit équipement et outillage, qui sont toutefois dépourvus de moyens financiers pour l'achat de matières premières pour entreprendre[491]. Dans la seconde formule, on s'aperçoit que les crédits octroyés par la banque et l'agence concernent essentiellement la création d'activité par l'acquisition des petits matériels, matières premières de démarrage et au paiement des frais nécessaires au lancement de l'activité. Les formules de financement se présentent comme suit.

	Financement Triangulaire	Financement PNR
Apport personnel	1-2%	-
Crédit bancaire	70%	-
Prêt non rémunéré ANGEM	28-29%	100%

Pour le financement triangulaire, les délais de remboursement peuvent aller jusqu'à 8 ans avec un différé de trois années pour le remboursement du crédit bancaire, tandis que le taux

[491] Il est à souligner que le montant est revu à la hausse à 250 000 DA au niveau de dix wilayas du Sud du pays dont la durée de remboursement ne dépasse pas les 36 mois.

d'intérêt est bonifié à hauteur de 100% du taux fixé par les banques et les établissements financiers.

Pour ce qui est des financements 100% sous forme de prêt non rémunéré (PNR), il importe de souligner que ce crédit est destiné exclusivement à l'acquisition des matières premières pour un coût global ne dépassant pas 1 million de dinars.

Il importe de signaler que les crédits ANGEM intéressent et attirent la gent féminine, grâce notamment à la souplesse des formules (montant de crédit réduit par rapport aux autres dispositifs), ce qui accroît l'engagement des femmes dans la création de la richesse et par conséquent à l'accroissement du niveau de l'accessibilité au secteur financier formel.

3-3-2-L'Agence Nationale de Soutien à l'Emploi de Jeunes (ANSEJ)

Il importe de rappeler que la formule ANSEJ fait intervenir trois acteurs, à savoir le promoteur, la banque et l'antenne ANSEJ. Les prestations fournies par cette dernière s'étalent sur toutes les étapes de formulation et de lancement du projet. Elles peuvent être assurées par des équipes d'accompagnateurs à partir des antennes ou annexes réparties à travers tout le territoire national. Au stade de la formulation du projet, l'information, l'orientation et le conseil sont prodigués pour déboucher sur la formulation du projet sous la forme d'un business plan (ou étude technico-économique) qui est soumis à la validation d'un Comité de Sélection, de Validation et de Financement des projets (CSVF), chargé de se prononcer sur l'éligibilité du projet.

Après la validation du projet, et préalablement à la mise en place du financement de son projet, le promoteur doit choisir la forme juridique de sa future entreprise, compléter son dossier de financement et bénéficie obligatoirement d'une formation aux techniques de gestion d'entreprises[492].

- *Inclusion bancaire par le dispositif ANSEJ*

[492] On note qu'au stade de son entrée en exploitation et de sa montée en puissance, le projet fait l'objet d'un appui en termes de suivi. Des visites régulières sont effectuées pour appuyer la familiarisation des nouveaux entrepreneurs au monde de l'entreprise, leur offrir les conseils utiles, opérationnels et fonctionnels, à même d'augmenter leurs chances de réussite.

	Financement triangulaire	Financement mixte
Apport personnel	1-2%	71-72%
PNR (prêt non rémunéré) ANSEJ	28-29%	28-29%
Crédit bancaire	70%	-

Effectivement, l'inclusion bancaire du jeune bénéficiaire se manifeste après avoir obtenu l'avis favorable par l'agence ANSEJ en se rapprochant, de ce fait, des services bancaires du crédit, moyens de paiement et épargne, entre autres. Deux types d'aides financières sont accordés notamment sur la phase réalisation. En réalité, durant cette phase, les aides financières prévues portent sur des prêts ANSEJ sans intérêt et des bonifications de taux d'intérêt pour les crédits bancaires. Dans la phase réalisation, des avantages fiscaux sont accordés à la micro entreprise:

Nous notons l'application du taux réduit de 5% en matière de droit de douanes pour les biens d'équipement importés et entrant directement dans la réalisation de l'investissement ; l'exemption du droit de mutation à titre onéreux sur les acquisitions immobilières ; et enfin, l'exonération des droits d'enregistrement sur les actes constitutifs des micro entreprises.

Conscients des contraintes auxquelles sont confrontés les promoteurs inexpérimentés, les Pouvoirs Publics mettent en place des mesures incitatives facilitant et encourageant les jeunes diplômés à initier leurs projets, et ce à travers une réduction de leur apport personnel au titre du financement de l'investissement (ramené de 5% à 1% pour les investissements ne dépassent pas 5 millions de Dinars, et de 10% à 2% pour les investissements allant jusqu'à 10 millions de Dinars). Nous ajoutons à cela, l'élargissement du seuil maximal de bonification des taux d'intérêts sur le crédit bancaire (à savoir 80% au nord et 95 % au sud et dans les hauts plateaux) aux activités dans le bâtiments, travaux publics et l'hydraulique (BTPH) et l'industrie de transformation.

S'agissant des remboursements, le dispositif offre aux bénéficiaires l'extension des périodes de différés à une année sur le remboursement des intérêts et de 3 années sur le paiement du principal du crédit bancaire (soit 8ans pour la banque et 5 ans pour l'ANSEJ).

A côté de ces avantages, l'ANSEJ octroie en cas de nécessité d'un crédit supplémentaire sans intérêts de 500.000 DA pour la location du local destiné à l'activité, ou pour l'acquisition d'un véhicule aménagé en atelier (ex: mécanique, plombier, électricien…), lorsqu'il s'agit d'une activité professionnelle par les diplômés de la formation professionnelle[493].

3-3-3-Agence Nationale d'Assurance Chômage (CNAC)

La CNAC est une institution publique de sécurité sociale, créée en 1994, qui a pour vocation d'atténuer ou amortir les effets sociaux consécutifs aux licenciements massifs de travailleurs salariés du secteur économique décidés en application du plan d'ajustement structurel (PAS)[494]. Les principales missions confiées à la CNAC sont :

- L'indemnisation du chômage : à partir de 1994, la CNAC a mis en application le régime juridique d'indemnisation du chômage au profit des travailleurs salariés ayant perdu involontairement leur emploi pour des motifs économiques[495] ;
- Les mesures actives : à partir de 1998 et jusqu'à 2004, la CNAC a mis en œuvre, les mesures actives destinées à la réinsertion des chômeurs allocataires que sont à l'aide à la recherche d'emploi et à l'aide au travail indépendant par un personnel spécialement recruté et formé, les conseillers animateurs, et dans des centres dotés d'infrastructures et d'équipements également destinés à cette fin[496].

---

[493] On note aussi l'octroi si nécessaire, d'un crédit supplémentaire et sans intérêts de 1 million de Dinard, pour la location d'un local destiné à servir de (cabinet groupés) cabinet médical, d'architecte, d'avocat ou autres, pour un minimum de deux (02) diplômés universitaires. De même, l'instauration d'une période de trois années durant laquelle la micro entreprise évoluera graduellement vers une fiscalisation totale à l'issue de la période d'exonération.

[494] La plus grande partie des entrées à l'assurance chômage s'étant produite entre 1996 et 1999, période de mise en œuvre intensive des mesures prévues par le PAS, une tendance à la baisse des effectifs des chômeurs inscrits à la CNAC s'est amorcée depuis.

[495] Premier métier de la CNAC dès sa création, l'indemnisation du chômage, a effectivement bénéficié à la fin 2006, à 189 830 chômeurs allocataires sur un total de 201 505 travailleurs licenciés dont les dossiers d'inscription ont été réceptionnés. Parmi les 189 830 allocataires pris en charge, 176.769 – soit 94% du total des allocataires admis - ont épuisé leurs droits à la fin 2006.

[496] Les réalisations enregistrées sont :
- 11.583 chômeurs ont été formés par les conseillers animateurs aux techniques de recherche d'emploi.
- 2.311 chômeurs ont été accompagnés dans la création de leur micro entreprise.
- 12.780 chômeurs ont suivi, à partir de 1998, des formations destinées à leur permettre d'acquérir de nouvelles qualifications en vue d'accroître leurs chances de réinsertion dans la vie professionnelle.

Dans le cadre du Plan de Soutien à la Croissance Economique (PSCE) et de l'application du programme du Président de la République, la CNAC s'est consacrée, à partir de 2004[497], en priorité à la mise en œuvre du dispositif de soutien à la création d'activité par les chômeurs promoteurs âgés de 35 à 50 ans[498] pour des montants d'investissement pouvant atteindre cinq millions de dinars.

- ✓ *Programmes de l'inclusion financière de la population cible*

Les prêts accordés dans le cadre de ce dispositif concernent essentiellement les catégories des citoyens chômeurs dont l'âge varie entre 35 à 50 ans, affiliés au préalable, comme demandeurs d'emploi, auprès des services de l'agence nationale de l'emploi (ANEM) ou allocataires de la CNAC à condition de ne pas exercer une activité rémunérée au moment du dépôt du dossier auprès de l'antenne. En outre, la personne ciblée par le programme CNAC doit acquérir une qualification professionnelle et/ou possédant un savoir-faire en rapport avec l'activité projetée.

Précisément, le promoteur aura la possibilité d'importer et par là il bénéficiera des avantages accordés à l'importation tels que la réduction de droits de douane et la franchise de la TVA[499]. S'agissant de la formule de financement, deux modes sont souvent proposés par la CNAC : un financement triangulaire exclusif et l'investissement d'extension.

Dans le premier, deux tableaux vont être exposés pour illustrer deux niveaux d'investissement.

Premier cas : le montant de l'investissement inférieur ou égal à 5.000.000 DA.

Apport personnel	Prêt non rémunéré proposé par la CNAC	Crédit bancaire- par une banque partenaire
1%	29%	70%

[497] Suite au décret présidentiel n°10-156 du 7 Rajab 1431 correspondant au 20 juin 2010 modifiant et complétant le décret présidentiel n°03-514 du 0 Dhou El Kaada 1424 correspondant au 30 décembre 2003 relatif au soutien à la création d'activités par les chômeurs promoteurs âgés de trente cinq (35) à cinquante (50) ans. Ensuite, vient le décret exécutif n°10-158du 7 Rajab 1431 correspondant au 20 juin 2010 modifiant et complétant le décret exécutif n°04-02 du 10 Dhou El Kaada 1424 correspondant au 3 janvier 2004 fixant les conditions et les niveaux des aides accordées aux chômeurs promoteurs âgés de trente cinq (35) à cinquante (50) ans.

[498] - Loi des Finances Complémentaires Art. 106 relatives aux mesures d'encouragement et d'appui à la promotion de l'emploi. (Jo n°44 du 26 Juillet 2009)

[499] A condition de présenter l'original de la décision d'octroi des avantages délivrée par la CNAC ; l'attestation de franchise TVA délivrée par les services des impôts et de tout autre document exigible conformément à la réglementation en vigueur. Source : site de la CNAC.

Second cas : le montant de l'investissement supérieur à 5.000.000 DA et inférieur ou égal à 10.000.000 DA.

Apport personnel	Prêt non rémunéré proposé par la CNAC	Crédit bancaire- par une banque partenaire
2%	28%	70%

A ces prêts s'ajoutent d'autres types de prêts non rémunérés[500] dits « supplémentaires » pouvant être accordés en faveur des jeunes promoteurs si nécessaire (financement triangulaire) , et uniquement pour la phase création. D'une part, un prêt non rémunéré supplémentaire de 500.000 DA est destiné à l'acquisition de véhicules ateliers[501] en vue de l'exercice des activités de plomberie, électricité bâtiment, chauffage, climatisation, vitrerie, peinture bâtiment, mécanique automobile. D'autre part, un prêt non rémunéré supplémentaire de 500.000 DA remboursable est alloué en vue de prendre en charge le loyer des locaux destinés à abriter l'activité projetée[502]. De surcroît, un prêt non rémunéré supplémentaire pouvant aller jusqu'à 1.000.000 DA remboursable, au profit des diplômés de l'enseignement supérieur, pour la prise en charge du loyer des locaux destinés à la création de cabinets groupés en vue de l'exercice d'activités relevant des domaines médical, auxiliaires de justice, expertise comptable, commissariat aux comptes, comptables agréés, bureau d'études et de suivi des secteurs du bâtiment, des travaux publics et de l'hydraulique.

Revenons à l'investissement de l'extension, il faut reconnaître les efforts considérables et l'accompagnement de la caisse dont bénéficient les promoteurs. En effet, le chômeur promoteur ayant créé sa micro entreprise par le biais du dispositif CNAC, aura la possibilité d'élargir ses capacités de production dans la même activité ou une activité connexe. Signalons toutefois qu'il reste soumis à des conditions d'éligibilité mises en évidence par l'agence[503].

[500] Il faut noter que les prêts non rémunérés supplémentaires sont pris en charge sur le budget de l'Etat. Les trois prêts non rémunérés supplémentaires ne sont pas cumulatifs et sont accordés uniquement pour la phase de création d'activité.
[501] Ces prêts remboursables sont accordés aux jeunes diplômés de la formation professionnelle
[502] Exception faite à des activités non sédentaires ou des cabinets groupés.

[503] S'agissant des remboursements, le client s'engage impérativement à rembourser le crédit bancaire à hauteur de 70 % au minimum si le prêt est sollicité auprès de la même banque ou rembourser la totalité du crédit en cas de changement de banque ou de type de financement. Concernant les prêts non rémunérés, le client est tenu à rembourser à hauteur de 70 % du PNR en cas de financement mixte et un remboursement régulier des échéances du PNR. Ajoutons à cela, la déclaration d'existence faisant ressortir les 3 années d'exploitation (en zones normales) et 6 années (en zones spécifiques) ; avoir des bilans fiscaux retraçant l'évolution positive de la micro entreprise.

Tout comme la première formule, le client bénéficiera de certains avantages devant l'aider à rendre son projet à la fois pérenne et viable. Selon le site de la CNAC, des aides financières et les avantages fiscaux sont accordés au titre de la création de la micro entreprise s'appliquent à l'extension des capacités de production, mises à part les trois aides supplémentaires : cabinets groupés, aide au loyer et véhicule-atelier. En fait, ces avantages concernent deux phases importantes : la phase réalisation de l'investissement et la phase d'exploitation.

Dans la première phase, il s'agit principalement d'exonérer le droit de mutation à titre onéreux sur les acquisitions immobilières effectuées dans le cadre de la création de l'activité industrielle, d'un côté, et l'exonération des droits d'enregistrement sur les actes constitutifs de sociétés, de l'autre. Dans la seconde, des avantages fiscaux sont accordés systématiquement en faveur du promoteur pour une période de 03 ans à partir du démarrage de l'activité[504].

En somme, les dispositifs de soutien à l'emploi et la création des PME en Algérie (ANSEJ, ANGEM, CNAC) créés par l'Etat constituent aujourd'hui une étape vers le développement économique et la création de la richesse.

Conçus, au départ, pour lutter contre la pauvreté, réduire le chômage et la précarité et créer la cohésion sociale, ces programmes sont autant des vecteurs de l'inclusion financière et d'insertion économique et sociale des personnes défavorisées et marginalisées. Toutefois, la réalité sur le terrain est toute autre, les projets financés, bien qu'ils aient pris une avancée très remarquable, leurs bénéficiaires restent *a priori* confrontés aux difficultés, entre autres, liées à la lenteur de procédures du démarrage d'activité ; la commercialisation des produits ; la concurrence loyale et déloyale ; manque d'opportunités, conduisant les promoteurs à la faillite

[504] 5% pour les activités de production et de vente de biens, et 12 % pour les autres activités. Aussi, dès lors que la micro entreprise crée au moins trois emplois à durée indéterminée, la période d'exonération est prolongée de deux (2) ans : exonération de la caution de bonne exécution lorsque la micro-entreprise intervient dans la restauration des biens culturels ; exonération de la taxe foncière sur les constructions et additions de construction est portée à 10 ans lorsque les activités sont installées dans les régions du sud et à 6 ans pour les activités installées dans les régions des hauts plateaux. Toutefois, les investisseurs - les personnes physiques au titre de l'impôt forfaitaire unique- demeurent assujettis au paiement d'un minimum d'imposition correspondant à 50% du montant 10000 DA, prévu dans le code des impôt, pour chaque exercice, et quel que soit le chiffre d'affaires réalisé. : - d'une part, une bonification à 100% du taux débiteur appliqué par les banques et les établissements financiers au titre investissements réalisés dans tous les secteurs d'activités. De l'autre, un abattement sur l'impôt forfaitaire unique à l'issue de la période d'exonération, pendant les trois premières années d'imposition comme suit : 70% la 1ère année d'imposition ; 50 % la 2ème année d'imposition ; 25 % la 3ème année d'imposition. Voir la source : site www.cnac.dz et Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale

et aux risques d'impayés et les exclusions. A côté de ces difficultés, on assiste aux inégalités sur l'accès au financement.

Réellement, les femmes vivant dans le milieu rural, qui font face à divers obstacles dont l'accès à l'éducation et la poursuite des études, l'accès aux opportunités d'emploi, à la propriété foncière et aux autres ressources productives, restent relativement mises à l'écart par les dispositifs, notamment ANSEJ et CNAC, elles sont souvent confinées dans des activités modestes, à rendement faible financées, parfois, par l'ANGEM, mais opèrent majoritairement dans l'économie informelle[505].

4- La finance islamique : une opportunité peu exploitée en Algérie

Conscients de l'importance de besoins bancaires des attentes de la population non encore bancarisée pour des motifs religieux, les Pouvoirs Publics, par le biais des autorités monétaires, mettent en place dès le début des années 90 la première banque privée islamique dont les opérations devraient se conformer à la Chari'a.

4-1- Réseau de banques islamiques

Aujourd'hui, on peut compter seulement trois banques (Al Baraka, AGB et Al Salam) opérant sur le marché bancaire algérien et une compagnie d'assurance. La finance islamique en Algérie demeure dans un stade embryonnaire qui représente seulement 1% du système financier national. Comparativement aux pays du Maghreb (le Maroc et la Tunisie), la finance islamique est très peu développée tant au sein des opérateurs économiques qu'auprès des citoyens (ménages).

Al Baraka Bank Algérie est le premier établissement bancaire à capitaux mixtes (publics et privés) créé en 1991 pour effectuer toutes les opérations bancaires, de financement et d'investissement, en conformité avec les principes de la Chari'a islamique. Aujourd'hui, elle constitue un modèle de réussite qui a ouvert la voie à d'autres banques à se lancer dans les produits compatibles avec la Chari'a. Il faut remarquer toutefois que cette banque ne bancarise pas uniquement les populations méfiantes des prestataires de services conventionnels mais elle développe sa gamme de produits à tous les citoyens (épargnants ou investisseurs). D'après les chiffres que nous avons relevés sur le site de la banque, les dépôts de la clientèle enregistrent

[505] Selon l'étude la FAO, étude de cas entre la Tunisie, le Maroc, l'Algérie et l'Egypte.

en 2015, en dépit de la conjoncture difficile marquée par la chute des revenus des hydrocarbures et les plans d'austérité subis tant par les ménages que par les PME, une évolution annuelle entre 15 à 20%. Quant aux financements, ils connaissent dans la même année une progression de 19%.

Implantation du Gulf Bank Algeria (AGB) : il s'agit de la filiale de Burgan Bank Group et membre du groupe d'affaire Kuwait Projects Compagny. Cette banque a débuté ses activités en Algérie en 2004 et se fixe pour principale mission de contribuer au développement et financier, en offrant une panoplie de produits et services bancaires et financiers conventionnels ainsi que ceux conformes aux préceptes de la Chari'a islamique. En termes de densité bancaire, on peut souligner que cette banque est en progression spectaculaire avec notamment son réseau de 63 agences classiques dont 6 automatiques qui permettent la proximité avec les clients les plus éloignés géographiquement.

Le réseau de la finance islamique se voit aussi renforcé par Al SALAM Bank. Ce groupe des Emirats Arabes Unis a lancé son activité en Algérie en 2009 pour adopter une prestation de produits financiers islamiques, c'est-à-dire en adoptant le principe de l'interdiction, la banque s'engage aussi à ne pas impliquer l'intérêt, s'engager dans les transactions incertaines (spéculatives) et le financement des secteurs jugés illicites (armement, porc, alcool…), mais admet la règle de partage de profits et de pertes entre les participants et le principe stipulant que les transactions devraient être sous tendues par un actif tangible. Sous l'angle de produits commercialisés, la banque présente de nouvelles opportunités de financement de l'immobilier (Dar Al Salam) et les différents modes de financement tels que « Bai Al ajal », « isntina'a », « ijara mawsufa fi dhima » pouvant atteindre 100% du coût du bien, selon la capacité d'endettement de l'employé. En termes de densité, en plus des services bancaires novateurs et à distance, la banque compte atteindre 15 à 20 agences durant l'année 2017.

4-2-De nouveaux produits d'assurance répondant aux préceptes de la Chari'a

Il existe dans les sociétés musulmanes actuelles une perception négative de l'assurance laquelle est assimilée à l'usure et aux jeux de hasard, elle est perçue, faut-il le noter, comme un moyen de contrecarrer la volonté divine. C'est pour cette raison que le produit d'assurance

islamique, dite Takaful[506] a été développée en Algérie. Le modèle du Takaful initié par la société SALMA assurance, basé sur la fraternité et la solidarité, est mis en vigueur afin d'encourager les individus et les convaincre pour une meilleure couverture d'assurance et inclusion financière.

Notons toutefois qu'il y a une séparation claire entre les actionnaires de la compagnie et les sociétaires. Ces derniers font un don de leurs contributions qui demeurent la priorité du fonds, tandis que les actionnaires agissent en qualité d'opérateurs pour le compte des sociétaires. A côté des revenus du placement en capital, les opérateurs reçoivent en contrepartie de la gestion du fonds les rémunérations suivantes :

- Partage de profits financiers « moudaraba » sur les investissements ou l'ensemble des opérations d'assurance selon le modèle choisi et seulement après approbation par le conseil religieux ;
- Partage des profits techniques, mais il en dépendra de l'acceptation ou non par le conseil religieux.

4-3-L'émission des Sukuk, une nouvelle formule « islamique » pour mobiliser l'épargne publique

Il va de soi que la crise actuelle que traverse le pays a contraint les décideurs politiques à entreprendre de nouvelles démarches qui s'inscrivent dans la politique de bancarisation de l'argent circulant dans l'informel. Un nouveau titre financier à vocation « islamique » est mis en place en vue de capter l'épargne des ménages et celle des entreprises : il s'agit de titre Sukuk.

Sur le plan juridique, ce produit constitue un titre représentatif d'un droit de propriété sur un actif sous jacent ou sur un portefeuille composé essentiellement d'actifs réels.

En revanche, sur le plan financier, le Sukuk est un certificat financier conforme à la Chari'a, son émission doit être adossée à un actif tangible. Contrairement aux titres de créance (obligation), le Sukuk peut être émis sur le marché principal et négocié sur un marché secondaire, comme il peut faire objet d'une notation.

5-Peut-on espérer une finance solidaire comme l'exemple de la Touiza ?

[506] La Takaful est née du besoin d'une banque islamique soudanaise d'assurer ses opérations, le tout conformément aux principes de la charia ou loi islamique. A cet effet, la banque a créé une compagnie d'assurances islamique en 1979. A partir de là, d'autres compagnies ont vu le jour principalement au Moyen-Orient. Ce n'est qu'en 1984 que les Malaisiens vont prendre le relai et lancer la Takaful qui va connaitre un certain essor.

En plus de la microfinance- composée essentiellement de bailleurs de fonds à destination des populations rurales, pauvres et vulnérables- la Touiza, qui est la seule structure connue par la société civile, a mis en place un programme de financement de très petites entreprises comportant un volet d'accompagnement des petits projets. En Algérie, le mouvement Touiza est né en 1989. Elle est organisée en quatre pôles d'activités à savoir la Touiza animation jeunesse, Touiza développement[507], formation et étude. Selon K-BOUDEDJA (étude effectuée en 2008)[508], la Touiza est résultante des principes de la solidarité et de la confiance. L'objectif de lutte contre la pauvreté, d'une part, et l'exclusion financière, voire sociale, de l'autre, a conduit les autorités algériennes à réintégrer cette association du microcrédit au dispositif structurel en 1999.

Par ailleurs, la spécificité de cette association réside dans la caractéristique de la population cible. Des idées de créer une affaire ou de se lancer dans un projet par les personnes défavorisées, rurales et exclues, permettant d'améliorer les conditions de vie peuvent se mettre sur le terrain grâce à l'implication de la Touiza, on parle alors du facteur confiance. C'est pour cette catégorie de personnes que la Touiza a développé l'activité microcrédit, ce qu'elle exprime en leur accordant des prêts sans intérêt et sans garantie physique.

En plus de la confiance en soi, le principe de l'association repose également sur la solidarité. Si les objectifs initialement fixés par la Touiza visant notamment à développer à la fois l'économique et le social des personnes, aujourd'hui, l'association devient un acteur prépondérant de l'économie sociale et solidaire[509].

---

[507] A rappeler que la Touiza-développement est chargée de promouvoir des actions de solidarité adaptées aux réalités et aux attentes caractérisant le contexte économique et social actuel. Dans cette perspective, la solidarité trouve à s'exprimer notamment dans l'aide à la création d'emplois, au profit de jeunes et des femmes en particulier, à la faveur de projets cherchant à la fois la mobilisation des potentialités locales, le développement du sens de la responsabilité et la création de richesses par l'éclosion d'activités multiples de production de biens ou services.

[508] BOUDEDJA-K, « Microfinance et ONG : bilan et analyse diagnostic du fonctionnement du dispositif de microcrédit à l'ONG algérienne Touiza en vue de la création d'une institution de microfinance ». Thèse de Master of Science du CIHEAM – IAMM n° 92. 2008

[509] L'économie sociale et solidaire se définit comme DARRIGRAND et HUGUES, *« comme un mode d'entreprendre et de développement économique adapté à tous les domaines de l'activité humaine auquel adhèrent des personnes morales de droit privé qui remplissent les conditions cumulatives suivantes : un but poursuivi autre que le seul partage des bénéfices ; une gouvernance démocratique, définie et organisée par les statuts, prévoyant l'information et la participation, dont l'expression n'est pas seulement liée à leur apport en capital ou au montant de leur contribution financière, des associés, des salariés et des parties prenantes aux réalisation de l'entreprise…* « Pour une économie citoyenne », édition les petits matins, Paris-2017, p.14.

Compte tenu des conditions socioéconomiques de la population cible ainsi que l'évolution sans cesse de leurs besoins, la Touiza se rend compte qu'il est nécessaire de pérenniser son intervention, elle doit limiter sa dépendance des bailleurs de fonds, notamment étrangers qui constituent sa principale source de financement. Pour ce faire, la création d'une institution de microfinance, dont un mode de gouvernance adéquat lui permettrait, à terme, de s'autofinancer tout en répondant aux besoins socio-économiques de sa population cible[510].

Par ailleurs, les missions auxquelles est engagée l'association sont à la fois financière (inclusion), sociale (cohésion) et économique (stabilité). Dès lors que les travaux de la Touiza ne sont pas restreints aux opérations de financement, il convient au préalable de susciter chez les jeunes « investisseurs » un esprit de pionnier dans tous les domaines notamment ceux relatifs à l'éducation, la formation et la création et développer un esprit d'entraide et de solidarité ; développer des activités d'animation socioculturelle dans les établissements spécialisés de prise en charge des personnes âgées, des handicapés et des inadaptés sociaux. De plus, dans l'objectif de réduire les inégalités sociales et lutter contre les exclusions sous toutes les formes, il serait primordial de s'inscrire dans l'élaboration des projets de développement en s'orientant davantage dans les secteurs délaissés ou peu exploités (pêche, agriculture…) capables de créer de la richesse et de réduire la dépendance économique.

Section II

Réalités en chiffres sur le terrain : rôle des institutions financières Banque-Postes-Assurances dans l'inclusion financière

Cette section établit un état des lieux sur la situation de l'inclusion financière en Algérie. L'activité bancaire, d'une part, sera évaluée par une batterie d'indicateurs de la bancarisation autant par la densité bancaire, l'intermédiation bancaire, la circulation monétaire que par les systèmes de paiement permettant de fournir la place des instruments de paiement dans l'économie en général.

D'autre part, un accent sera, bien entendu, mis sur le rôle que jouent la Poste, les compagnies d'assurance dans l'inclusion financière de la population algérienne. Il convient ici

[510] BOUDEDJA-K, op.cit, p.9

de faire ressortir aussi les progrès enregistrés que les retards qui y persistent liés, entre autres, aux facteurs infrastructurels, techniques et financiers (côté de l'offre), et socioculturels, psychologiques et économiques (côté de la demande).

1-Evaluer l'activité bancaire par la mise en place des indicateurs macrofinanciers

D'abord, il faut rappeler que le système bancaire est constitué de vingt neuf (29) banques et établissements financiers. Six (6) banques publiques dont une caisse d'épargne. Quatorze (14) banques privées à capitaux étrangers dont une mixte, trois (3) établissements financiers dont deux (02) publics, cinq (5) sociétés de leasing dont trois (3) publiques et une mutuelle d'assurance agricole agréée pour effectuer des opérations de banques.

- ✓ *Analyse par la densité bancaire*

Tableau 3: Densité bancaire entre 2010 et 2016

Densité bancaire	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
-Agences publiques	1077	1083	1091	1094	1113	1123	1134
-Agences privées et établissements financiers)	290	343	387	400	412	434	443
Guichet/habit	**26 319**	**25748**	**25 368**	**25 639**	**25902**	**25900**	**25660**
Ratio population active/agences	**7713**	**7582**	**7728**	**8008**	**7510**	**7600**	**7680**

Source : fait à partir des rapports de la Banque d'Algérie, évolution économique et monétaire de l'Algérie. 2010-2016

Le nombre d'agences bancaires, y compris les établissements financiers (publics et privés) sont en nette croissance, autant que la politique de l'Etat en matière de soutien à la bancarisation et l'inclusion financière apparait dans le suivi d'implantation du réseau d'agences dans l'ensemble des wilayas du pays, il est à remarquer un écart entre le développement du réseau d'agences de banques publiques et celui de banques privées. Les premières sont réparties et desservent toutes les wilayas du pays, tandis que les secondes, elles suivent un rythme accéléré mais concentré dans le Nord du pays. Au total, il importe de souligner que la répartition spatiale du réseau bancaire reste inégale sur le territoire national.

Pour le second constat, les chiffres affichés ci-dessus nous font relever deux analyses. La première concerne l'indicateur de mesure de densité bancaire qui n'est ni complexe ni significatif. En effet, on dit bien qu'il n'est pas complexe pour sa facilité de mesure ; *le nombre*

d'agences bancaires sur la population résidant dans une région. Mais, il n'est pas très significatif, car la densité bancaire élevée n'implique pas forcément une bancarisation optimale de la part des agents non financiers (ménages, particuliers, petites entreprises). A titre d'exemple, une agence bancaire pour 5000 habitants[511] est le seuil indiquant une bancarisation optimale. Notons cependant que l'information véhiculée de cette norme n'indique pas si ces habitants possèdent ou non un compte en banque ou s'ils bénéficient d'un service bancaire de base.

La seconde analyse nous permet de dire que compte tenu de la norme fixée par les instances internationales sur la bancarisation de la population, l'économie est sous bancarisée malgré une relative évolution notamment en matière d'implantation du réseau d'agences. Entre 2010 et 2016, le ratio varie en moyenne d'un guichet pour 25 700 habitants. Ceci est aussi confirmé par le ratio population active/guichets bancaires qui s'établit à 7680 personnes en âge de travailler par guichet en 2016 contre 7713 personnes en 2010.

- ✓ *Analyse par l'intermédiation bancaire*

Etant un indicateur mesurant l'activité bancaire aussi dans la collecte de ressources que dans la distribution des crédits, l'intermédiation bancaire servira également comme moyen d'évaluation de l'inclusion bancaire. En Algérie, cet indicateur a affiché une nette amélioration dans ces dernières années, ce qui va être visiblement montré et interprété dans les tableaux et graphiques suivants :

Tableau 04 : Les dépôts collectés de l'année 2013 à 2016 en milliards de DA, fin de période

Années	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Dépôts à vue	3537,5	4428,2	3891,7	3732,2
Dépôts à terme	3333,6	3691,7	4090,3	4443,4

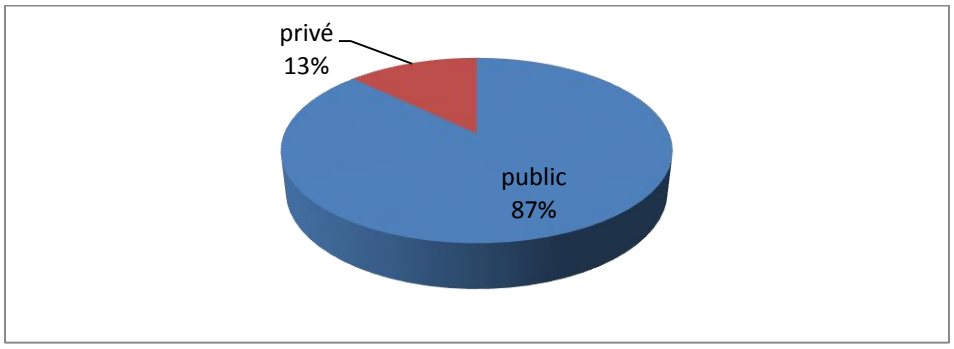
Source : construit à partir des rapports de la Banque d'Algérie, évolution économique et monétaire de l'Algérie. 2010-2016

Nous observons après les augmentations enregistrées en 2014 et 2015 que la part des dépôts des banques publiques s'élève à 87,1 %, en baisse de 1,2 point de pourcentage par

[511] L'ancien ministre des finances Karim Djoudi a fixé la norme de bancarisation à 8000 habitants pour agence bancaire.

rapport à 2015 et celle des banques privées passe de 11,7 % en 2015 à 12,9 % en 2016 (voir le graphique ci-dessous.

Figure III-8 : la part des banques publiques et privées dans la collecte de ressources (fin d'année 2016)



Source : construction personnelle à partir de la Banque d'Algérie

Par nature des dépôts, la part des dépôts à vue dans le total des dépôts à vue et à terme collectés par les banques est en baisse (45,8 % contre 46,7% à fin 2015). Ce recul résulte (selon la Banque d'Algérie) de la baisse des dépôts à vue des secteurs hors hydrocarbures, notamment dans les banques publiques où ils ont diminué de 7,2 % ; les dépôts à vue du secteur des hydrocarbures ayant, quant à eux, augmenté de 10,6 %.

En revanche, ces dépôts sont en hausse dans les banques privées à hauteur de 13,1%. Nous remarquons qu'en 2015, les dépôts à vue dans les banques avaient baissé aussi bien dans les banques publiques (11%) que privées (17,8 %). En ce qui concerne les dépôts à terme, ils sont en légère baisse dans les banques publiques (-1,6 %) et en hausse dans les banques privées (8,4 %) contre des hausses aussi bien dans les banques publiques que privées en 2015, respectivement de 7,3 % et 26,7 %.

Cela a induit une augmentation de la part des dépôts à terme dans le total de dépôts collectés à vue et à terme qui passent de 53,3 % à fin 2015 à 54,2 % à fin 2016.

Tableau 5: Part des ménages et des entreprises privées dans les dépôts (en milliards de DA, fin de période)

Années Dépôts	**2013**		**2014**		**2015**		**2016**	
Dépôts	**A vue**	**A terme**	**A vue**	**A terme**	**A vue**	**A terme**	**A vue**	**A terme**
Entreprises privées	1013	285	1160	280	1076	383	1100	370
Ménages et associations	390	2313	421	2516	452	2756	532	2882

Source : élaboré à partir des données de la Banque d'Algérie-rapports annuels publiés.

L'analyse de l'évolution des dépôts bancaires collectés, hors dépôts constitués en garantie d'engagements par signature accordés par les banques, permet de constater que le rythme d'augmentation des dépôts des entreprises ne s'élève que lentement, bien en deçà de celui des ménages et associations.

A remarquer un écart important entre les dépôts à vue et à terme. Pour les entreprises privées, les dépôts à terme (moins importants) occupent 25% en 2016 contre 22% en 2013. Inversement, pour les ménages et les associations, les dépôts à termes occupent une place importante avec un taux moyen de 85% durant les quatre années.

En ce qui concerne les crédits, l'activité développée par les banques (publiques et privées), y compris la caisse d'épargne (CNEP banque) est représentée dans le tableau suivant :

Tableau 6 : Crédits alloués à l'économie en milliards de DA, fin de période

Années	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Total de crédit	**5154,5**	**6502,9**	**7275,6**	**7907,8**
Part des banques publiques	86,5%	87,8%	87,5%	87,6%
Part des banques privées	13,5%	12,2%	12,5%	12,4%

Source : établi à partir des données de la Banque d'Algérie

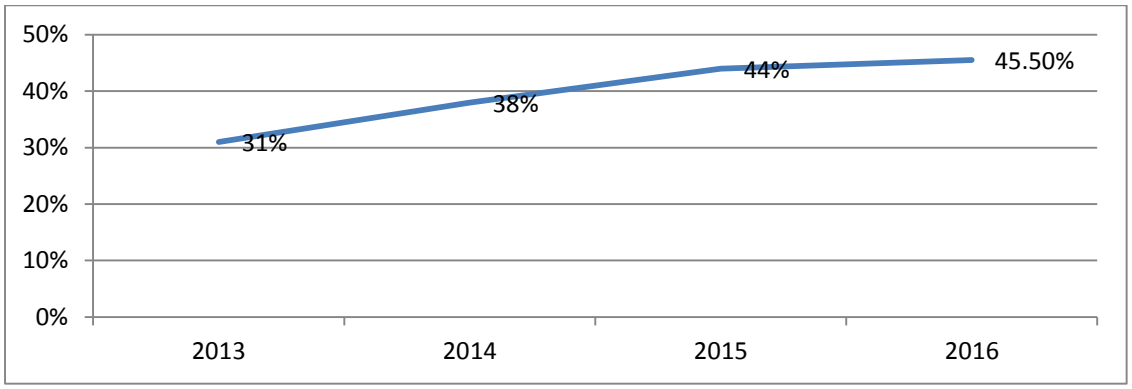
Bien que le rythme de progression des crédits à l'économie soit marqué par une relative décélération, la Banque d'Algérie fait, tout de même, remarquer que les crédits alloués à l'économie (déduction faite des rachats de créances par le Trésor) continuent de croître (8,7% en 2016, contre 11,9 en 2015 et 26,2% en 2014).

Etant donné l'absence d'un marché financier, les crédits dits directs prédominent avec 95,8 % de l'encours des crédits distribués au secteur public, tandis que le secteur privé, la totalité de leur financement en 2016, comme en 2015, a été assurée par les crédits directs.

Il importe de rappeler que les banques publiques assurent la totalité du financement direct du secteur public et leur part dans le financement du secteur privé demeure importante.

Pour mesurer le poids des crédits à l'économie sur le Produit Intérieur Brut, nous proposons la représentation graphique suivante :

Figure III-9 : La part en pourcentage des crédits sur le PIB



Source : construction personnelle sur la base des données de la Banque d'Algérie

L'intermédiation bancaire s'est améliorée sous l'angle de développement du réseau, du nombre de comptes et des crédits distribués à l'économie et aux ménages et aux entreprises privées en particulier.

- ✓ *Mettre en place l'indicateur de la circulation monétaire et la quantité de cash en circulation*

En théorie, l'importance de ce ratio explique généralement les effets de la sous bancarisation des économies en développement où les systèmes financiers sont répressifs, d'où l'accès aux services bancaires relativement en dessous de la moyenne.

Tableau 7: Evolution de la circulation fiduciaire et les dépôts bancaires et non bancaires en Algérie (en millions de DA, fin de période)

Années	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Circulation fiduciaire (hors banque)	2098,6	2571,5	2952,3	3204,0	3658,9	4108,1	4497,2
Dépôts à vue dans les banques	2922,3	3536,2	3380,2	3564,5	4460,9	3908,5	3745,4

Dépôts au Trésor et CCP	735,5	1034,0	1349,0	1481,3	1460,4	1244,6	1164,4

Source : rapports annuels publiés par la Banque d'Algérie sur la situation économique et monétaire en Algérie

Tableau 8: La part de la monnaie et de la circulation fiduciaire dans le PIB et dans la masse monétaire (en pourcentage)

Années	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Monnaie/PIB[512] (%)	48,00	49,2	47,7	49,8	55,7	55 ,4	54,00
Circulation fiduciaire (hors banque)/PIB (%)	17,5	17,7	18,3	19,3	21,3	24,6	25,8
Circulation fiduciaire/Masse monétaire (%)	25,3	25,9	26,8	26,8	26,8	30,00	32,5

Source : rapports annuels de la Banque d'Algérie sur la situation économique et monétaire- 2010-2016

La circulation fiduciaire dans l'économie est en progression constante. Il est à remarquer que le ratio cash/dépôts ne cesse de croître (38-44%) entre 2010 et 2016. Autant, les dépôts bancaires (à vue et à terme) connaissent une envolée remarquable durant ces dernières années, ce qui explique les efforts des banques dans la collecte de ressources (hors secteur hydrocarbures), auxquels s'ajoutent les dépôts des CCP et de Trésor qui passent de 735,5 milliards en 2010 à 1460, 4 milliards de DA en 2014 et ce, malgré une baisse sensible durant cette année 2014 (contre 1481,3 en 2013). Les baisses enregistrées respectivement dans les années 2015 et 2016 peuvent s'expliquer par la conjoncture difficile que vit le pays ces quatre dernières années.

L'inclusion bancaire requiert l'obligation de disposer un compte en banque pour réduire les quantités de cash en circulation. Pour ce faire, il faudrait assouplir les procédures d'ouverture de compte d'une part et stimuler l'utilisation des services (produits d'épargne, crédits, moyens de paiements, notamment les cartes) et intégrer de la technologie (TIC) dans les institutions financières en atteignant, à cet effet, la proximité géographique aux services financiers.

[512] Théoriquement, la mise en place de ratio M1/PIB tente d'expliquer deux situations qui peuvent se produire dans n'importe quel pays : une baisse traduit une meilleure gestion des trésoreries par les entreprises et par les particuliers qui placent de mieux en mieux leur solde de compte créditeurs. En revanche, si l'on prend la valeur absolue de M1 et qu'on retranche l'inflation on constate en général que M1 se contracte pendant les récessions et se dilate pendant les phases d'expansion, correspondant à une plus grande prise de risque et un accroissement de l'endettement par les agents économiques.

- ✓ *Analyse sous l'angle de l'ouverture de compte en banque et CCP*

L'analyse de la bancarisation sous l'angle de comptes ouverts par les banques et les centres de chèques postaux fait apparaître une sensible amélioration durant ces cinq dernières années.

Tableau 9 : Nombre de comptes ouverts par les banques et les CCP (comptes actifs en dinars et en devise)

Année	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Ratio comptes ouverts sur la population en âge de travailler	2,6	2,71	2,98	2,93	2,95
Ratio comptes ouverts sur les personnes plus de 15ans	1,1	1,2	1,2	1,25	1,26

Rapports annuels de la Banque d'Algérie, situation économique et monétaire, chapitre portant sur l'intermédiation et modernisation

Quant au nombre de comptes ouverts au profit de la clientèle (comptes chèque ou à vue), il été remarqué que, grâce à leur densité du réseau et leur proximité géographique de la population, les centres des chèques postaux (CCP) affichent une supériorité remarquable par rapport aux banques publiques et privées[513].

De plus, la densité du réseau postal sur l'ensemble du territoire et particulièrement dans des milieux reculés pourra accompagner des millions de personnes non bancables notamment dans les prestations de services de compte chèque, virement, paiements électronique…[514]

- ✓ *L'apport de la mise en place des systèmes de paiement modernisés sur la scripturalisation des transactions*

La mise en production de deux systèmes de paiement RTGS et ATCI a contraint les banques algériennes de développer le système d'information permettant l'inter- connectivité entre les institutions et ce, pour atteindre les trois objectifs clés : la bancarisation (confiance, sécurité, célérité), la solidité du système bancaire à l'ère de la modernisation et la compétitivité.

[513] Rapport de la Banque Mondiale sur la situation de bancarisation de masse en Algérie 2005, op.cit P.16

[514] En Algérie, on ne parle pas encore de la Banque Postale. Les Postes et télécommunications se contentent des prestations à vocation postale et financière, mais non de l'activité de crédit. Cela signifie que l''ouverture de compte auprès de CCP ne permet de fournir qu'une gamme restreinte de services financiers au profit de la clientèle. Il faut noter aussi que le réseau postal a mis en place tous les outils de la nouvelle technologie de l'information communication (monétique, internet..) afin de faciliter le contact avec la clientèle (particulièrement celle souffrant de l'éloignement), ensuite élargir sa couverture spatiale pour permettre la démocratisation des services de masse au profit des exclus de système bancaire.

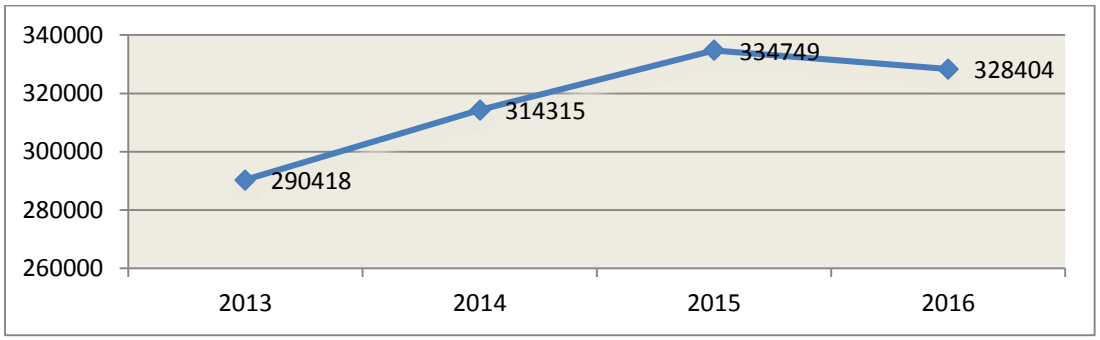
Les tableaux suivants permettent de retracer l'évolution en chiffres des transactions effectuées via les systèmes où l'on peut déduire la part de chaque moyen de paiement (chèque, virement, effet de commerce, carte) dans le processus de paiement et de règlement.

Tableau 10: Le système de paiement RTGS en chiffres, évolution des opérations selon la disponibilité de système RTGS

Années	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Taux de disponibilité (%)	99,99	99,99	100	100
. Moyenne mensuelle . Moyenne journalière	24 202 1148	26 196 1243	27896 1313	- 1314

Source : construit par nous même sur la base des données de la Banque d'Algérie

Figure III-10: évolution des opérations traitées par le RTGS



Source : construction personnelle à partir des données de la Banque d'Algérie.

Les opérations enregistrées progressent de 2013 à 2015, mais un léger recul a été constaté en 2016 de 1,9%, cela a accompagné une importante chute de valeur de 23,9% en fin de l'année 2016. La baisse en valeur est liée (selon la Banque d'Algérie) à la diminution des opérations de politique monétaire et les opérations entre les participants.

Tableau 11: Evolution de la volumétrie des opérations en %

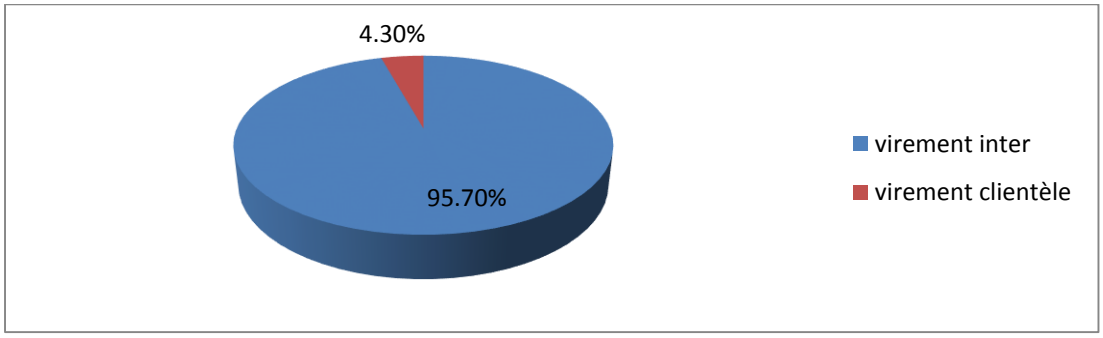
Années	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Part des opérations banques à banques	32,9	30,9	28,6	30,2
Virements en faveur de la clientèle des banques	*67,1*	69,1	69,8	71,4
Part des opérations de virement clientèle	*2,9*	2,5	4	4,3
Virements interbancaires	*97,1*	97,5	96	95,7

Source : construit par nous même sur la base des données de la Banque d'Algérie

En termes de structure des opérations de paiements traités dans le système, nous remarquons que les virements en faveur de banques continuent leur prédominance avec une part de 74,4% en 2016, contre 69,8% en 2015 et 67,1% en 2013.

Par contre, les transactions de banque à banque ne représentent qu'une moyenne de 30,6% durant les quatre années d'étude. En revanche, en termes de valeur, la Banque d'Algérie met en avant la faiblesse de la part des opérations de virement de la clientèle par rapport au total des qui ne dépassent pas les 4,5% durant les quatre années d'étude. L'année 2016 est prise comme exemple d'illustration dans le graphique suivant :

Figure III-11 : Part des virements dans la transaction totale. Année 2016



Source : Construction personnelle sur la base des données de la BA-

✓ *Les opérations de télécompensation et la part des instruments de paiement*

Il faut rappeler que le système de télécompensation dit ATCI, mis en production en mai 2006, permet l'échange de tous les moyens de paiement de masse (chèques, effets, virements, prélèvements automatiques, opérations sur carte)[515]. Nous présentons dans les tableaux suivants la structure des échanges exprimés dans le système de télécompensation[516].

[515]A noter que ce système a démarré sa production avec la compensation des chèques normalisés, les autres instruments de paiement normalisés y ont été introduits progressivement.

[516] Après la mise en production du système de télé-compensation, les chambres de compensation manuelle sont restées ouvertes pour traiter des chèques non normalisés existant à la date de mise en production du système ATCI et les autres instruments de paiement en attente de leur intégration dans le système de télé-compensation. La dernière chambre manuelle de compensation a été fermée début 2012. La généralisation de l'image chèque, qui représente le segment le plus large dans le système, s'est traduite par l'amélioration des prestations rendues à la clientèle : sécurité des paiements, réduction des délais, augmentation de la qualité et de la fiabilité des informations relatives aux paiements. Voir le Rapport sur l'évolution monétaire et économique, chapitre VI : infrastructure et infrastructure bancaire-2014.

Tableau 12 : Les chèques prédominent en valeur (en milliards de DA, fin de période)

Années	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Les chèques	-	12915	14695	16353,3

Tableau 13 : Les virements en nombre de transactions sont en constante évolution (en millions de transactions)

Années	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Les virements	6,479	7,468	8,748	10,06

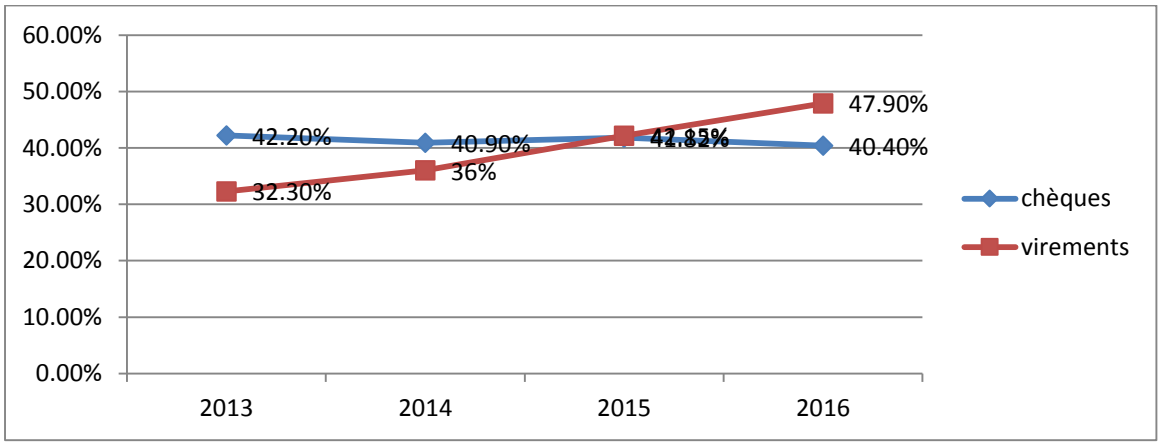
Tableau 14 : Part des instruments de paiement dans la transaction globale (exprimée en %)

	2013	**2014**	**2015**	**2016**
Chèques	42,2	40,9	41,82	40,4
Virements	32,3	36,0	42,15	47,9

Source : construit par nous-mêmes à partir des informations de la Banque d'Algérie

En termes de valeur, les instruments de paiement par chèques dominent avec 95,7% de la valeur globale contre 92,5% en 2015 et 92,4% en 2014 (statistiques de la Banque d'Algérie). En revanche, en nombre de transactions, les virements prennent une avancée remarquable, avec notamment un taux d'accroissement de 17,1% entre 2014-2015 et de 15% entre 2015-2016, comme le montre le graphique ci-dessous.

Figure III-12 : évolution en pourcentage de la part des chèques et virements dans la transaction globale



Source : élaboré par nous-mêmes à partir des données de la Banque d'Algérie

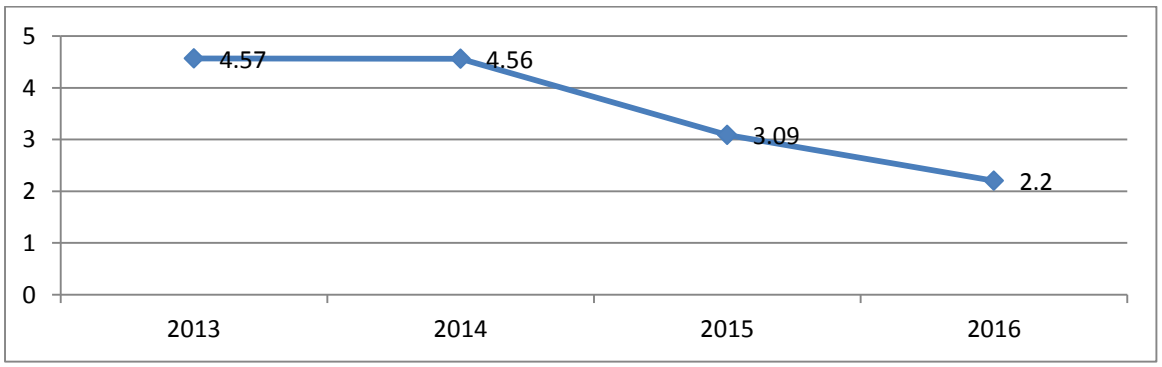
Avant la fin de l'année 2015, les chèques ont prédominé avec un taux moyen de 41,6%. A partir de cette année, la volumétrie du système ATCI, en nombre de transactions, montre la nette progression et la prédominance des paiements par virement en passant de 42,15% (contre 41,82 contre des chèques) à 47,9% en 2016 (contre 40,4% des chèques).

Tableau 15 : part des cartes dans les transactions, données de la télécompensation

Années	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Nombre d'opérations (en millions)	4,570	4,560	3,089	2,20
Part sur le total des opérations	23,5%	22%	14,9%	10,5%

Source : rapports de la Banque d'Algérie-

Figure III-13 : Evolution de nombre d'opérations effectuées par carte. (En millions d'opérations)



Source : construction personnelle à partir des données de la Banque d'Algérie

Nous remarquons comme dans le graphique que dans le tableau que le volume des transactions par carte bancaire reste très faible et en forte baisse en 2015 (-32,3 %),

comparativement à une très faible baisse en 2014 (-0,2 %), soit 3,089 millions d'opérations (4,562 millions en 2014), représentant 14,9 % du total des opérations de paiement, contre 22,0 % en 2014. A souligner aussi que ce volume a encore fortement baissé en 2016 (-28,9 % contre -32,3 % en 2015) [517]. Une chute brutale de 13 points est constatée en espace de quatre années (2013-fin 2016) en termes de la part de l'utilisation de la carte dans le total des transactions causée essentiellement par la régression du nombre d'opérations effectuées par cet instrument de paiement.

Pour les effets de commerce (lettres de change et billets à ordre), ils ne représentent en 2016 que 1,15 % du volume total des moyens de paiement échangés dans le système contre 1,1% pour le reste des années.

Tableau 16: Part des transactions en effets de commerce

Années	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Nombre d'opérations (en millions)	Absence de données	-	-	-
Part sur le total des opérations	1,1%	1,1%	1,1%	1,15%

Source : rapports annuels de la Banque d'Algérie

Soulignons toutefois que l'année 2013 a été marquée par le nombre total des rejets bancaires qui s'élève à 141 231 opérations (176 314 opérations en 2012), soit 0,72 % du volume global des opérations traitées dans le système ATCI contre 0,85 % en 2012 ce qui indique la poursuite de l'amélioration en la matière. Aucun rejet n'a été constaté durant les années qui ont suivi.

2- Inclusion financière par les Postes

Si l'on s'inspire du rapport de l'Union Postale Universelle (2011), les services postaux du monde entier traitent et distribuent chaque année quelque 380 milliards d'envois de la poste aux lettres et 6,1 milliards de colis. De plus, ils fournissent des services financiers utiles pour

[517] Une volumétrie beaucoup plus importante porte sur les opérations de retrait par carte effectuées par la clientèle sur les distributeurs de billets appartenant aux banques concernées et à Algérie Poste qui ne transitent pas par le système ATCI. En 2012, Algérie Poste a pris des mesures pour que ses cartes soient acceptées sur les distributeurs des autres banques. Voir le Rapport sur l'évolution monétaire et économique, chapitre VI : infrastructure et infrastructure bancaire-2014.

favoriser l'inclusion financière et des services électroniques afin de satisfaire les besoins évolutifs des clients du monde entier.

En Algérie, un certain nombre d'acteurs, aux caractéristiques variées, sont engagés dans la distribution de services financiers de masse ; toutefois et s'agissant du financement des petites unités productives ou commerçantes on peut considérer que le marché est quasiment vierge. Le principal établissement de bancarisation de masse est Algérie Poste qui avec son large réseau et ses 7,1 millions de comptes CCP effectue plus d'un million de transactions par jours (rapport de la Banque mondiale, 2005). Pour l'instant, les banques apparaissent ne pas avoir les instruments adaptés ni la volonté stratégique de pénétrer ce segment de marché. Trois dispositifs publics d'aide à la création de TPE, une association et un réseau mutualiste en expansion viennent compléter l'offre.

2-1- Les Postes, un secteur militant pour la démocratisation des services financiers

Comme nous l'avons mentionné, le principal établissement de bancarisation de masse est Algérie Poste, grâce à la densité de son réseau (implantation dans toutes les zones géographiques du pays) et les services financiers qu'elle peut fournir au profit des populations. En plus du réseau électronique (DAB et GAB), d'autres services sont implantés au niveau des bureaux postaux en Algérie. Il s'agit de :

- La caisse automatique de billets de banque, qui permet d'améliorer davantage les prestations fournies au public et alléger la manipulation des fonds aux agents payeurs des guichets[518] ;

- Le service Western Union a été mis en place auprès de certains établissements postaux à compter de l'an 2001. Les bureaux participant à cette prestation bénéficient en totalité de la connexion ADSL (Haut Débit), ce qui améliore la qualité des prestations fournies, entre autre la rapidité de paiement ;

- La télécompensation est une application qui permet d'effectuer les transactions entre les banques et la Poste au profit des titulaires de comptes bancaires ou de comptes CCP ;

[518] Ces caisses sont déployés dans les bureaux importants entrent dans le cadre de l'informatisation et la modernisation des prestations fournies aux citoyens. Elles ont permis de supprimer les déficits accusés, dans le passé, par les agents des guichets de paiement.

- Les bornes multimédias : il s'agit de stations (visus) installées dans les guichets des bureaux de poste raccordées au réseau Internet pour l'usage des clients de la poste à travers lesquelles, ils peuvent accéder au site d'Algérie Poste (www.poste.dz) pour effectuer des opérations financières ou postales[519].

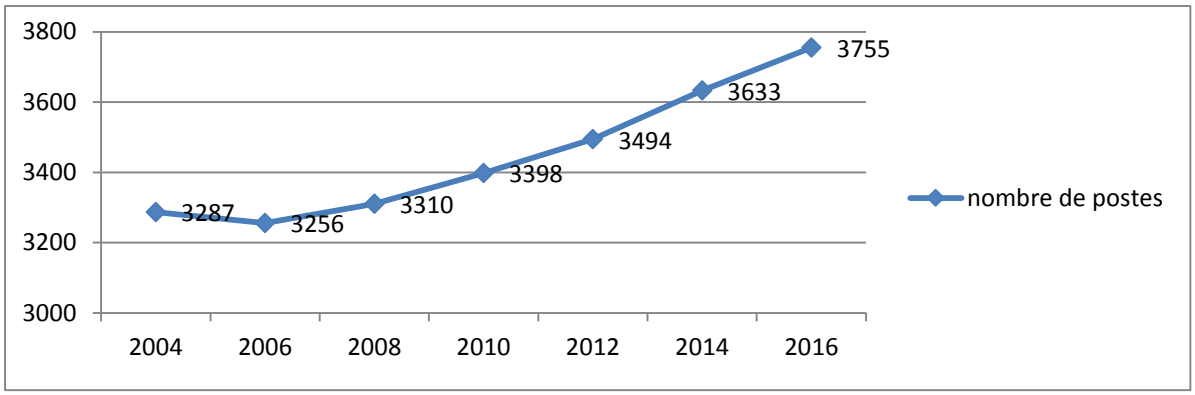
2-1-1-Evaluation de la qualité des services de la Poste et les indicateurs du marché

Pour ce qui est de la qualité de services offerts, il a été constaté que certains bureaux souffrent des insuffisances en rapport avec un manque d'effectif, ou de moyens, parfois aussi des problèmes d'organisation.

D'abord, sous l'angle de densité postale, il est à constater que la présence postale est plus importante que celle des banques. En effet, le nombre total des bureaux de poste existants en 2016 est de 3755, contre 3678 en 2015, soit une progression de 2,09%. Le graphe suivant illustre l'évolution du nombre des bureaux de poste depuis l'année 2004.

Figure III-14 : Evolution du nombre de Postes au niveau national

Source : construction personnelle

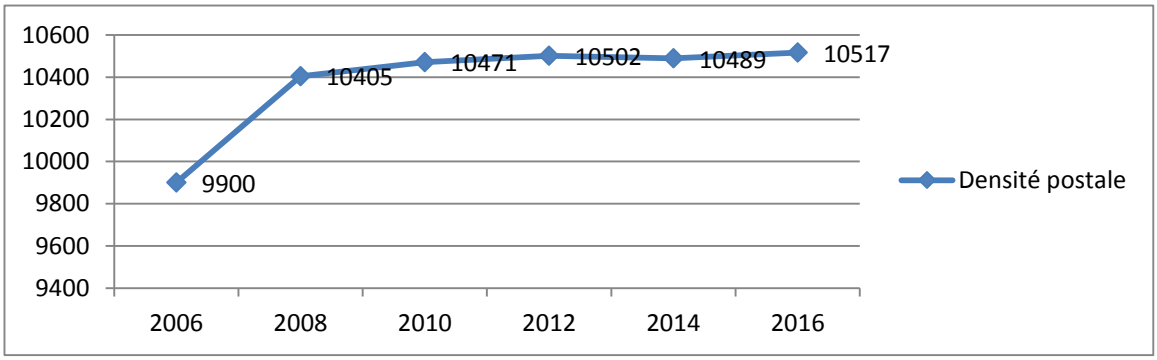


L'évolution du réseau postal se caractérise par une présence des guichets, des recettes et des bureaux (connectés tous sur un réseau informatique) sur, non seulement, l'ensemble des wilayas (48) et les daïras, mais aussi on les retrouve dans plusieurs communes et quelques villages.

[519] Voir les sites : www.poste.dz et https://www.arpce.dz/fr/ consultés l'un après l'autre le 24/03/2018.

Cependant, la densité, quant à elle, peut nous donner des résultats moins satisfaisants car si l'on prend en compte le nombre d'agences postales sur la population d'une région quelconque, elle est estimée *au prorata* de la norme indiquée.

Le graphique ci-après illustre l'évolution de la densité postale en Algérie. Figure III-15: évolution de la densité postale en Algérie 2006-2016



Source : construction personnelle à partir des données d'Algérie Poste-

Il est à préciser que pour l'année 2014, sur le nombre de bureaux implantés, il y a 3533 bureaux qui ont effectivement été opérationnels, soit plus de 97,25%, contre 3451 en 2013, 82 bureaux ont donc ouvert leurs portes aux clients durant cette période contre 41 bureaux en 2013. En outre, d'après Algérie Poste, moins de 3% des bureaux ne sont pas encore opérationnels dans la même année.[520]

De plus, sur les 3533 bureaux de poste en service, 3495 sont raccordés au réseau informatique en 2014, soit 98% des bureaux en service, contre 3414 bureaux raccordés en 2013, enregistrant ainsi une progression de 2,37%.

Il faut savoir qu'un bureau créé, par décision, est automatiquement compté comme faisant partie du réseau des bureaux de poste même s'il n'est pas encore opérationnel[521].

Si l'on revient à la densité postale, il faut remarquer que l'année 2014 est marquée par une densité déclarée d'un (1) bureau pour 10.489 habitants, alors qu'elle était d'un (1) bureau pour 10.502 habitants en 2013. Pour l'année 2016, la densité postale est d'un (1) bureau pour 10.517 habitants. Par guichet, elle est estimée à un (1) guichet pour 4850 habitants en 2016, contre 1 guichet pour 4783 habitants en 2014 et 4741 hab. en 2013.

[520] Ces bureaux sont soit fermés ou bien créés mais non ouverts. Le nombre de bureaux fermés, communiqué par Algérie Poste, est de 71 bureaux contre 75 en 2013, soit 4 bureaux ont été rouverts au public.

[521] Rapport annuel de l'autorité de régulation des Postes et télécommunications- 2014.p.60

D'après les analyses de l'ARPT, pour maintenir la densité postale autour du nombre actuel (environ 1 bureau pour 10.000 habitants), Algérie Poste doit fournir plus d'efforts pour, d'une part, la création de nouveaux bureaux de poste sur le niveau national et, d'autre part, la répartition équilibrée du réseau dans toutes les régions du pays. Pour ce faire, les autorités doivent suivre l'évolution annuelle de la population, c'est-à-dire, dans l'éventualité où la population augmente annuellement de 2,1%, le nombre de bureaux doit croître de la même manière[522]. Il est intéressant de se référer aux normes de l'UPU (Union Postale Universelle) qui précisent qu'un bureau de poste doit offrir ses services pour 3 000 à 6 000 habitants.

Enfin, dans la mesure où l'accessibilité aux services financiers fournis par les Poste requiert *en amont* la densification du réseau postal, il serait judicieux que les autorités s'engagent à diversifier les offres et les prestations de services et produits d'une part, et de répartir les bureaux de poste de façon équilibrée afin d'atténuer les inégalités territoriales et les disparités sociales, d'autre part.

2-1-2-Evaluation de l'activité interne des Postes en Algérie

En ce qui concerne l'activité postale, il convient de signaler que le chiffre d'affaires généré par l'activité postale pour l'année 2016 est estimé à 13,205 milliards DA, contre 12,62 milliards DA en 2015, soit une évolution de 4,59% et 8,4 milliards en 2014.Le chiffre d'affaires de l'activité financière est de l'ordre de 29,10 milliards DA, contre 25,33 milliards DA en 2015, soit une augmentation de 14,88% et 19,05 milliards DA en 2014, comme le montre le tableau suivant :

Tableau 17 : Evolution du chiffre d'affaires d'Algérie Poste- unité : en milliards de DA

Année **Chiffre d'affaire par activité**	**2014**	**2015**	**2016**
Chiffre d'affaire global généré par les services postaux	8.4	12.62	13.205
Chiffre d'affaire global généré par les services financiers	19.05	25.33	29.096
Autres	1.34	4.83	1.833
Total	**28.82**	**42.79**	**44.13**

Source : rapports annuel de l'ARPT- 2014-2015-2016

[522] Ce qui revient à dire que pour 2014, Algérie Poste devait créer 71 bureaux supplémentaires (74 bureaux ont été crées durant cette période, soit un surplus de 3 bureaux). Ce chiffre a été atteint pour la première fois depuis la création d'Algérie-Poste. Si cette tendance continue, la densité postale se maintiendrait à hauteur de 1 bureau pour 10.000 habitants.

En matière de démocratisation de l'accès à un service postal moderne par le recours massif aux technologies d'information et de communication, Algérie Poste développe, tant bien que mal, son réseau électronique basé sur l'utilisation des réseaux de télécommunications mobiles.

Il s'agit de permettre aux citoyens de bénéficier de services postaux, en tout point du territoire national, en mettant à profit tous les moyens disponibles, y compris à travers le partenariat public-privé, l'objectif étant le rapprochement des prestations postales et financières, en priorisant l'ouverture des points postaux de proximité dans les grandes agglomérations urbaines et dans des régions éloignées ; le déploiement d'une présence postale dans les principales gares et aérogares ; le soutien et la dynamisation des milieux ruraux, des régions et des zones en difficultés ou enclavées pour la stabilisation de leurs populations, grâce à l'acquisition et au déploiement de bureaux itinérants ; la transformation du métier de facteur pour en faire un véritable agent commercial proposant les différentes prestations postales et financières à domicile.

2-2- Efficacité des télécommunications et indicateurs du marché

Le but de ce point est d'établir la liaison entre le rôle des télécommunications et les perspectives de s'engager pleinement dans la technologie mobile.

Mais réellement, le rapport de l'ARPT démontre qu'au cours de l'année 2016, le marché des télécommunications a connu une légère croissance et ce, en terme de nombre d'abonnés aux réseaux fixe et mobiles. En clair, le parc global d'abonnés est passé de 46,66 à 50,45 millions d'abonnés en 2016, soit une croissance de 8,12%. Selon l'autorité, cette situation a légèrement impacté le taux de pénétration global, qui a atteint 122% en 2016 contre 115% en 2015, soit l'équivalent de 122 lignes pour 100 habitants (dont 113 souscrits à la téléphonie mobile contre 8 à la téléphonie fixe). Le trafic échangé entre les abonnés des réseaux a connu une croissance légère. Il est de 105 milliards de minutes en 2016 contre 103,5 en 2015[523].

Par ailleurs, le parc de la téléphonie mobile a connu une croissance de 8,41%, passant de 43,4 millions d'abonnés en 2015 à 47 millions d'abonnés en 2016. Selon l'ARPT, cette croissance est en partie le fait du lancement des réseaux de troisième génération des trois opérateurs de téléphonie mobile. Aussi, la densité téléphonique mobile a vu une augmentation nette de 5,54%, passant de 107,40% à 113,35% en fin d'année 2016.

[523] Rapport annuel ARPT- 2016, P.75

Plusieurs études (CGAP, Global Findex…) ont montré que la pénétration de la téléphonie au sein des ménages joue un rôle primordial dans l'inclusion financière. Aujourd'hui, si l'on évoque le mobile banking comme une mesure innovante amorcée dans de nombreux pays tels qu'en Inde, au Kenya, au Sénégal et en Afrique du Sud, il constitue pour des auteurs comme *Donovan (2012)*[524], comme «*une production des services financiers via des appareils mobiles. Cette définition englobe une vaste gamme de services financiers tels que le paiement mobile (transfert des fonds), la banque mobile (consultation d'un compte, transactions et informations) et la finance mobile (crédit, assurance ou épargne)* »[525].

Dès lors que les Postes et télécommunications constituent l'un des leviers de l'accessibilité financière des populations, le secteur devrait néanmoins exploiter l'évolution des TIC à bon escient et ce, par la mise en place, dans les grands centres commerciaux et lieux publics sécurisés, des équipements GAB multi-prestations, en libre-service et le déploiement d'un programme ambitieux d'informatisation des bureaux postes et les prestations fournies à la clientèle (virement, transferts, paiement, retraits…).

De plus, l'Etat devrait maintenir son engagement pour la mise à la disposition des populations concernées d'un service universel de la poste, par la fourniture, sur l'ensemble du territoire, de services postaux et financiers de base, de qualité, à des prix abordables ; la réhabilitation du service public et le renforcement de la notion de proximité, contribuant, par là, à assurer la cohésion sociale à travers une action guidée par un triple souci de continuité du service, d'égalité des chances d'accès et de transparence et surtout la pérennisation des missions d'intérêt général assurées au profit des franges fragilisées de la population.

Compte tenu des recommandations de la Banque Mondiale sur la nécessité de promouvoir davantage le secteur de la Poste et télécommunications afin de faire progresser le niveau de l'inclusion financière, un certain nombre de perspectives ne doivent pas masquer la nécessité de renforcer certains aspects d'Algérie Poste.

Les enjeux peuvent être à la fois techniques et financiers. On note ici l'instauration d'un système d'information et de gestion, avec la poursuite de l'informatisation et traitement

[524] Voir l'article de ZIADI Latifa, Le mobile banking, une opportunité pour la réduction de l'exclusion financière en Tunisie, ISCAE, Université de la Manouba, Tunisie. ECSTRA, IHEC de Carthage.

[525] Cette innovation financière est présentée par *Kempson et Whyley* (1999) en tant qu'élément constitutif de tout processus de bancarisation qui devrait résulter des actions stratégiques telles que l'amélioration de l'accès physique à une institution financière, la réduction des contraintes en matière de crédit, la réduction des coûts et la généralisation des services financiers à domicile grâce à l'utilisation des nouvelles technologies d'information

informatisé de la comptabilité ; le renforcement des systèmes d'audit et de contrôle interne ; l'amélioration de la rentabilité financière pour parvenir à l'équilibre hors subventions publiques, et générer sa propre capacité d'autofinancement ; l'apprentissage des activités de crédit par le biais de partenariats techniques avec des institutions financières (renforcement du partenariat CNEP Banque, partenariat avec d'autres institutions financières …) en vue de devenir dans plusieurs années une banque postale universelle ; la gestion de l'engorgement de certaines agences urbaines dans l'attente du développement de la monétique qui permettrait d'alléger les services de caisse.

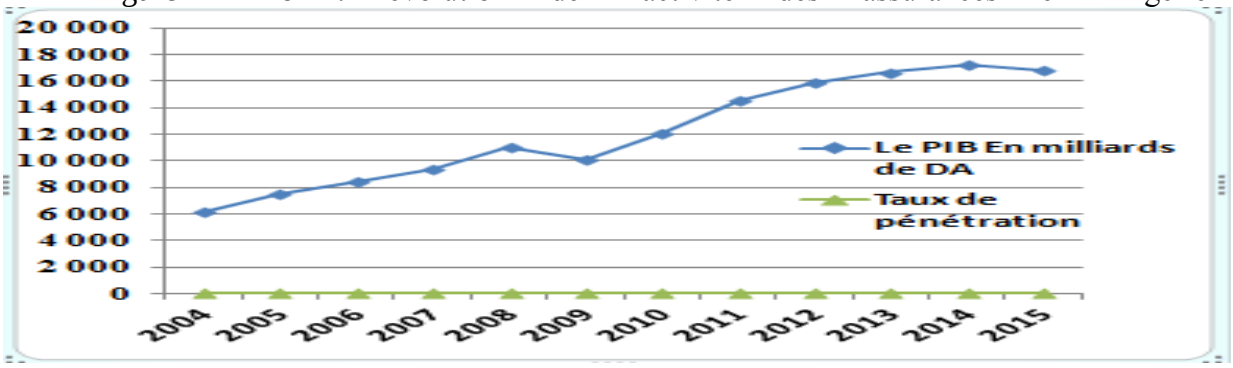
3- L'inclusion financière des assurances

En termes de statistiques, le marché des assurances algérien évolue, certes, dans un environnement à fort potentiel, néanmoins, les indicateurs de mesure de l'inclusion financière des assurances démontrent la faible implication des institutions dans l'économie.

3-1- Le taux de pénétration des assurances entre 2004-2015

Le secteur, bien qu'il progresse de manière très lente, demeure *a posteriori* peu impliqué dans la vie quotidienne aussi des ménages que des professionnels. Le taux de pénétration n'a évolué que de 0,17% entre l'année 2004 et 2015.

Figure III-16 : évolution de l'activité des assurances en Algérie



Source : statistiques de la SAA

Le secteur, bien qu'il progresse de manière lente, demeure *a postériori* peu impliqué dans la vie quotidienne pour les ménages que pour les professionnels. Le taux de pénétration n'a évolué que de 0,17% entre l'année 2004 et 2015 *(statistiques du P-DG de la SAA, 2016).*

L'expansion des activités des PME du fait de la création des dispositifs publics de soutiens à l'emploi de jeunes et de création des entreprises de petite taille, devait

systématiquement faire progresser l'activité des assurances car les bénéficiaires sont appelés obligatoirement à contracter une police d'assurance du matériel financé (dans ce cadre) et de personne (assurance-vie).

Quant à l'évolution des assurances de personnes, pour la période allant de 2003 à 2013, la population algérienne affiche un accroissement de 20%. De même pour la population active et le SNMG qui enregistrent des taux d'évolution respectifs de 36% et 125%, avec en parallèle une baisse sensible du taux de chômage. D'après les données que nous avons pu recueillir dans la revue des assurances[526], la production engendrée par les assurances de personnes passe de 1 406 millions de DA en 2003 à 8 034 millions de DA en 2013. A noter qu'une faible régression est constatée en 2011, et ce, suite à la filialisation (année de séparation entre les Assurances de Dommages et les Assurances de Personnes). Après deux ans de cette filialisation, les sept (07) sociétés d'assurance de personnes, existantes aujourd'hui, ont réussi à arracher une part relativement importante qui s'élève à 9,5%[527].

Pour le canal de distribution des services financiers, les sociétés d'assurances de personnes utilisent leur propre réseau, le réseau de la société mère pour les sociétés « dommages » filialisées, d'autres sociétés avec lesquelles elles ont signé des conventions et enfin le réseau de la bancassurance. D'après le conseil national des assurances, le réseau de distribution des assurances de personnes est structuré en 2013 des agences (avec un taux de 68, 02%), la bancassurance (17,31%), les agents généraux (14,61) et les courtiers (avec une participation très faible de 0,06%).

3-2- Densité des assurances en Algérie

Dans un contexte de l'ouverture du marché des assurances à la concurrence des compagnies privées que ce soit à capital national et international, le ratio désignant les guichets ou agences par la population a progressé à un rythme que l'on qualifie d'acceptable. Néanmoins, le réseau des assurances n'atteint toujours pas les milieux les plus reculés et isolés

[526] Revue de L'ASSURANCE N°5 - Avril 2014, p. 54

[527] Le marché des assurances de personnes en Algérie est constitué majoritairement de produits «non-vie», avec une part importante dev72% générées essentiellement par l'assurance « Prévoyance collective », «Assistance» et «Accidents», contre 28% pour les produits d'assurances « vie ». Nous avons remarqué aussi que l'assurance prévoyance collective occupe une part de 33%, assurance vie et décès est de 28%, assistance est de 19%, celle des accidents dommages corporels occupe 16% et enfin l'assurance maladie est d'un taux de 4%, soit le plus faible des assurances.

du pays, cela peut entre autres justifier le fossé de l'inclusion financière des assurances existant entre les zones urbaines et rurales et montagneuses, voire isolées.

Tableau 18 : Evolution du ratio de la densité des assurances au niveau national

Année	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2017
Population globale en milliers	32 364	32 906	33 481	34 096	34 745	35 268	35 978	36 717	37 495	38 297	39 114	40 400
Densité	1 108	1 266	1 389	1 580	1 957	2 203	2 253	2 378	2 672	3 006	3 208	3 143

Source : Données de la SAA, collectées en fin 2017

Si l'on analyse les statistiques affichées ci-dessus, on peut dire que l'évolution démographique et les besoins financiers, d'une part, et l'accroissement du nombre d'agences et guichets (public et privé) des assurances semblent des facteurs clés ayant fait progresser la densité du réseau. Nous notons, en effet, qu'entre 2004 et 2017, la densité est passée respectivement de 1108 à 3143. Annuellement, la densité évolue en moyenne de 234 agences.

Dans un marché constitué de sociétés étatiques à but lucratif et de compagnies privées, les mutuelles peuvent très bien faire l'équilibre à travers leur statut à but non lucratif et elles sont prêtes pour relever le défi au vu des plans de modernisations qui sont lancés y compris dans le domaine de la communication.

En partant du principe de l'inclusion financière pour tous en faisant intervenir les acteurs qui offrent la prestation de service financier et qui veillent surtout à son développement et sa généralisation au profit de la population la plus reculée et la plus défavorisée. Nous avons découvert dans cette section que la mise en place des indicateurs macrofinanciers et monétaires de l'inclusion bancaire a permis d'établir un état des lieux sur la situation globale de l'Algérie aussi dans l'accessibilité que dans l'usage de services financiers. Elle se caractérise par, en dépit de quelques progrès constatés ces dernières années, par un grand fossé entre les tentatives des Pouvoirs Publics et l'intérêt porté à la bancarisation par la population.

Afin de développer l'étude, en premier lieu, l'accent a été placé sur le rôle de la Poste en tant qu'offreur des services financiers et en tant qu'établissement de bancarisation de masse de par son ancienneté et de sa densité.

Jouant un rôle si primordial dans l'inclusion financière de la population[528] l'établissement d'assurance se voit au final renforcé de nouveaux guichets (public et privé), mais son réseau de proximité n'est toujours pas atteint les populations les plus reculées. En plus, la communication et l'information sont des défis importants afin de rendre la gamme de produits plus adéquate et adaptée aux besoins mais aussi accessibles à un coût abordable.

Les institutions financières présentées dans cette section font comprendre que l'Algérie a beaucoup d'atouts et surtout d'opportunités à saisir afin de s'appuyer davantage sur la nécessité de renforcement, la consolidation du secteur financier et la gestion du couple solidité/rentabilité.

Même si le développement de ces trois éléments contribue grandement à la croissance de l'inclusion financière, ils demeurent néanmoins tributaires d'un renforcement d'un cadre juridique à travers lequel nous pouvons imposer efficacement de nouvelles réflexions orientées exclusivement vers l'amélioration des niveaux de l'accessibilité et par conséquent de l'usage régulier des services bancaires et financiers.

Conclusion

Rappelons que l'inclusion financière a évolué dans un contexte de la libéralisation du marché bancaire, synonyme de l'ouverture du secteur bancaire et financier à la concurrence des banques privées ainsi que la modernisation des systèmes de paiement.

En termes de résultats, nous pourrions dire que le niveau de l'inclusion bancaire sous l'angle de densité du réseau bancaire s'est nettement amélioré, sans pour autant suivre le processus de l'inclusion financière de la population étant donné l'absence d'alternatives aggravée notamment par la crise politique, économique et sociale qu'a traversée la pays pendant les années 90.

Par ailleurs, ce chapitre a permis d'établir que les Pouvoirs Publics ainsi que les autorités monétaires ont un chantier énorme à bâtir pour s'inscrire pleinement dans une perspective de finance inclusive de la population algérienne et contrecarrer surtout les obstacles à l'accès et à l'emploi régulier des services financiers qui *a priori* accentuent le phénomène de l'exclusion

[528] Particulièrement, il s'agit de la clientèle qui n'est pas forcément en relation avec le secteur financier formel, cela dit que le souscripteur d'une assurance peut ne pas être en relation bancaire ou postale.

financière : il s'agit par là de renforcer les institutions financières et inscrire celles-ci dans une dynamique œuvrant pour une stratégie de bancarisation croissante des individus.

L'inclusion financière, faut-il le rappeler, est examinée en se référant aux acteurs (banque-assurance-poste) ayant fourni un ensemble de données pour démontrer l'implication de chacun d'eux dans le processus de l'inclusion financière. Un éclairage en chiffres a été donné sur lequel on s'est aperçu qu'en premier lieu, les banques, étant les pionniers de la bancarisation, sont encore assujetties aux décisions gouvernementales et aux freins réglementaires, d'où les retards remarqués en termes de mise en place d'un cadre législatif adapté et favorable à l'accélération de l'inclusion bancaire.

Pour ce qui est de la Poste, les statistiques démontrent la prédominance du secteur que ce soit en termes du réseau qu'au niveau de la clientèle. Toutefois, la Poste n'est pas ouverte ni à l'activité d'épargne ni à celle du crédit, pourtant elle constitue l'un des leviers de la croissance de la bancarisation de masse en Algérie. En dernier, le marché des assurances se diversifie en termes du réseau, de produits et d'innovation mais il continue à progresser lentement ; au-delà des déséquilibres de répartition du réseau des assurances au niveau national et régional, le taux de pénétration des assurances est en dessous de la moyenne et la prédominance des assurances de dommage « obligatoires » par rapport aux assurances de personnes.

Les deux derniers chapitres tentent d'analyser la situation de l'inclusion financière de la population de Tizi-Ouzou dans un contexte caractérisé autant par les engagements prônés par les pouvoirs publics en la matière que par la sous bancarisation persistante dans certains milieux et groupes de la population.

Introduction

Les constats que le chapitre précédent a permis de révéler portent essentiellement sur les progrès enregistrés, les retards et les défis à relever en vue d'atteindre les objectifs d'inclusion financière pour tous. Au niveau national comme au niveau régional ; le taux de bancarisation est *a priori* en dessous de la norme ; la densité bancaire et financière demeure déséquilibrée en dépit du renforcement des institutions dans certaines zones, l'intermédiation bancaire est en nette progression mais les problèmes de la circulation des quantités conséquentes du cash n'ont pas eu de réponses appropriées. C'est pourquoi, ces deux derniers chapitres seront consacrés à une étude empirique analysant la réalité de l'inclusion financière de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou.

D'une part, partant du postulat qu'un développement cohérent et harmonieux de ces institutions financières contribue à l'inclusion financière et réduit de ce fait l'exclusion bancaire et le recours à l'informel, l'accent sera mis sur l'offre de services financiers et bancaires en s'attelant sur les trois organismes choisis comme terrain d'enquête ; il s'agit des banques, des assurances et des postes. D'autre part, en vue de compléter certains aspects à l'enquête, il est à notre sens nécessaire d'examiner les caractéristiques de la population. En effet, après avoir décrit l'importance que revêt l'examen de la demande sur la démarche de l'inclusion financière, nous nous efforçons alors à vérifier cette hypothèse. Il faut rappeler que les informations semblent cruciales et font partie intégrante du cadre d'analyse : la situation socioéconomique, socioprofessionnelle, le niveau d'instruction et le développement de la région.

Alors que les pouvoirs publics et les autorités monétaires s'inscrivent ces cinq dernières années dans la dynamique de l'inclusion financière, ce chapitre se veut une occasion de découvrir la réflexion que développent certains dirigeants et employés de banques, de Postes et d'assurance sur la question. *Sont-ils alors favorable pour une finance pour tous ?* C'est aussi l'objet de la seconde section.

Section I

L'inclusion financière est conditionnée par un équilibre entre l'offre et la demande

Le sujet de l'inclusion financière, désignant l'accès permanent de la population adulte à un ensemble de produits et services financiers offerts par des institutions financières formelles et pérennes régies par une réglementation adéquate, peut être abordé à travers l'analyse de l'offre et la demande. On entend par l'offre, les institutions financières (et bancaires) ou prestataires de services financiers qui, via leur réseau d'agences, points de vente ou en ligne, développant des relations (de compte, de crédit, d'épargne, moyens de paiement…) avec la clientèle. La demande, pour sa part, regroupe la population ou un groupe d'individus ayant la volonté et la motivation d'être en contact (permanent ou occasionnel) avec l'institution.

Par l'analyse de l'offre de services, un éclairage sera fait sur l'environnement bancaire et financier qui permette de relever les caractéristiques générales de l'offre et d'appréhender son degré d'implication et d'influence sur le niveau de l'inclusion financière. Tandis que la demande, elle est examinée en s'attelant sur les caractéristiques générales de la population de la wilaya (âge, emploi, activités économiques, …) et en effectuant un sondage à l'aide des questionnaires comprenant plusieurs questions sur la position des individus vis-à-vis des institutions financières.

1-Démarche méthodologique, source d'informations et indicateurs de mesure utilisés

Ces derniers chapitres prendront deux directions. La première s'appuie sur l'approche macroéconomique et institutionnelle articulée autour des éléments descriptifs (vue d'ensemble de l'environnement bancaire et financier de la région) et des outils méthodologiques (questionnaires, interviews, entretiens) explicitant les attitudes et les démarches adoptées par les institutionnels quant à la promotion de l'inclusion financière.

La seconde direction s'intéresse autant à l'enquête de la population en s'appuyant sur l'approche mixte qu'à l'identification des obstacles et les stratégies de développement.

Mais afin d'y parvenir, l'étude l'inclusion financière implique néanmoins de se confronter à la question des sources d'information. Notre enquête se déroulera dans zones

géographiques où les sources d'informations statistiques sont rares et la qualité de l'information parfois relative.

Compte tenu de ces « premiers » constats, il est question pour nous d'élaborer une méthodologie structurant en amont les sources d'information et compilant en aval les données collectées susceptibles d'être mises en œuvre pour l'analyse de l'inclusion financière.

Deux acteurs sont alors étudiés : l'institutionnel (offre) et la population (demande). Afin d'enrichir l'analyse, le champ d'étude est ouvert sur tout le territoire de la wilaya : daïras, communes et villages. En revanche, nous avons délimité le champ institutionnel et le consacré exclusivement aux banques (agences), aux postes et aux assurances.

Enfin, les outils ayant permis de mesurer l'inclusion financière sont considérés dans cette thèse comme étant « indicateurs ». Ils sont certes nombreux et variés, mais ils sont théoriquement élaborés dans l'objectif d'apporter un éclairage sur la situation macroéconomique (pays, région, village) ou micro-économique (population, individu).

Néanmoins, il est important de souligner que l'imprécision de certains indicateurs d'un côté, et le manque d'informations complémentaires de l'autre, sont les premières limites qui méritent d'être précisées.

L'intérêt que nous portons à l'état de l'inclusion financière de la wilaya de Tizi-Ouzou comme terrain d'enquête est guidé par les facteurs de proximité, de l'accessibilité aux informations et la connaissance plus ou moins parfaite du champ d'investigation. Ensuite, le choix est dicté par la curiosité ; celle de comprendre les attitudes, les comportements et identifier quelques les raisons de méfiance de la population à l'égard des institutions financières.

Tableau 19 : Mise en place des indicateurs et sources d'informations

Indicateurs de mesure de l'inclusion bancaire	**Sources d'informations**	**Institutions cibles**
Densité bancaire	Agences/guichets/ directions Sites internet des institutions (rapport d'activité, réseau d'agences, produits…)	Banques et établissements financiers
Taux de bancarisation renseignant sur le nombre de personnes actifs ayant (ou moins) un compte en banque ou dans une institution assimilée	Agences/guichets/ directions Sites internet des institutions (rapport d'activité, réseau d'agences, produits…) ; Direction de Planification et du Budget (DPSB) de la wilaya de Tizi-Ouzou et la monographie annuelle.	Banque et établissement financier, institution postale, mutuelle agricole…
Crédit/épargne	Agences/guichets/ directions Sites internet des institutions (rapport d'activité, réseau d'agences, produits…).	Banque et établissement financier, institution postale, mutuelle agricole.
Taux de pénétration de la monétique entre utilisation et densité	Agences/guichets/ directions	Banque et établissement financier, institution postale ainsi que les données fournies par la SATIM
Indicateurs de mesure de l'inclusion financière*	**Sources d'informations**	**Institutions cibles**
Densité des services financiers postaux et services des assurances	Agences, guichets, direction, sites internet, direction de la planification et du Budget et la monographie de la wilaya	Postes et télécommunications et les compagnies d'assurances, y compris la Mutuelle.

Source : Construction personnelle- ***élargir le concept en élargissant le champ d'analyse**

1-1- S'agissant des sources d'informations, elles nous sont parvenues des institutions formelles correspondant à chaque indicateur de mesure de l'inclusion bancaire et financière. Or, la situation de bancarisation, qui démontre le degré de l'inclusion bancaire des populations susceptibles d'avoir une relation bancaire, se mesure par **la densité bancaire**, c'est-à-dire le nombre d'agences bancaires, établissements financiers et autres institutions assimilées sur le total de population résidant dans l'espace géographique concerné par l'étude.

La source de l'information de cet indicateur paraît simple, voire disponible sur tous les sites des banques publiques et privées implantées sur l'ensemble du territoire national et particulièrement celui de la wilaya de Tizi-Ouzou. Idem pour les guichets postaux et les compagnies d'assurance si l'on veut étendre l'étude à la densité financière du réseau formel.

Egalement, la situation de l'inclusion bancaire peut toucher essentiellement au **taux de bancarisation de la population active occupée**. Cette source d'information implique de mettre

l'accent sur l'offre et la demande. Visiblement, l'offre bancaire ou l'agence bancaire, hormis les postes, est la mieux placée pour ouvrir un compte en son sein, ensuite fournir les moyens de paiement et autres services qui y s'imposent au profit de la population. Cette dernière est, en revanche, dépendante de ses besoins bancaires et financiers. En théorie, si les besoins ne se manifestent pas pour des motifs quelconques (sécurité des avoirs, perception des salaires, constitution de l'épargne…), l'ouverture de compte demeurera faible.

Dans ce contexte, l'information dont on aura besoin concerne particulièrement le nombre de comptes ouverts (tous comptes confondus) par les agences bancaires ou établissements financiers ou assimilés, d'un côté, mais de l'autre, il faudrait nécessairement savoir que la population active occupée est celle qui est « censée » être incluse dans l'institution formelle (banques ou établissements financiers, mutuelles,...). En matière de l'information, signalons toutefois le refus de certains responsables des banques de divulguer ce type d'informations pour des motifs de confidentialité et la concurrence (notamment entre banques publiques/privées).

Par ailleurs, les données concernant la densité démographique de la wilaya est disponible au niveau de la Direction de la Planification et du Budget (DPSB) de la wilaya de Tizi-Ouzou et la monographie annuelle.

1-2-Les Banques, les Postes et les Assurances : institutions choisies à l'étude

Elles sont des institutions qui fourniront des informations complémentaires à l'analyse à condition d'en préciser les indicateurs mis en place.

Théoriquement, le niveau de l'inclusion financière se mesure principalement par la mise en place d'une série d'indicateurs permettant d'en avoir des informations sur le degré de l'implication des services bancaires (bancarisation) et financiers (inclusion financière) dans la vie économique et sociale des populations. En premier lieu, les indicateurs de mesure de la bancarisation de la population (accès au compte en banque) permettent d'appréhender le niveau de l'accessibilité bancaire des individus, d'une part, et de savoir la capacité de maintenir la relation bancaire en recourant peu à peu aux services bancaires (moyens scripturaux, utilisation de crédit, entre autres) jusqu'à l'inclusion bancaire optimale, c'est-à-dire l'utilisation banale et démocratisée des services bancaires, d'autre part.

En second lieu, la question de l'inclusion financière intervient pour appréhender le rôle des institutions financières, autre que bancaires, dans la prestation de services financiers à destination de la population aussi bien bancable qu'exclue. Il s'agit dans notre étude des institutions postales et des compagnies d'assurances :

1-1-1-Les banques comme premier acteur de l'inclusion bancaire

Etant un intermédiaire indéniable entre les agents offrant de capitaux (ménages épargnants) et ceux demandant de capitaux (entreprises emprunteuses, ménages, entre autre), les banques sont les premiers prestataires permettant d'offrir, si les conditions sont bien remplies, une inclusion bancaire à la population dans son ensemble.

De prime abord, la densité bancaire est l'un des indicateurs de mesure de la bancarisation, comme nous l'avons indiqué plus haut, cet indicateur permet de savoir à quel point l'implantation d'une agence bancaire dans une région, commune ou daïra influence positivement le comportement psychologique des individus à l'égard des banques. Par là, on comprend que la proximité géographique est parfois déterminante dans la prise de décision de nouer une relation avec la banque. A contrario, les régions peu dotées et dépourvues d'un réseau d'agences se caractérisent assez souvent par l'ampleur des pratiques informelles de la part des gens découragés, de ce fait, par l'éloignement des guichets et des coûts de transactions (frais de déplacement, perte du temps, fatigue…).

De plus, l'importance des banques en tant que prestataires de services et acteur indéniable de l'inclusion bancaire et financière de la population, apparait dans son pouvoir de création monétaire. Ouvrir un tel ou tel compte à un particulier ou PME implique systématiquement la fourniture des moyens de paiement (chéquier, carte, opérations de virements bancaires, prélèvements automatiques…) permettant ainsi d'accroître l'usage des services bancaires et par conséquent, accroître le degré de « scripturalisation » de l'économie.

Idem pour l'opération de crédit, accorder un crédit à un particulier ou une PME est une création de dépôt (monnaie scripturale) qui se suivra notamment par la fourniture de moyens de paiement.

Dès lors, les banques feront partie des institutions contribuant à part entière à l'enrichissement de l'enquête terrain tant sur le plan macro (densité et répartition spatiale de

son réseau) que sur le plan micro (ouverture de compte, moyens de paiement, services fournis…).

1-1-2-Les postes et télécommunications, services financiers hors crédit et épargne

Grâce à leur densité géographique remarquable sur tout le territoire national et les services financiers qu'elles peuvent fournir au large public, les postes jouent également un rôle extrêmement crucial dans l'inclusion financière[608]. A l'instar de toutes les wilayas du pays, la présence postale à Tizi-Ouzou est *a priori* appréciable. De même, grâce au développement, des nouvelles technologies d'information et de communication, elles deviennent un acteur de diffusion des services financiers hors guichet physique (DAB/GAB) et en ligne (internet), ce qui leur permettra de répondre au mieux aux attentes des clients et de réussir à l'attrait des autres[609].

Le choix porté sur la Poste est dicté par le fait que l'accès à un compte postal constitue l'une des étapes à l'inclusion financière à condition qu'il soit suivi d'une utilisation des moyens de paiements scripturaux (proposés notamment par le dit établissement) digne et complète afin de diminuer les transactions en espèce. De plus, l'accès à un compte postal est une autre alternative répondant aux besoins financiers de ceux qui ont été déjà exclus dans les banques en raison des irrégularités (causées par le client) et des insatisfactions et mécontentements (où les banquiers accusés comme premiers responsables).

1-1-3-Les compagnies d'assurance

Sans procéder à sa définition, la compagnie d'assurance est un autre prestataire de services financiers à vocation spécifique ; la couverture des personnes (accident, assistance, maladie, vie-décès, capitalisation…) et des dommages (assurance crédit, automobile, transport, risques agricoles..). L'accès au service financier sera conditionné d'une souscription d'un contrat dit : contrat d'assurance s'effectuant désormais entre l'assureur (agence) et l'assuré (client). Il faut noter toutefois que les compagnies d'assurance ne répondent nullement aux

[608] Néanmoins, hormis l'accès au compte CCP, les virements, les transferts de fonds de l'étranger ou à l'étranger, les bureaux de postes ne produisent pas de crédits à l'économie (particulièrement aux entreprises et ménages).

[609] Il faut noter cependant que les autres opérations postales comme les règlements des factures, paiement des mandats, achats des timbres postaux.etc sont des opérations qui s'effectuent quotidiennement par la population qui n'a pas forcément un compte CCP.

objectifs de pallier les exclusions bancaires, or, elles jouent un rôle croissant dans l'amélioration de degré d'accessibilité financière des populations.

- *Elles ne répondent nullement aux objectifs de pallier les exclusions bancaires* : les exclus bancaires sont en plein droit de contracter une assurance vie, assurance-automobile, assurance-habitations…
- *Elles jouent un rôle croissant dans l'accessibilité financière des populations* du fait de la nature des services qu'elle propose à sa clientèle en lui permettant essentiellement de s'assurer éventuellement contre tous les risques (de la vie sociale) pouvant l'affecter directement ou indirectement ainsi que les risques conjoncturels ou structurels affectant négativement la vie d'une entreprise (artisanale, agricole, industrielle…).
- *La compagnie d'assurance est une institution qui permet à la fois une inclusion financière et une insertion sociale des individus,* car parfois le fait d'avoir un contrat d'assurance procure déjà un sentiment d'une « affiliation » sociale à la personne.

Le choix de cette institution est renforcé par le fait qu'elle constitue un acteur complémentaire à l'inclusion financière. Tout comme les Postes, les compagnies d'assurance ne peuvent nullement fournir un crédit au profit du client. Or, ceux qui peuvent en bénéficier se dirigeront systématiquement vers l'assurance-crédit.

En outre, la particularité de l'inclusion financière via les assurances repose sur le fait qu'elle ne part forcément pas sur une volonté de s'y inclure. Etant donné que certaines polices d'assurance sont obligatoires (assurance véhicule, par exemple), cela signifie toute personne possédant un véhicule est considéré *de facto* comme « financièrement incluse ». Paradoxalement, en théorie, la relation assureur-client ne peut être que restreinte du moment où le contact entre les deux parties ne se réalise qu'à la fin d'échéance d'un contrat d'assurance ou à la survenance d'un éventuel sinistre.

Dans la présente enquête, la wilaya de Tizi-Ouzou, à l'instar de toutes les wilayas du Nord, a vu son réseau d'assurance tant public que privé se développer progressivement. La densité du réseau est l'un des témoins incontestables de progrès de l'inclusion financière, car il faut dire qu'en réalité, atteindre la proximité des services financiers surtout dans les milieux ruraux, isolés et montagneux contribue grandement à relever le taux de pénétration des assurances dans l'économie.

1-3-Définition et mise en place des indicateurs de l'inclusion financière

Il s'agit de mettre en avant une série d'indicateurs qui permet de mesurer le niveau d'accès aux services financiers et l'usage de ceux-ci de la population cible.

Tableau 20 : Indicateurs, modes de calcul et objectifs

Indicateurs mis en place	**Modes de calcul**	**Objectifs visés et population cible**
Ratio de densité bancaire	Nombre d'agences ou guichets sur la population (essentiellement celle active occupée) (essentiellement celle active occupée) de la région étudiée.	Proximité géographique du réseau bancaire avec la population la plus éloignée ou reculée. Il s'agit par là de la population ayant un revenu susceptible de nouer une relation avec une agence.
Ratio de densité des services financiers	Nombre d'agences ou guichets des assurances et des postes sur la population (essentiellement celle active occupée) de la région étudiée.	Proximité géographique du réseau non seulement bancaire mais aussi d'assurance et postal avec la population la plus éloignée ou reculée. Il s'agit par là de la population ayant un revenu susceptible de nouer une relation avec une agence.
Ratio de pénétration de la monétique	- Nombre de DAB/GAB et de TPE sur la population financièrement incluse ; - Nombre de porteurs de cartes bancaires et magnétiques (postales).	-Proximité géographique des canaux alternatifs de distribution de produits et services bancaires et financiers ; -utilisation effective de moyens scripturaux ; -Il s'agit de la population ayant déjà une relation avec une institution financière fournissant un moyen de paiement.
Ratio d'intermédiation bancaire (crédit/dépôt)	- Crédit sur le PIB - Dépôts sur le PIB	-Appréhender le degré d'intermédiation bancaire ; il s'agit de la population active occupée n'ayant pas forcément un compte précédemment.
Effectif des institutions financières	Les effectifs sur la population active.	-
Le taux de bancarisation ou le degré d'ouverture de compte	Nombre de comptes ouverts (tous comptes confondus) sur la population active occupée.	Cet indicateur concerne la population ayant un revenu.

Source : construction personnelle

L'examen de **la densité bancaire** concerne le réseau de guichets, d'agences, et établissements financiers ou assimilés, si l'on élargit le champ à l'inclusion financière, on intègre les compagnies d'assurance et les postes. Les indicateurs de mesure sont parfois universels mais les divergences entre les Etats se situent au niveau de la pratique. Selon les spécialistes, on peut mesurer la densité bancaire par le nombre de points de vente, de guichets ou d'agences sur la population, mais avant de le faire, il faudrait nécessairement déterminer quelle est la caractéristique des uns et des autres. Par exemple, une agence bancaire ou de services financiers, appelée aussi « point d'accès » qui est une entité physique où l'on peut

effectuer des opérations de dépôt et de retrait par l'intermédiaire d'une institution financière réglementée, comme les succursales bancaires, tout type de bureau bancaire et les distributeurs automatiques de billets (DAB) et les agents distributeurs des services bancaires.

Cependant, aujourd'hui, les téléphones portables et ordinateurs personnels ne sont pas considérés comme des points d'accès parce qu'ils ne peuvent pas assurer des opérations physiques de dépôt et retrait. Les expériences mondiales (M-PESA au Kenya) ont toutefois démontré qu'ils demeurent un vecteur de la promotion de l'inclusion financière.

De plus, l'espace géographique étudié doit être nécessairement bien explicite. En effet, l'espace géographique, appelé aussi « unité administrative », quand un pays divise généralement son territoire en « unités administratives » en fonction de diverses considérations géographiques, politiques, culturelles ou autres. On cite par exemple : nation, région, État, ville, province, municipalité, village. Etant donné que les pays définissent différemment leurs unités administratives, les définitions propres à chaque pays sont acceptables. Notre cas n'est pas tout à fait différent, l'espace étudié est appelé d'abord wilaya, puis daïra et enfin commune, voire même village. Toutefois, l'espace de la daïra peut sembler large dans la mesure où il est réparti en communes. Cela veut dire que, hormis la daïra de Tizi-Ouzou (Chef-lieu) comportant une seule commune (Tizi-Ouzou), les autres s'organisent en plusieurs communes.

Le total des communes est de 67 communes (voir annexe 1). Il nous semble important de mettre l'accent sur les communes concernées par l'analyse de la densité bancaire, il s'agit de celles desservies par un réseau d'agences bancaires. Par là, on constate que contrairement aux établissements de Postes et d'assurances où les réseaux sont relativement étendus dans presque toutes les communes (voir prochainement), les banques, quant à elles, ne couvrent pas la totalité des daïras, cela signifie que plus de la moitié des communes ne sont pas encore desservies en agences bancaires.

Ajoutons à ces indicateurs, ***la qualité des services bancaires et financiers***. Celle-ci s'intéresse essentiellement à l'adéquation du service ou à un produit financier offert au regard des besoins des consommateurs, reflétant ainsi l'expérience de l'usager, traduite par ses attitudes et opinions vis-à-vis de ces produits et services, ainsi qu'à sa capacité de choisir et de comprendre les implications de ses choix. En outre, la qualité d'une prestation permet d'apprécier la nature et la profondeur de la relation entre le client et le prestataire.

La mise en place de cet indicateur a pour objet d'appréhender le taux de satisfaction de la clientèle sur la relation qu'il entretient avec l'institution (conditions d'accès, tarification, nouvelles technologies, accueil, …).

L'utilisation élargie de prestations de services : quand l'utilisation des services bancaires et financiers met davantage l'accent sur la permanence et l'intensité d'utilisation du service ou d'un produit, force est de constater qu'elle ne se limite pas à l'adoption basique de services, cela veut dire que pour mesurer l'utilisation, il est impératif de disposer de détails sur la régularité, la fréquence et la durée de l'utilisation dans le temps. En ce qui concerne l'utilisation de produits, il est clair que ces derniers évoluent en fonction du développement de la technologie d'information et de communication (TIC) et cela implique que le recours, par exemple, à la monétique comme substitut aux supports classiques constitue une autre alternative à la mesure de l'inclusion financière. Cet indicateur met en évidence deux éléments clés :

- la densité du réseau électronique (DAB/GAB/TPE)[610] ainsi que le e-banking ;
- l'usage des services par des supports autre que les chèques, les effets du commerce, les virements…

1-4-Limites de la première démarche empirique : manque du contenu informationnel

Il est à signaler qu'en raison de manque d'informations exhaustives et fiables, il n'a pas été pris en compte les indicateurs macrofinanciers tels que le taux d'intermédiation bancaire.

En premier lieu, l'inclusion bancaire se mesure par le ratio de l'intermédiation bancaire, c'est-à-dire l'activité des agences bancaires dans la collecte des dépôts (particuliers et entreprises) d'une part, et de l'octroi des crédits (tous crédits confondus, de l'autre. Manifestement, la part des dépôts des banques (publiques et privées) démontre le degré d'utilisation de la monnaie scripturale, ce qu'on qualifie de taux de scripturalisation de l'économie. L'économie se bancarise à mesure que ce taux s'élève et *vis versa*.

De plus, ce taux nous permet de déduire la quantité du cash (billets et pièces) en circulation. Autant, les crédits alloués à l'économie (ménages, entreprises…) permettent de

[610] Après l'implantation du réseau, l'utilisation de la carte pour des opérations de retraits (spécificité algérienne) serait *en aval* effectivement mise en pratique. Il est toutefois utile de dire que l'utilisation de la carte pour des opérations de paiements ne peut dépendre que d'une installation des TPE (Terminaux de paiement électroniques) au niveau des commerces, d'une part et l'acceptation des commerçants quant à son utilisation, d'autre part.

savoir la contribution des financements bancaires dans le Produit Intérieur Brut, c'est-à-dire, appréhender la part des crédits dans la croissance économique. Plus le ratio est élevé plus les financements bancaires occupent une grande importance dans le PIB de la région. Il est néanmoins important de souligner que cet indicateur, en raison de l'absence des informations concernant le PIB (régional), ne sera pas tenu en compte dans l'analyse.

2-L'offre des services bancaires et financiers : approche macroéconomique

Il semble bien que l'offre est l'un des aspects les plus importants dans l'analyse de l'inclusion financière. A cet égard, il importe de mettre un éclairage sur l'offre des services bancaires et financiers, qu'il s'agisse de la densification et la diversification des institutions ou du dynamisme d'implantation des agences sur le territoire de la région. L'étude de ce premier aspect va permettre manifestement de mettre en exergue les déséquilibres de répartition auxquels est confronté le réseau formel. *A priori,* les régions montagneuses et les coins isolés de la wilaya demeurent mal desservis par rapport aux zones urbaines.

Ensuite, l'analyse de l'offre implique de mettre l'accent sur l'aspect interne de l'institution. A titre d'exemple, les produits bancaires sont aussi à étudier, d'où la question est de savoir s'ils correspondent aux attentes et aux besoins de la population. Rappelons toutefois qu'une partie de produits et services s'adresse à une clientèle choisie voire sélectionnée dont les pauvres ne trouvent toujours pas accès.

Puisque l'accès aux services bancaires et financiers est souvent restreint (notamment dans les banques) par le montant minimum exigé (ouverture de compte) et les frais de la tenue de compte, on estime que l'étude des conditions bancaires à l'accès est primordiale. Nous allons par là nous ingénier à organiser des rencontres pour entrevues, interviews et discussions avec la clientèle et les prestataires.

Après avoir déterminé le taux de densité de l'offre ainsi que les produits et services qu'elle fournit, nous nous intéressons à la monétique et les conditions de sa généralisation dans la région. En effet, puisqu'il s'agit de l'offre, il importe de connaître le nombre de cartes émises par le secteur formel, combien il y a (à la fois) de porteurs et d'utilisateurs de cartes du retrait tant au niveau bancaire que postal.

Examiner la monétique c'est aussi s'efforcer à déterminer la répartition des DAB/GAB et des TPE sur tous coins et recoins de l'espace étudié, d'une part, et tenter de montrer l'impact

des avancées technologiques tant au niveau des banques (cartes d'épargne, e-paiement, m-banking, …) qu'au niveau des postes (poste en ligne, baridi.net, …) sur l'inclusion financière de la population. Avant d'y procéder, il nous semble judicieux de présenter l'environnement bancaire et financier de la wilaya et les traits de l'évolution de l'inclusion financière.

2-1- Environnement bancaire et financier de la wilaya : progrès et insuffisances

Rétrospectivement, jusqu'aux années 1990, le secteur bancaire de la wilaya de Tizi-Ouzou, composé de cinq banques publiques, une caisse d'épargne et une mutualité agricole[611], est concentré essentiellement dans les espaces urbains. A partir des années 1990, les bureaux locaux des banques publiques deviennent des agences bancaires, qui se répartissent « timidement » sur le territoire de la région. Cette période a été marquée par la création d'une société financière privée[612], chargée de collecter l'épargne locale pour promouvoir le développement économique et social par ses propres moyens ou en association avec d'autres partenaires nationaux ou étrangers[613].

Quant au réseau postal, au début des années 1990, la wilaya de Tizi-Ouzou disposait de 146 établissements postaux, six centraux automatiques, deux centres d'amplification, un centre télégraphique et un centre de transit.

Tableau 21: Répartition spatiale du réseau d'agences bancaires (fin 2017)

Daïras	**Nombre de communes**	**Agences réparties par daïra**
Tizi-Ouzou	Tizi-Ouzou (1)	Toutes les banques publiques (BNA, CPA, BDL, CNEP, BADR, CNEP banque, BEA, CRMA)

[611] A cette époque, les agences bancaires réparties dans certaines daïras de la wilaya sont considérées comme des bureaux locaux, dont l'activité est limitée seulement au financement de quelques exploitations et la mobilisation de l'épargne des ménages.

[612] La Société Financière de Kabylie (SOFIN) est considérée comme la première « banque » privée du pays qui est née à l'initiative de l'Assemblée Populaire de la Wilaya (APW), suite aux recommandations du colloque international sur le développement local qui s'est tenu à Tizi-Ouzou en Mai 1992.

[613] Ouvrage collectif, « Tizi-Ouzou : Fondation- Croissance- Développement », édition Aurassi, 1993, p.269

		Agences de banques privées étrangères (BNP Paribas, Natexis, AGB, SGA, Al Baraka, ABC.
Ain El Hammam	Ain El Hammam*-Akbil- Abi Youcef Ait Yahia (04)	BDL, CNEP banque
Azazga	Azazga*- Ifigha- Zekri- Freha*- Yakouren	BADR, BDL (2), CNEP banque, BNA et la SGA (dont une en 2018).
Azeffoun	Azeffoun*- Akerrou- Aghrib- Ait Chafaa	BADR
Beni Douala	**Beni Douala- Ait Mahmoud -Beni Aissi-Beni Zmenzer**	**Aucune agence bancaire**
Beni Yenni	**Beni Yenni-Yatafen- Iboudraren**	**Aucune agence bancaire**
Boghni	Boghni*- Assi Youcef- Bounouh-Mechtras	BNA, BDL et CNEP banque
Bouzeguen	Bouzeguen*- Beni Zekki--Illoula Oumalou-Idjeur	BDL
Draa Ben Khedda	Draa Ben Khedda*-Tadmait- Sidi Namane- Tirmitine	CPA, BADR, CNEP banque, BDL
Draa El Mizan	Draa El Mizan*- Frikat-Ait Yahia Moussa-Ain Zaouia	BDL, BADR, CPA, CNEP banque
Larbaa Nath Irathen	Larbaa Nath Irathen*-Irdjen-Ait Ougouacha	CNEP banque, BADR, BNA, CPA
Iferhounen	**Iferhounen- Illilten- Imsouhal**	**Aucune agence bancaire**
Maatkas	**Maatkas -Souk El Tenine**	**Aucune agence bancaire**
Makouda	**Makouda-Boudjima**	**Aucune agence bancaire**
Mekla	**Mekla-Ait Khellili-Souamaa**	**Aucune agence bancaire**
Ouacifs	Ouacifs-Ait Boumahdi-Ait Toudert	BADR
Ouadhias	Ouadhias*-Ait Bouadou-Tizi N'tlata-Agouni Gueghrane	BNA, BADR
Ouaguenoun	**Ouaguenoun-Ait-Aissa Mimoun-Timizart**	**Aucune agence bancaire**
Tigzirt	Tigzirt*-Iflissen-Mezrana	BDL, BADR et la mutuelle CNMA
Tizi-Ghennif	**Tizi-Ghennif-M'kira**	**Aucune agence bancaire**
Tizi-Rached	Tizi-Rached*-Ait Oumalou	BADR

Source : construit par nous-même.

Il y a lieu de constater que sur 21 daïras de la wilaya, il y a 7 daïras, représentant un total de 22 communes, qui sont dépourvues d'un réseau d'agences bancaires. En matière d'implantation, on s'aperçoit que, hormis la commune de Fréha (rattachée administrativement à la daïra d'Azazga), une concentration de la totalité des agences au niveau des chefs- lieux de daïras.

A l'heure actuelle, le réseau bancaire est réparti en sept banques publiques (BADR, BNA, CPA, BEA, BDL et CNEP) dont une mutualité agricole (CRMA), tandis que le réseau de banques privées est réparti en cinq agences (Société Générale, BNP Paribas, Natexis, El Baraka Bank et Arab Banking Corporation) sur le territoire de la wilaya.

Par ailleurs, bien que les banques publiques, pour des raisons historiques, culturelles et socioéconomiques, prédominent, elles ne desservent pas la totalité des daïras. Contrairement au réseau privé, il progresse au niveau de la commune de Tizi-Ouzou, mais sa densité est quasi nulle, excepté la région d'Azazga qui en dispose d'une. Dans le même sens, si la wilaya de Tizi-Ouzou a connu ces dernières années quelques progrès, la répartition spatiale sur l'espace de la région est néanmoins déséquilibrée, ce qui génère parfois la situation suivante :

Les coûts de transaction (frais du transport, fatigue, longue attente…)

↓

Persistance du besoin financier

↓

Auto exclusion bancaire (clôture volontaire du compte)

↓

Le recours aux sources de financement informelles (emprunts familiaux, thésaurisation, banquiers illicites…)

En ce qui concerne la concentration du réseau des banques, le réseau public prédomine largement. En effet, la BADR et la BDL sont les banques les plus denses dans la région avec un taux de concentration de 21,15 % du total des agences implantées.

Cela dénote que l'objectif visé par les Pouvoirs Publics est d'accompagner les projets agricoles, des activités artisanales, agro industrielles (BADR) et les activités des PME et PMI (avec la mise en œuvre des dispositifs de soutien aux jeunes ANSEJ, CNAC et ANGEM), les activités des professions libérales et des particuliers dans les milieux urbains, ruraux et montagneux de la wilaya (BDL)[614]. La CNEP banque, quant à elle, occupe la seconde position avec un réseau de neuf (09) agences réparties dans quelques daïras de la wilaya. Bien que la densité de la CNEP banque soit importante pour favoriser et élargir les activités de crédits logement et la mobilisation de l'épargne des ménages, sa localisation géographique, à l'instar de la BADR et la BDL, se trouve déséquilibrée.

[614] Il est à signaler que la banque publique (BDL) a fermé deux agences, l'une à Larbaa Nath Irathen et l'autre à Draa Ben Khedda (commune de Tadmait). Et ce, depuis les événements du Printemps Noir de la Kabylie pour LNI, et l'insécurité qui règne dans la région de Tadmait ces dernières années.

Quant à la BNA et le CPA, les banques les plus anciennes en Algérie, disposent respectivement d'un réseau d'agences moyen avec cinq (07) et six (05) agences chacune. Enfin, la BEA se caractérise par une faible présence avec seulement deux agences implantées dans la daïra chef lieu de la wilaya, soit 4,4% du total du réseau.

Le réseau privé, pour sa part, après la disparition des agences Khalifa Bank et de la BCIA en 2004, les agences bancaires n'ont commencé à s'implanter qu'à partir de l'année 2007. En effet, six (06) agences sont implantées dans la wilaya, en l'occurrence la Société Générale (avec deux agences de banques privées), la BNP Paribas, Natexis, El Baraka et Arab Banking Corporation (avec une agence pour chacune).

Particulièrement, la commune de Tizi-Ouzou occupe la première place avec un taux de concentration du réseau bancaire (si l'on tient compte du réseau privé) de 37,25%. Cela on peut l'expliquer par la concentration de la population (plus de 135 000 habitants en 2008 RGPH et plus 145000 en 2013 selon les estimations de RGPH 2008) et par le développement des infrastructures et des activités économiques (entreprises publiques et privées et services administratifs).

Comme nous le constatons, le réseau bancaire est bien réparti dans les daïras disposant d'une forte population, qui sont généralement des centres urbains caractérisés par l'expansion remarquable des entreprises privées. Il s'agit d'Azazga avec six (06) agences, soit un taux de concentration de 11,53%, Draa Ben Khedda avec cinq agences, soit un taux de concentration de 11,1%, Larbaa Nath Irathen et Draa El Mizan avec quatre agences bancaires pour chacune, soit un taux de concentration de 8,88%.

Les daïras d'Ain El Hammam et Boghni sont moyennement dotées de trois agences chacune avec un taux de concentration de 6,7%. Les villes côtières Tigzirt et Azzefoune, malgré leur position stratégique, enregistrent un réseau bancaire très faible avec un taux de concentration moyen de 3,2% de la répartition totale. Les daïras de Tizi Rached (la zone industrielle) Bouzeguene[615] et Ouacifs ne sont dotées que d'une seule agence, soit un taux de concentration moyen 2,2% de la répartition totale. Enfin, il est à signaler que certaines daïras, qui enregistrent une expansion des activités économiques et une forte démographie, sont dépourvues d'un réseau bancaire.

[615] La daïra de Bouzeguene bénéficie d'une agence bancaire (BADR) au cours de l'année 2017.

C'est le cas de Béni-Yenni, Maatkas, Ouaguenoune, Beni-Douala, Iferhounene, Mekla, Makouda et Tizi-Ghenif.

Aux côtés des banques, les agences postales peuvent également couvrir certains besoins financiers de la population. En effet, compte tenu de sa densité (avec 162 établissements postaux), le réseau postal est considéré comme mécanisme de massification de services financiers, mais de façon limitée car la Poste en Algérie ne propose que des services à caractère financier et non de crédit[616].

Aussi, l'étude de l'offre, faut-il le noter, requiert une mise au point nécessaire sur le ratio agence/population, celui-ci nous rend compte du nombre d'agences par daïra ou par commune sur la population.

2-2-Réseau Postal : répartition géographique (relativement) acceptable

Il s'agit d'abord de l'étude de l'offre de services à la fois postaux et financiers. La Poste ou prestataire de services le plus dense aussi bien au niveau national qu'au niveau de la wilaya, est vu aujourd'hui comme un vecteur de bancarisation de masse et de l'inclusion financière de la population. Dans la wilaya de Tizi-Ouzou, cette institution, desservant même quelques villages, est considérée comme la plus proche de la clientèle vu sa densité et son réseau de proximité qui devient de plus en plus électronique et virtuel.

Le premier constat **(annexe IV-1)** souligne que le réseau d'agences postales couvre la totalité des daïras de la wilaya de Tizi-Ouzou. Il est également réparti sur toutes les communes (en nombre de 67) de la wilaya[617]. Quelques villages ont en bénéficié aussi. L'avantage de la densité postale réside essentiellement dans la couverture des besoins financiers postaux de la population vivant notamment dans des zones lointaines (villages montagneux) et milieux isolés.

[616] Dans certains pays, notamment développés, on parle de la banque postale. A titre d'exemple, en France, elle accueille près de 10 millions de clients actifs, particuliers comme entreprises par an. Elle les accompagne dans une relation bancaire durable, leur offrant une gamme de produits et de services accessibles à un tarif raisonnable, dans la configuration la plus adaptée aux besoins essentiels de chacun, du plus modeste au plus fortuné, en tout lieu et à tout moment. C'est cette certaine manière d'agir qui fait de La Banque Postale la banque de tous.

[617] L'Université Mouloud MAMMERI de Tizi-Ouzou, à l'instar des universités algériennes, dispose actuellement d'un bureau postal répondant aux besoins de l'ensemble des étudiants (ouverture de compte, consultation de solde, paiement des mandats et retraits d'argent) visant à soulager les agences postales (de l'extérieur) qui sont souvent encombrées par des masses des étudiants pour leurs différents besoins.

De plus, étant un établissement à caractère commercial, la Poste ne se limite pas uniquement aux services financiers « classiques », mais elle se considère aujourd'hui comme un prestataire indéniable dans la transmission de la technologie, dans la mise en place de la monétique et la modernisation des services financiers au profit de la population.

Pour la densité, il est à savoir que les ouvertures de bureaux de poste se font sur la base du calcul de la densité de la population par rapport au nombre de bureaux existant selon la norme universelle : un bureau de poste pour 6.000 habitants. Le tableau ci après nous conduit à montrer quelle est la densité du réseau postal par rapport à la démographie de la région à la fin d'année 2015.

Tableau 22 : Densité du réseau postal des daïras. Nombre d'agences/population, fin d'année 2017

Daïras	Tizi-Ouzou	AEH	Azazga	Azeffoun	Béni Douala	Béni Yenni	Boghni	Bouzeguen	DBK	DEM
Guichet postal par habitant	13630	5201	6389	7730	7135	3073	10093	7380	11105	7011
Daïras	LNI	Iferhounen	Maatkas	Makouda	Mekla	Ouacifs	Ouadhias	Ouaguenoun	Tigzirt	T-Ghennif
Guichet postal par habitant	5960	7141	9597	5700	5163	8433	6263	5802	4144	6944
Daïras	Tizi-Rached	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guichet postal par habitant	7579	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Source : établi par nous même sur la base de la Direction de la programmation et Suivi des Budgets (DPSB) et l'EPIC.

Il est à préciser que pour une population totale de 1 171 720 (projection en fin 2015), la densité postale dégagée est d'un bureau pour 7511 habitants.

Les daïras répondant largement à la norme internationale se caractérisent non seulement par un grand nombre d'agences postales (comparativement à celui d'agences bancaires) mais aussi par une démographie moyenne répartie dans quelques communes. Il s'agit bien de Béni yenni (dépourvue de guichets bancaires) avec guichet postal pour 3073 habitant et Tigzirt avec un guichet pour 4144 habitants. Puis, les daïras comme Mekla (dépourvue de guichet bancaire), Ain El Hemmam, Makouda (dépourvue de guichet bancaire), Ouaguenoun (dépourvue de guichet bancaire), Larbaa Nath Irathen, Ouadhias, Azazga et Tizi-Rached ont aussi enregistré

une densité appréciable avec une moyenne d'un guichet pour 5 782 habitants. En matière de répartition, il faut noter qu'Azazga avec sa plus grande superficie géographique (12,8%) de la surface totale de la wilaya regroupant cinq (5) communes bénéficie d'un total de 14 bureaux postaux (le plus important dans la wilaya), or, l'expansion démographique de cette région la laisse en neuvième position en matière de densité.

Bien que la présence postale reste perfectible, l'élargissement du réseau ainsi que sa densification dans toutes les régions montagneuses et isolées ne peut se faire que par l'acquisition de nouveaux bureaux, selon des critères bien précis (acquisition, construction, plan communal de développement (PCD), réouverture des bureaux fermés pour notamment des raisons sécuritaires, renforcement de la présence postale par des bureaux itinérants).

Si le réseau postal est le mieux doté en termes d'infrastructures et de guichets par rapport à la banque, c'est parce que les établissements postaux sont aussi implantés dans quelques villages comme Boukhalfa (Tizi-Ouzou), Akerrou, Ifigha, Izarazen (Azazga), Taguemount Azouz, Taguemount Oukerrouche (Béni-Douala), Ait Idja, Bounouh (Boghni), Ait Ikhlef, Iguersafen, Iloula Oumalou (Bouzeguen), Sidi Namane, Tirmitine (Draa Ben Khedda), Illilten (Iferhounen), Djemaa N'Saharidj, Souamaa, Agueni Bouafir, Agoulmim (Mekla), Tikoubain, Tamda, Djebla, Abizar (Ouaguenoun), Tighilit Bougueni (Tizi Ghennif), Agueni Bouragh (Larbaa Nath Irathen)...

Remarquons enfin que la présence du réseau postal dans les communes dépourvues d'agences bancaires intervient dans l'objectif d'assurer une certaine proximité géographique avec la population montagneuse et reculée et la conduire à la bancarisation de masse.

2-3-Réseau de la monétique entre les progrès, les insuffisances et la persistance des inégalités

A l'instar des autres régions du pays, la wilaya de Tizi-Ouzou est dotée ces dernières années d'un réseau électronique mis en place au niveau de quelques agences bancaires et des établissements postaux localisés sur l'espace de la wilaya et disponible 24h/24 et 7j/7. Cependant, compte tenu du manque de statistiques concernant le nombre de porteurs de cartes magnétiques CCP et les cartes bancaires, nous nous intéressons à l'étude de la densité du réseau électronique (DAB et GAB).

Quant aux Terminaux de Paiement Electronique (TPE), la wilaya ne dispose actuellement que de quelques TPE dont la localisation est difficile à identifier (voir les détails prochainement).

Tableau 23 : Réseau des DAB rattaché au réseau de banques publiques et privées

Daïras	**Tizi-Ouzou**	**L-N-Irathen**	**Azazga**	**A-E-Hammam**	**D-B-Khedda**	**D-E- Mizan**	**Boghni**
Nombre d'agences	20	04	06	03	05	04	03
réseau/habitant	**7496**	**11 919**	**14907**	**17341**	**17768**	**22784**	**23511**
Daïras	**Ouacif**	**T-Rached**	**Ouadhia**	**Azzefoune**	**Bouzeguene**	**Tigzirt**	**-**
Nombre d'agences	01	01	02	01	01	02	-
réseau/habitant	**25298**	**26317**	**28182**	**38649**	**51663**	**18650**	**-**

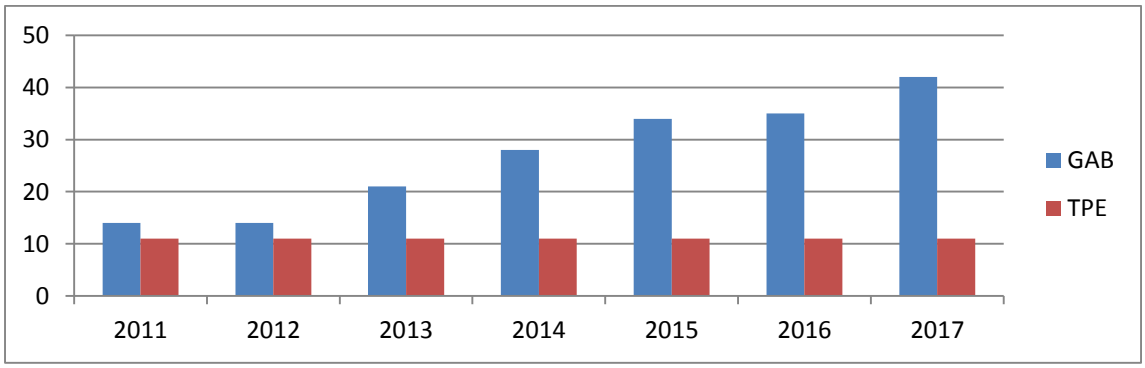
Source : données de la SATIM-Algérie

Tableau 24 : Répartition spatiale du réseau Guichets Automatique de Billets (GAB) rattaché aux bureaux de postes

Daïras	**Tizi-Ouzou**	**AEH**	**Azazga**	**Azeffoun**	**Béni Douala**	**Béni Yenni**	**Boghni**	**Bouzeguen**	**DBK**
GAB	8 (centre ville et nouvelle ville)	1	5 dont 1 à Freha et 1 Yakouren	2	1	1	2 dont 1 à Mechtras	1 (implanté dans le village Ait Ikhlef)	2 dont 1 à Tadmait
Daïras	**DEM**	**LNI**	**Iferhoune n**	**Maatkas**	**Makoud a**	**Mekla**	**Ouacifs**	**Ouadhias**	**Ouaguenoun**
GAB	1	2 dont 1 à Irdjen	1	1	1	1	1	1	Aucun GAB
Daïras	**Tigzirt**	**Tizi-Gennif**	**T-Rached**						
GAB	1	1	1						

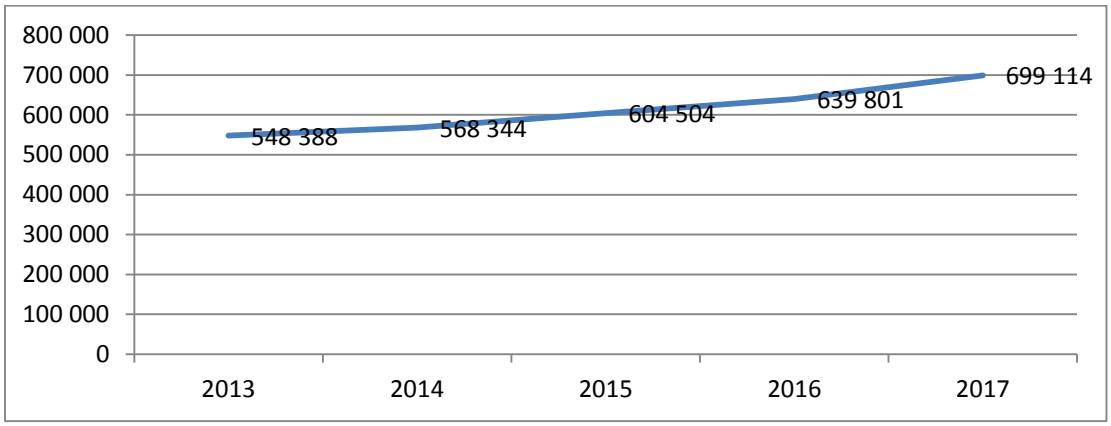
Source : Construction personnelles à partir des données recueillies des agences bancaires, l'EPIC et la DPAT.

Figure 17 : évolution des GAB et de TPE entre 2011-2017



Source : Construction personnelle sur la base des données de la direction des Postes et télécommunications

Figure 18: Evolution du nombre de transactions effectuées dans les Guichets automatiques



Source : Construction personnelle à partir des données de la direction de la Poste et Télécommunication de Tizi-Ouzou

Deux constats importants sont à souligner : l'insuffisance du réseau électronique par rapport aux besoins de la population et l'inégalité de sa distribution sur l'ensemble des communes de la wilaya. En termes de densité, grâce à l'importance de son réseau d'agences bancaires, la daïra de Tizi-Ouzou est mieux dotée en DAB et GAB, elle concentre à elle seule dix (10) DAB/GAB[618], soit un taux de concentration de 30,3%. En revanche, les daïras de Draa Ben Khedda, Larbaa Nath Irathen, Ain El Hammam et Boghni disposent seulement de deux guichets et distributeurs automatiques, avec une densité moyenne d'un DAB/GAB pour 31 262 habitants.

Le reste des daïras ne dispose que d'un guichet ou distributeur de billets. Elles représentent une densité moyenne d'un DAB/GAB pour 51 337 habitants[619], ce qui est très insuffisant. Les tableaux précédents présentent la répartition des DAB et GAB à travers les banques et les Postes et évaluent la densité du réseau électronique par rapport à la population totale, le nombre de ménages et la population active de la wilaya de Tizi-Ouzou.

Par ailleurs, l'évaluation de la densité par rapport à la population totale donne un taux de densité très faible avec un DAB/GAB pour 34 157 habitants. Mais, cette densité n'est pas significative, car les DAB et les GAB sont utilisés par les personnes qui sont déjà bancarisées,

[618] Hormis les GAB reliés au réseau postal.

[619] Les daïras dépourvues des agences bancaires se dotent des DAB/GAB au niveau des bureaux postaux. Il s'agit de Beni Douala et Tizi Ghenif.

c'est-à-dire les personnes ayant un compte bancaire ou compte chèque postal (CCP). Par rapport aux ménages, la densité donne un DAB/GAB pour 5956 ménages. Par rapport aux actifs, la densité du réseau est évaluée à un DAB/GAB pour 12 567 actifs.

2-4- La faiblesse du taux d'implantation des Terminaux de Paiement Electroniques persiste

Selon la SATIM, les terminaux de paiement sont mis à la disposition de toutes les banques publiques et privées. Dans un langage technique ils se qualifient de « lecteur carte ». Nous présentons, ci-après, leur évolution dans le secteur postal.

Tableau 25 : Evolution du nombre de lecteurs carte installés au sein des guichets

Années	**Nombre de GAB**	**Nombre de lecteurs carte Implantés à l'intérieur de l'agence**
2011	14	**68**
2012	14	**68**
2013	21	**96**
2014	28	**139**
2015	34	**158**
2016	35	**185**
2017	42	**218**

Source : direction de la Poste et Télécommunication de Tizi-Ouzou

La généralisation de cet instrument de paiement a pour objet d'encaisser le prix d'une vente par carte interbancaire CIB et garantit une plus grande protection contre la fraude et le vol. Le détenteur de la carte bancaire pourra effectuer ses achats en toute rapidité, efficacité, sécurité des transactions…

Dès lors que le pourcentage de la population active (générant des ressources) sur l'informel est proche de 50% dans les zones urbaines et dépasse les 70% dans les milieux montagneux et marginalisés, le premier objectif de la généralisation des TPE consiste à réduire l'utilisation extrêmement conséquente de la monnaie fiduciaire. Outre la régulation du cash en circulation, implanter des TPE au niveau des surfaces, commerces, boutiques..., c'est permettre de lutter contre les évasions fiscales, les pratiques frauduleuses, le blanchiment d'argent et la fausse monnaie.

Néanmoins, il existe un fossé énorme entre les données de la SATIM et les données réelles sur le terrain. Le tableau suivant démontre que l'implantation est extrêmement faible, ce qui dénote le désintérêt, voire l'indifférence des commerçants à procéder aux paiements des achats via cet instrument, pourtant indispensable pour la transparence et la sécurité.

Tableau 26 : Implantation des TPE, sans tenir compte de lecteur carte (institutions financières), fin 2017.

Enseignes (affichées par la SATIM)	**TPE effectivement implantés**	**TPE implantés puis enlevés**	**Aucun intérêt de l'implanter**
Agences voyages	3	3	Le reste
Commerces de gros	Aucun	aucun	Le reste
Hôtels	1	2	Le reste
Commerces Electroménager	1	2	Le reste
Pharmacies	4	8	Le reste
Stations de services	Aucun	aucun	Le reste

Source : construit à base des données de la SATIM et nos constats sur le terrain

Il faut reconnaître que l'utilisation effective des terminaux de paiements dépendra de plusieurs paramètres : la volonté ou l'acceptation, l'éducation financière et la sensibilisation de la population, auquel s'ajoutent la solidité du système bancaire et financier et en particulier le système monétique, c'est-à-dire la volonté de l'Etat à imposer cet outil aux commerçants, et la volonté des commerçants et les clients à la mise en exploitation. En outre, le manque de culture et d'éducation financière d'une grande partie de la population (située dans les milieux montagneux et ruraux ou isolés), des programmes de sensibilisation devraient être établis et efficacement conçus par tous les acteurs de la finance (banque/institutions financières/pouvoirs publics, voire les établissements scolaires et universitaires).

De même, sensibiliser la population sur les avantages qu'offre le paiement électronique autant pour le commerçant que pour le client constitue l'un des aspects qui contribuent à relever le niveau de confiance et l'estime en soi de ceux qui se considèrent comme étant « fragiles, incapables et vulnérables ».

Il est clair que la wilaya de Tizi-Ouzou réalise des progrès en matière de croissance annuelle du nombre de PME, des commerces privés et les activités de services, il n'en reste pas moins que l'utilisation des moyens de paiements ne représente que 13% des transactions

quotidiennes, utilisées notamment entre la banque et son client dont le chèque est le seul moyen de règlement.

Force est de constater qu'entre le client et le fournisseur, les cartes, dont la fonction se limite aux retraits d'argent, sont nullement utilisées pour n'importe quel règlement (voir le prochain chapitre). Les chèques, à leur tour, pour des raisons d'insécurité, de fraude et de défaut de provision, ne représente qu'un taux variant entre 0 à 3% de transactions quotidiennes.

Revenons aux TPE, le faible taux d'implantation n'est guère lié (uniquement) à l'acceptation des commerçants, la raison est expliquée par les attitudes des clients et leurs comportements « abusifs » vis-à-vis du cash. Selon les commerçants que nous avons interrogés, l*'absence de compagnes publicitaires et la culture monétique sont aussi des facteurs qui empêchent de se doter d'un TPE car il ne sert absolument à rien si le client n'en manifeste aucun intérêt.*

Enfin, les efforts d'Algérie Poste et des banques publiques en matière de diffusion de la monétique au sein de la population n'ont pas encore réussi à réduire la circulation de la monnaie fiduciaire. *Qu'en est-il alors de l'expérience des services en ligne ?*

2-5- Envisager la généralisation de l'internet et de la téléphonie mobile : une opportunité à saisir

De la dernière question on peut poser une autre. Peut-on s'inspirer des expériences des pays africains en investissant dans la technologie mobile pour croître l'inclusion financière de la population ?

Les études de la Banque Mondiale et Global Fendex, 2017 mettent l'accent sur la nécessité de moderniser le secteur de télécommunication en investissant plus particulièrement dans le développement de la technologie mobile afin d'atteindre les objectifs d'accessibilité de la population marginalisée aux services bancaires et financiers[620]. Cette opportunité semble

[620] Les expériences mondiales et particulièrement africaines ont démontré qu'investir dans la technologie mobile semble aujourd'hui un vecteur de l'inclusion financière de la population, notamment celle freinée par l'éloignement géographique, la marginalisation et le manque, et parfois l'absence totale du réseau « physique » de prestataires de proximité.

intéressante pour la population de la Grande Kabylie qui s'étend sur une superficie dominée par des ensembles montagneux[621]. Et ce, pour deux raisons :

Etant donné la prolifération progressive de l'internet (presque) dans tous les coins de la région, la diversification des opérateurs de la téléphonie portable (trois opérateurs actifs) et l'évolution constante du nombre des abonnés, va devoir contraindre les pouvoirs publics à s'inscrire dans une dynamique de la finance inclusive en œuvrant à la promotion de la banque mobile plus accessible à tous.

Avec la densité démographique de la wilaya de Tizi-Ouzou et son relief accidenté, le développement de la technologie mobile se voit comme un autre défi auquel les décideurs politiques ainsi que les autorités de la wilaya doivent relever afin de créer des réseaux alternatifs (plus proches) de diffusion et d'accessibilité aux services financiers.

Le développement de l'internet et sa généralisation tant au niveau national qu'au niveau de la wilaya aurait un impact direct sur l'élargissement des relations de services entre les institutions formelles et les individus. Entre 2013 et 2018, le nombre d'abonnés à la téléphonie mobile a connu une croissance remarquable sous l'effet de la diversification des opérateurs et de la mise en exploitation du réseau 3G, puis de la 4G entre les mains des individus.

Par ailleurs, le parc des abonnés à internet, dont la téléphonie mobile a enregistré une croissance, bien que moyenne, mais en constante évolution. En effet, le taux de pénétration en internet s'améliore grâce notamment à la mise en exploitation de la 3G en 2013 et de la 4G en 2016. Les chiffres ci-dessous montrent que le taux passe de 3,32% en 2013 à 5,66% en 2017. De son côté, la part des ménages connaît une progression appréciable passant de 19,65% en 2013 à 28% en 2017.

Tandis que le secteur de la poste et télécommunication a mis ses services financiers en ligne, d'où la possibilité de bénéficier de quelques prestations de services à distance (consultation de solde, relevé de compte, historique de compte, la commande de chèques…) ainsi que la possibilité de suivre ses mouvements de compte via les appareils mobiles, grâce

[621] La wilaya s'étend sur près de 3000 km2 sur un relief montagneux à 80%. La vallée du Sebaou longue de 50 km, avec l'agglomération de Tizi-Ouzou et le couloir de Draa El Mizan - Boghni concentrent l'essentiel de l'activité agricole, industrielle et de services de la wilaya- Voir la monographie de la wilaya- situation géographique.

notamment à la mise en application d' « el Baridi.net »[622], les banques, quant à elles, avancent à un rythme relativement lent. Sur tout le territoire de la wilaya, en dépit des progrès socio-économiques enregistrés cette dernière décennie, nous observons un fossé entre le taux des abonnés à l'internet et le nombre de consultations de compte en ligne ou via le téléphone mobile.

Même avec un taux d'abonnés en nette amélioration, le taux d'accès à la téléphonie mobile connaît un rythme « très » avancé, on pense aujourd'hui, que l'âge moyen de la possession d'un téléphone portable commence à partir de 16 ans. Toutefois, ce potentiel n'est pas exploité pour poursuivre le programme de la finance inclusive via la technologie mobile. Celle-ci constitue, pourtant, le véhicule à travers lequel l'inclusion financière devient possible et crée de nouvelles dynamiques inclusives.

Notre enquête sur la question a révélé que 33% des salariés estiment que cette nouvelle technologie progresse plutôt mieux au secteur de la Poste qu'à celui de la banque. A notre sens, cela s'explique par la densité postale si importante qui cible (presque) toutes les catégories de la population quels que soient l'âge, la situation sociale et géographique, le revenu,…Aussi, on note 23% des chômeurs interrogés qui bénéficient d'une inclusion financière postale mais le recours à la technologie mobile semble, pour eux, un fait complexe et difficile à réaliser.

De leur côté, les personnes âgées (60 et plus) estiment qu'investir dans la banque ou la Poste en ligne permet certes, une sécurité, une rapidité et une transparence, mais le niveau d'instruction et l'absence (quasi-totale) d'une culture à la fois financière, monétique et digitale chez les personnes dépassant les 68 ans et plus sont autant de facteurs qui freinent l'utilisation optimale de la technologie : le taux reste trop bas qui est passé de 0,3% en 2013 à 0,7% en 2015 et 1,5% en 2017. De plus, il est à noter que chez les personnes âgées, le taux de possession des smart-phones ou multimédias est trop faible (6%). Selon les opérateurs de la téléphonie portable, les personnes ayant l'âge de 18-40 ans sont les plus intéressées à la nouvelle téléphonie dotée d'un réseau wifi.

Pour les ménages, le recours croissant à l'internet sous l'effet de l'augmentation du nombre des abonnés constitue un effet de levier pour la promotion de l'inclusion financière.

[622] La consultation peut se faire également par Téléphone en composant le « 15-30 » ; Mobile en envoyant un SMS au « 603 » et par Internet en utilisant le service e-ccp.

Néanmoins, le faible taux de bancarisation de la population en âge de travailler tient compte de deux situations :

La première a trait à la faiblesse de la possession de compte en banque, ce qui va priver les « non » bancarisés de l'accès aux services financiers mobiles ou à distance. Les communes que nous avons visitées sont classées en deux rubriques : celles desservies ou moins d'un guichet bancaire ou plus et celles non desservies mais elles ont tout de même un réseau postal. Les populations, dont la proximité du réseau est présente, sont les plus informés sur les services bancaires et financiers et les nouvelles technologies intégrées dans les institutions financières[623].

Pour le reste des communes non desservies de guichets bancaires, les populations interrogées, qui ne sont pas forcément des non bancarisées, affirment que s'adapter à la nouvelle technologie revêt une grande importance, mais il est nécessaire d'implanter, *en amont*, une agence physique de proximité qui cible un plus grand nombre de personnes activant dans le circuit informel. 15% de la population de ces communes ont un compte en banque située dans les communes de proximité (4%), et de la commune de Tizi-Ouzou (11%).

C'est à la fois le manque de proximité qui entraîne des frais supplémentaires, perte du temps, fatigue, déplacements fréquents qui poussent ces populations à l'exclusion volontaire de services bancaires et financiers formels. (Voir le détail de l'enquête dans le prochain chapitre).

La deuxième situation est due au fait que la faiblesse du taux de bancarisation qui est synonyme de la faible part de la sripturalisation de l'économie, le non recours aux moyens de paiement pour telle ou telle raison a un impact direct sur l'accès aux services bancaires « digitalisés ». Sur cette question, faut-il avouer que la population de Tizi-Ouzou se divise en trois catégories :

- Celles bancarisées, mais elles se contentent des services bancaires et moyens de paiements classiques ;
- Celles qui se contentent de services classiques mais elles sont parfois intéressées par la démarche novatrice des institutions financières ;

[623] Rappelons que sur les 67 communes, il y seulement 14 qui sont desservies d'agences bancaires. Même si la répartition est inégale et insuffisante pour atteindre tout le territoire de la wilaya, 77% de la population interrogée des 14 communes estiment avoir reçu ou moins une information sur les bienfaits de la technologie dans la pérennisation de la relation, mais la source de l'information émane de la publicité familiale ou amicale.

- Celles qui n'utilisent pas de services bancaires ni financiers du fait de l'inexistence d'une relation : c'est la frange de population ayant des ressources provenant de l'informel qui échappe à tout contrôle réglementaire et fiscal.

2-6-Les Compagnies d'assurances : implantation en progression et prédominance du secteur public

Même si la localisation géographique indiquée **(Annexe IV-2)** est faite par daïra, cela n'implique pas forcément que le réseau dessert uniquement les chefs lieux de daïra ; nous observons quelques implantations aussi dans les communes que dans les villages. A titre d'exemple, le réseau SAA est réparti même dans les villages comme Ihhattoussen et Tabouda (Bouzeguen), Timizart Laghvar et nouvelle ville de Tizi-Ouzou (Tizi-Ouzou), Tikobaine (Ouaguenoun) et la commune de Freha où on retrouve les compagnies privées.

S'agissant des mutuelles, en premier lieu nous observons que les organismes de la Mutualité Agricole, tant au niveau régional qu'au niveau central, étaient regroupés administrativement au sein d'une seule organisation, bien qu'ils aient conservé chacun sa personnalité juridique. En effet, la Caisse Nationale de Mutualité Agricole (CNMA) offre ses services, à travers son réseau, constitué Caisses Régionales de Mutualité Agricole (CRMA), et de bureaux locaux, à une clientèle composée de la population agricole et rurale et des investisseurs dans le secteur agricole, dans les domaines des assurances des biens. La wilaya de Tizi-Ouzou compte près de 15 caisses régionales réparties toutes sur le territoire de la wilaya. Hormis la Caisse régionale (le siège) sise au centre ville et celle installée à la nouvelle ville, le reste des bureaux locaux se trouvent dans les zones rurales et agricoles ayant pour but d'offrir une protection des biens et des personnes du monde rural et des activités connexes à l'agriculture (Assurances agricoles, retraite et sécurité sociale agricoles).

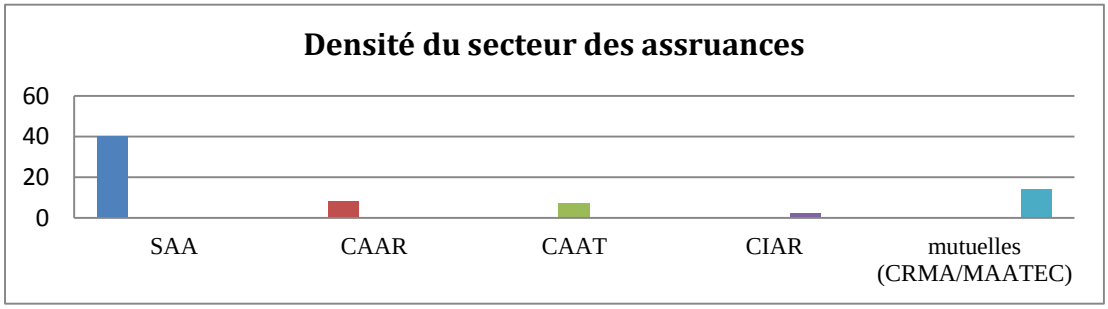
Si l'implantation de la CRMA a pour objectif de cibler les populations ayant une vocation agricole (la population de Freha par exemple se caractérise majoritairement par l'agriculture), force est de constater que le réseau de la mutuelle agricole sera renforcé par l'implantation de trois autres bureaux desservant les communes de Bouzeguene, Ouaguenoun et Azeffoun.

Quant à la densité du réseau de la CRMA, en dépit d'une légère amélioration ces dernières cinq années, le taux de concentration est seulement de 16,41%. Ce taux sera toutefois revu à la hausse (20,89%) dès l'ouverture effective et opérationnelle de trois bureaux cités plus

haut. Nous signalons enfin que la mutuelle ne dessert pas encore les communes non desservies des agences bancaires. Ce constat concerne bien entendu les communes de : Béni Douala, Béni Yenni, Makouda, Iferhounen et Tizi-Gheniff.

En second lieu, nous parlons de la MAATEC (*Mutuelle Assurance Algérienne des Travailleurs de l'Education et de la Culture)* dont la mission principale consiste à fournir les prestations d'assurance automobile et d'habitation. Malgré le fait qu'elle s'engage pleinement dans les prestations à la fois financières et sociales, la MAATEC semble peu présente à Tizi-Ouzou avec seulement deux bureaux. A l'inverse de la CNMA, la population ciblée par la MATEEC est composée, entre autres, de travailleurs des secteurs d'éducation nationale, de l'université et les fonctionnaires du secteur public et privé dont la densité démographique a connu une croissance considérable.

Figure 19: La densité des assurances par daïra (réseau public)- année 2017



Source : construction personnelle sur la base des données des compagnies d'assurances

Idem pour les postes, visiblement, les zones dépourvues du réseau d'agences bancaires sont desservies en guichets et bureaux des assurances. Si l'inclusion financière des assurances semble différente de celles des banques et des postes car la population cible est parfois contrainte de s'y engager du fait de l'existence des contrats obligatoires (automobile, par exemple).

Par ailleurs, le réseau SAA, par son ancienneté et sa forte densité, est le mieux noté tant au niveau d'attrait de la clientèle qu'au niveau de la diversification des produits et de bancassurance. En ce qui concerne la concentration, la daïra de Tizi-Ouzou occupe la part du lion. En effet, toutes les compagnies y sont implantées. A titre d'exemple, la daïra occupe la part la plus importante de 35% du réseau de la SAA.

Tableau 27 : Assurances privées dans les communes de la wilaya

Agences/guichets	**GAM (Générale Ass. Méditerranéenne)**	**SALAMA**	**Alliance Assurance**	**AXA ass.**	**Trust Ass.**	**CIAR**	**2A (Algérienne des Assurances)**	**Amana assurance**
Localisation géographique	Tizi-Ouzou (06) Azazga (dont l'une à Freha) Draa El Mizan Draa Bel Khedda Ouaguenoun (Tikobaine) Maatkas Tizi-rached Boghni	Tizi-Ouzou (02) Draa Ben Khedda Mekla	Tizi-Ouzou (02) Azazga	Tizi-Ouzou (02) Azazga Larbaa Nath Irathen	TiziOuzou	Tizi-Ouzou Draa Ben Khedda	Tizi-Ouzou	Tizi-Ouzou
Nombre d'agences/bureaux	14	05	03	04	01	02	02	01

Source: établi par nous même. Données collectées sur les sites des compagnies

D'abord, les intentions des Pouvoirs Publics d'atteindre l'inclusion de la population dans les assurances commencent à se dessiner par l'introduction des compagnies d'assurances privées dans le paysage financier algérien.

Bien que le secteur ait enregistré quelques progrès en matière de développement du réseau privé (algérien et étranger) et la croissance du nombre de clientèle, il n'en demeure pas moins que le ratio agences/population demeure en deçà de la norme, d'où les déséquilibres de la répartition des bureaux ou agences entre les communes de la wilaya. Dans la commune de Tizi-Ouzou, sur un réseau privé de 32 agences, 16 agences sont concentrées au chef lieu de la wilaya, soit un taux de concentration de 50%.

Dans les communes comme Azazga et Draa Ben Khedda, le taux d'implantation du réseau est en progression appréciable, tandis que le reste des communes, dont la présence des institutions financières (bancaires, postales et assurances) est passée juste de la faible à la moyenne, suit un rythme d'évolution lent, soit une moyenne d'une agence (installée) pour 18 mois durant les cinq dernières années.

Précisons enfin que le réseau GAM[624] est le plus dense dans la wilaya avec un total de 14 guichets, soit un taux de concentration de 43,7% du réseau privé et de 15% sur le total de guichets aussi privés que publics. Quant au reste de guichets, l'implantation suit un rythme relativement lent.

[624] La GAM est multi-spécialisée dans les produits : automobile, habitation, agriculture et les entreprises.

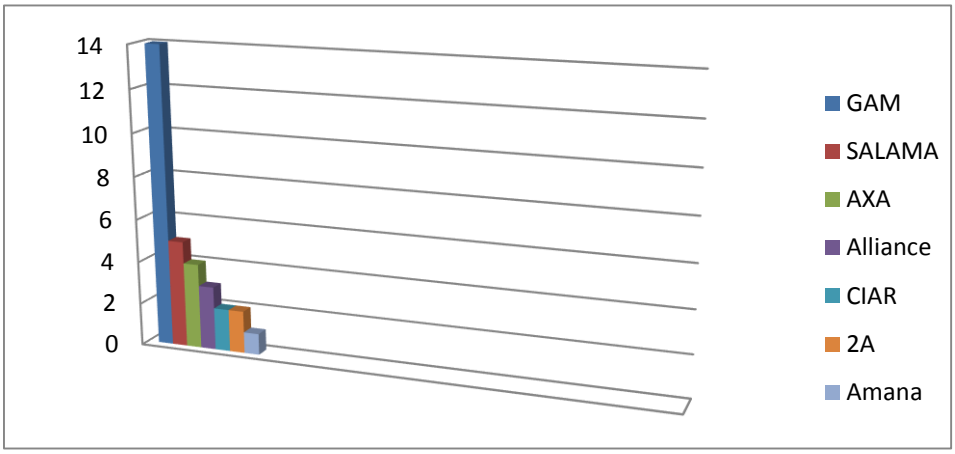


Figure20:Présence relativement appréciable du réseau privé

Source : construction personnelle

Pour bien comprendre quelle est la place de la wilaya dans le développement des assurances à l'échelle nationale, nous proposons d'établir un graphique retraçant non seulement le nombre d'agences implantées et la production (en milliers de DA) réalisée par le secteur. A noter néanmoins que ces chiffres concernent uniquement les wilayas du Centre.

Tableau 28 : Répartition du réseau et la production enregistrée en 2014 : place de la wilaya de Tizi-Ouzou parmi les wilayas du centre

Wilayas du centre	Agences implantées	Production en milliers de DA
Alger	483	33 662 470
Bouira	37	1 418 910
Tizi-Ouzou	**74**	**3 723 923**
Boumerdès	44	1 469 957
Blida	108	2 241 237
Tipaza	48	1 260 544
Médéa	30	855 578
Djelfa	34	649 362

Source : *statistiques Revue Assurance- N°5 / de Janvier à Avril 2014 - Revue éditée par le Conseil National des Assurances.*

Nous observons que 74% du chiffre d'affaires de la région « centre » est généré par la wilaya d'Alger, suivie de loin par la wilaya de Tizi-Ouzou avec une part de 8%. De plus, en termes de réseau, la wilaya est classée troisième des régions du centre après Alger (capitale) et Blida (wilaya limitrophe de la capitale, 40 Km). Sur les 48 wilayas du pays, Tizi-Ouzou est classée septième après Alger (483), Oran (125), Blida (108), Constantine (102), Sétif (98), Béjaia (85) Annaba (78). En revanche, même si la wilaya est surclassée par les wilayas citées

ci-dessus, force est de constater que l'activité des assurances présente une production considérablement importante, elle est en troisième position après Alger et Oran.

3-Analyse de la demande et l'accès aux services financiers

L'analyse de la demande de services repose sur l'étude approfondie de la population et ses caractéristiques. On s'accorde tous à dire que sous cet angle, l'étude structurée des caractéristiques de la population est incontournable car le niveau de l'accessibilité bancaire et financière devrait inclure différents critères tels que les données sociodémographiques, besoins, comportement financier, éducation financière etc.

Pour y arriver, on tentera, dans un premier temps, de consulter les données relatives à la population susceptibles d'aider à identifier les éléments qualitatifs permettant de comprendre la position des individus vis-à-vis du secteur financier. Ensuite, des questionnaires sont mis à la disposition des individus visant à déceler à la fois les raisons de bancarisation et de méfiance à l'égard des services financiers formels. Ils ont aussi pour objectif de mieux connaître les impressions de la clientèle (déjà bancarisée) sur l'offre de produits bancaires et la qualité de services qui lui est fournie permettant aussi et surtout de présager l'avenir de la clientèle dans le monde de la finance.

La répartition géographique des enquêtés est représentative de la population par daïra. Les premiers constats de la démarche révèlent que la daïra de Tizi-Ouzou est celle où se concentre un nombre plus élevé d'institutions financières formelles (banques/assurances/postes). Reste à savoir si la population est incluse ou non dans le système financier. D'autant plus que plusieurs daïras ne sont pas desservies d'agences bancaires malgré la densité démographique et les progrès socioéconomiques enregistrés ces dernières années, or, en matière d'institutions financières (assurances/ postes), elles bénéficient d'un réseau plus ou moins acceptable et relativement accessible dans certaines communes.

Pour mener à bien notre enquête et afin de la compléter par des informations cruciales, nous sommes contraint de passer en revue les caractéristiques socio-économiques de la population que l'on puisse qualifier d'analyse approfondie de la demande.

Rappelons que les niveaux de la bancarisation et de l'inclusion financière sont (en théorie) souvent influencés par la situation géographique, socioéconomique, l'insertion professionnelle et les conditions de vie sociales de la population.

Nous établirons un lien avec les tendances générales de la wilaya en matière de développements (démographiques/économiques et sociaux, éducatifs) et le niveau d'inclusion financière.

En effet, les difficultés que rencontrent les populations habitant dans les montagnes d'autant plus qu'elles représentent plus de 80% de la superficie de la wilaya de Tizi-Ouzou[625]sont liées à notre sens à la proximité des infrastructures publiques et économiques, des institutions financières (banques/assurances/postes)…qui rendent l'accessibilité aux services financiers complexe et parfois impossible. D'ailleurs, il existe malgré les progrès enregistrés en matière d'implantation de guichets d'agences bancaires/postales et d'assurances des écarts de l'inclusion financière entre la population rurale ou montagneuse et urbaine.

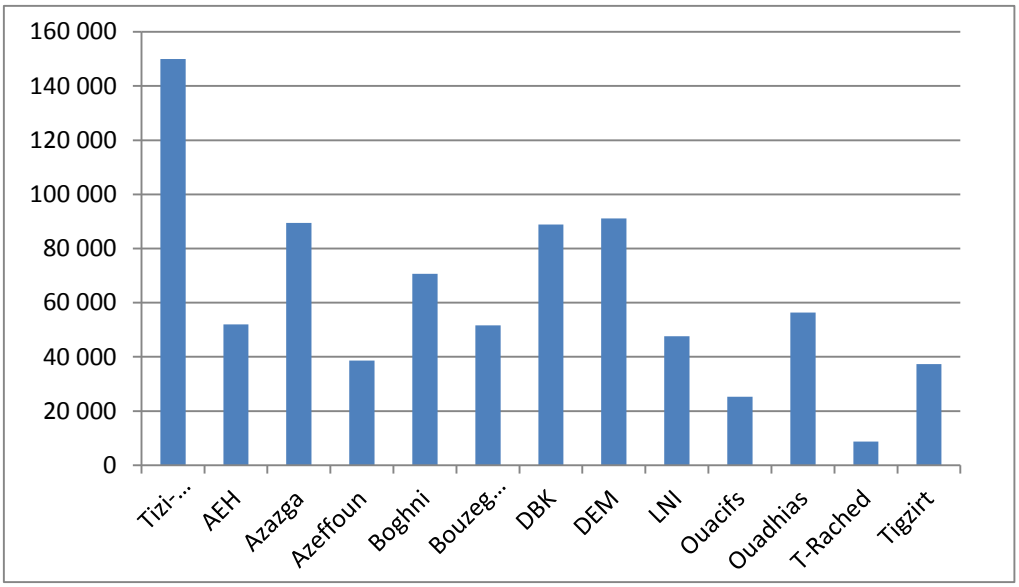
D'après notre enquête, plus de la moitié de la population montagneuse n'a pas accès au compte, dont seulement 32% a un compte CCP pour la perception de retraite, de salaire ou d'allocations familiales. Ce chiffre peut être revu à la hausse vu la progression continue de la population active dans ces zones (rurale et montagneuse) et la prise de conscience de la population sur la nécessité d'avoir un compte ne serait ce que pour effectuer quelques transactions (hors crédit).

Cela signifie que la présence postale dans les zones montagneuses de la Kabylie semble être une opportunité pour les non bancarisés (hors système bancaire) d'avoir un accès aux services financiers (hors crédit).

Par ailleurs, étant donné le rôle indissociable de la demande (population) dans la mesure de l'inclusion financière (accès/utilisation), l'évolution démographique de la population a, à cet égard, un impact direct sur le niveau d'accessibilité et d'utilisation des services financiers et bancaires. Les statistiques schématisées ci-dessous concernent uniquement les régions dotées d'un réseau d'agences bancaires.

[625] Pour les caractéristiques géographiques de la population, on observe que sur les 67 communes que compte la wilaya de Tizi-Ouzou, 51 communes sont classées en moyennes montagne, dont 42 communes en étage inférieure avec des altitudes allant de 400 à 800 mètres, et 09 communes en étage supérieure avec des altitudes allant de 800 à 1200 mètres. Trois communes sont classées en haute montagne avec des altitudes dépassant les 1200 mètres. Et seules 13 communes sont classées en zone de piémont avec des altitudes inférieures 400 mètres.

Figure 21: Evolution de la population située dans les daïras ayant au moins une agence bancaire-année 2015, voir annexe



Construit par nous-même à partir de la monographie de la wilaya de Tizi-Ouzou

Ce graphique concerne les daïras desservies d'un guichet bancaire ou plus. Le but est d'examiner le rapport population et le réseau bancaire de proximité et en démontrer les limites A la fin de l'année 2015, la daïra de Tizi-Ouzou ou capitale de la Grande Kabylie occupe la première position, soit une densité 1464,70 hab/km2. Cette daïra est également la plus dense en terme de guichets bancaires tant publics que privés (soit 20 agences). Ils sont tous concentrés au chef-lieu de la daïra.

Bien que cette daïra soit la plus dense, ce n'implique pas forcément la bancarisation de la population sous l'angle de l'ouverture des comptes. D'autres zones affichent une légère supériorité, c'est-à-dire l'indicateur de densité semble être proche de la norme d'un guichet/5000hbts, mais la couverture géographique est parfois déséquilibrée.

A titre d'exemple on cite certains douars (villages) comme Bouhinoun, Redjaouna, Boukhalfa, Timizart Leghvar, Oued Aissi, Ihesnaouen, Tala Athmane rattachés administrativement à la daïra sont tous dépourvus de guichets bancaires. Deux agences sont par ailleurs implantées à la Nouvelle Ville (BNA et BDL) en attendant l'ouverture de deux autres agences. Alors, pour le ratio moyen, il est obtenu par le nombre de communes sur le nombre d'agences implantées. Il est de 0,05%.

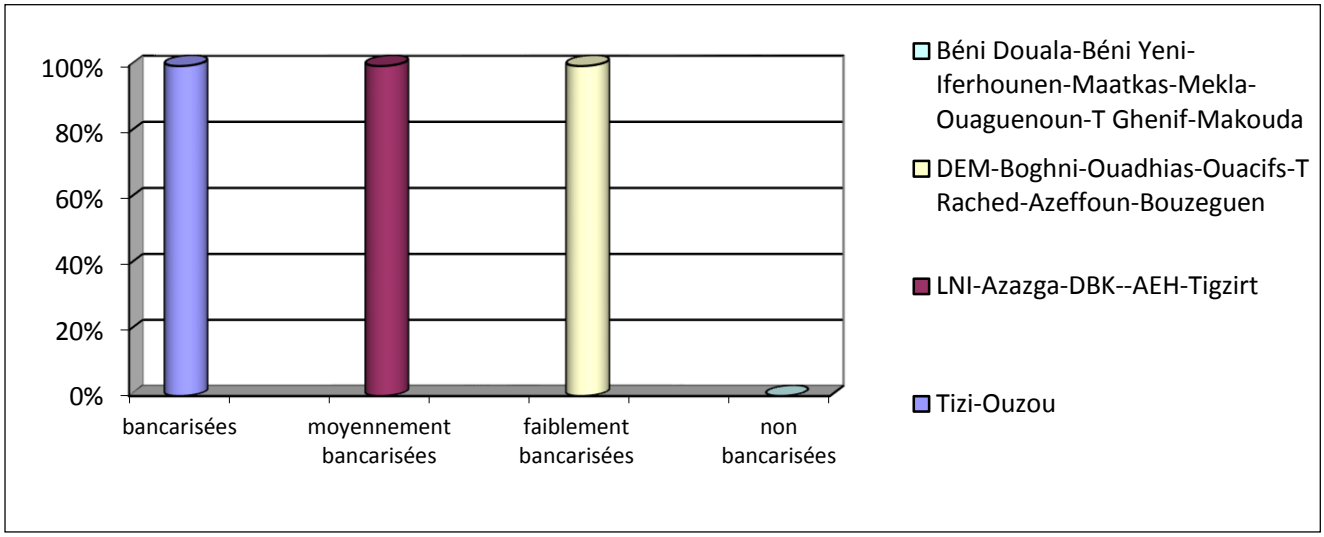
Ensuite, les daïras de Draa El Mizan (1468 hab/km2), Azazga (1275hab/Km2) et Draa Ben Khedda (2257 hab/km2), dont on comptabilise 13 communes, ne sont desservies que de

16 agences en 2015, contre 13 en 2009 et 10 en 2006. Ce taux est insuffisant car, sur ces 13 communes, il y a uniquement les chefs lieux de daïras citées qui sont apparemment desservies du réseau d'agences. Entre daïras, l'étude précédente démontre que Azazga est la bancarisée en terme de guichets après Tizi-Ouzou. Les daïras de Boghni, d'Ain El Hammam, Bouzeguen et Larbaa Nath Irathen représentant une densité moyenne de 1595,27hab/km2 et totalisant un nombre de 15 communes, ont des ratios agence/habitants différents l'une de l'autre. Sur le plan démographie, Boghni (avec quatre communes) est desservie de quatre (4) agences bancaires, soit une moyenne d'une agence pour une commune qui dépasse les 12 000 habitants. Quant à Bouzeguene (avec ses quatre communes), elle ne dispose que d'une (1) seule agence BDL[626] implantée au chef lieu de la daïra.

Le reste des communes dépassant une moyenne de 11000 habitants n'ont pas un réseau de proximité. Le ratio moyen est de 1,36%. Visiblement, les daïras de Ouadhias, Ouacifs, Tigzirt, Azeffoun donnant un total de 14 communes obtiennent un ratio moyen de densité bancaire de 2,33%. Enfin, la daïra de Tizi-Rached, la moins peuplée (uniquement deux communes), enregistre un ratio de 2%[627].

Figure 22 : densité démographique du réseau bancaire des daïras de Tizi-Ouzou

[626] Durant l'année en cours (2018), cette daïra s'est vue dotée d'une autre agence BADR, mais cela n'a pas été comptabilisé dans notre étude.
[627] A préciser que ces ratios sont calculés selon la démographie la plus importante par daïra.



Source : Etabli sur la base des données recueillies par les agences bancaires et DPSB de la wilaya

Si la norme retenue est fixée à une 1 agence pour 8000 habitants, on expliquera le graphique de la manière suivante :

- **La daïra qui obtient une densité inférieure ou égale et même légèrement supérieure à cette norme est considérée comme bancarisée ;**
- **La daïra qui enregistre une densité fortement supérieure ou égale à cette norme est surbancarisée ;**
- **La daïra qui enregistre une densité inférieure à cette norme est sous bancarisée**

Nous observons que parmi les treize daïras que nous avons évaluées, la daïra de Tizi-Ouzou est la seule qui répond à la norme avec un guichet pour 7496 habitants. En termes de densité, cette daïra est relativement bancarisée grâce à la concentration des guichets bancaires (20 agences) en son sein.

Les daïras qui enregistrent une densité inférieure à la norme requise sont Larbaa Nath Irathen avec un guichet pour 11919 habitants, Azazga avec un guichet pour 14 907 habitants, Ain El Hammam avec un guichet pour 17341 habitants, Draa Ben Khedda avec un guichet pour 17768 habitants et Tigzirt avec un guichet pour 18650 habitants, soit la moyenne totale d'un guichet pour 16117 habitants. Les daïras de Draa El Mizan, Boghni, Ouacifs, Tizi Rached, Ouadhias, Azeffoun et Bouzeguene représentent respectivement un guichet pour 22784, 23511, 25298, 26317, 28182, 38 649 et 51663 par habitants, avec une moyenne d'une agence pour 30914 habitants, ce taux moyen est trop loin de la norme.

Au total, la densité démographique du réseau bancaire de la wilaya de Tizi-Ouzou est appréciée à un guichet bancaire pour 28580 habitants, soit un niveau qui correspond approximativement à celui enregistré au niveau national.

Les conditions d'implantation d'une agence bancaire dans une région reposent sur le critère géographique (la superficie), démographique et l'expansion des activités économiques, or, l'analyse profonde des statistiques dénotent que le cas de la wilaya de Tizi-Ouzou est différent. En effet, les daïras comme Azazga (se caractérisant de la plus grande superficie de la wilaya avec ses cinq (05) communes[628]) restent insuffisamment desservies en termes d'agences. Aussi, les daïras comme Bouzeguene, azzefoune, Tizi-Rached et Ouacifs sont faiblement desservies (soit une agence par daïra) en dépit de leur expansion démographique et l'amélioration sensible des conditions socioéconomiques.

A coté de ce constat, nous pouvons également affirmer que le territoire de la wilaya de Tizi-Ouzou n'est pas entièrement couvert en matière de guichets bancaires. En effet, il faut noter que sur vingt et une (21) daïras de la wilaya, seulement treize (13) disposent d'agences, donc, huit (8) daïras (regroupant 22 communes) restent dépourvues d'agences bancaires. Il s'agit notamment de Béni Douala, Makouda, Tizi Ghenif, Ouaguenoun, Iferhounene, Mekla, Béni yenni et Maatkas.

Ce premier cadre d'analyse nous a permis de constater à la fois des progrès et des insuffisances. L'environnement bancaire et financier de la wilaya connaît des mutations en matière d'élargissement des nouvelles institutions privées (étrangères) dans différents secteurs de banques et des assurances et l'introduction des nouveaux produits sur le marché. De l'autre côté, c'est l'analyse de la demande qui nous a permis de nous rendre compte qu'en fait, le niveau de l'inclusion financière n'est rendu optimal que lorsque l'équilibre sur le marché est atteint, c'est-à-dire quand la prestation de services financiers et bancaires demandée est en parfaite adéquation avec le besoin de la population (demande).

A notre sens, cet équilibre n'est pas encore atteint, c'est, d'ailleurs, l'objet de la deuxième section qui s'attèlera à mettre en lumière la vision de l'offre dans la démarche institutionnelle de l'inclusion financière que l'on tentera de préciser et se contentera des

[628] La superficie d'Azazga est 360,27 KM2, elle occupe donc 12,8% de territoire de la wilaya.

réponses émanant des responsables et des employés des trois institutions financières choisies (banques/Postes/assurances).

Section II

Démarche de l'inclusion financière au regard des banquiers, des postiers et des assureurs : l'apport de l'approche institutionnelle

C'est parce qu'ils jouent un rôle incontournable dans la démarche de l'inclusion financière, que les responsables ainsi que les employés des institutions financières formelles ont été interrogés sur une multitude de questions s'attachant tant à la problématique de l'accès, de l'usage des services bancaires et financiers qu'au phénomène de l'exclusion bancaire et financière de la population.

Pour ce faire, nous nous sommes appuyé sur la collecte de points de vue (appréciations, petites discussions…), comme nous avons effectué des entretiens riches susceptibles, d'un côté, de nous éclairer davantage sur quelques questions sensibles portant essentiellement sur la gestion des impayés, des incidents, des contentieux enclenchés…, et de l'autre, d'identifier les lacunes existantes et de mieux comprendre la position et même la responsabilité de ces acteurs dans le processus de l'inclusion financière.

1-Positionnement des banquiers : des réponses reposant sur des points de vues relativement partagés, mais parfois ambigus

Le tableau ci après résume la démarche structurée de notre enquête. Néanmoins, les réponses peuvent *a priori* connaître quelques ambiguïtés surtout si l'on prend celles émanant des employés et les responsables des banques. A préciser également que les questionnaires élaborés font objet d'une analyse qualitative qui tente à déceler les points essentiels auxquels s'attachent les banquiers afin de promouvoir la bancarisation, surtout si l'on part du postulat d'*« une économie faiblement incluse dans la finance et moins bancarisée particulièrement »*.

Tableau 29 : Synthèse sur le contenu des questions et les éléments de réponses

Démarches adoptées	**Nombre de banquiers interrogés dont les responsables d'agences**	**Nombre de répondants**	**Principales questions de l'inclusion bancaire**
- Entretiens 10min à 20 min - Autres discussions avec des banquiers au sujet de l'inclusion bancaire	Personnel des banques publiques : 100 Personnel des banques privées : 100	Dont 65 répondants à toutes les questions, 65% du taux de réponse. Dont 39 répondants à toutes les questions, soit 39% du taux de réponse.	- Compte ouverts - Moyens de paiement mis à la disposition de la clientèle - Raisons de la prédominance des chèques - Crédit demandé et critères de l'examen du dossier - Freins réglementaires - Accueil et qualité des produits - Marketing bancaire et les raisons des grands retards - Transparence et la gestion de la relation clientèle - Et l'exclusion bancaire.

Source : construction personnelle

1-1- Questions sur l'ouverture de compte ou la bancarisation du citoyen

S'agissant de l'ouverture de compte vue par les banquiers, les impressions font relever deux principaux constats qui laissent supposer que le taux de bancarisation ne peut être croissant qu'à partir du changement de l'attitude du citoyen envers les banques.

Tableau 30 : Bancarisation du citoyen, vue d'ensemble des banquiers

	Procédures internes et réglementaires	**Freins ou obstacles**	**D'autres observations**
Ouverture de comptes en banque : un taux restant faible malgré les encouragements de l'Etat en la matière.	- Assouplissement de l'ouverture de compte (2010) ; - instauration d'un droit au compte (2012) afin de permettre aux interdits d'en bénéficier ; - Bancariser l'argent de l'informel ou l'amnistie fiscale, suite à la loi de finance complémentaire 2015.	- le client ouvre un compte par contrainte (besoin d'avoir un crédit, compte en devise, études à l'étranger, sécurité de ses avoirs) - le client ne mouvemente son compte que par contrainte.	- Le compte chèque est plus demandé pour les besoins de perception de salaire (donc par contrainte). - Les comptes en devise sont demandés pour des besoins occasionnels et ils sont parfois clôturés après utilisation. - La culture d'avoir un compte en banque n'est pas efficacement inculquée et le manque d'éducation financière de la population pèse sur le comportement. - Les frais de gestion de compte sont souvent contestables par les clients, ces derniers estiment que les frais ne sont pas communiqués à l'avance. - Après la crise du Khalifa Bank et ses répercussions sur la « petite » clientèle des déposants et épargnants, la méfiance et la distance s'installent, d'où le refus catégorique de certains clients d'être en relation bancaire. - Quasi absence de compagnes de vulgarisation sur les avantages d'avoir un compte et la perception des allocations, salaires, primes,…par voie scripturale et totalement sécurisée. Par là, on estime que les banques publiques n'investissent pas encore dans le marketing de services.

Source : Construction personnelles sur la base des entrevues/entretiens et interviews

Le premier constat est celui qui nous laisse croire que la volonté de l'Etat à bancariser l'argent du citoyen est certes déterminée mais il faut rappeler que sur le plan théorique, l'allégement des conditions d'ouverture de compte d'un côté, et la mise en vigueur de droit au compte de l'autre, n'ont pas changé grand-chose.

D'après les banquiers interrogés, le taux de bancarisation de la région varie entre 23% à 38%. Il dépasse la moyenne pour les groupes de population ayant un revenu émanant des administrations et/ou de la fonction publique.

Le second constat est celui des ouvertures « occasionnelles » des comptes, notamment en devise de la part des clients. C'est la catégorie de clients qui manifeste un besoin bancaire « temporairement » aux fins personnelles (études à l'étranger, formalités administratives, soins, bourse,…). Selon les employés, l'opération de clôture de compte et/ou de résiliation du contrat n'est pas si compliquée car l'agent (banquier) est tenu de respecter la volonté de son client.

En outre, d'après eux, environ 15% (par agence) des étudiants boursiers réclament la restitution de leurs avoirs en devise après leur retour de l'étranger[629]. Dans la mesure où les frais à débourser pour ouvrir un compte en devise diffèrent d'une banque à l'autre, le traitement de la procédure de clôture n'est vraisemblablement pas identique, les banques peuvent alors ne pas restituer la somme représentant la condition minimale de l'ouverture[630].

Outre les frais d'ouverture, les banquiers nous ont fait remarquer que les comptes en devise commencent à occuper la part du lion depuis l'année 2010 dans le total des ouvertures, ils sont en croissance remarquable. Cette tendance haussière est accompagnée de celle des comptes en épargne. Dans certaines banques comme la BNA, en marge de tout texte réglementaire, le banquier, pour qu'il concède à l'ouverture d'un compte en devise, exige à son client d'ouvrir un compte épargne en dinar.

A noter également que le nombre d'ouverture de compte augmente d'une année à l'autre sous l'effet de l'expansion des crédits octroyés dans le cadre des dispositifs d'insertion

[629] Notons toutefois que réglementairement, la Banque d'Algérie ne fixe ni de montant minimal ni de condition sur l'ouverture de compte en banque, cela signifie que l'ouverture se fait selon l'appréciation du banquier, qui, pour des raisons qu'il peut émettre en sa faveur, la refuser.

[630] A titre d'exemple, la BADR, la BNA, la BDL, le CPA et la BEA exigent respectivement 20€, 50€, 50€ et 100 € pour le reste. Dépourvue de la caisse en devise, la CNEP banque n'est pas concernée par l'ouverture des comptes en devise

économique et sociale (ANSEJ/CNAC/ANGEM) d'une part, et la hausse des ouvertures en devise et l'allègement des procédures d'ouverture notamment pour les ressortissants étrangers, d'autre part.

Bien entendu, il faut signaler que le taux d'accès au compte par la population active est insignifiant du fait de l'ampleur des activités génératrices de ressources informelles, les boulots occasionnels et les commerces privés où les employés[631] ne sont aucunement motivés à l'ouverture de compte en banque.

Sont considérés comme majoritairement bancarisés pour la perception de leurs salaires, allocations, primes…, les fonctionnaires (secteurs publics, éducation, université…,), les enseignants, les médecins (CHU). Il convient ici de préciser que le concept de bancarisation ne peut s'élargir après avoir intégré la poste (établissement offrant la possibilité à son client de disposer un Compte Courant Postal- à vue- qui ne sert qu'au retrait de la paie ou d'autres entrées d'argent). On peut comprendre que l'ouverture de compte (tous comptes confondus) s'effectue par contrainte et non par culture.

Le besoin est l'élément déterminant à l'engagement dans telle ou telle agence. Le besoin d'avoir un crédit logement motive fortement la personne à se rapprocher des guichets quels que soient le coût, le temps et les frais financiers.

1-2- Moyens de paiement et contraintes de l'utilisation

Particulièrement, les chèques semblent actuellement l'instrument le plus utilisé par le citoyen. La carte bancaire, en dépit de sa mise en exploitation et sa généralisation autant par les banques que par les postes, peine à se développer, force est de remarquer que les implantations des réseaux électroniques (DAB/GAB) se font de manière inégale, ce qui défavorise certainement l'utilisation massive des cartes de la part des clients.

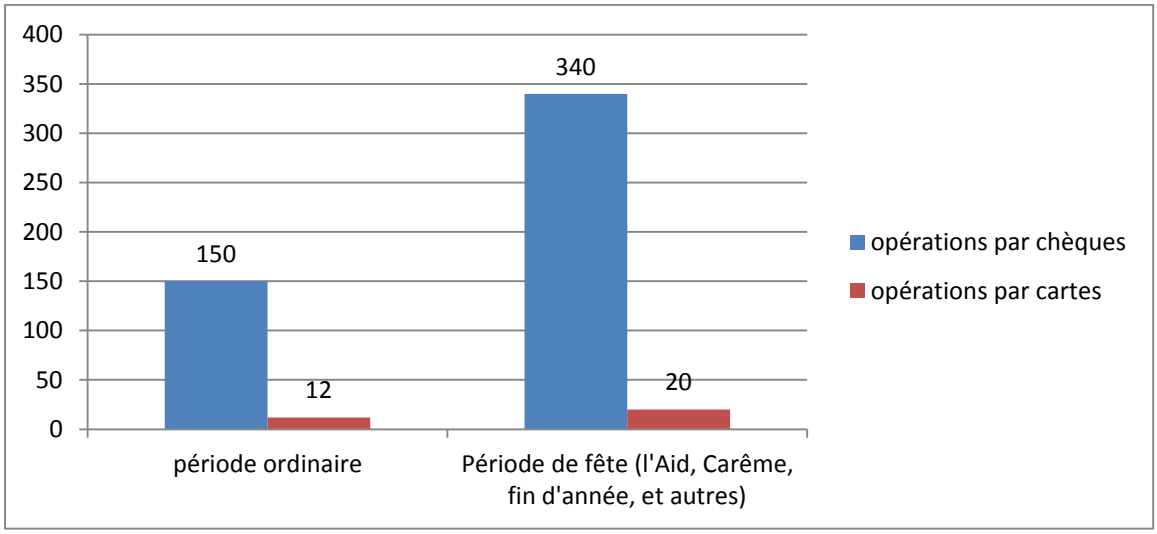
D'après les interrogés, le nombre de retraits effectués par jour varie entre 8 à 12 opérations seulement. Nous observons aussi que dans les périodes de fêtes religieuses[632], ce nombre augmente en moyenne de 20 opérations par jour. A titre de comparaison, nous prenons

[631] Généralement ce sont ceux qui perçoivent leurs salaires ou rémunérations soit par le comptable de l'établissement ou le patron. Pour eux, les postes d'emploi qu'ils occupent sont éphémères et instables. Dans certains cas de figure, cette catégorie a une qualification, elle est en attente d'un emploi stable et décent pour qu'elle intègre le circuit officiel.

[632] Dans ces occasions, le citoyen est en besoin de liquidité pour faire face à ses achats.

les opérations de retrait de fonds effectuées entre les chèques et les cartes interbancaires (CIB) et ce, pendant les périodes ordinaires et les périodes de fêtes.

Figure 23 : Moyenne journalière de l'utilisation des moyens de paiement (chèques et cartes interbancaires) par le citoyen



Source : fait par nous-même sur la base des entretiens effectués

Il importe par ailleurs de souligner que l'impact (sur le terrain) de la modernisation de l'infrastructure bancaire sur le degré de la scripturalisation est *a priori* peu conséquent ; les banquiers estiment que la bancarisation (au niveau national) n'est pas encore atteinte bien que l'utilisation des moyens de paiements s'améliore d'une année à une autre.

Tableau 31: Accès aux moyens de paiements, freins et observations

	Réponses sur procédures internes et réglementaires	Freins	D'autres observations

Accéder aux moyens de paiement	Mise à disposition des moyens de paiements (chéquiers/CIB et d'autres possibilités d'effectuer des transactions à distance comme le virement/ E-banking…) - un décret exécutif stipule l'utilisation des moyens scripturaux dans certaines transactions[633]	-retards dans le renouvellement des carnets de chèques ; - les cartes sont peu utilisées par les clients et cela est dû à l'absence de culture bancaire et de l'éducation financière de la population rurale et montagneuse notamment ; - l'illettrisme financier chez certaines personnes est un facteur qui freine généralement le recours aux moyens scripturaux nouveaux. - les inconvénients que peut présenter le chèque peuvent expliquer les raisons de l'hésitation à des agents économiques.	La refonte de la relation banque-client est incontournable pour rétablir les liens de confiance qui conduisent forcément à la bancarisation. La banque à distance semble une solution appropriée pour démocratiser l'utilisation des services bancaires et financiers, mais le manque de compagnes de vulgarisation/marketing font de cette nouvelle technologie un outil presque inexploré par la clientèle.
Prédominance des chèques dans les paiements et retraits		.Problème culturel .Peu de demande de carte et existence d'un écart flagrant entre les émissions et les distributions .Problème de proximité des réseaux DAB/GAB et faiblesse des TPE dans la wilaya de Tizi-Ouzou	Un fossé important entre les cartes émises (à distribuer aux clients bancaires) et celles demandées par ceux-ci ; La SATIM fait remarquer que les TPE sont équitablement répartis dans tous les commerces (Hôtels, surfaces, supermarchés et supérettes, pharmacies et agences de voyages, mais sur le terrain, la réalité est toute différente, le cash est le moyen le moyen le plus utilisé dans toutes les transactions (grandes ou petites)

Source : Elaboré par nous-mêmes sur la base des entretiens et interviews

Si l'on reconnaît aux autorités monétaires et en particulier aux banques commerciales les actions mises en œuvre en vue de promouvoir la modernisation du système bancaire algérien, il n'en demeure pas moins que les objectifs assignés à la modernisation des systèmes de paiement-qui visent à instaurer les services bancaires de base, à assurer entre autres la traçabilité de bout en bout des opérations de paiement et l'amélioration des canaux de transmission de la politique monétaire- n'ont pas eu l'impact escompté.

[633] Les moyens de paiements scripturaux sont utilisés pour l'achat d'un bien immobilier égal ou supérieur à cinq (5) millions de DA, et pour l'achat d'un véhicule neuf, d'équipement industriel neuf, de yacht ou bateau de plaisance, de biens de valeur auprès des marchands de pierres et métaux précieux, pour un montant égal ou supérieur à un (1) million de DA.

D'ailleurs, depuis leur entrée en vigueur en 2006 à nos jours, le taux d'utilisation de la monnaie fiduciaire maintien sa position, le cash prédomine sur le marché informel[634].

1-3-Crédits et les aspects réglementaires

Les crédits alloués aux ménages et aux PME et la façon dont ils sont examinés et traités sont aussi mis en avant par les employés sous différents angles. En premier lieu, le nombre de demandes de crédit augmente d'une année à l'autre, les besoins de crédits des particuliers sont différents : crédit logements/extension, crédit véhicule (à la consommation) occupent généralement la grande part.

De même, le traitement de dossier de crédit est soumis à l'examen de la commission de crédit conformément à la réglementation en vigueur. Une étude technico-économique est réalisée en plus de l'éligibilité de l'emprunteur. Juridiquement, il faut rappeler en fait que toute personne physique ou morale a le droit d'avoir un crédit, toutefois, ce dernier n'est octroyé qu'à l'appréciation du banquier, seul habilité à en juger.

Pour ce qui est de crédits octroyés dans le cadre des dispositifs d'insertion économiques et sociale (ANSEJ/ANGEM/CNAC) ont des traitements spécifiques, il est clair que tout accord dont bénéficie le promoteur entraîne systématiquement un crédit pour compléter les 70% du montant global. Peu de rejets ou de réserves sont émis par les banquiers après cet accord. Dans le cas des crédits logements destinés aux particuliers, les banques publiques, particulièrement la CNEP banque offre relativement quelques privilèges à son client épargnant.

Par ailleurs, selon l'analyse de la situation de crédit, nous pouvons dire qu'au-delà du contexte de crise économique que traverse le pays marqué notamment par le durcissement des opérations de financement et la sélectivité des secteurs à accompagner, les aspects réglementaires reposant particulièrement sur les règles prudentielles et le renforcement de la supervision bancaire auxquels s'ajoutent le nombre élevé des impayés sont autant d'éléments qui justifient parfois la réticence du banquier dans l'engagement dans une opération de crédit qui se traduit par la prise de risque.

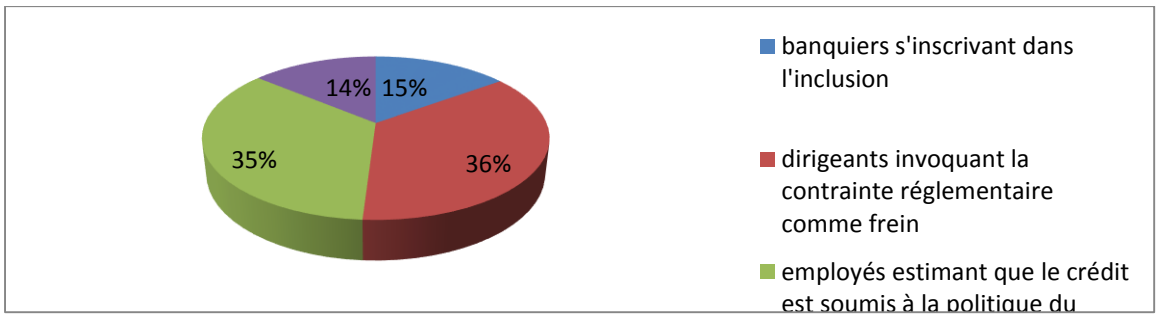
[634] D'après les statistiques (voir prochainement), les chèques et les virements sont les plus utilisés dans le système de télé-compensation connaissent une nette amélioration dans les transactions courantes quotidiennes, tandis que la carte bancaire ne représente que 2% des opérations totales.

Aussi, faut-il le noter, les banques publiques sont soumises aux décisions gouvernementales, ce qui signifie que la quasi-absence d'une autonomie de gestion et décisionnelle contraignent les banques à adopter des politiques restrictives que l'on peut qualifier de l'encadrement et de la sélectivité, ce qui conduit en conséquence à la diminution du taux d'intermédiation bancaire.

Au niveau régional, les agences bancaires implantées sur le territoire de la wilaya sont soumises aux mêmes directives et contraintes réglementaires, structurelles et conjoncturelles en préservant les mêmes prérogatives, c'est-à-dire, financer le développement local et stimuler l'entreprenariat dans la région dans le but d'atteindre les objectifs de la croissance économique et réduire les inégalités et la pauvreté. Elles suivent un programme dicté par les autorités publiques mais piloté, d'une part, par la croissance des besoins des investisseurs de la région et d'autre part, entre autres, les besoins bancaires et financiers des ménages, des PME et des partenaires sociaux, tous sont des acteurs qui peuvent participer à relever le niveau d'inclusion financière optimal.

A cet égard, nous nous adressons tout particulièrement aux chargés de crédit pour tenter d'en relever les opportunités et d'en identifier les contraintes d'accès au crédit par le citoyen. En effet, seulement 15% des banquiers s'inscrivent dans la démarche d'inclusion financière par le crédit ; 36% des dirigeants invoquent la contrainte réglementaire comme frein à l'accessibilité au crédit ; 35% des employés estiment que l'amélioration du crédit aux ménages et aux PME demeure soumise aux décisions gouvernementales et enfin 14% des banquiers n'ont donné aucune réponse.

Figure 24 : Attitudes des banquiers et la politique de crédit



Source : fait par nous-mêmes à partir des entretiens effectués

1-4-Marketing et qualité d'accueil et d'écoute de la clientèle

Le sujet de la généralisation du marketing dans les banques algériennes pose toujours un problème. Pour autant, c'est en développant des plans de marketing ciblant les populations non encore bancarisées que le taux d'attrait puisse s'améliorer. La diffusion des nouveaux produits bancaires innovants (e-paiement, carte interbancaire,…) devrait de plus en plus obéir à un certain nombre d'actions sur le terrain.

Tableau 32: Point de vue des banquiers sur la gestion de la relation clientèle

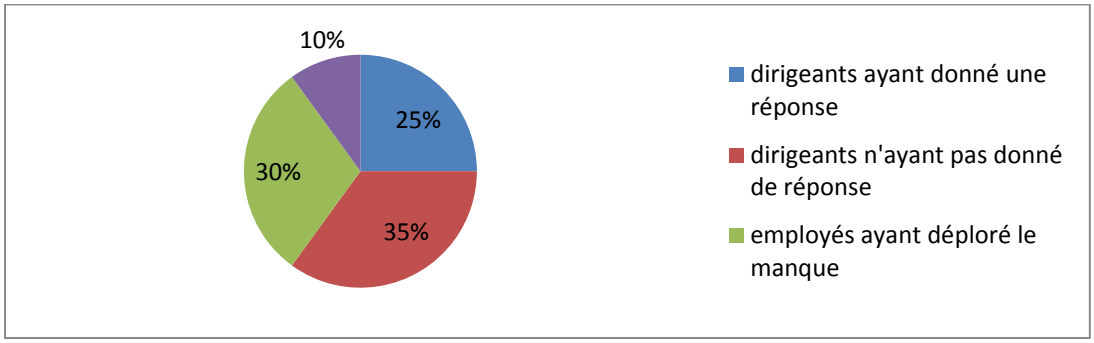
	Constats et explication des banquiers interrogés	Observations et réalités
Marketing bancaire et les raisons des retards	- les banques publiques développent peu de compagne de vulgarisation de services bancaires ; - Le souci de rentabilité n'est pas discuté de manière régulière entre les dirigeants et les employés ;	Au niveau des banques privées, on ressent l'effort du banquier à vouloir communiquer les produits et services. Ajoutons à cela, grâce à la banque en ligne, les établissements privés tentent de créer des réseaux de proximité via le net.
Transparence en matière d'information et la gestion de la relation clientèle	- Absence (dans certaines agences) et manque de tableaux d'affichage des conditions bancaires - la réglementation bancaire n'est pas publiée à la clientèle - la gamme de produits et services offerts n'est pas communiquée au public.	Contrairement au réseau privé étranger, les banques publiques semblent désintéressées du souci de rentabilité et la gestion de la relation client. Les banques algériennes ne parviennent pas encore à s'adapter à la nouvelle technologie d'information et de communication.

Source : Construction personnelle

A notre sens, accorder davantage l'importance à la fonction marketing dans le monde bancaire et financier aura un impact considérable sur l'attrait de la clientèle et contribue à atteindre l'objectif de l'inclusion financière pour tous.

Les attitudes des banquiers vis-à-vis du marketing des services sont schématisées comme suit : 30% des employés déplorent le manque flagrant des campagnes publicitaires. Mais, 10% des employés restent favorables et optimistes au développement de marketing grâce essentiellement à l'introduction des nouvelles technologies d'information et de communication. Aussi, 25% des dirigeants estiment que les efforts en la matière sont consentis par les banquiers mais les résultats sont encore loin des attentes. Toutefois le pourcentage des dirigeants indifférents à la question est de 35%.

Figure 25 : Pourcentage des banquiers ayant répondu à la question du marketing



Source : Elaboré par nous-même à partir de l'enquête

1-5- La gestion des impayés

Vu la sensibilité de la question, le nombre de répondants a diminué de 60%, en raison de la confidentialité à laquelle est tenu le banquier. Sur les 50 banquiers interrogés, il y a uniquement 18 qui ont accepté d'y répondre, dont trois directeurs d'agences.

Néanmoins, nous rappelons que toutes les banques, que ce soient publiques ou privées, sont soumises à la réglementation prudentielle dictée par les autorités monétaires et donc, à la loi bancaire algérienne. De ce fait, les impressions, les avis ainsi que les réponses peuvent être communément partagés. Sur le sujet des impayés, la question a été posée dans l'espoir d'avoir des réponses convaincantes non loin de la réalité et de l'objectivité. Il est certes parfois intéressant de rappeler que la question est sensible : *Combien de cas d'impayés ? Comment procéder à la gestion efficace des cas d'impayés? Quelles sont les solutions que suggèrent les banquiers ? Sont-elles indépendantes de la règlementation ?*

Dans cette optique, le but recherché consiste à faire un rapprochement avec la question qui viendra ci-dessus, c'est-à-dire, nous essayerons de mieux comprendre le phénomène de l'exclusion bancaire en Algérie. Est-ce que les cas d'impayés bancaires conduisent systématiquement à l'exclusion, ou faudrait-il détourer la piste pour savoir si, d'abord, le phénomène est une réalité, si oui, quelle est la forme dont l'exclusion peut se manifester ? Et quelle est vraiment la cause de l'exclusion bancaire en Algérie et de la population de Tizi-Ouzou en particulier ? Il va falloir situer la catégorie de la population pouvant arriver à ce type de difficulté bancaire provoquant un incident de paiement.

D'une part, *il est nécessaire de tenir compte de la situation difficile des emprunteurs.* Les répondants, à l'unanimité, considèrent que les micro-entrepreneurs relevant des dispositifs publics d'insertion économique et sociale ANSEJ/CNAC et ANGEM sont ceux qui occupent la part du lion en termes d'incidents de paiement, qui conduisent par conséquent à la situation d'impayés. Il semble que la tendance est à la hausse, entre 2008-2015, les crédits alloués dans le cadre de ces dispositifs a connu une évolution très remarquable, ce qui a, en conséquence, causé l'augmentation des cas d'impayés. Or, actuellement en période de crise, les banques algériennes, se montrent plutôt frileuses en matière d'octroi de crédit. En effet, l'encadrement de crédit commence à se dessiner et l'objectivité dans le traitement des demandes de crédit à la création des PME est souvent remise en question par les clients. Ici alors il convient de bien comprendre que le banquier est seul habilité à en apprécier et à en juger.

Face à l'augmentation du nombre de cas d'impayés et compte tenu du contexte difficile que traverse le pays, les banques n'ont désormais guère la latitude de traiter les dossiers de manière objective, surtout devant des projets présentés excessivement risqués, dont la probabilité de défaut est jugée importante. Par conséquent, exceptés les crédits classiques (hors formules ANSEJ/ANGEM et CNAC) ayant connu une stabilité, les crédits issus des formules citées plus haut ont diminué. A noter toutefois que cette diminution n'est aucunement provoquée par les banques, mais plutôt par les structures (antenne locale située dans la wilaya) où les dossiers sont déposés pour examen et traitement.

S'agissant des actions des Pouvoirs Publics, en dépit des aides, des subventions et des exonérations fiscales- dont ils ont bénéficié les micro-entrepreneurs dans le cadre des dispositifs publics- il est important de souligner qu'à l'heure actuelle, elles s'inscrivent dans la politique sélective de crédit[635]. En effet, les banques sont appelées à modérer le crédit en excluant certaines activités comme les transports de marchandises par exemple, l'élevage caprin, les poulaillers... Selon les banquiers, une telle situation se justifie par, d'un côté, la volonté de l'Etat à réduire les créances mal saines, souvent rachetées par le Trésor Public, et de l'autre, par le choc pétrolier (choc externe) qu'a connu le pays ayant causé la raréfaction des ressources, mais aussi et surtout l'augmentation de recapitalisation des banques publiques.

[635] Tous crédits confondus, les crédits moins viables et qui ne présentent aucun avantage économique ni social ne sont admis à l'examen. La situation est jugée par la commission siégeant au sein de chaque antenne.

Il ne faut pas perdre de vue *la situation des ménages envers les banques :* étant donné que le prélèvement des annuités se fait de manière automatique sur le revenu, les ménages salariés ne présentent nullement d'anomalies avec la banque, ils sont relativement plus satisfaits de la prestation : il s'agit des crédits logements/ crédits véhicules qui donnent une solvabilité meilleure par rapport aux crédits d'investissement. Paraît-il, ces crédits sont plus rentables pour les banquiers du fait de la garantie de remboursement et la probabilité de défaut, qui, selon les répondants, se situe entre 2,5 à 5%, cela offre à la banque la possibilité d'être remboursée.

Pour revenir à la population de Tizi-Ouzou et ses attitudes envers les banques en matière de remboursement, nous considérons que la non maîtrise des montants de crédits alloués à plus de 80% de jeunes ayant des qualifications managériales très faibles est la conséquence des défauts de paiement, voire des situations d'impayés. Les chiffres différents d'un banquier à l'autre, mais à notre sens, la barre des incidents de paiement-dans le cadre des dispositifs ANSEJ/ANGEM/CNAC- ayant manifestement des répercussions négatives sur la banque et le client se situe entre 50% à 60. Elle augmente en fonction de l'augmentation des crédits.

Parmi ces emprunteurs, sur 5 clients, il y a uniquement 2 qui cherchent après sa situation envers la banque. Cette catégorie est celle qui souhaite avoir d'autres solutions avec le banquier : suppression des pénalités de retards, réduction des annuités de paiements, ...

1-6-De l'impayé à l'exclusion bancaire ?

Ce point a un lien étroit avec le précédent. Nous justifions ce propos par le fait que parfois les incidents de paiement, liés entre autres à l'incapacité (momentanée) de remboursement, conduisent à la situation d'impayés, synonyme de la cessation de paiement des échéances convenues. Cet état de fait conduit, en raison de l'absence des alternatives et l'inefficacité des solutions mises en œuvre (à court terme), le client bancaire à l'auto-exclusion.

Beaucoup de questions se posent sur ce volet si sensible et compliqué aux yeux de certains banquiers. Plus de 50% des banquiers ne maîtrisent néanmoins pas la notion de l'exclusion bancaire en Algérie. Notre curiosité nous a amené à axer ce point autour des questions ci après :

- **Les banques algériennes entretiennent-elles l'exclusion ?**
- **Existe-il de l'exclusion bancaire en Algérie ?**

Notre démarche s'est basée, en amont, sur l'existence du phénomène de l'exclusion, ses origines et ses répercussions. Les aspects théoriques que nous avons examinés précédemment rappellent que l'exclusion bancaire se compose de difficultés d'accès et de difficultés d'usage, ces deux dimensions ont pour conséquence d'entraver les pratiques financières des personnes concernées.

De prime abord, le concept de l'exclusion bancaire n'est pas employé par les banquiers. 75% des directeurs d'agences (banques publiques) estiment qu'en revanche, le client est le seul responsable de son attitude, sa situation et ses difficultés dans l'emploi d'un tel ou tel service[636]. L'exclusion peut être envisagée comme la conséquence possible d'une crise socio-économique affectant aussi bien la personne que ses biens. Or, les contraintes de risque/ rentabilité auxquelles sont soumis les établissements de crédits obligent les banquiers à se mettre à l'abri contre toute défaillance, synonyme d'une cessation de paiement, ce qui se traduit par un refus de crédit.

Dans certains cas, les employés de banques recourent à l'exclusion du client de l'agence : perturbations récurrentes, dégâts matériels, atteinte verbale ou physique, tentative de fraude ou d'usurpation d'identité... Si ces situations sont actuellement en hausse, il convient de préciser que la Banque d'Algérie n'empêche pas ces clients à bénéficier d'un service de base auprès d'une autre agence[637].

Dans certaines communes où les guichets sont implantés, la situation socioéconomique difficile, l'illettrisme et le manque de culture bancaire du client est à l'origine des difficultés qui conduisent à la résiliation du contrat avec l'agence. Hormis le crédit dont le client est tenu à rembourser, le banquier ne s'oppose rarement à l'idée de la clôture de compte. D'après eux, il s'agit des comptes ouverts inutilement qui n'ont aucune utilité pour la banque.

En refusant de nous affirmer que les banquiers entretiennent les modèles d'exclusion, les enquêtés se mettent d'accord que la population de Tizi-Ouzou, à l'instar de la population algérienne, ait recours à l'auto-exclusion bancaire. Nous sommes conduit alors à identifier les

[636] D'ailleurs, certains auteurs comme Gloukoviezoff (2009) ont avancé dans leurs travaux que l'exclusion bancaire se définit *comme le processus par lequel une personne ne peut plus mener une vie sociale normale en raison de difficultés bancaires d'accès ou d'usage*.

[637] Les cas de fraude ou d'usurpation d'identité ou toute tentative malsaine pouvant mettre le banquier ou son directeur dans l'embarras sont examinés par l'autorité en vigueur cas par cas.

causes de l'auto-exclusion bancaire des individus. Une telle forme de l'exclusion est expliquée par certains banquiers par :

- 32% des clients s'auto-excluent pour des raisons personnelles qui refusent de communiquer à la banque ;
- 44% des clients procèdent à l'auto-exclusion en raison des difficultés qu'ils rencontrent lors de l'emploi de certains services en termes de : coûts élevés, qualité, inadaptation à leurs besoins (produits obsolètes et classiques) ;
- 06% des clients clôturent leurs comptes en banques en raison de considérations religieuses. A nôtre sens, cette frange de la population est majoritairement « non » bancarisée, ce pourcentage représente essentiellement les personnes ayant autrefois été en relation bancaire.
- 18% des emprunteurs dans le cadre des dispositifs ANSEJ/CNAC/ANGEM ne se manifestent pas. Pour les banquiers, cette catégorie d'emprunteurs, pourtant avisée de leur situation compliquée, ne donnent aucun signe de vie.

Même si les banquiers refusent d'admettre que les mécontentements produits par certains clients sont généralement provoqués par la qualité d'accueil, le manque de communication et de transparence des informations, les pannes fréquentes du réseau ainsi que la lenteur dans les traitements des opérations, nous pouvons constater, par nous-même, que certains comportements des employés poussent le client à changer de banque, à résilier son contrat, à recourir à la pratique informelle...

Par ailleurs, l'exclusion bancaire peut intervenir sous une autre forme. **Il s'agit de l'exclusion d'un client d'un tel ou tel produit ou service**. Il s'agit des interdits de chéquiers, de cartes ou d'un crédit pour des raisons que les banquiers incombent à la clientèle, notamment emprunteuse. La lecture des avis des banquiers sont confus en raison du manque de cohérence et de compréhension sur la question. 43% des employés ne font pas la différence entre l'exclusion bancaire volontaire (émanant du client lui-même) et l'exclusion involontaire (émanant des banquiers).

Pour ce qui est des interdits de chéquiers, en dépit de la mise en place d'une centrale globale des crédits en 2008 qui permet les consultations à distance, par réseau web, tant par les déclarants dans le cadre de leur gestion du risque de crédit que par les emprunteurs, via leurs agences bancaires domiciliataires ou les agences et succursales de la Banque d'Algérie, au titre

de leurs requêtes de vérification de l'exactitude des données portées à leur débit[638], le nombre de défaillants ne cesse de croître.

Il semble évident de gérer les défaillances pour éviter l'auto-exclusion : point de vue de la Banque d'Algérie. L'enquête s'est élargie afin d'obtenir des informations si importantes et plus détaillées sur la question de gestion des risques de crédit et la défaillance des clients. En effet, selon les employés de la succursale de la Banque d'Algérie de Tizi-Ouzou, la mise en place d'un nouveau système de centralisation des risques qui incite les banques et établissements financiers à mettre en commun les informations qu'ils détiennent sur leurs débiteurs et à concourir à un niveau élevé d'intégration de ces données avec d'autres sources d'information au moyen d'un identifiant unique et reconnu, favorisera les bonnes pratiques bancaires et l'accès au crédit sain, produisant des effets microéconomiques et macroéconomiques positifs. D'autant plus que l'un des principaux objectifs est de mettre en place, au service du système bancaire et de l'économie nationale, un dispositif de gestion du risque de crédits qui allie performance, transparence et traçabilité.

Aussi, les employés (à l'unanimité) de la Banque d'Algérie ayant accepté de nous répondre insistent sur le fait que les travaux engagés sur la gestion des risques de crédits (engagements de la banque) en 2011 qui se poursuivent à l'heure actuelle ont porté essentiellement sur deux (02) volets :

D'une part, il s'agit d'assainir les bases de données descriptives de la centrale des risques entreprises dont l'avancement est, à l'heure actuelle, appréciable ; la quasi-totalité des entreprises ayant fait l'objet de déclaration à la centrale des risques étant dotée de numéros d'identification fiscale (NIF) et de ceux du Centre National du Registre de Commerce (CNRC). En revanche pour les entrepreneurs individuels, cette opération continue, néanmoins, d'enregistrer des lenteurs et autres difficultés.

D'autre part, il faudrait poursuivre le projet de modernisation et de développement de la centrale des risques entreprises et ménages suite à la maturation de ce projet, au choix du partenaire technique, la conclusion de la relation contractuelle avec ce dernier pour la fourniture d'une nouvelle centrale englobant la centralisation des risques entreprises et ménages et le

[638] Selon la Banque d'Algérie, cette centrale intégrera la base de données gérée par la centrale actuelle et la base de donnée reconstituée sur les crédits aux ménages de façon à pouvoir, dès la mise en production de la nouvelle centrale, retracer l'historique de crédits pour une grande partie d'emprunteurs et produire des rapports de crédit significatifs.

démarrage des travaux de réalisation de cette nouvelle centrale suivis par la Banque Mondiale qui en assure l'accompagnement des phases clé dans le cadre d'une mission d'assistance technique mise en œuvre en 2014. Dans le même sens, afin de renforcer la base de données partagées sur les crédits et engagements par signature octroyés à la clientèle des entreprises et ménages, la Banque d'Algérie a amené les banques et établissements financiers déclarants à la centrale des risques à effectuer, en 2010, des déclarations plus détaillées sur les garanties prises (valeur des biens donnés en garantie, garantie pour chaque type de crédit octroyé,…).

Dans l'espoir d'approfondir davantage la question, nous avons interrogé les employés de la BA sur le problème des impayés et la probabilité d'existence d'un lien étroit entre un impayé et un exclu. *Les impayés deviennent-ils des exclus ?*[639]

Autant, dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau dispositif de centralisation des incidents de paiement sur chèques[640], la Banque d'Algérie a édicté le 9 mars 2011 l'instruction n° 01-2011 relative au dispositif de prévention et de lutte contre l'émission de chèques sans provision.*(Voir le rapport de la Banque d'Algérie, la situation économique et monétaire-2014).* Il importe de souligner que les changements introduits par ce texte réglementaire ont modifié en profondeur le dispositif antérieur tant en ce qui concerne la procédure de mise en œuvre de l'interdiction de chéquier par les banques, le Trésor et les services financiers d'Algérie Poste que les mesures visant à protéger les bénéficiaires des chèques impayés pour défaut de provision.

Ces nouvelles dispositions portent notamment sur les délais de régularisation de chèques impayés et l'introduction d'une pénalité libératoire ; la durée de l'interdiction de chéquiers qui est portée de deux (2) à cinq (5) ans ; les conditions de recouvrement de la possibilité d'émettre des chèques par toute personne frappée d'interdiction de chéquier et enfin la responsabilité de l'établissement déclarant (tiré) en cas de non-respect des obligations légales et réglementaires lui incombant en matière de traitement des incidents de paiement de chèques.

---

[639] Nous aurions souhaité apporter un éclairage plus clair en la matière mais la sensibilité de question a fait la rétention de quelques informations. D'abord, sur le plan réglementaire, l'organisation et le fonctionnement de la centrale des impayés sont régis par deux règlements de la Banque d'Algérie, le premier (n° 92-02 du 22 mars 1992) portant organisation et fonctionnement de la centrale des impayés et le second (n° 08-01 du 20 janvier 2008) relatif à la prévention et à la lutte contre l'émission de chèques sans provision.

[640] Entré en vigueur à la faveur de la promulgation de la loi n° 05-02 du 6 février 2005 modifiant et complétant l'ordonnance n° 75-59 du 26 septembre 1975 portant Code de commerce, et suite à la mise en œuvre du règlement n° 08-01 du 20 janvier 2008 modifié et complété par le règlement n° 11-07 du 19 octobre 2011.

Revenons sur les statistiques de la Banque d'Algérie, les employés de la succursale de la BA de Tizi-Ouzou estiment que les incidents de paiement conduisent aux situations d'impayés, ce qui entrainera des exclusions partielles d'un service ou d'un produit bancaire. Tout comme les autres wilayas, les banques publiques intervenant dans la création et l'accompagnement des PME (ANSEJ/CNAC/ANGEM) sont confrontées à l'insolvabilité (50%), d'une part, puis la disparition du client emprunteur d'autre part (14%). Pour sa part, la clientèle, n'ayant pas honoré ses engagements, se rendant à l'agence pour des solutions est actuellement en hausse, elle représente 34%. Entre 2008-2014, le pourcentage de la clientèle recourant à l'agence bancaire en espérant avoir des traitements spécifiques était entre 13-18%. Nos enquêtés considèrent que les arrangements sont différents d'une banque à l'autre, d'un client à l'autre et d'un cas à l'autre. Ces arrangements n'impliquent, à notre sens, pas forcément un effacement de la dette, car cela ne dépend nullement du directeur de l'agence et de son employé.

On part du principe selon lequel le client ne peut pas être exclu de la banque même en étant en situation irrégulière avec son agence. Or, le processus qui est, tout de même, suivi par les banquiers relève assez souvent du service des contentieux.

Autrefois, les banques ne cherchent pas de solution à l'amiable, elles procèdent au « respect » des étapes pour se faire rembourser. Cela nous a bien été expliqué par les enquêtés, après avoir constaté un retard de paiement de l'une des échéances, le système édite une convocation à transmettre au client pour qu'il règle sa situation ou au pire demander une prorogation motivée : *« Non paiement d'une échéance de son crédit »*. Si le client n'y répond pas, évidemment, il y a cumul d'échéances non payées, une convocation lui sera transmise via un huissier de justice. Au bout de la troisième échéance non payée, il y a déchéance du terme de son crédit. Par conséquent, le dossier sera transféré au contentieux.

Puis, l'agence bloque le compte du client là où il se trouve à hauteur de la somme « due ». S'il ne règle pas au bout d'une quinzaine de jours, une saisie arrêt exécutoire est lancée pour rapatrier les montants à payer se trouvant probablement chez les confrères. En somme, cette situation contraint les clients emprunteurs à l'auto-exclusion[641] ou ce qu'appellent les banquiers de la disparition momentanée[642]. En chiffres, entre 2008- 2014, sur cinq (05)

[641] On l'appelle aussi l'exclusion volontaire. Dans certains de nos passages, on parle de l'exclusion volontaire.
[642] Elle est qualifiée de disparition momentanée car selon les banquiers, les clients abandonnent tout pendant deux à trois ans, puis ils finissent par revenir, pour des raisons multiples, demander leur état.

engagements de la banque en matière de crédit destinés à la PME), il y aurait ou moins trois (03) crédits qui sont introduits au contentieux bancaire.

Si les banquiers abordés (à l'unanimité) rejettent l'idée que l'exclusion bancaire est enclenchée par l'agence en cas d'impayés, force est de constater que le principe de l'exclusion partielle sur l'utilisation des moyens de paiement, notamment le chéquier peut être mis en exploitation.

En revanche, à l'heure actuelle, le souci de liquidité bancaire due à la crise financière que traverse le pays, a amené les banques à s'orienter de plus en plus vers des solutions dites « à l'amiable ». La solution dont toutes les banques s'accordent repose sur le principe de rééchelonnement : si le client paie une certaine partie (10% par exemple) de son impayé, la banque lui efface 30% des intérêts échus non payés, le reste de son impayé sera rééchelonné sur 5 ans.

1-7-Qu'en est-il des interdits de chéquiers ?

Cette question a un lien avec celles posées précédemment. Ils ne sont pas bénéficiaires de chéquiers en raison de leur situation d'endettés et afin d'éviter le cumul d'impayés et de défauts de provision, les emprunteurs-promoteurs sont alors interdits de chéquiers conformément à la réglementation en vigueur[643].

Les interdits de chéquiers sont alors définis par nos enquêtés comme des situations difficiles que rencontrent les détenteurs de chéquiers-clients bancaires-en provoquant aux

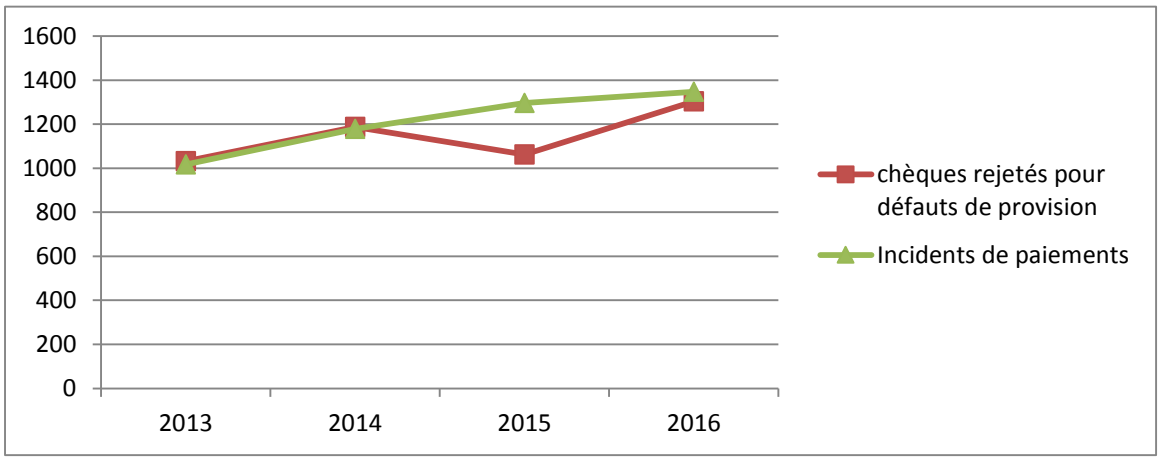
[643] Un système de centralisation des informations relatives aux incidents de paiement de chèques pour défaut ou insuffisance de provision et leur diffusion auprès des banques du Trésor public et des services financiers d'Algérie Poste a été mis en place conformément au Règlement de la Banque d'Algérie n°08-01 du 20 janvier 2008 relatif au dispositif de prévention et de lutte contre l'émission de chèques sans provision -Modifié par le règlement n°11-07 du 19 octobre 2011] et ce, pour consultation et exploitation, notamment lors de la délivrance du premier chéquier à leur client. De plus, dans l'article 3, conformément à l'article 526 bis du Code de commerce, les banques, le Trésor public et les services financiers d'Algérie Poste doivent, préalablement à la délivrance du premier chéquier au client, consulter le fichier de la centrale des impayés de la Banque d'Algérie. Enfin, le règlement n°11-07 stipule que dès la survenance d'un incident de paiement pour absence ou insuffisance de provision, le tiré est tenu, conformément aux dispositions du Code de commerce, d'en faire la déclaration à la centrale des impayés de la Banque d'Algérie dans les quatre jours ouvrables suivant la date de présentation du chèque. Dans ce cadre, un certificat de non-paiement, dont le modèle normalisé est annexé au présent règlement, est établi et remis au bénéficiaire du chèque impayé : par la banque tirée, lors de la présentation du chèque au règlement au guichet de domiciliation du compte ou, le cas échéant, en compensation manuelle ; par la banque présentatrice du chèque, lors du rejet du chèque à la télécompensation conformément au mode opératoire du système de compensation électronique dit Algérie - Télécompensation Interbancaire (ATCI) et aux normes d'échanges interbancaires des instruments de paiement.

autres, par la suite, des défauts de paiement comme l'insuffisance ou l'absence de provision. Les défauts de paiement sont en constante augmentation ces dernières années. En raison de manque de statistiques exhaustives sur le cas de la population de Tizi-Ouzou, 35% des banquiers interrogés sur la question disent avoir rejetés des ouvertures de compte pour des raisons de défauts de paiement ou insuffisance de provision.

Sans prétendre à l'exhaustivité, la synthèse que nous avons pu faire sera élaborée sur la base, d'un côté, des incidents de paiements provoqués par les clients bancaires enregistrés à la centrale des impayés ; et du nombre des chèques rejetés par le système ATCI pour défaut de provision déclarés à la centrale.

La figure qui suit donne approximativement l'évolution du nombre des interdictions des chéquiers, des incidents de paiements et le nombre de chèques rejetés par le système ATCI (pour défaut de paiement) de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou.

Figure 26 : Les interdits de chéquiers et les incidents de paiement entre 2013-2016



Source : Construction personnelle à partir des données de la succursale de la Banque d'Algérie

D'abord, on observe que le nombre des interdictions d'émettre des chèques, déclaré à la Banque d'Algérie, régresse légèrement en 2016 sous le double effet de l'essor des régularisations et des annulations systématiques des personnes ayant fait l'objet antérieurement de déclaration par erreur ou à tort.

Pour les incidents de paiements, on remarque que la population de la wilaya ait provoqué des incidents de paiement qui augmentent (en nombre) de 16,64% entre 2013-2016.

Enfin, le système ATCI a enregistré des cas de rejets de chèques à émettre. Pour des raisons d'absence ou insuffisance de provision entre les clients et les fournisseurs, les chèques

ne seront nullement présentés aux paiements, au contraire, l'émetteur de chèque sera sanctionné par la banque conformément au règlement n°2011-07 du 19 octobre 2011 modifiant et complétant le règlement n°08-01 du 20 janvier 2008 relatif au dispositif de prévention de lutte contre l'émission de chèques sans provision.

*Que prévoit la réglementation ?*En se référant à la loi bancaire pour détailler ce cadre juridique, l'article 04 du présent règlement stipule que « dès la survenance d'un incident de paiement pour absence ou insuffisance de provision, le tiré est tenu, conformément aux dispositions du code de commerce, d'en faire la déclaration à la centrale des impayés de la Banque d'Algérie dans les quatre jours ouvrables suivant la date de présentation du chèque[644].

Sans préjudice des dispositions relatives au délai de quatre jours prévu, une copie du certificat de non paiement doit être adressée sans délai par l'établissement remettant à l'établissement tiré.

De plus, il faut savoir que dès la survenance d'un premier incident de paiement pour absence ou insuffisance de provision, dûment constaté, le tiré doit adresser à l'émetteur du chèque, dans le délai prévu par la législation, une lettre d'injonction[645]. Faute de régularisation de l'incident de paiement dans les délais cumulés prévus par le code de commerce, des poursuites pénales sont engagées conformément aux dispositions du code pénal. En cas de récidive, les articles 09 et 10 du règlement cité plus haut, stipulent qu'en cas de récidive dans les douze mois suivant le premier incident de paiement, le tiré prononce systématiquement à l'encontre du client (tireur) une interdiction d'émettre des chèques pour une durée de cinq ans. Cette interdiction prend effet à compter de la date d'envoi de la notification pour régularisation du chèque impayé[646].

Enfin, nous pouvons dire que le client n'est pas exclu de tous les services bancaires, il s'agit d'un premier enseignement. La banque n'exclut pas le client en cas de défaillance de celui-ci : retards des échéances, défaut de contre partie et le non respect des engagements,

[644] Dans ce cadre, un certificat de non paiement, dont le modèle normalisé est annexé au présent règlement, est établi et remis au bénéficiaire du chèque impayé. Par la banque tirée, lors de la présentation du chèque au règlement au guichet de domiciliation du compte ou, le cas échéant, en compensation manuelle ; Par la banque présentatrice du chèque, lors du rejet du chèque à la télé-compensation conformément au mode opératoire du système de compensation électronique et aux normes d'échange interbancaires des instruments de paiement.

[645] Une lettre d'injonction doit préciser le montant et le délai de paiement de la pénalité libératoire.

[646] Cette notification doit indiquer qu'il est mis à la charge de l'émetteur du chèque impayé une pénalité égale au double de la pénalité libératoire prévue à l'article 526 bis 5 du code de commerce.

absence de provision…en revanche, la banque peut sanctionner le client en cas d'impayé ou d'incident de paiement.

Par là, la règlementation ne prévoit aucunement une exclusion bancaire, c'est-à-dire, une résiliation de tout contrat ou engagement avec le client sauf si ce dernier manifeste une volonté à ce sujet. Au préalable, avant toute délivrance de chéquiers à leurs clients, les banques et les institutions financières dûment habilitées doivent, conformément à l'article 526 bis, consulter immédiatement le fichier des incidents de paiement de la centrale des impayés de la Banque d'Algérie.

On comprend alors que la banque n'exclut pas mais elle interdit l'émission d'un chéquier. Néanmoins, quiconque est frappé d'une mesure d'interdiction d'émettre des chèques recouvre la possibilité d'émettre des chèques lorsqu'il justifie avoir réglé le montant du chèque impayé ou avoir constitué une provision suffisante et disponible destinée à son règlement par les soins du tiré et payé une pénalité libératoire[647] dans un délai de vingt jours à compter de la fin du délai de l'injonction.

2-Analyse des réponses des employés et les responsables des institutions financières autres que les banques : les Postes et les assurances

Les questions que nous avons formulées dans le cadre de l'inclusion financière s'intéressent en premier lieu à la vision des employés ainsi que des dirigeants des Postes et des compagnies d'assurances dans la stratégie inclusive permettant de massifier les services financiers au sein de la population bancarisée ou pas bancarisée. Partant du principe selon lequel être bancarisé en banque signifie que la personne en bénéficie des services bancaires (épargne, crédit, carte bancaire…) mais elle est susceptible d'être incluse financièrement car elle pourrait également bénéficier d'un contrat d'assurance et d'accéder à un compte CCP. A l'inverse, être exclu (volontairement) de la banque n'implique pas forcément une exclusion financière dès lors que la souscription d'une police d'assurance et/ou la possession d'un compte chèque en Poste est toujours possible.

2-1- Regard des postiers : il est nécessaire d'adopter la démarche inclusive pour tous et investir davantage dans les nouvelles technologies

[647] La pénalité libératoire est fixée à cent dinars par tranche de mille dinars ou fraction de tranche, conformément à l'article 526 bis 5. Cette pénalité est doublée en cas de récidive.

L'enjeu est celui de maintenir le cap sur tous les niveaux, c'est-à-dire être à la fois en proximité géographique avec la population isolée et rechercher des nouveaux clients en fidélisant les anciens et enfin être compétitifs en investissant dans les domaines de numérisation et de la technologie de l'information et de communication. Sachons néanmoins que la Poste en Algérie n'est qu'un établissement dont les activités financières sont restreintes aux simples opérations dites classiques, dans la mesure où le projet de la Banque Postale n'est toujours pas d'actualité.

- ✓ *En termes de densité, quel est le taux de couverture ? Est-il suffisant pour toute la population de la wilaya?*

Nous avons remarqué précédemment que le réseau postal est le mieux dense en terme de guichets, il couvre toutes les 67 communes, y compris quelques villages de la wilaya. Si les dirigeants des Postes estiment que « beaucoup reste à faire » pour atteindre les objectifs de la répartition équitable du réseau, les employés, quant à eux, considèrent que l'inclusion financière postale sous l'angle de densité est en constante progression. Pour cela, nous sommes amené à synthétiser les avis et les impressions des uns et des autres, à partir de certains constats :

- Contrairement au réseau bancaire, le réseau postal est réparti dans toutes les daïras de la wilaya (100%) ;
- Idem pour les communes, elles sont toutes (100%) couvertes du réseau postal. A noter aussi que ce dernier est étendu vers quelques villages.

Pour ce qui est des impressions des employés de la Poste quant à la densité du réseau, on peut en compter environ 60% qui estiment que la présence postale en Kabylie a certes progressé ces dernières années mais dans les périodes de fêtes (nationales et religieuses et fêtes propres aux traditions kabyles), la gestion de masses est généralement compliquée, d'où la nécessité d'étendre davantage le réseau vers les villages peuplés et ceux dépourvus de Postes[648].

- 13% de postiers sont favorables à l'implantation de nouveaux guichets dans les quartiers défavorisés et isolés mais la sécurité de l'espace et des personnes devrait être efficacement engagée.

[648] L'avantage au niveau interne est plus la présente postale est importante, moins de pression sur les employés.

- 19% de postiers refusent l'idée précédente en avançant comme principal argument : le risque d'insécurité (vol, agression, cambriolages,…)

Les dirigeants de la Poste qui semblent moins satisfaits sur la présence postale en Kabylie (Tizi-Ouzou), les efforts dans ce sens doivent se multiplier afin de permettre à tous une proximité et une densité d'un guichet pour 3000 habitants.

✓ *Les produits et/ou services, sont- ils adaptés aux attentes des clients ?*

En dépit du rôle crucial que peut jouer la Poste dans l'inclusion financière, ses opérations demeurent à ce jour restreintes. Cela signifie que hormis les produits financiers classiques portant sur l'ouverture des comptes à vue, la mise à la disposition des moyens de paiement (chèques- CCP) et les cartes de retrait (Edahabia) ainsi que les possibilités d'effectuer un virement et les transferts de fonds (Western-Union), l'activité de crédit (Banque Postale), d'épargne et d'autres opérations connexes sont totalement dépourvues dans le secteur postal algérien.

Si les employés interrogés estiment qu'ils sont favorables à la création de la Banque Postale, 65% d'entre eux ont expliqué leur position par l'impact positif de ce projet sur la concurrence entre les institutions financières (banque-poste) et l'accessibilité financière et 35% considèrent que la Banque Postale, en plus du climat concurrentiel, les produits bancaires seront plus proches de la clientèle située notamment dans les zones isolées et montagneuses.

Alors que la demande aux services ou produits postaux augmente chaque année du fait de l'accroissement des besoins financiers par la population, les produits d'assurances devraient être de plus en plus adaptés et abordables. *Y a-t-il une innovation à ce propos ?*

L'innovation postale réside dans l'intégration des nouvelles technologies d'information et de communication dans les activités postales en permettant une meilleure qualité de services en faveur de la clientèle. En effet, les enquêtés sont tous satisfaits des efforts consentis ces dix dernières années par l'établissement Algérie Poste en matière de la technologie. Sur le terrain, environ 38% des employés voient toutefois qu'il est indispensable de mettre en route les plans de marketing afin de mieux se positionner dans l'innovation. En revanche, 25% des employés estiment que les obstacles à l'accès à la nouvelle technologie (mobile postale, poste en ligne, cartes magnétique…) qui peuvent exister sont à la fois d'ordres culturel et éducationnel. Environ 10% des employés sont satisfaits du rendement de l'établissement en la matière, mais

ils souhaitent qu'il y ait un nombre élevé de répondants car, selon eux, l'utilisation de la carte est très faible à l'extérieur du guichet. Des contacts en ligne ne sont pas encore répandus par la population de la wilaya. Par jour, on estime qu'un nombre de consultations de compte en ligne varie entre 30-50 opérations en moyenne. Selon les employés, le nombre de demandes d'ouverture d'un compte en ligne est en moyenne de trois (3) par jour[649].

S'agissant des opérations de la Poste avec le client, les retraits ou les paiements à vue se font auprès de n'importe quel établissement postal. Néanmoins, les retraits sont limités à un montant de 200 000DA par jour[650]. Les retraits se font par carte tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du guichet. Soulignons toutefois qu'à l'extérieur, le montant à retirer est plafonné à 50 000 DA pour les détenteurs de la nouvelle carte Edhahabia.

Pour les postiers, cette nouvelle carte est vraisemblablement intéressante aussi pour les employés dès lors qu'elle permet relativement de réduire la pression quotidienne que pour les clients car elle offre désormais la possibilité d'avoir plus de liquidités qu'auparavant[651].

Enfin, il faut dire que pour des raisons historiques, compte tenu de sa densité relativement appréciable permettant une proximité de son réseau de la population montagneuse et isolée, la Poste est devenue aujourd'hui l'établissement le plus notoire de toutes les classes de la population quels que soient son âge, sa position géographique et sa situation socio-économique, car, au-delà des prestations de services qu'elle fournit (vente de timbres, envoi des courriers et des colis, paiement des factures, transferts de fonds…), elle a pour mission de rendre le service financier abordable et accessible pour les non bancarisés : ouverture de compte CCP, moyens de paiement de chèques, de cartes magnétiques de retrait, des possibilités d'effectuer des virements…

2-2- Les assureurs, dont les métiers sont spécifiques, se disent favorables pour une démarche inclusive : synthèse des discussions

Etant donné son rôle social, humain et économique et compte tenu de son évolution et de ses mutations, le secteur des assurances devient de plus en plus *sine qua non* dans la vie des individus et des entreprises. Notre enquête, puisqu'elle s'est élargie vers les acteurs susceptibles

[649] Il y a des journées où les employés ne reçoivent aucune demande d'accès à un compte en ligne.

[650] A condition que le bénéficiaire fasse au préalable une réservation de fonds qui lui sera faite dans 48h maximum.

[651] Avec l'ancienne carte magnétique, les clients ne peuvent retirer que 20000DA, le reste du montant souhaité sera retiré soit à l'intérieur du guichet soit à l'extérieur mais après une attente de 24h.

de fournir de la prestation de service financier en faveur de la population, est axée sur l'élaboration des questionnaires, d'une part et l'organisation d'un nombre d'interviews et d'entrevues des hauts responsables et les employés du secteur, d'autre part.

- ✓ ***En matière de densité des assurances sur le territoire de la wilaya,*** on ne peut parler de la satisfaction que si le secteur parvient à desservir tous les coins et les recoins de la wilaya, néanmoins le paysage des assurances s'est vu diversifié par l'entrée sur le marché des assureurs privés nationaux et étrangers. Cela a largement contribué à l'intensification de la concurrence sur le marché et à la démonopolisation de l'Etat dans la prestation de services financiers afin de mieux accompagner les opérateurs économiques et les particuliers dans la vie économique et sociale. *Est-ce que le ratio réseau des assurances/population est significatif ?*

Pour les responsables des agences ou de guichets, le ratio est en constante progression du fait de la concurrence privée. 65% des dirigeants ont toutefois relevé des insuffisances en la matière dès lors que le marché n'arrive toujours pas à couvrir les zones isolées et montagneuses de la wilaya. Plus de 30% des employés rajoutent qu'il est nécessaire d'investir dans l'assurance en ligne (e-assurance) afin de permettre de multi-canaliser les services financiers en faveur de la population. Outre le ratio de densité, nos questionnaires ont pour objet de comprendre la position des assureurs vis-à-vis de l'inclusion financière et les engagements des assureurs en matière de gestion de la relation clientèle.

- ✓ ***La gestion de la relation clientèle : la mise en place de la stratégie Marketing***

Est considérée comme de bonne qualité, une relation client qui menant à l'amélioration à la fois de l'inclusion financière et de rentabilité ; elle permet dès lors d'élargir la part de portefeuille, conduire à la souscription de nouveaux services adéquats et innovants, ainsi qu'à l'accroissement de l'usage et la montée en gamme…Alors que la satisfaction du client et sa fidélité constituent (en théorie) deux indicateurs incontournables dans la gestion de la relation client, ceux-ci apparaissent toutefois comme insuffisants dans la mesure où la qualité des services rendus atteint souvent des niveaux élevés et où parallèlement la maturité client s'est largement développée. Aujourd'hui, maintenir le portefeuille clients devient alors une condition

nécessaire mais pas suffisante pour garantir le succès d'une compagnie. C'est pour cela que nous sommes amené à organiser une série de questions/réponses à l'égard des responsables d'agences ou guichets d'assurance afin de mieux comprendre si la démarche qu'entreprennent les assureurs soutient le processus de l'inclusion financière de la population.

Tableau 33: Gestion de la relation client par les compagnies d'assurance

Question	Synthèse des réponses fournies par les responsables de compagnies
Quelles sont les actions à entreprendre afin de réussir l'attrait de la clientèle surtout dans un contexte concurrentiel ?	Les compagnies sont d'accord pour souligner que la réponse aux attentes et besoins des citoyens est un objectif stratégique pour la croissance du marché. Elles ne lésinent pas, non plus, sur la qualité de leurs services afin de donner du contenu à leurs stratégies de marketing qui se veulent modernes. Les compagnies publiques et privées qu'elles soient spécialisées dans l'assurance dommages ou dans les assurances de personnes sont conscientes des enjeux liés à la communication et au marketing dans un contexte de crise. La maîtrise du marché a permis à quelques compagnies publiques de s'adapter aux changements qui se sont opérés dans leur environnement. D'ailleurs, elles misent toujours sur le choix stratégique de renforcer leur image en utilisant le volet marketing et communication. Le levier de cette démarche marketing innovante est, en premier lieu, le produit. Quant au levier communication, son credo est l'envoi de messages à destination de la clientèle avec l'annulation du désagrément occasionné. Certains avis considèrent que la communication moderne dans les sociétés d'assurance passe par la prise en compte des nouveaux médias (sites d'information sur le net) et les univers virtuels (réseaux sociaux, blog…).

Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des entretiens et interviews

Décrypter ces avis implique de reconnaître que le développement de l'inclusion financière par les assurances nécessite la mise en œuvre des plans de marketing qui est l'une des fonctions intégrées comme toutes les autres fonctions, car ils concourent à la conduite de l'entreprise. Dès lors que l'assurance dépend de la qualité de son marketing opérationnel pour sécuriser et renforcer son portefeuille clientèle dont les principes du marketing relationnel peuvent doter une compagnie d'assurances d'un réel avantage concurrentiel, il n'en demeure pas moins que le marketing constitue un moyen optionnel permettant d'optimiser les objectifs poursuivis dans l'échange et satisfaire, le mieux possible, les besoins exprimés et latents des consommateurs.

- *Des progrès et des insuffisances à soulever dans les stratégies marketing dans les compagnies d'assurance*

En dépit des progrès réalisés ces dernières années, il faut reconnaître que le secteur des assurances en Algérie n'est pas assez développé, particulièrement dans la branche de l'assurance vie[652]. En fait, les problèmes de la contribution du marketing dans le développement de l'assurance sont directement liés à l'état du marché algérien des assurances et à ses tendances de développement. Pourtant, le moyen le plus efficace pour le développement et l'amélioration des activités d'assurance reste la communication et l'application active des méthodes de marketing, sachant que toutes les compagnies possèdent, sous une forme ou une autre, une direction marketing.

Statistiquement, on note plus de 50% des assureurs interrogés sur la question ont affirmé que depuis la séparation entre les assurances de personnes et les assurances de dommages, les filiales ont été amenées à redoubler d'efforts pour mieux vendre les polices d'assurance et améliorer, plus nettement, leurs résultats. Aussi, malgré quelques changements internes ayant été réalisés dans une nouvelle approche client, 25% des enquêtés ont, toutefois, pris conscience des retards dans l'amélioration du service après vente, l'indemnisation rapide, les démarches commerciales agressives, les nouveaux canaux de distribution.

Quant à l'engouement des clients, plus de 90% du personnel interrogé estiment que celui-ci dépend tellement de la stratégie de marketing et de communication des compagnies devant s'investir suffisamment dans ce créneau indispensable pour faire connaître l'utilité et l'importance de l'assurance dans la vie quotidienne des Algériens. Egalement, les avis de responsables de compagnies d'assurance aussi publiques que privées ne diffèrent pas de ceux avancés par les employés, tout le monde s'accorde sur le fait que les volets marketing et publicité représentent des vecteurs stratégiques de promotion et de développement des services d'assurance auprès des citoyens. *Pourquoi pas la digitalisation de l'assurance ?*

Investir dans le digital, c'est un moyen de diversification des canaux de distribution et de gestion de la relation client : première recommandation. En matière de marketing de l'assurance, les dirigeants et les cadres ainsi que les réseaux de distribution, comme les agents généraux, sont sollicités pour mener une communication déployée sur tous les canaux, y

[652] Il faut noter que l'essentiel de la production du marché de l'assurance provient des assurances de dommages.

compris le digital qui a fait l'objet de quelques rencontres en Algérie[653]. Les experts sollicités en la matière dont des ingénieurs en informatique fournissent des travaux pratiques pour être au diapason de la révolution digitale en considérant que l'entreprise doit saisir sa chance et transformer les contraintes concurrentielles en opportunités.

Nous notons, par ailleurs, que les compagnies ont déjà commencé à s'y mettre pour ne pas rater ce virage. Les compagnies d'assurances s'adaptent aussi, de plus en plus, à cette révolution et à cette transformation pour mettre à profit les opportunités offertes, y compris dans le domaine du marketing. Le marketing digital permet également de disposer d'un contenu personnalisé et même de celui généré par les utilisateurs. Cela signifie que la capacité de traitement de l'afflux des données, l'accès aux terminaux mobiles, tout en offrant une dimension ludique et participative, sont d'autres moyens pour les assureurs d'atteindre un nombreux public.

Pour atteindre les objectifs stratégiques et commerciaux des compagnies d'assurance, il convient non seulement d'assurer un repositionnement par la multiplication du nombre d'agences à travers le territoire national et rendre la marque plus visible, mais aussi et surtout, la compagnie devrait s'ouvrir davantage au marché des particuliers et proposer des produits novateurs et des services de qualité d'une part, et de diversifier son portefeuille en termes de segments de marché et de branches d'assurances et récupérer, à terme, sa vraie place dans le marché, d'autre part.

- ✓ *Contraintes et facteurs de blocages soulignés par les assureurs*

Les dirigeants des compagnies interrogés soulèvent quelques raisons de la faible pénétration des assurances tant au niveau national qu'au niveau régional malgré les progrès en matière de densité et de diversification des produits. Ceux ayant répondu à nos questions estiment qu'il existe deux principales raisons, l'une est interne, l'autre est externe. En premier lieu, au niveau externe, les assurés sont influencés par la faiblesse des revenus individuels entraînant la baisse du pouvoir d'achat, induite par un taux d'inflation relativement élevé.

[653] D'ailleurs, de nombreux experts, locaux et expatriés, ont animé à Alger un séminaire sur l'économie numérique auquel ont participé de nombreux responsables et cadres de sociétés d'assurances. Tous ont eu droit à des informations actualisées sur la révolution digitale dans les entreprises de services comme les assurances. Par là, les participants ont pu disposer des dernières connaissances afin de permettre aux entreprises algériennes de faire dans l'anticipation grâce aux Technologies de l'information et de la communication (TIC).

Comme nous l'avons déjà souligné, le faible taux des assurances est directement lié à la culture de la population. Nous rappelons que la population algérienne développe, dans les structures sociales traditionnelles, un ensemble de comportements et de réflexes collectifs pour faire face aux aléas, en d'autres termes, le système de fonctionnement de la solidarité sociale en Algérie repose encore en grande partie sur la famille et dans une certaine mesure sur la tribu. Aux côtés de ces facteurs, 30% du personnel interrogé met en évidence le facteur de la religion, c'est-à-dire, la perception négative de l'assurance qui est assimilée à l'usure et aux jeux de hasard notamment en assurance-vie. Elle est perçue comme un moyen de contrecarrer la volonté divine.

S'agissant des facteurs internes, il convient de dire que l'émergence de l'assurance de masse (l'assurance automobile) en Algérie sous le double aspect obligatoire et indirect a contribué à forger chez l'assuré une image du produit de l'assurance qui l'assimile à l'impôt et l'éloigne, de ce fait, de sa véritable nature de moyen de satisfaction d'un besoin de sécurité économique ou d'un moyen d'épargne. En plus de ce qui été dit plus haut, l'agressivité commerciale des sociétés d'assurance n'a pas été imprimée par une stratégie de conquête de nouveaux segments de marché et de l'élargissement de l'éventail des clientèles ainsi que de la gamme de produits commercialisés. En fait, l'examen des polices proposées met en lumière la prépondérance des produits standards dans les différentes branches et ne fait pas ressortir l'originalité et l'innovation qui devraient caractériser toute dynamique commerciale.

Par ailleurs, les interrogés sur la question des délais de règlement des sinistres ont affirmé que la convention automobile de type I.D.A. «indemnisation directe des assurés » serait le moyen approprié permettant à chaque assureur d'indemniser les dommages subis par son propre assuré dans la mesure de la responsabilité déterminée et au vu d'un barème de responsabilité préétabli. Ce qui signifie que lors de la survenance d'un sinistre, l'assureur pourra indemniser d'abord la victime, puis exercer le recours auprès de l'intervenant responsable.

- ✓ *Conflits d'intérêt assureurs/assurés*

Les réponses obtenues au sujet des conflits existant entre les assureurs et les assurés mettent en évidence que, lors d'un sinistre, la relation entre les deux parties peut se déstabiliser du fait des désaccords sur certains détails. Le personnel interrogé ayant donné des réponses claires est seulement 20%, il affirme l'existence et la persistance des conflits d'intérêt malgré la clause du contrat signée lors du premier contact. Certains estiment que les raisons sont liées

parfois au refus de prise en charge, indemnisation insuffisante, différend concernant le règlement d'un sinistre... Selon 45% des employés interrogés, c'est le non-respect supposé des dispositions du contrat d'assurance qui constitue la raison première des conflits entre un assuré et son assureur, dont 25% ont mis en avant le problème de retard dans la prise en charge de certains sinistres (vol, incendie, dommage corporel, …).

Etant donné la prédominance de la branche automobile dans les assurances, les experts chargés d'examiner et d'évaluer les préjudices et les indemnités ont mis l'accent sur les problèmes d'asymétries d'informations auxquels est confrontée la compagnie. Selon eux, sur cinq (5) véhicules endommagés, il y aurait deux (2) ayant présenté des anomalies soit dans la déclaration du sinistre ou son origine.

Conclusion

Deux sections ont composé ce quatrième chapitre qui s'est donné comme objectif de présenter autant que faire se peut la situation de l'inclusion financière dans la wilaya de Tizi-Ouzou. La première section s'est consacrée à la description de la démarche méthodologique mise en place et construite, rappelons-le, sur une base de données, de statistiques et d'enquêtes sur le champ des institutions financières concernées par l'étude.

Après un passage sur l'évolution de l'environnement bancaire et financier en examinant l'offre, on s'est rendu compte que le niveau de l'inclusion financière n'est pas uniquement déterminé par le degré d'implantation des agences dans les zones montagneuses et rurales souvent frappées par l'isolation et la marginalisation, la mise en place d'une gamme de produits et services plus adaptée et accessible à toutes les catégories de la population d'un côté, et une bonne campagne de publicité et de fidélité de l'autre, constituent, entre autres, les facteurs clés de l'accessibilité financière de la population quel que soit son niveau de vie social et économique. De son côté, l'examen des conditions démographiques et socioéconomiques de la population de la wilaya nous a semblé comme une étape primordiale qui aide à comprendre de près les attitudes des groupes de population vis-à-vis des services bancaires et financiers formels. On peut dire qu'au-delà des influences familiales, sociales, géographiques et économiques pouvant avoir un impact direct sur le choix de consommer un service ou un produit ou non, le niveau d'instruction, l'illettrisme « financier » et l'absence de programmes cibles sur l'éducation financière de la population freinent l'accès au secteur formel et favorise le recours au marché parallèle qui échappe à tout contrôle fiscal et réglementaire.

Les entretiens que nous avons effectués avec les employés et les responsables des institutions financières concluent que beaucoup reste à faire pour atteindre l'objectif d'*une finance inclusive pour tous*. Les difficultés bancaires frappant les populations montagneuses qui aggravent le phénomène de l'auto-exclusion bancaire du fait de l'insolvabilité, des impayés et l'incapacité avérée d'y faire face, sont souvent invoquées comme facteur de blocage de l'inclusion financière. L'usage des services bancaires ne se manifeste qu'à travers le besoin ou l'obligation d'en souscrire, ce qui laisse penser au manque flagrant de culture financière chez les individus qui se voient comme étant « non bancables ». L'accès au crédit semble fortement conditionné et réglementé, il n'est accordé qu'aux salariés éligibles. Ceci nous laisse nous interroger sur le rôle social du crédit. Ou alors quelle est donc l'institution financière, vu l'absence d'un cadre juridique de la microfinance, habilitée à aider les pauvres ou les défavorisés pour sortir de la précarité ?

Par ailleurs, le regard des postiers est orienté plutôt vers la gestion de la clientèle de masse et la réalisation de la proximité géographique dans tous les coins de la région. C'est grâce à la forte densité liée à la présence des guichets même dans certains villages que l'établissement est placé comme un favori à la bancarisation de masse tant au niveau national que régional. Outre ces avancées, le réseau postal a adhéré à la stratégie d'investir pleinement dans la technologie de l'information et de communication afin de diversifier les canaux de diffusion de services financiers.

Si les Postiers estiment avoir une bonne cote grâce notamment à leur proximité géographique et les facilités d'y accéder à la gamme (même limitée) de services, les assureurs, quant à eux, soulignent que, même étant en progression constante en termes d'agences et de diversification de produits, les contrats les plus souscrits sont obligatoires et relatifs à l'assurance de dommage. Même cette faible pénétration de l'assurance s'explique *a priori* par le manque de culture financière de la population et précisément celle habitant dans les milieux ruraux et montagneux mal desservis des institutions financières formelles.

Il faut noter que la situation sociale et familiale des individus, la mal-bancarisation de l'économie algérienne, la quasi-absence de marketing sur les nouveaux produits et le manque de transparence sont entre autres, d'autres facteurs impactant le niveau de l'inclusion financière des assurances.

Introduction

Ce chapitre se veut une synthèse de résultats de l'enquête menée sur tout le territoire de la wilaya de Tizi-Ouzou. De cette synthèse en découlent les principaux constats à travers lesquels nous pourrions désormais déceler les obstacles et les opportunités à saisir afin d'améliorer le niveau de l'inclusion financière.

D'emblée, cette enquête a touché les groupes de la population : les salariés, les commerçants, les actifs dans les activités génératrices de revenu et les personnes n'ayant pas (encore) la chance de travailler ainsi que les retraités du secteur public (éducation, santé, enseignement supérieur, administration…). En plus de ces catégories, nous avons voulu intégrer, dans cette enquête, la population en chômage considérée comme qualifiée issue de la formation professionnelle ou de l'Université dégageant un profil d'entrepreneur ou d'un chef d'entreprise. Il s'agit, en effet, des demandeurs d'un crédit dans le cadre de dispositif d'insertion économique, sociale ayant un impact direct sur le renforcement de l'inclusion financière. Ensuite, après avoir démontré en chiffres la position de chaque groupe de population vis-à-vis des trois institutions étudiées (banque, poste et assurance), nous procéderons à l'analyse et à l'interprétation des résultats (section I).

Les écarts extrêmement importants entre les populations aisées financièrement et celles pauvres et vivant dans la précarité et la pauvreté, entre les sexes, entre les populations urbaines et rurales ne peuvent être réduits que si les Etats se remettent au soutien des actions de reconstruction des secteurs financiers inclusifs et accessibles pour tous (section II).

Section I

Résultats de l'enquête : analyse des chiffres et interprétations

Le but étant de résumer les principaux aspects méthodologiques de l'enquête et présenter le cadre d'analyse et d'évaluation utilisé pour mesurer l'accès, l'utilisation et la qualité des services financiers.

Premièrement, l'enquête a commencé par un sondage auprès de la population qui a été réalisé à l'aide d'un questionnaire comprenant des questions fermées à choix multiples (voir le tableau ci-dessous). Ce dernier a été structuré de manière à aborder successivement un ensemble de problématiques citées ci-dessus. La durée de l'entrevue par personne ayant accepté de nous répondre est entre 20 à 30 minutes en moyenne. L'enquête de la population se scinde en quatre segments :

Le premier segment touche principalement l'inclusion bancaire : de l'accès à un compte à l'utilisation des moyens de paiements (chèques, cartes, cash…), crédit et autres opérations connexes. Ce point concerne les bancarisés. Néanmoins, nous avons organisé nos questions en fonction de la position des individus à l'égard des institutions formelles. Les non inclus financièrement (avec zéro compte) sont aussi une cible de l'enquête afin de déceler les principales causes de leur situation.

Le second tente de comprendre le phénomène de l'exclusion bancaire par le point de vue de la clientèle déjà bancarisée : de la situation confortable à l'égard les banques à la situation des incidents de paiement, défauts de provision, impayés, conduisant dans certains cas à l'exclusion.

Dans le troisième segment, nous élargissons le concept de l'inclusion vers les prestataires de services financiers. Il s'agit en fait de l'inclusion financière par Poste. Le fait de détenir un compte courant chèque c'est déjà une inclusion vers un système formel.

Enfin, on parlera de l'inclusion financière par les compagnies d'assurances. Elle ne peut se réaliser qu'après une souscription (au moins) d'un contrat d'assurance que ce soit obligatoire ou non. Cette inclusion est parfois occasionnelle et éphémère.

Pour tenter de répondre à tous ces questionnements, nous nous sommes adressé à trois types de population : **celle qui est en activité, donc génératrice de revenu, celle qui est en**

chômage mais à la recherche de l'emploi, donc elle ne peut être que qualifiée et susceptible d'être dans la vie professionnelle et enfin celle qui- grâce aux crédits qui lui sont alloués dans le cadre des dispositifs[699]d'insertion économique et d'aide à la création des PME-peut avoir des ressources et être incluse systématiquement dans le secteur financier formel. Cela peut être synthétisé dans le tableau suivant.

Tableau 34: Synthèse des groupes de population concernés par l'enquête

Population active (500 personnes interrogées, dont la frange de 35% est rurale et celle 65% est urbaine)	**Personnes interrogées qui ont un emploi stable** - Profession libérale : médecin à son compte (généraliste, spécialiste, dentiste, ophtalmologue,…) avocat, huissier, … - Enseignant (primaire, collège, lycée, université, établissement privé…) - Fonctionnaire (dans tous les secteurs de l'Etat et les établissements public/privé) - Médecin à l'Hôpital	**Emploi instable/commerce informel/** - Vendeur occasionnel - Activité saisonnière - Tâche vacataire dans un établissement scolaire, universitaire ou centre de formation professionnelle - Fonctionnaire pré-emploi exerçant dans un établissement étatique ou privé
Population inoccupée (300 questionnaires mis à la disposition dont 170 réponses favorables).	Non susceptible de travailler (contraintes d'âge (mineur ou en retraite) - Etudiants - Mineurs (moins de 15ans)	-
Personnes en retraite (100 personnes interrogées, 15% des réponses défavorables)	Mais en capacité de générer des ressources parallèles (après la retraite)	-
Population active dans le cadre des dispositifs de soutien à l'emploi et à la création des micro-entreprises	- Dans la cadre de l'ANSEJ - Dans le cadre de l'ANGEM - Dans le cadre de l'ANGEM	-

Source : construction personnelle en fonction de la démarche entreprise par nos soins.

Si le groupe des étudiants (universitaires/formation professionnelle et autres en âge de travailler comme futurs diplômés) est naturellement répertorié dans la classe de la population inoccupée, cela ne change pas le fait que ce groupe est inclus financièrement dans l'institution

[699] Le promoteur ne peut avoir qu'un seul crédit et dans une seule agence (ANSEJ, CNAC ou ANGEM).

postale pour percevoir (formellement) sa bourse d'étude et en bénéficier de prestations financières[700].

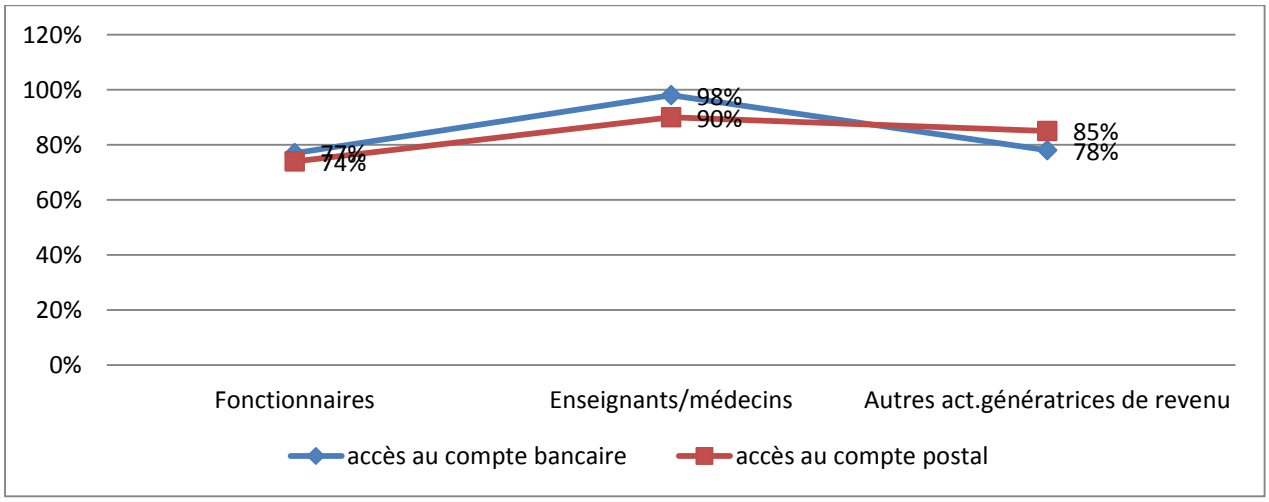
1-L'inclusion financière se caractérise par un fossé entre la population active occupée et la population inoccupée

Les aspects théoriques présentés précédemment ont bien distingué entre la population active occupée et celle inactive inoccupée que ce soit dans son comportement ou dans son attitude vis-à-vis de services bancaires et financiers. Ici, il s'agit d'une vérification empirique sur la population des communes de Tizi-Ouzou, quel que soit son niveau de vie.

1-1- L'inclusion financière de la population occupée est relativement plus élevée

Dans un premier temps, l'objet consiste à démontrer le degré de participation active de la population bancarisée dans la banque. Curieux de comprendre quelle est la position qu'occupe le client bancaire envers son agence et mesurer l'inclusion bancaire en matière de compte et ses mouvements, de moyens de paiement (chèques/virements/cartes interbancaires…), d'accès au crédit et aux produits innovants (bancassurance) ainsi que les opérations connexes qu'il peut effectuer occasionnellement, nous avons pris un échantillon de 25 clients par agence bancaire. A noter aussi que les agences ayant fait objet de l'étude sont tantôt situées dans la zone urbaine et tantôt de la zone rurale.

Figure 27 : accès au compte en banque et en Poste (%) -statistiques arrêtées en fin 2017.



Source : construit par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête

[700] Les étudiants participent aussi dans certaines activités informelles (saisonnières) génératrices de ressources.

Tous les fonctionnaires de l'Etat possèdent au moins un compte. A noter aussi que cette catégorie de salariée est multi-bancarisée en possédant parfois trois comptes dans une ou plusieurs agences bancaires (compte chèque, compte épargne et compte en devise). Il y a plus de 37% des fonctionnaires qui sont multi bancarisés et possèdent en parallèle un compte CCP.

Idem pour les médecins du Centre Hospitalo-universitaire et les enseignants (enseignement supérieur et de l'éducation nationale) qui sont bancarisés à un taux relativement acceptable. En plus de la possession d'un compte chèque, nous avons relevé que parmi eux, plus de 45% sont multi bancarisés et en possession d'un compte postal. Ce constat s'explique en fait par la multitude de besoins à la fois de crédit (logement), de devise (stages, formations et soins à l'étranger), le compte chèque pour le besoin de perception d'un salaire, d'une prime ou d'une allocation sociale…

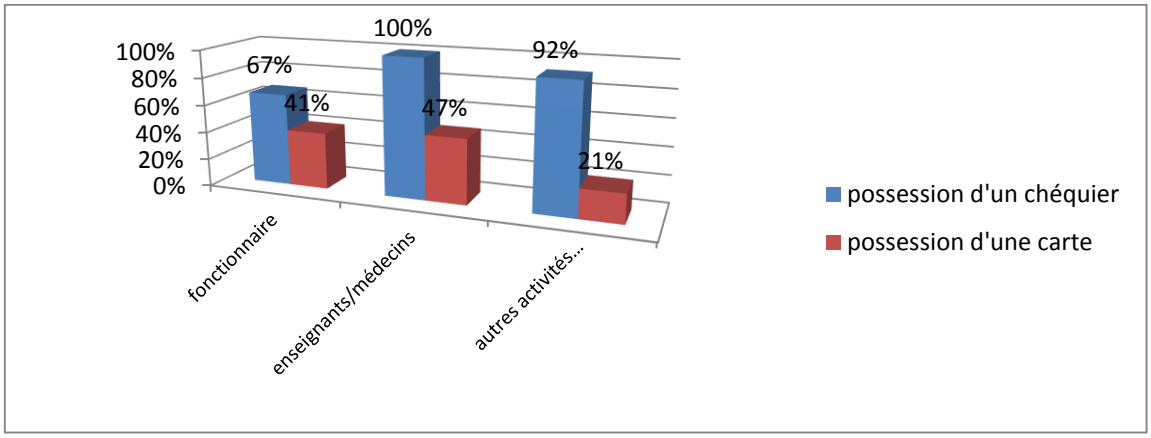
Pour ce qui est des personnes dont les activités génératrices de revenus sont variées, les besoins bancaires d'entretenir une relation formelle sont manifestement liés au crédit, les projets futurs, l'épargne, …toutefois, l'origine du revenu de certaines personnes est parfois opaque ; plus de 50% de ces personnes ont refusé d y répondre.

- ✓ *Moyens de paiements en possession du client (bancaire et/ou postal)*[701]

En réalité, les moyens de paiement mis à la disposition du client ne servent qu'au retrait d'argent auprès des institutions financières (banque ou poste), les paiements par chèque existent mais à un taux très faible. Or, les cartes sont uniquement servies pour des retraits.

Figure 28 : taux de possession des moyens de paiement (fin de l'année 2017)

[701] Notre enquête a démontré qu'un client peut posséder à la fois un compte en Poste et en banque. Néanmoins, le client ne peut aucunement effectuer un compte épargne ou une formule d'épargne logement au niveau de la Poste. Ce service est fourni uniquement par les banques.

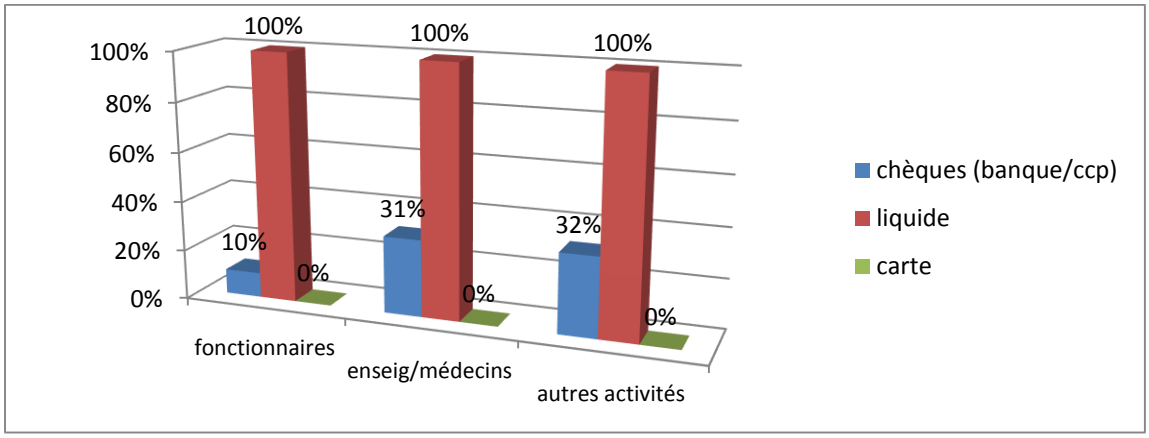


Source : construction personnelle

Il n'est pas étonnant de constater que la possession des supports de paiement (de retrait) se caractérise par un écart important entre les chèques et les cartes. Force est de constater que la population active occupée, salariée et génératrice de ressources, se bancarise forcément par l'ouverture d'un compte mais la possession des supports de paiement dépend tantôt de la politique de l'agence qui fournit une carte d'épargne comme unique moyen d'échange (CNEP-banque) tantôt de la volonté du client à en bénéficier afin de faciliter ses transactions. Remarquons que la catégorie enseignants/médecins est en premier rang en termes de possession des moyens de paiements.

Les activités génératrices de revenu dont la fonction publique sont en seconde place en termes de recours à la monnaie scripturale. Les fonctionnaires du secteur étatique sont forcément bancarisés pour des raisons invoquées précédemment, ce qui donne à cette catégorie la possibilité de bénéficier d'un chéquier ou d'une carte. Le dernier constat que l'on puisse faire est le faible taux de recours à la carte par les trois groupes de population. Le graphique qui suit tente de mettre en exergue la propension à utiliser (quotidiennement) les moyens de paiements entre les chèques, les cartes et les moyens liquides.

Figure 29: taux d'utilisation quotidien des moyens de paiement



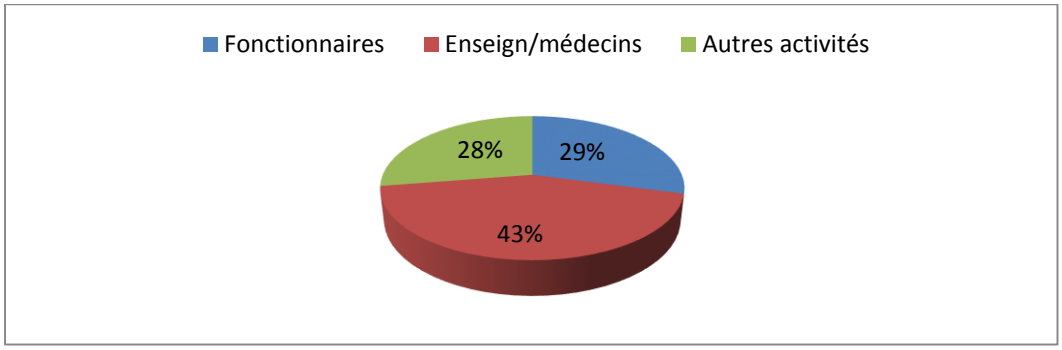
Source : Elaboré par nous même

✓ *Accès au crédit*

Les banques (publiques et/ou privées) ou établissements financiers sont les seuls institutions habilitées à octroyer des crédits (tout type de crédit confondu) à la clientèle.

Le contrat de crédit se fait au préalable par une ouverture d'un compte en dinar, cela dit qu'un client non bancarisé serait inclus systématiquement lors de la demande de crédit. La figure suivante montre le taux d'accessibilité de la population salariée au crédit.

Figure 30 : Répartition des crédits sur la population active occupée



Source : établi par nous même sur la base de nos statistiques

Tableau 35: détails utiles concernant le crédit (statistiques arrêtées en fin 2017)

	Part de chaque type de crédit			**Part des banques**	
	logement	consommation	Autres crédits	publiques	Privées
Fonctionnaires	**72%**	**36%**	**9%**	**91%**	**9%**
Enseignants/médecins	**77%**	**55%**	**22%**	**67%**	**33%**
Autres activités génératrices de revenus dont la fonction libérale	**33%**	**10%**	**50%**	**60%**	**40%**

Source : données collectées lors de l'enquête

Par type de crédit, la demande de crédit- logement occupe une place non négligeable, cette prédominance est due au fait de la persistance de la crise immobilière qui touche la majorité des salariés que nous avons interrogés.

Si la Loi de Finances Complémentaire (LFC-2009) stipulant entre autres la suppression des crédits à la consommation pour bonifier en parallèle le crédit logement a entraîné une hausse de la demande de crédit logement, il faut constater néanmoins que la loi a aussi causé une baisse sensible de l'activité de crédit à destination des autres activités.

Nous observons également que les banques publiques restent prédominantes aussi dans la répartition du réseau d'agences (vu précédemment) que dans l'intermédiation bancaire notamment celle de crédit. Par ailleurs, les crédits à la consommation autorisés tels que le financement de l'automobile ont renforcé sensiblement l'activité des banques privées.

- ✓ *Qu'en est-il de l'inclusion financière des commerçants ?*

Il s'agit principalement des responsables d'épiceries, de pharmacies, de superettes, de centres commerciaux et autres affaires commerciales. Les questions sont organisées autour des éléments pouvant synthétiser l'état de cette frange de population active à l'égard de l'inclusion bancaire : ouverture de compte/ moyens de paiement mis à leur disposition/moyens de paiement utilisés aussi dans le cadre professionnel que privé. Des questions sont également posées pour tenter de savoir à quel niveau se situe la relation entre l'agence bancaire et son client (commerçant).

Sur le volet monétique, quelques questions ont été posées : Le commerçant se dote t-il d'un TPE ? Et lesquels des modes de règlements sont les plus répandus, que ce soit avec son client ou son fournisseur ? Mais avant d'y répondre, l'enquête a touché les responsables d'épiceries, de superettes, de pharmacies, de centres commerciaux et autres affaires. Ces dernières sont en fait des autres activités commerciales génératrices de revenus comme l'électroménager, la quincaillerie, la boîte informatique, le buraliste, le coiffeur, la parfumerie…

Les réponses ont dévoilé, d'emblée, que la plupart de ces commerçants ont un compte en banque, comme en Poste. Malgré cela, les transactions quotidiennes qu'ils effectuent que ce soit avec les clients qu'avec les fournisseurs et les autres partenaires se font principalement en espèce. Ce constat a été illustré dans le tableau suivant :

Tableau 36 : Ouverture d'un compte et utilisation des moyens de paiement

Comptes en banques ouverts en %			
Compte chèque	Compte épargne	Compte en devise	Autres formules d'épargne
90%	9%	13%	3%
Modes de règlement et moyens de paiement utilisés au quotidien en %			
Espèces	Chèques	Cartes bancaires ou postales	Virement/effets de commerces
100%	5%	0%	10% (virements)
Moyens de paiement utilisés pour règlement de factures fournisseur			
Espèces	Chèques	Cartes bancaires et postales	Virement/effets de commerces
100%	2%	0%	5%
Les commerçants enquêtés se dotent-ils des TPE ?			
Entre 1-2,5%			

Source : construit sur la base de l'enquête effectuée sur le terrain

Tous les commerçants interrogés font recours à l'espèce tant à l'achat qu'à la vente des produits. En revanche, l'utilisation de la monnaie scripturale semble « très » peu développée dans le quotidien des commerçants. Elles restent le support le plus sûr et le plus sécurisé, les opérations de virements se réalisent mais à un rythme très lent.

Quant à la question d'implantation d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE) au niveau de chaque commerce ou d'une surface commerciale, la plupart des commerçants n'ont aucunement pensé à le faire. Le peu de commerçants (2,5%) ayant installé cet appareil à leur niveau[702] ont fini par le désinstaller, tout porte à croire que cette frange de la population pourtant « aisée » dans la société n'affiche aucun intérêt à « électroniser » les transactions autant pour la sécurité et la transparence que pour la prévention contre les risques liés à la fausse monnaie résultant de la quantité considérable du cash en circulation. Les commerçants invoquent deux problèmes que nous avons cités plus haut : d'une part, la carte (CIB) ou Edahabia n'est ni généralisée ni accessible pour toute la population. Le second problème évoqué est d'ordre culturel. Il s'agit alors des habitudes des clients et même des commerçants à utiliser le cash comme unique et seul mode de règlement des achats.

1-2- Réponses au questionnaire adressé aux personnes en retraite (du secteur public)

[702] Recensés notamment dans les communes de Tizi-Ouzou, Azazga et Larbaa Nath Irathen,

Les réponses que nous avons soulevées font ressortir que malgré leur statut d'inactif et d'inoccupé, les personnes ayant arrêté officiellement et naturellement l'exercice de leur activité (carrière professionnelle) peuvent aussi générer des revenus des activités informelles.

Tableau 37 : L'inclusion financière des retraités

Accès au compte- banque	**Accès au compte- Poste (CCP)**
42%	85%
Possession d'un chéquier	**Possession d'une carte (bancaire et/ou postale)**
85%	28%
Accès au crédit	
0%, sans tenir compte des personnes en retraite qui sont toujours endettées lors d'un contrat antérieur	

Source : statistiques collectées par nous-même lors de notre enquête

L'inclusion financière des retraités est toujours d'actualité. En effet, aucun des enquêtés n'a résilié son contrat avec la banque ni clôturé l'un des ses comptes. Ils sont bancarisés, voire multibancarisés du fait de la possession de plus d'un compte pour les besoins d'épargne, de crédit (en cours) ou d'un compte chèque pour la perception d'une pension. Notons néanmoins que la demande des services bancaires diminue à mesure que la personne avance dans l'âge. Certains produits (comme le crédit par exemple) ne sont pas accordés à cette catégorie ; c'est une contrainte à la fois naturelle et règlementaire.

Dans ce sens, les crédits contractés antérieurement et dont l'échéance de remboursement est toujours en cours, sont dédiés respectivement au logement (24%) et à la consommation (14%). Le recours au crédit signifie que le contrat a été concrétisé pendant que la personne est en activité (en cours de la carrière professionnelle).

Par ailleurs, les moyens de paiement utilisés quotidiennement sont, comme nous le constatons, prédominés par l'espèce notamment dans le règlement des achats. A notre sens, cela est dû au fait que la population est, au-delà de l'illettrisme financier (difficile à identifier), extrêmement attachée à l'argent liquide dont l'utilisation demeure pourtant risquée. Au sein de cette catégorie, à l'instar de celles que nous venons de voir, le rôle des chèques dans les transactions entre individus est presque nul.

Pour les cartes, faut-il dire que la limite fonctionnelle de la carte (bancaire ou postale) ainsi que la quasi-absence de Terminaux de Paiement dans les surfaces commerciales explique pourquoi le cash prédomine la masse monétaire en circulation.

1-3- La population en chômage (en âge et en possibilité à travailler) se bancarise à rythme moins soutenu

Ce groupe de population est aussi interrogé durant cette enquête, il est classé comme étant le groupe présentant des spécificités-méritant d'être soulevées- par rapport aux précédents enquêtés. Il s'agit des personnes qui n'exercent aucunement une activité dite officielle ou formelle ; diplômés universitaires, de formation professionnelle, de formation privée ou autres, des salariés licenciés ou radiés, des femmes au foyer, et des personnes ayant l'âge à travailler mais ils sont en cours de formation (étudiants, par exemple).

On parle de la spécificité car c'est la catégorie qui peut également être bancarisée et ce, grâce notamment au compte ouvert pendant l'exercice d'une quelconque activité formelle, des étudiants percevant une bourse d'étude, des héritiers,…Il est à souligner qu'une bonne partie de cette population génère des ressources des activités non déclarées, privées ou autres…

Tableau 38 : Etat de l'inclusion financière de la population en chômage

	Taux d'accès au compte- banque	**Taux d'accès au compte- Poste (CCP)**
Réponses en %	27%	18%
	Possession d'un chéquier	**Possession d'une carte (bancaire et/ou postale)**
Réponses en %	18%	5%
	Accès au crédit	
Réponses en %	0%, sans tenir compte des personnes ayant une qualification professionnelle et universitaire ayant contracté un crédit dans le cadre des dispositifs publics (ANSEJ/CNAC/ANGEM)	

Source : construit sur la base de l'enquête effectuée sur le terrain

Nous observons que le niveau de l'inclusion bancaire a remarquablement baissé pour cette frange de la population. Les personnes interrogées ont été celles qui n'ont pas encore d'emploi et celles qui ont déjà exercé une activité (emploi éphémère, saisonnier, licenciement, etc.). A souligner en outre que parmi ces personnes nous nous sommes rapproché des étudiants (en cours d'études et diplômés) de la faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion (SECSG) de l'Université de Tizi-Ouzou. Cette catégorie, dont l'accès à

l'emploi est toujours en attente, nous fait comprendre que l'ouverture d'un compte en Poste s'effectue systématiquement en vue de percevoir une bourse d'étude. En revanche, la possession d'un compte en banque (en devise) intervient dans le cadre de démarches à l'étranger.

Réglementé et conditionné de la situation financière et socioéconomique des individus, l'accès au crédit n'est par ailleurs aucunement attribué aux personnes en situation de « non emploi ». Comme nous l'avons indiqué dans le tableau, les personnes en chômage ayant sollicité des crédits ANSEJ/CNAC/ANGEM ne sont guère concernées par ces statistiques. Ce point sera détaillé prochainement.

Revenons aux moyens de règlement des achats quotidiens, il va de soi que l'unique mode utilisé est la monnaie fiduciaire (billets et pièces). Les cartes en possession ne servent seulement qu'aux retraits (contrainte institutionnelle).

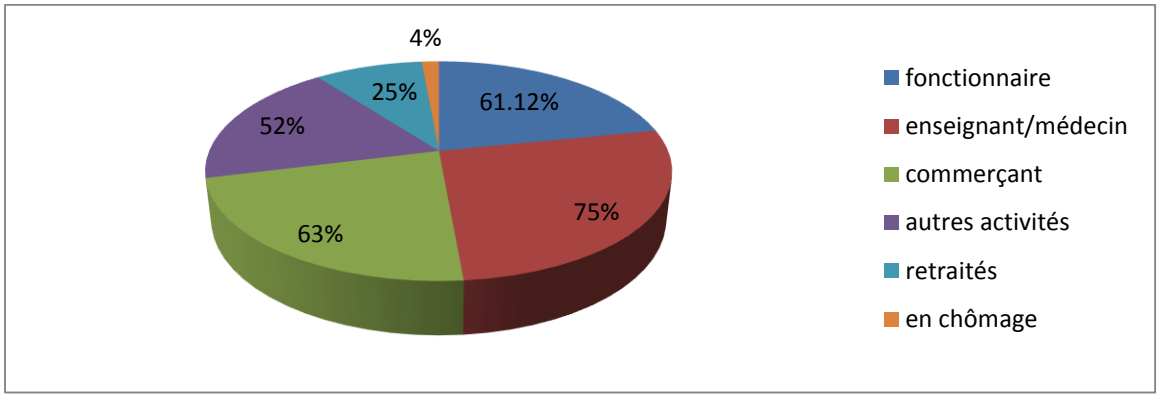
1-4-L'inclusion financière des assurances progresse lentement, *au prorata* des besoins

Il n'est pas étonnant de constater que la population active est la plus proche à la souscription des contrats d'assurance. Nous avons pu soulever que malgré le manque de culture des assurances au sein de certains individus salariés, il n'en demeure pas moins que l'obligation d'en avoir une relation et/ou parfois les besoins de se couvrir quotidiennement contre les accidents de la vie sont les facteurs qui conduisent vers les guichets d'assurances pour y souscrire d'un ou plusieurs contrats.

Comme le montre le graphique ci-dessous, la catégorie des médecins, des enseignants et des fonctionnaires sont les premiers à se rapprocher des services financiers des assurances. Le taux d'inclusion financière de cette bonne partie de salariés est de 70%. Comme nous l'observons aussi, les commerçants et les activités génératrices de revenus dont la fonction libérale viennent au second rang avec un taux d'inclusion de 58%.

Il faut dire qu'à notre sens, cette partie est attirée par l'assurance pour se prémunir contre les risques imprévus pouvant affecter les locaux physiques et les biens, d'autres produits comme l'assurance automobile et de crédit sont obligatoires et cela signifie que la souscription est faite de facto.

Figure 31: Taux de contrats souscrits, exceptées les assurances voyage



Source : construit par nous-même à partir des données de l'enquête

En raison de son caractère occasionnel, même parfois obligatoire à souscrire pour les besoins d'une couverture d'un séjour à l'étranger, l'assurance voyage n'est pas concernée par cette analyse. En effet, pour nous, il a été très compliqué de repérer les individus ayant été inclus financièrement via un contrat d'assurance voyage. En d'autres termes, *peut-on les considérer alors comme exclus financiers après avoir consommé le voyage ?*

Evidemment non. Ils ne sont inclus que si le contrat se « re »fait systématiquement à la fin de l'échéance. Prenons l'exemple d'une assurance-automobile, le client ne peut s'y exclure qu'après la cession définitive de sa voiture. Même après cession, à partir du moment où le véhicule n'est guère immobilisé, l'on évoque le transfert de propriété du contrat d'assurance entre le cédant et l'acheteur du véhicule.

D'après environ 18% des personnes interrogées, le manque d'information et de communication de la part des employés des assurances rend difficile de distinguer entre un contrat obligatoire et facultatif. L'assurance crédit est incluse dans le contrat de crédit, mais plus de la moitié des emprunteurs ne sont pas totalement informés ni de l'objet du contrat ni des modalités de ponction.

Revenons à l'assurance vie (assurance de personnes), en dépit de l'importance capitale que revêt cette branche, elle ne représente qu'environ 10% du marché des assurances. Deux raisons expliquent pourquoi l'assurance de personnes a du mal à se développer tant au niveau national qu'au niveau régional :

- Le manque de campagnes de sensibilisation et de vulgarisation sur la diversité des avantages que peut procurer une telle assurance ;

- La culture des assurances chez les citoyens, hormis les contrats obligatoires, l'assurance n'est pas un concept très répandu surtout dans les milieux ruraux et isolés.

Tableau 39: implication des assurances par type de contrat (produit), exceptée l'assurance occasionnelle[703]

	Assu.automobile	**Assu.habitation**	**Assu.crédit**	**Assu-vie**	**Assu.agric**
Fonctionnaires	78,9%	52%	21%	11%	0%
Enseignants/médecins	86%	35%	52%	12%	0%
Commerçants	52%	22%	12%	11%	2%
Autres activités dont la fonction libérale (sans tenir compte de crédits de dispositifs publics)	28%	11%	2%	5%	0%
Retraités	22%	3%	4%	10%	0%
Chômeurs	4%	0%	0%	0%	0%

Source : données collectées à partir de notre enquête

2-Analyse de l'inclusion financière de la population supposée en chômage, accompagnée dans le cadre des dispositifs de soutien à l'emploi de jeunes et de création des entreprises

Le but étant de démontrer l'apport des dispositifs d'insertion économique et sociale dans l'inclusion financière. Si l'on considère que tout projet admis au financement après examen et analyse de son apport sur le développement et la croissance économique, on présume que son porteur serait inclus financièrement. En effet, après l'avoir accepté par la commission, il sera financé automatiquement par une banque publique (BNA, BEA, BADR, CPA ou la BDL). On souligne dès lors que la naissance de la relation bancaire (bancarisation) va se traduire par l'entrée du promoteur en relation avec d'autres institutions financières formelles comme les compagnies d'assurance, les organismes de sécurité sociale, l'administration fiscale...

2-1- La demande de crédit dans le cadre de financement ANSEJ (2011-2016)

Tout bénéficiaire d'un crédit est désormais bancarisé et inclus financièrement. Le tableau suivant montre l'évolution en nombre des demandes de crédit auprès du dispositif

[703] On entend par assurance occasionnelle le contrat d'assurance qui ne manifeste que lors d'une assurance voyage (allant de 15 jours et plus).

ANSEJ dans différentes branches d'activités, dont les banques publiques jouent un rôle *sine qua non* dans l'opération de crédit avec un taux de participation de 70%.

Tableau 40: Evolution du nombre de demandes de crédit dans le cadre de l'ANSEJ (par secteur d'activité)

Années Secteurs	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Industrie	303	400	415	335	270	90
Agriculture	100	200	335	295	240	70
Services	550	615	849	628	475	186
BTPH	600	666	687	590	455	134
Artisanat	77	126	200	96	57	21
Total	**1630**	**2007**	**2486**	**1944**	**1497**	**505**

Source : élaboré à partir des documents internes de l'Agence Nationale de Soutien à l'Emploi de Jeunes.

En dépit des baisses constatées à partir de l'année 2014 ayant touché la totalité des secteurs d'activité à financer, le dispositif est placé tout de même comme un levier de la croissance économique, de l'insertion sociale et de l'inclusion financière des populations. Les baisses enregistrées (-9,96% en 2016 contre -4,47 en 2015 et -5,42 en 2014) interviennent dans un contexte de crise économique et par conséquent à la volonté des Pouvoirs Publics à mettre en œuvre une politique restrictive en matière de dépenses.

- ✓ *L'inclusion financière des femmes dans le cadre du dispositif*

En matière de crédit ANSEJ, les femmes, bien qu'elles participent peu dans certaines activités, ne sont guère exclues d'un crédit ANSEJ, comme le montre le tableau suivant :

Tableau 41 : Implication des femmes dans la création des petites entreprises (%)

Années Secteurs	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Industrie	17%	14%	17%	21%	23%	15%
Agriculture	7%	6%	8%	10%	8%	9%
Services	11%	18%	18%	20%	38%	44%
BTPH	1%	0.90%	1%	1%	2%	4.5%
Artisanat	16%	17%	19%	9%	21%	50%

Source : élaboration personnelle à partir des données de l'ANSEJ

Il est vrai qu'au niveau mondial, particulièrement dans les pays pauvres et en développement, les hommes sont les plus susceptibles que les femmes à être inclus financièrement avec des écarts qui diffèrent d'un pays à l'autre.

Les données ci-dessus montrent clairement que la part des femmes à la participation à la vie économique, à la création de la richesse, et par conséquent, à relever le niveau de l'inclusion financière du pays est très faible. Beaucoup de raisons expliquent ce phénomène, ceux que nous avons interrogés lors de l'enquête, ils ont rassuré d'avoir fait un traitement objectif quant aux demandes qui leur sont déposées et les raisons ne sont nullement discriminatoires.

Par secteurs d'activité, on s'aperçoit que la demande de crédit par la femme tend vers les services, l'artisanat et quelques exploitations agricoles (l'élevage, notamment). En plus du fossé de l'inclusion financière résultant entre autres des facteurs socioculturels et religieux s'ajoute la « capabilité » féminine dans la prise de risque.

2-2- Contribution du dispositif CNAC (antenne de Tizi-Ouzou) dans la lutte contre l'exclusion économique, sociale et financière

Dans le chapitre précédent, nous avons défini et expliqué comment un tel organisme aurait un impact positif sur l'inclusion financière de la population jeune. En plus de ses missions économiques, la Caisse d'Assurance Chômage contribue grandement à l'insertion professionnelle et à la cohésion sociale. Le graphique suivant montre l'évolution du nombre de demandeurs de crédit, dont les projets accordés et refusés, dans le cadre de la création de la petite entreprise dans tous les projets finançables par la caisse.

Tableau 42 : Evolution de demande de crédit d'investissement- CNAC

Années	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Nombre de demandeurs - tous projets confondus-	1791	1600	573	150	124
Demandes accordées après étude et examen	1492	1174	891	220	116

Refus après étude et examen	11	10	3	2	0

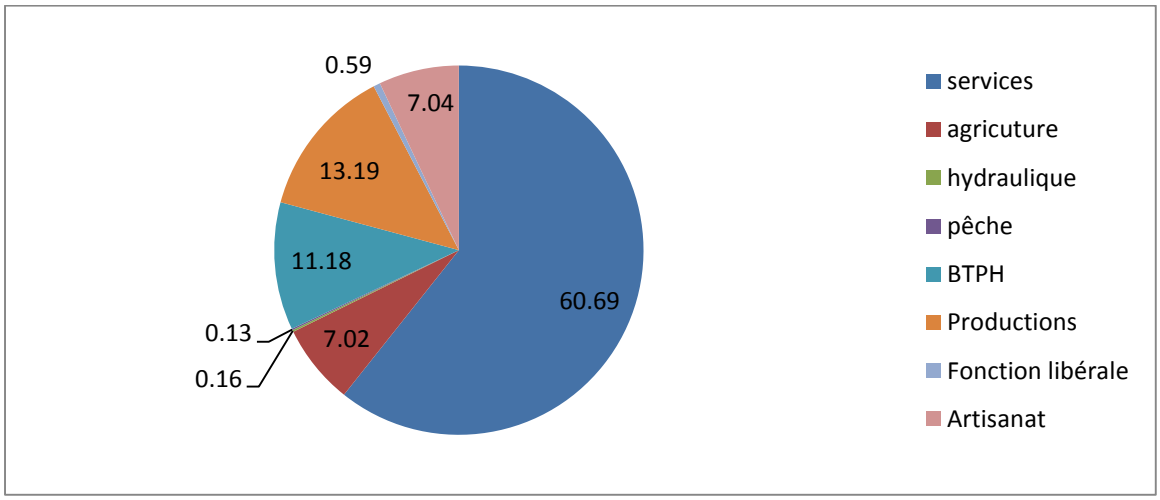
Source : données collectées par l'antenne CNAC -Tizi-Ouzou

Il existe comme nous le constatons un léger écart entre les demandes de crédit et celles qui y font l'objet d'accord. D'après le responsable de l'antenne CNAC, cette différence n'est pas totalement produite d'un refus, il faut noter que la commission chargée d'examen du dossier peut suspendre la demande sous réserve de compléter le dossier ou de convaincre davantage les membres sur l'utilité et la viabilité du projet à financer. Comme nous l'observons, le taux de refus est très faible. Il varie entre une fourchette de 0 à 0,06%.

Toutefois, il faut signaler que le nombre de demandes de crédit CNAC connaît une chute continue due à la suppression d'un certain nombre d'activités à partir de 2011 liées notamment (d'après le directeur de l'antenne) aux transports publics de marchandises, transports publics de voyageurs, les crédits pour la location véhicule. Ces activités semblent les plus convoitées par les demandeurs. A côté de cette limite, les employés de l'antenne estiment que la suppression des véhicules (intervenue en fin 2016) pour pratiquement l'ensemble des activités à financer (hormis les entreprises Bâtiment et certaines activités d'atelier mobile) a eu un effet dissuasif sur les demandeurs.

S'agissant de la part de chaque secteur dans le financement, le graphique suivant montre les activités les plus ciblées par la population.

Figure 32 : Les secteurs d'activité ciblés par un crédit- CNAC



Données de l'antenne CNAC- Tizi-Ouzou

Il ressort que les activités demandées à financer sont prédominées par les prestations de services. Malgré la suppression de plusieurs crédits en la matière (comme les transports, les kiosques multiservices, la location de véhicule...,) les services occupent une place privilégiée avec un taux dépassant les 60%. Plusieurs activités sont aussi financées par ce dispositif et la plus remarquable est celle de la fonction libérale introduite, même avec un taux très bas, comme une activité méritant d'être financée et encouragée.

Ce qu'il faut retenir est que cette diversité de projets finançables par le dispositif dénote l'intérêt croissant que porte la population à l'entreprenariat sous toutes ses formes ainsi que la grande volonté d'une grande partie des chômeurs de sortir de la précarité sociale, les inégalités et les exclusions sociales et financières. Car tout simplement, comme l'agence de soutien à la création d'entreprise évoquée plus haut, la caisse de chômage aide les gens à s'introduire dans le monde professionnel et à la prise de risque, ce qui améliore le degré de leur « capabilité » tant économique que financière. Toujours dans cette perspective, l'agence que nous allons examiner remplit une mission à la fois socioéconomique et financière.

2-3- Le rôle de l'agence Nationale de Microcrédit (Tizi-Ouzou)

Rappelons que dans le cadre de l'ANGEM, le montant à financer ne dépasse pas un million de dinar (100 millions de centimes). Une remarque très importante à souligner est que cette agence est l'un de ces dispositifs qui attirent les femmes, notamment celles au foyer, qui décident de se lancer dans les métiers de l'artisanat ou encore du petit élevage. Près de 60% des projets financés en 2016 par cet organisme à Tizi-Ouzou sont initiés par des femmes[704]. Cela signifie que cette agence, contrairement à celles présentées plus haut, a un rôle grandissant dans l'inclusion financière des femmes.

De plus, selon le responsable de l'antenne, le crédit non rémunéré d'acquisition de matières premières est la formule pour laquelle optent les femmes qui veulent se lancer dans la création d'entreprises. De même, cette offre peut éviter aux femmes « sans expérience » de prendre de grands risques, puisqu'il ne s'agit que de petits prêts allant de 40 000 à 100 000 DA, facilement remboursables.[705]

[704] En chiffres, d'après les dernières statistiques mises à notre disposition, sur 813 projets ont été financés en 2016, 476 sont destinés aux femmes.

[705] Il est à préciser que ces sommes sont exclusivement destinées à l'achat de la matière première, ce que font généralement les couturières, ou celles qui se lancent dans la préparation de plats traditionnels, la confection de gâteaux, le petit élevage, le tissage ou la poterie et autres activités à domicile.

A côté de l'inclusion financière des femmes, l'agence de microcrédit n'exclut pas le financement des autres activités finançables via les deux dispositifs cités ci-dessus. Avant de commencer, il est important de mettre en exergue l'évolution des demandeurs de crédit-ANGEM recensés dans la wilaya de Tizi-Ouzou.

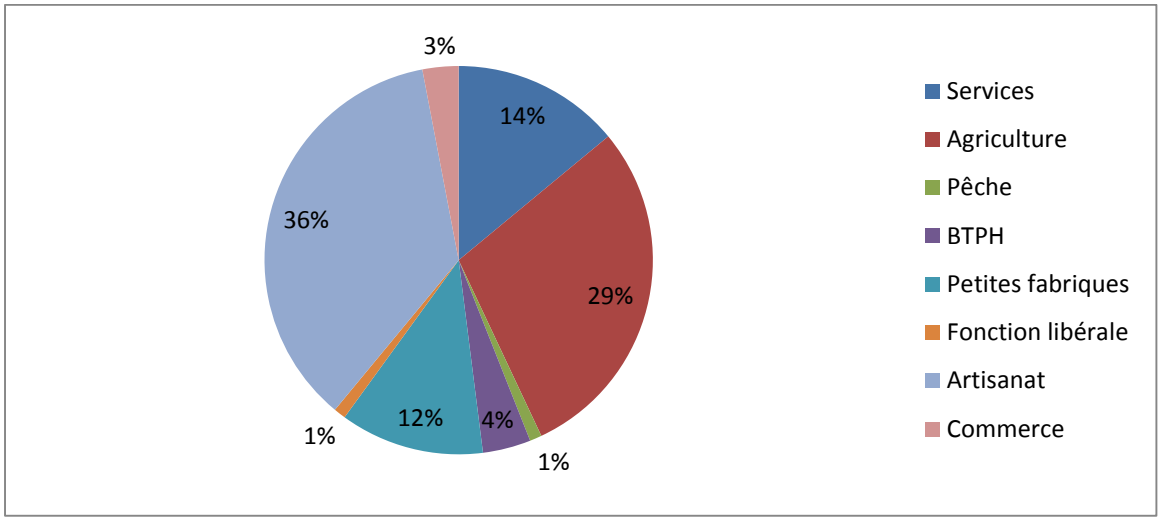
Tableau 43 : Evolution du nombre de demandes de financement, les accords et les refus.

Années	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Nombre de demandes	2164	2000	2054	1010	808
Demandes accordés après examen et étude	905	840	1883	956	734
Refus après examen et étude	150	150	72	65	23

Source : Données collectées par l'antenne ANGEM – Tizi-Ouzou

La première lecture met en évidence la baisse remarquable des demandes de financement des investissements. Tout comme l'ANSEJ et la CNAC, l'explication que nous avons pu tirer du responsable de l'antenne est que cette baisse est due aux nouvelles orientations du dispositif édictées par l'Agence, en termes d'activités à financer, de filières ou de secteur d'activités à prioriser et du privilège accordé aux jeunes diplômés à travers un accompagnement particulier. Par secteur, nous proposons dans ce qui suit un graphique représentant la part des secteurs d'activité dans le financement ANGEM.

Figure 33: Part du chaque secteur dans le financement ANGEM-statistiques arrêtées à la fin 2017.



Source : établi sur la base des données collectées par l'antenne ANGEM-

Les secteurs de l'artisanat[706] et de l'agriculture[707] sont les plus financés et accompagnés par l'ANGEM de Tizi-Ouzou avec un taux moyen de 32,5% du financement global. En dépit du montant relativement faible destiné à l'accompagnement de l'entreprenariat privé, les employés de l'agence estiment que le taux de financement progressera davantage dans l'avenir en raison de la souplesse de la procédure, l'endettement minime et d'autres privilèges fiscaux et bancaires.

Les petites fabriques[708] dont sont spécialisées (en grande majorité) les femmes sont à 12%. Le taux était, d'après les employés, de 11% en 2016 contre 9% en 2016.

3-Principales conclusions tirées de la combinaison de multiples approches

La démarche analytique que nous avons entreprise a permis de tirer quelques principales conclusions au sujet de l'inclusion bancaire et financière de la population de Tizi-Ouzou. Elle met en évidence la confrontation de la population au monde de la finance à l'heure actuelle tout

[706] On cite par exemple, le tissage et tapisserie traditionnels, fabrication de vêtements traditionnels, broderie traditionnelle, peinture sur soie, sur velours et sur verre, fabrication d'article de décoration, poterie, vitrerie, sculpture sur bois.

[707] On cite par exemple l'élevage comme l'engraissement de bovins, d'ovins, de caprins, production de viande et de lait, Aviculture, Cuniculture, Apiculture. Pour le travail de la terre, il s'agit de la production de semences, fruits et légumes (séchage et conditionnement), pépinière de fleurs et plantes d'ornement.

[708] On cite aussi dans l'alimentaire comme la fabrication de pâtes alimentaires, couscous, pain, pâtisserie, gâteaux traditionnels, chocolaterie, confiserie, fabrication de glaces, torréfaction et mouture de café, conditionnement d'anchois, torréfaction et conditionnement de cacahuètes. Pour l'habillement, on cite le prêt à porter et confection, fabrication de vêtements sur mesure, bonneterie, tricot, literie, cuisine, ameublement. Pour le travail du cuir, il s'agit de la fabrication de chaussures, de vêtements. Quant au travail du bois, le dispositif finance la fabrication de meubles et d'articles en bois, vannerie. Enfin, le travail des métaux englobe la fabrication de serrures, ferronnerie.

en mettant en exergue (statistiquement) le fossé de bancarisation entre les groupes de la population étudiée. Deux points sont à examiner : l'un concerne l'inclusion bancaire, tandis que l'autre s'intéresse à l'accessibilité aux services financiers de la Poste et d'Assurance.

3-1- L'inclusion bancaire

- ✓ *Ouverture de compte et utilisation des instruments de paiement*

La lecture des chiffres précédents met en lumière le degré d'accès au compte, qui, au-delà des ouvertures dites systématiques ou obligatoires qui touchent les salariés du secteur d'éducation, de l'enseignement supérieur, du secteur public en général et des sociétés privées, il reste impacté par la motivation d'avoir un crédit, de sécuriser les fonds, une bourse d'étude ou les soins à l'étranger,…

Quant à la « scripturalisation », les clients interrogés à l'intérieur de l'agence estiment que malgré la possession d'un chéquier ainsi que les possibilités d'effectuer d'autres opérations (virements, de change,…), le règlement des transactions entre les particuliers se font toutes (100%) en espèce. On arrive à conclure que la monnaie fiduciaire demeure le principal instrument d'échange entre les individus.

En ce qui concerne les opérations de virement entre les particuliers (déjà bancarisés), en dépit de la sécurité et de la facilité de l'opération, plus de 60% des clients interrogés disent avoir la préférence de remettre la somme par cash mais ils reconnaissent (à l'unanimité) les bienfaits de ce moyen électronique. Sur dix (10) clients présents au guichet, il y a deux seulement qui demande cette opération.

S'agissant de l'utilisation des cartes, nous avons remarqué qu'entre les données de la SATIM ainsi que celles des banques et la réalité sur le terrain, il existe un écart important de 5 ou 6 points. On s'aperçoit d'abord que les clients bancaires ne sont pas tous détenteurs de cartes CIB. Sur dix clients interrogés par guichet, il y a trois et parfois quatre clients qui en disposent. Cependant, ce chiffre varie d'un guichet à l'autre : deux ou trois sur dix qui en disposent.

Puisqu'elles ne servent qu'aux retraits d'argent, les cartes bancaires sont peu utilisées, les clients bancaires et particulièrement les détenteurs de cartes soulignent qu'à partir du moment où la fonction reste restreinte, ils n'en voient aucun intérêt d'en posséder malgré les bienfaits qu'elle peut présenter : disponibilité/sécurité et rapidité.

- ✓ *L'octroi de crédit, les problèmes de sélection et les considérations religieuses*

La demande de crédit, à son tour, est en progression remarquable et les jeunes entre 26-40 ans sont principalement les bénéficiaires majoritaires. Les jeunes demandeurs de crédit dans le cadre des dispositifs ANSEJ/CNAC et ANGEM manifestent, non seulement, une grande volonté de sortir de la pauvreté, de la précarité et de la dépendance mais aussi une volonté de contribuer pleinement au développement local et la création de richesses.

Dans le même ordre d'idées, les crédits à la consommation, malgré leur suppression par une décision gouvernementale (LFC- 2009), commencent à se relancer mais à un rythme relativement moyen. Les quelques banques qui financent les véhicules (crédit consommation) travaillent lentement ces trois dernières années, et ce pour des raisons liées à la cherté de l'automobile (due essentiellement au cours de la devise) ainsi que les coûts et les frais financiers y afférents. En chiffres, plus de 82% des clients que nous avons interrogés invoquent le problème de l'endettement et le coût.

A noter, par ailleurs, que certains individus interrogés invoquent la contrainte religieuse. En effet, 6% de personnes non bancarisées refusent tout contrat de crédit du fait du taux de l'usure (intérêt) y assorti, dont seulement 2,% acceptent de le contracter auprès d'une banque islamique (AL BARAKA ou AL SALAM). D'où la nécessité d'investir davantage dans le secteur bancaire à vocation islamique.

- ✓ *La bancassurance*

La bancassurance, faut-il le dire, est en voie de généralisation en Algérie. Si aujourd'hui, les banques publiques ont toutes instauré ce service au sein des agences bancaires, nous constatons un manque flagrant tant sur les formes que sur les prestations, elles demeurent peu développées. En fait, la bancassurance consiste à proposer les produits d'assurance par le réseau bancaire et inversement. Mais sur le terrain, la définition va dans un seul sens où l'on s'aperçoit que seules les banques sont susceptibles de commercialiser les produits d'assurance et non l'inverse. Prenons l'exemple de la CNEP banque qui a lancé trois types de produits de bancassurance ces dernières années, les souscriptions effectuées par les clients sont en deçà des attentes. En effet, on note en premier l'assurance des emprunteurs dont la souscription au niveau national est seulement de 90.978 assurés à fin 2014.

Pour le deuxième produit, appelé « CNEP Total Prévoyance », il garantit au souscripteur ou à ses ayants droit un capital choisi sur le contrat d'adhésion et couvre aussi les risques décès et d'invalidité absolue et définitive. Proposée aux personnes âgées entre 19 et 60 ans, cette

forme de prévoyance n'a attiré que 76.763 clients jusqu'à la fin de l'année 2015. En dernier, le produit « sahti » d'assurance-santé, garantit le versement d'un capital à l'assuré en cas de diagnostic d'une maladie grave (cancer) avec une indemnité journalière en cas d'hospitalisation. Il compte seulement 18.081 souscripteurs à fin 2014.

Ces constats généraux nous ont conduit à nous s'interroger sur les raisons de la faible pénétration de la bancassurance en Algérie. Pour ce faire, nous avons organisé nos questions en fonction des objectifs soulignés dès le départ de l'enquête :

- *Avez-vous des connaissances ou la moindre idée de la bancassurance ?*
- *Avez-vous entendu parler de ce concept auparavant ?*
- *Avez-vous souscrit un contrat de bancassurance, comment et pourquoi ?*

Les réponses sont argumentées par la plupart des clients interrogés. En effet, 86% des clients bancaires que nous avons abordés à l'intérieur de l'agence ne maîtrisent pas ce concept financier. Le manque flagrant d'éducation financière relève, à notre sens, de la responsabilité des banques : le marketing de services bancaires n'est encore pas mis en route, particulièrement au niveau du réseau public. 11% disent avoir souscrit un contrat d'assurance à l'intérieur de l'agence bancaire lors d'une opération de crédit afin de couvrir les risques de décès, d'invalidité absolue et définitive.

S'agissant de la population non bancarisée, sur un échantillon de 100 personnes par commune, il y a seulement 2% de personnes qui ont une maitrise du concept : il s'agit essentiellement de jeunes étudiants en économie ou en finance, ou ceux issus de la formation professionnelle dans le domaine bancaire ou financier.

En plus de ces constats, notre enquête parvient à soulever des écarts parfois importants de l'inclusion financière au sein des groupes de la population (toutes catégories confondues). Il s'agit des différences entre le sexe, la situation géographique, la situation financière (fonds des émigrés) et les écarts selon l'âge.

- ✓ *L'inclusion bancaire marquée par un écart entre les hommes et les femmes : une réalité et autres défis à relever*

Il s'agit d'une différence qui reste statistiquement significative. L'une des principales raisons de l'inclusion financière inferieure des femmes est le fait qu'elles participent généralement moins aux décisions financières et budgétaires du ménage.

Sur le terrain, nous avons observé que la population féminine est la moins incluse financièrement, et en particulier les femmes inactives et inoccupées (femmes au foyer) ont taux de bancarisation très faible. D'après notre enquête, 72% d'entre elles n'ont aucune relation avec la banque, 11% ont un compte en Poste (CCP) pour les besoins de retraite. En revanche, les femmes actives sont les plus bancarisées avec un taux supérieur à 43%, mais ce taux reste inférieur de 6 points à celui des hommes.

Quant aux assurances, les femmes actives occupées ont un niveau de l'inclusion très satisfaisant. Il s'agit en premier des femmes ayant un emploi stable dans les secteurs d'éducation, de santé, de l'enseignement supérieur, de fonction libérale…les contrats souscrits sont généralement relatifs à l'assurance automobile, assurance décès, assurance logement (un taux très faible). Les femmes au foyer, quant à elles, ne sont incluses dans les assurances qu'avec un taux de 0,7%., dont 0,6% sont les femmes qui vivent dans les milieux urbains.

Il convient toutefois de préciser qu'il existe un écart de l'inclusion financière entre les personnes employées dans un secteur public, occupant notamment un emploi permanent et celles employées dans le secteur privé dont la durée peut être déterminée. Visiblement, les premiers ont un compte afin de percevoir les salaires, les allocations ou les primes…Or, les seconds, dont les emplois sont occasionnels, saisonniers ou instables, peuvent être rémunérés soit par l'employeur, soit par le comptable ou parfois par compte postal.

On s'aperçoit en outre que chez les hommes, en grand nombre dans les activités artisanales dites pénibles (maçonnerie, plomberie, mécanique, électricité bâtiment et automobile,…), le taux de bancarisation connaît un écart de 4 points dans les zones urbaines (ville de Tizi-Ouzou), 7 points dans les zones rurales (Freha, Ouaguenoun,…) et 9 points dans les zones montagneuses (Iferhounen, Ain El Hammam, Béni Yeni, Larbaa Nath Irathen…).

Quant à la circulation monétaire, les femmes non bancarisées dont l'accès au compte est absent, n'utilisent la monnaie fiduciaire (liquide) pour régler leurs achats quotidiens. D'après les entretiens effectués, 2/3 de femmes ne s'intéressent nullement aux autres « supports de paiement » autre que le liquide. Bien entendu, les femmes ayant un compte peuvent bénéficier de moyens de paiement (chèque, carte…), et malgré cela, l'utilisation est réservée essentiellement au retrait d'argent : la culture de règlement par chèque n'est pas très développée tant au niveau régional qu'au niveau national.

- ✓ *Persistance d'inégalités entre la population urbaine et rurale malgré les progrès*

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'écart de l'inclusion bancaire peut être significatif entre la population urbaine et rurale. Cette dernière est moins bancarisée en termes de réseau d'agences, l'insuffisance du réseau de proximité dans les milieux ruraux et isolés accentue l'illettrisme financier de la population. En effet, 3/5 de la population isolée n'a pas de culture bancaire et financière du fait de l'absence de compagnes de communication et d'information sur les produits et services bancaires.

Notre étude a révélé aussi que le réseau d'agences bancaire est totalement concentré dans les chefs lieux de daïras et de communes (Freha), aucun village n'est desservi d'un guichet bancaire. Ce constat conduit à valider l'idée selon laquelle les villageois de la wilaya sont les moins inclus financièrement. Parmi les contraintes auxquelles se confrontent les ruraux et les montagnards est le manque de réseau de proximité suivi d'une absence des plans de sensibilisation et de vulgarisation sur les produits.

- ✓ *Un écart entre les personnes aisées bénéficiant des fonds des émigrés et celles défavorisées*

L'absence des opportunités économiques et le manque d'infrastructures publiques et la précarité sociale sont souvent les contraintes auxquelles se confrontent les populations vivant dans les milieux isolés et marginalisés, ce qui décroît les possibilités de bancarisation et donc de l'accessibilité aux ressources financières pour sortir de la pauvreté et de la précarité.

Nous nous sommes focalisé sur les zones dépourvues de toutes les institutions financières (bancaires, postales et d'assurance) afin de pouvoir identifier les véritables difficultés socioéconomiques de la population. Environ 35% des personnes défavorisées n'ayant pas un emploi décent croient qu'ils n'auront guère de chance d'accéder au crédit bancaire. Plus de 25% de personnes rurales sont indifférentes au sujet de l'inclusion bancaire, dont 18% estiment que vivre dans la situation informelle offre plus de rentabilité et moins de dépendance de l'institution financière ou de l'administration fiscale.

Les défavorisés, selon nous, sont les populations dont les besoins les plus vitaux (accès au logement, aux soins, à la scolarité…) ne sont pas encore atteints pour mener à bien une vie sociale normale. C'est pour cela, nous avons pris un échantillon de 150 ménages vivant dans 15 villages loin de la daïra de Tizi-Ouzou de plus de 40 KM. Alors, le premier constat que nous avons pu faire repose sur les différences de niveaux de vie entre un ménage à l'autre.

Les ménages bénéficiant des fonds des émigrés ont plus de chance d'avoir accès (au moins) à une institution financière. Les ménages ayant au moins une personne à l'étranger (France, Canada, Espagne, Belgique, Angleterre,…) disposent d'une rentrée d'argent en devise provenant généralement via le circuit informel. Cette ressource est tantôt placée dans les investissements corporels (immobilier, voiture, terrain,…), tantôt déposée auprès d'une banque pour des besoins futurs.

Notons que les populations vivant dans les régions comme Azazga, Bouzeguen, Larbaa Nath Irathen, Tigzirt, Azeffoun et Boghni sont les plus susceptibles d'être bancarisées du fait de l'importance des ressources provenant de l'étranger. Par exemple, sur 10 ménages interrogés par village de la daïra d'Azazga, il y a quatre (4) qui bénéficient d'une rentrée de la devise envoyée par (au moins) une personne. Néanmoins, cette ressource n'est ni envoyée forcément via un circuit formel ni placée dans un établissement financier. Cela signifie que les fonds des émigrés peuvent ne pas avoir une incidence immédiate sur l'inclusion bancaire et financière de la population.

Certains ménages interrogés dans les villages situés dans les daïras de Boghni, Larbaa Nath Irathen, Azzefoun et Bouzeguen ont certes soulevé l'importance de ces fonds pour leurs besoins quotidiens (consommation) et futurs (investissement) or, la mise en place de ces fonds sous formes de dépôts bancaires ne semblent nullement être une option intéressante. A notre sens, le manque de culture bancaire continue à peser lourdement sur le développement des pratiques bancaires et financières de la part de la population villageoise. En conséquence, la circulation de cash augmente de plus en plus, ce qui fait progresser les activités du marché financier informel, en l'occurrence celui de la devise.

- ✓ *Des niveaux d'inclusion différents selon l'âge*

Il existe des écarts d'inclusion bancaire et financière entre les personnes âgées (50 et plus, dont les retraités) et les personnes moins âgées (de 16 à 49 ans dont les mineurs). On s'aperçoit que pour chaque ménage interrogé il y aurait au moins une personne qui a accès à un compte soit postal ou bancaire.

Si les parents sont financièrement inclus pour la perception d'un salaire ou d'une rentrée d'argent, les enfants peuvent l'être en étant étudiants à l'Université ou dans un centre de formation pour la perception de la Bourse, les retraités ont un compte pour la réception de la

pension. Les mineurs n'ont pas accès au compte dès lors qu'ils ne sont pas encore en âge de travailler ou d'avoir des ressources financières[709].

La première tranche d'âge de 0 à 15 ans n'est ni bancarisée ni en relation avec la Poste ou une compagnie d'assurance. En revanche, la seconde située entre 16 à 49 ans peut être bancarisée, voire même multi-bancarisée avec un taux de 45% dont la part importante est détenue par les personnes qui ont 25 à 49 ans avec une part de 35%. Cette catégorie semble plus motivée à l'accès au crédit et à l'épargne…D'ailleurs, pour les bénéficiaires des dispositifs publics ANSEJ/CNAC et l'ANGEM dans le cadre de création de la PME, l'âge est entre 19 et 35 ans.

La dernière tranche touche la population active (avant 60 ans) et les retraités. Elle est aussi bancarisée, voire, dans certains cas, multi-bancarisés pour la perception de salaires, d'allocations, de primes, de retraite… elle est financièrement incluse car elle est en relation avec la Poste et l'assurance

3-2- L'accès aux services financiers des assurances et des postes ainsi que l'usage de ceux-ci

- ✓ *Concernant la position de la population à l'égard des services financiers de la Poste*

Les données précédentes font comprendre la relation plus au moins étendue entre la Poste et la population. Contrairement aux banques qui imposent une sélection de la clientèle (accès au compte, aux moyens de paiement…) pour des raisons réglementaires, la Poste se considère comme l'établissement le plus ouvert et le plus accessible qui permet au citoyen d'être, au moins, inclus dans le secteur financier formel.

Il a été démontré dans cette enquête que plus de la moitié des clients bancarisés (ayant au moins un compte en banque) composés de fonctionnaires, d'enseignants, de médecins, de commerçants ainsi que population occupant les fonctions libérales ont également un compte postal (CCP). En fait, 80% de ces personnes citées ont d'abord ouvert un compte en Poste avant la banque.

Les Postes s'attellent à améliorer le niveau de l'inclusion financière des personnes non bancarisées qui, au-delà du manque de volonté d'être inclus dans un secteur formel et le manque

[709] Les mineurs ne peuvent avoir un compte en banque ou en Poste sauf pour des cas exceptionnels. Cela signifie qu'il est possible d'en bénéficier. Mais ils ne peuvent pas en faire la demande eux-mêmes. Seuls leurs représentants légaux ont l'autorisation d'ouvrir un compte bancaire pour mineur. Ce sont également eux qui sont responsables de tout mouvement sur compte.

de culture financière, représentent plus de 65 % dans la wilaya de Tizi-Ouzou, dont 40% se situent dans les zones montagneuses ainsi que les communes isolées et marginalisées. Les personnes que nous avons interrogées sont situées, bien entendu, dans les zones non desservies du réseau de banques, considèrent que la Poste est le seul établissement susceptible de satisfaire leurs besoins financiers bien que ceux-ci ne soient pas très nombreux. Sur cinq (5) personnes, on peut recenser trois (3) préférant la Poste à la banque. Les raisons invoquées sont généralement liées à l'ancienneté de l'établissement dans la région qui renforce des liens entre le personnel ancien et la population.

L'intérêt croissant porté à cet établissement ne doit pas s'arrêter à l'ancienneté, les missions auxquelles est engagée la Poste suivent aussi le processus de développement de la nouvelle technologie d'information et de communication ayant pour objectif de rendre possible la proximité institution-client afin de diversifier les canaux de diffusion de services financiers et améliorer, en conséquence, le taux d'accessibilité financière.

Sur ce point, les clients de la Poste ne sont pas indifférents à l'introduction des produits innovants dans le secteur de la Poste, plus de 60% considèrent que la Poste a visiblement marqué une étape primordiale dans la mise en place de la carte magnétique permettant des retraits via des guichets automatiques, suivie ensuite de l'entrée en vigueur de la Poste à distance via internet permettant aux clients d'effectuer leurs opérations à distance. Cette avancée et ces progrès ne passent pas inaperçus car malgré le taux faible de connectés au réseau postal, 4/5 de clients interrogés sont favorables à l'achat des services en lignes fournis par Algérie Poste.

- ✓ *La position de la population à l'égard des services financiers des assurances*

Pour ce qui est de la tendance de la population à la souscription d'un contrat d'assurance, elle peut ne pas être durable, comme elle peut ne pas être obligatoire, la souscription d'une assurance relève de ce fait de la volonté, du besoin et du comportement psychologique et des influences environnementale des individus. Les résultats dénotent que la population ciblée est fractionnée en deux segments : celle déjà incluse financièrement, soit auprès d'une agence soit auprès d'une poste ou dans les deux établissements. Celle qui n'est en relation ni avec la banque ni avec la Poste, elle est active sur le marché informel. La première catégorie est supposée celle qui, au-delà des besoins manifestés et l'intérêt porté sur le secteur formel, maîtrise les concepts

bancaires et financiers, elle a au moins une idée sur les vertus d'être inclus dans une compagnie d'assurance. La seconde catégorie, de son côté, est celle qui ne souscrit que les assurances dites obligatoires : assurance crédit, assurance automobile…

Section II

Obstacles à l'accessibilité et stratégies nationale visant une inclusion financière pour tous

Notre étude a apporté un éclairage sur la situation de l'inclusion financière dans la wilaya de Tizi-Ouzou. L'enquête qui été effectuée aussi bien auprès des institutions financières qu'au sein des groupes de population parvient enfin à circonscrire les obstacles à l'accessibilité financière auxquelles se heurte la population tant au niveau national qu'au niveau local.

Cette section vise un double objectif. Le premier consiste à faire ressortir les principaux obstacles à l'inclusion financière freinant l'accès et l'usage de services bancaires et financiers. Le second se propose de mettre en lumière les stratégies nationales de l'inclusion financière que devraient mettre en œuvre tous les acteurs : les Pouvoirs publics, les décideurs monétaires, les prestataires de services financiers et la société civile.

1-Principaux obstacles à l'accessibilité/ à l'usage aux/des services bancaires et financiers

De prime abord, il y a lieu de souligner que les caractéristiques personnelles et culturelles des clients potentiels ont un impact négatif sur l'utilisation des services financiers par les personnes pauvres et à faibles revenus, tout comme l'éducation et la situation géographique.

1-1-L'influence des normes culturelles

En se basant sur notre enquête puis les enquêtes et les sondages effectués par d'autres chercheurs et spécialistes en la matière, on arrive à dire que les facteurs culturels sont souvent repérés comme des contraintes pesant sur l'utilisation des services financiers, notamment dans

les régions les plus éloignées et isolées. Pendant que certaines barrières culturelles sont accentuées par le système légal, d'autres reposent sur des traditions profondément ancrées qui influencent la façon de se comporter avec les autres dans la société. Parmi les principales contraintes pesant sur la demande, on parle, en plus des systèmes rigides de classes et de castes qui déterminent le statut social et la profession, des barrières linguistiques liées à la manière dont la société dominante perçoit les minorités et au traitement discriminatoire qu'elle leur inflige.

En Algérie, les croyances et pratiques religieuses obéissent à des normes et attentes sociales reconnues ainsi qu'aux directives de la loi islamique. Enfin, la stigmatisation des pauvres entraînant la discrimination et auto-exclusion.

Concernant les écarts de l'inclusion financière entre le sexe, dans de nombreux pays, un problème culturel majeur se pose : la discrimination liée au sexe. Notre enquête a fait ressortir que dans certaines zones de la wilaya de Tizi-Ouzou, l'accès au crédit est, par exemple, limité pour les femmes qui n'ont pas le droit ou la capacité de détenir des actifs, tels que des terres ou des biens immobiliers, ou qui doivent être cautionnées par un homme pour emprunter. Souvent, des dispositions légales exigent que les demandes de crédits pour des activités dites dures (Bâtiment, pêche, agriculture,…) dans le cadre de l'ANSEJ ou la CNAC soient enregistrées au nom d'un homme, ce qui limite dans les faits la possibilité pour une femme d'obtenir un crédit auprès des institutions financières formelles.

Par rapport aux hommes, on constate souvent que dans certaines régions les femmes n'ont aucune maîtrise sur les flux financiers provenant des activités économiques, sur leur propre capacité de travail ni sur leur propre mobilité. Notamment dans les régions rurales et montagneuses, leur taux d'alphabétisation est généralement inférieur, ce qui limite encore davantage leur demande de services financiers. En réalité, la plupart des prêts octroyés par les banques de développement agricoles vont à des hommes, même lorsque les entreprises concernées appartiennent à des femmes.

De nombreux programmes de microcrédit ont tenté de lutter contre cette discrimination liée au sexe en orientant leur offre vers les femmes. La création de l'agence nationale de Microcrédit (ANGEM) a permis de relever relativement le taux d'insertion des femmes dans le monde professionnel. Mais cibler ainsi une clientèle féminine présente à la fois des avantages et des inconvénients. D'un côté, cela permet d'améliorer leur accès aux services financiers et de réaliser les objectifs d'équité sociale et de développement. Il faut dire que les gestionnaires

de services financiers préfèrent souvent prêter à des femmes en raison de leur grande diligence et fiabilité en matière de remboursement qui font d'elles d'excellentes clientes. Mais d'un autre côté, il a été démontré que le fait de cibler des femmes peut provoquer des tensions familiales, sociales ou culturelles et, parfois, favoriser une pratique assez trompeuse, nommée « détournement de crédit », selon laquelle les hommes envoient les femmes emprunter à leur place[710].

De plus, la discrimination liée au sexe s'atténue toutefois dans certaines circonstances, comme dans les situations post-conflit. Les témoignages que nous avons pu récolter dénotent qu'un nombre de femmes deviennent l'unique soutien de famille dès lors que le ménage traverse des périodes difficiles tant sur le plan financier et économique que sur le plan social.

Cependant, dans certaines régions que nous avons visitées, la discrimination liée au sexe diminue du fait de l'importante migration rurale-urbaine ou internationale, où le soutien de famille masculin traditionnel travaille à l'étranger ou en zone urbaine industrielle. Les femmes sont alors plus nombreuses à se lancer dans des activités économiques chez elles ou au sein de leur village ou à devenir les utilisateurs finaux d'envois de fonds de migrants et de transferts d'argent nationaux.

1-2-Les écarts d'âge, une autre discrimination persistante dans les banques algériennes

Il a été démontré que les prestataires de services bancaires et financiers ciblent généralement la tranche d'âge moyenne dans la population économiquement active, négligeant de concevoir des produits adaptés aux clients potentiels plus jeunes ou plus âgés. Cette attitude résulte, dans une certaine mesure, de facteurs culturels ou économiques qui font des plus jeunes ou des plus âgés des clients plus improbables.

Par ailleurs, les personnes plus âgées vivant en zone rurale demandent souvent moins de services financiers d'épargne parce qu'elles préfèrent opter pour des méthodes d'épargne non institutionnelles auxquelles elles ont traditionnellement recours ou qui leur ont permis de protéger la valeur de leur fortune en période inflationniste.

[710] Selon le Livre Bleu des Nations Unies, une enquête menée auprès de directeurs de banque dans le *Madhya Pradesh*, en Inde, souligne : *« Si de nombreux responsables estiment que les femmes sont supérieures aux hommes en termes de fiabilité (73 %), de remboursement (80 %) et de capacité à développer une activité (62 %), plus nombreux encore (87 %) sont ceux qui pensent que l'octroi de crédits aux femmes conduit les hommes à les utiliser pour obtenir des prêts »* (Jones, et al., 2003, p. 152).

La demande d'instruments financiers de la part de la population âgée est également limitée par des placements concurrents, comme l'investissement dans les entreprises d'autres membres de la famille. Les assureurs, notamment ceux qui vendent des assurances-vie (en nombre très limité), excluent systématiquement les personnes plus âgées, ou accordent des indemnités réduites une fois que les gens ont atteint un certain âge.

A l'autre extrémité de l'échelle des âges se trouvent les jeunes qui n'ont guère d'expérience professionnelle et aucun historique de crédit. Ceux-ci n'ont pas la possibilité d'emprunter. Ils ne sont pas considérés comme de bons candidats pour les méthodologies de crédit dans le cadre des dispositifs publics d'insertion économique et sociale. Les jeunes mineurs ne peuvent, en outre, pas ouvrir un compte d'épargne dans des institutions financières en raison de l'âge minimum imposé par la loi ou de revenus trop faibles pour épargner[711].

1-3-Le niveau d'éducation et d'instruction de la population diffère selon les groupes de populations étudiés

Notre enquête a montré le lien existant entre le niveau d'alphabétisation et l'accès aux services bancaires et financiers. En effet, la population rurale et marginalisé a une maîtrise insuffisante des notions financières. Par ailleurs, les personnes peu alphabétisées ignorent souvent tout de leurs droits, ce dont certains peuvent profiter. Manifestement, le manque de notions financières peut certainement conduire des personnes à s'exclure elles-mêmes de l'accès à certains produits. Dans ce sens, certaines pratiques poussent les consommateurs à prendre des décisions mauvaises et irrationnelles en ce qui concerne le choix de leurs produits, et à les exposer à un risque accru de fraude et de vol. Lorsqu'ils sont illettrés, les clients potentiels sont intimidés par les systèmes et procédures bancaires qui les mettent face à des contrats et à des documents complexes qu'ils ne peuvent ni lire ni comprendre. Par conséquent, ils sont peu enclins à faire confiance à une institution et à ses documents, formulaires et autorités décisionnelles cachées[712].

[711] Si l'on se réfère à l'étude des Nations Unies, un autre facteur touchant cette population est le déficit de notions financières, qui engendre à son tour un manque d'intérêt pour ces services. Un grand nombre d'institutions financières à vocation sociale, de mutuelles de crédit et de banques commerciales privées, qui ont une vue à plus long terme de leur base de clientèle, considèrent comme important de résoudre ce problème. Ainsi la Government Savings Bank de Thaïlande a-t-elle conçu un programme visant à familiariser les étudiants avec le système bancaire à un âge assez jeune.

[712] Ce type de rapport se fonde sur des entretiens de visu, permettent de s'engager sur des accords simples ainsi que d'apposer une empreinte du pouce ou une marque au lieu de signer des contrats complexes remplis de clauses juridiques détaillées.

De plus, un faible niveau d'alphabétisation restreint également la capacité des clients à se renseigner sur les autres services qui pourraient leur être proposés. Ils s'imposent à eux-mêmes des limites en se disant par exemple : *« Je ne sais pas lire. Je ne comprends pas cela. Ce n'est pas pour moi »*. Cependant, à mesure qu'ils se familiarisent avec les services financiers, leur maîtrise des notions financières augmente. En revanche, lorsque des services appropriés sont disponibles, les clients expérimentés deviennent experts pour ce qui est de comprendre les contrats de prêt, les exigences des prestataires, la valeur des comptes d'épargne, les techniques pour transférer des fonds via des moyens formels et les modèles d'assurance éprouvés[713]. Leurs clients commencent alors à accéder à une gamme plus large de services dès lors qu'elles cherchent volontairement à élaborer des méthodes de prestation adaptées à leur situation et à leurs préférences[714].

1-4-La situation géographique de la population

Comme nous l'avons indiqué plus haut, l'enquête a mis en exergue les difficultés que rencontrent les populations vivant dans les zones dépourvues du réseau bancaire et financier dans l'accessibilité financière. En d'autres termes, ce facteur déterminant est la distance qui sépare le domicile du client potentiel de l'agence d'une institution financière formelle (même si l'infrastructure de transport importe tout autant que la distance physique).

Aussi, les grands quartiers urbains et les zones densément peuplées présentent un meilleur niveau d'accès, qui semble plutôt lié à la mobilité des personnes au-delà de leurs quartiers plutôt qu'à une réelle proximité des agences, points de service ou guichets automatiques.

A ce sujet, les résultats de l'enquête mettent l'accent sur les grandes disparités intercommunales en termes de prestation de services bancaires pouvaient être largement attribuées à des différences de densité de population et de revenus. Mais elle a également montré que ces disparités pouvaient être au moins aussi importantes entre plusieurs quartiers d'une même ville qu'entre plusieurs communes d'une même daïra.

[713] C'est dans ce sens que certaines institutions financières savent innover et adapter les technologies pour fournir des services de qualité à des clients qui, autrement, resteraient exclus du fait de leur faible niveau d'éducation.

[714] A cet égard, l'expérience de PRODEM en Bolivie, qui a utilisé la technologie pour surmonter les obstacles liés à la langue et à l'illettrisme, est révélatrice. Selon l'étude des Nations Unies, 2005.

Or, les populations rurales de la wilaya de Tizi-Ouzou ont généralement plus du mal à accéder aux services financiers parce qu'éloignées des points centraux et peu concentrées. Si les zones enclavées, distinctes des zones rurales, sont les moins bien desservies du fait, entre autres, de l'absence de réseaux routiers et/ou l'état médiocre de ces derniers, les routes et les systèmes de télécommunication qui gagnent progressivement ces régions auparavant isolées amènent dans leur sillage des opportunités, des biens et des services, notamment des services financiers[715].

Dans certaines zones urbaines de la wilaya, les populations très mobiles qui n'ont pas d'adresse fixe ou officielle sont confrontées à des problèmes d'ordre légal ou pratique lorsqu'elles veulent accéder à des services financiers. Elles n'ont pas d'antécédents au sein des communautés locales ni auprès des autorités locales et des institutions.

1-5-Le niveau de revenus et le type d'activité

Les personnes qui ne sont pas économiquement actives n'expriment guère de besoin en matière de services bancaires et financiers. A l'inverse, la multiplication des opportunités économiques est susceptible d'accroître la demande de tels services. Notre enquête a fait remarquer que les gens vivant dans les zones rurales et marginalisées thésaurisent leur fonds, sans pour autant faire appel aux banques pour l'épargne ou le crédit.

Si l'absence d'opportunités économiques réduit la demande de services financiers formels, elle ne l'élimine pas pour autant. Cela signifie que les personnes démunies peuvent être intéressées par les services de micro-épargne. Or, le fait de ne pouvoir épargner que par petites sommes détermine généralement si l'épargne est confiée à des institutions formelles ou informelles. Certaines institutions ont créé des comptes d'épargne souples qui autorisent des soldes suffisamment bas pour que même les personnes aux revenus les plus faibles puissent y accéder.

Très souvent, la situation financière du client joue un rôle important dans sa capacité d'accéder aux services financiers. Vraisemblablement, les personnes extrêmement pauvres ont du mal à en bénéficier, même si ces services sont conçus pour eux, comme c'est le cas lorsque l'obligation de fournir des garanties matérielles pour un prêt est supprimée. Mais, les barrières psychologiques et la discrimination liées aux revenus parmi les clients potentiels de

[715] Soulignons néanmoins, le coût élevé des services publics de base, comme l'électricité, pèse considérablement sur le développement des entreprises et limite par conséquent leur demande de services financiers.

programmes de crédit peuvent entraîner l'exclusion des membres les plus démunis de la communauté.

Pour ce qui est de l'impact du type d'activité sur l'inclusion financière, de nombreuses banques commerciales ne sont pas en mesure d'évaluer les demandes de prêt émanant de PME, notamment de nouvelles entreprises de petite taille. Les futurs entrepreneurs doivent alors trouver d'autres sources de financement. En Algérie, l'accès à des ressources, dans le cadre des dispositifs publics d'insertion économique, pour démarrer et développer une activité a toujours été une préoccupation majeure pour les entrepreneurs, notamment pour ceux dont les antécédents professionnels sont limités, mais, la plupart des banques publiques n'ont pas développé leurs capacités d'évaluation des risques en vue d'étudier les demandes de financement émanant de petites entreprises.

Outre les difficultés similaires que rencontrent les banques algériennes lorsqu'il s'agit d'octroyer le crédit à des entreprises récemment établies représentant un risque plus élevé pour le créancier comme pour l'emprunteur, s'ajoute à cela une réticence constatée parmi de nombreuses microentreprises à s'orienter vers la croissance. Pour maintes bonnes raisons, beaucoup d'entre elles sont prudentes et peu disposées à se développer. Elles diversifient parfois leurs activités pour mieux faire face aux risques, préférant gérer un ensemble de petites activités plutôt que d'en faire évoluer une seule.

1-6-La limite à l'inclusion financière est aussi née de la perte de confiance à l'égard des institutions financières

D'après les réponses émanant de certains individus interrogés, les expériences préalables avec les services bancaires financiers fournis par des institutions financières formelles ont un impact majeur sur leur volonté à refaire appel à ces institutions. En fait il existe deux types d'expositions pour mieux expliquer cela.

D'un côté, une précédente exposition à des services financiers institutionnels semble influer positivement sur la demande de services supplémentaires. En outre, plus l'exposition à ces services augmente, plus les notions financières de l'individu s'enrichissent. Par là, les clients expérimentés sont en mesure d'opter pour des services financiers en se fondant sur des critères tels que la qualité et le prix.

D'un autre côté, une précédente exposition à des sources de financement formelles peut aussi influer négativement sur la demande. Les raisons ne peuvent être expliquées qu'à travers le comportement des prestataires de services financiers et l'environnement économique dans lequel ils opèrent.

Les relations personnelles avec les clients est en décadence. En effet, de nombreuses raisons expliquent pourquoi les clients peuvent décider de moins faire appel à des institutions financières formelles. Parmi elles, la corruption, le vol et la mauvaise gestion, l'attitude du personnel à l'égard des clients, et le manque de clarté des règles et procédures imposées. En général, les clients ont soit personnellement perdu des sommes épargnées dans des institutions financières ou des fonds d'épargne et de crédit, soit connaissent des personnes à qui une telle mésaventure est arrivée. Aussi, les personnes pauvres, illettrées et à faibles revenus ont été victimes de fraudes, de vols purs et simples commis par des opérateurs véreux et des escrocs, tels que les pyramides d'épargne. Difficile à oublier, l'expérience freine considérablement la demande de services financiers formels[716].

La crise ayant secoué le système bancaire algérien, notamment après la chute des banques nationales comme Khalifa Bank, a laissé des séquelles sur le citoyen qui, en raison de la perte d'épargne et des préjudices (non encore réparés) causés par la faillite, continue à s'en méfier.

A leur tour, les banques publiques n'échappent pas aux critiques car elles ne sont pas toujours considérées comme fonctionnant de manière transparente. En effet, certains se plaignent de la corruption à bas niveau où les guichetiers demandant à des déposants une « commission supplémentaire» ou agents de crédit exigeant des pots-de-vin sur l'argent emprunté. Ce phénomène ne semble pas peser sur la demande : même s'ils n'aiment pas le faire, les clients payent ces sommes pour conserver l'accès aux services. Les clients n'aiment pas non plus certains autres comportements des employés des banques. Souvent, ces derniers ne sont guère aimables. Ils peuvent être ouvertement irrespectueux ou agir de manière discriminatoire envers les personnes de niveau socioéconomique inférieur ou d'origine culturelle différente, ou envers celles qui effectuent de petits dépôts ou des remboursements avec des billets usagés.

[716] A ce sujet, deux enquêtes réalisées en Afrique révèlent que les institutions financières formelles jouissent d'une bonne réputation en tant que lieu où conserver l'épargne. Selon la première enquête, menée par Micro-Save Africa, 99 % des clients épargnant dans le secteur informel disent avoir perdu un peu de leur épargne, contre seulement 15 % de clients épargnant dans le secteur formel. Pour ceux qui ont la chance de pouvoir y accéder, le secteur formel est plus sûr tant en termes de probabilité de perte que de perte relative (montant perdu par rapport au montant épargné). Ceux qui n'ont pas d'autre choix que d'épargner dans le secteur informel risquent fort de perdre de l'argent, vraisemblablement un quart environ de ce qu'ils y ont épargné (Wright et Mutesasira, 2002, p. 14). La deuxième enquête, réalisée par FinScope en Afrique du Sud, a noté que l'opinion des clients à l'égard des banques était généralement positive, notamment en ce qui concernait la sécurité. Selon elle, 73 % des enquêtés (dont 77 % de personnes n'ayant jamais utilisé de services bancaires) placeraient une « somme assez importante » dans une banque, contre seulement 2 % dans un stokvel, une association informelle d'épargne et de crédit (FinScope, 2004, p. 11).

D'autres pratiques restreignant la demande des clients peuvent intervenir au niveau de la politique institutionnelle, comme modifier les règles sans préavis, les formuler de manière ambiguë ou les ignorer. Le bâclage de la comptabilité cause parfois des pertes de l'épargne des clients au moment de la clôture de compte.

Par ailleurs, l'interaction avec l'Etat est un autre facteur qui dissuade certains clients potentiels d'avoir recours à des sources de financement institutionnelles. Nombre d'entre eux préfèrent rester en dehors du champ de supervision des autorités en évitant les institutions formelles. Leurs entreprises peuvent ne pas être immatriculées ou ne pas disposer des autorisations nécessaires. Une personne ou une entreprise peut ne pas verser d'impôts. S'adresser à une institution formelle revient à pénétrer dans le système formel, une étape que certains clients potentiels ne veulent pas ou ne se sentent pas prêts à franchir. Par ailleurs, les gens ont souvent le sentiment que la loi et l'Etat n'opèrent pas de manière équitable.

1-7-L'impact des évolutions économiques sur le plan national

La crainte des clients naît généralement lorsqu'ils épargnent dans une banque. La faillite de Khalifa Bank citée plus haut est le bon exemple à citer. Mais la perte de fonds que craignent les clients n'est pas seulement liée à la faillite, elle peut résulter de la crise économique au sens large.

On peut citer comme exemple l'inflation, qui sape le pouvoir d'achat des ressources déposées. Un autre exemple est l'interdiction d'effectuer des retraits auprès des banques en période de crise ou la réduction de la valeur des fonds lorsque les retraits sont autorisés. Que ce soit par des moyens administratifs ou inflationnistes, la confiscation de l'épargne des ménages est toujours le signe d'une crise majeure.

Elle a pourtant eu lieu à de nombreuses occasions, particulièrement en Amérique latine. En conséquence, les déposants de cette région seraient moins confiants que ceux des pays industrialisés ou des économies asiatiques émergentes qui estiment que la valeur réelle de leurs dépôts sera préservée. Autrement dit, lorsqu'une crise menace en Amérique latine, les déposants sont susceptibles de réagir en retirant massivement leurs fonds et en provoquant une panique bancaire par crainte de subir des pertes personnelles si la crise éclate, ce qui a effectivement été observé par le passé.

Une telle réaction refléterait également un manque de confiance dans la capacité des autorités à gérer les crises financières efficacement, équitablement et sans délai *(Ouvrage des Nations Unies- construire des secteurs financiers inclusifs et accessibles à tous- 2005).*

De l'autre côté, la principale inquiétude des emprunteurs est de ne pas disposer d'un accès continu au crédit et de devoir en affronter les conséquences. Notre enquête, au sujet des demandeurs de crédit ANSEJ/ANGEM et CNAC, montre comment des emprunteurs reportent le plus possible le remboursement de leurs prêts, s'enfonçant dans l'endettement aussi longtemps que les prêteurs le permettent. Une vague d'emprunts parmi les personnes à bas et moyens salaires aggravant l'endettement des ménages a été supprimée suite à la loi de finance complémentaire 2009. Les banques, essentiellement publiques quant à elles, ont dû faire face à des créances douteuses de taille sur des portefeuilles qui avaient été garantis par la méthode, en apparence sûre et désormais indisponible, de la déduction sur le salaire.

Avant de conclure, il convient de dire qu'outre les facteurs mentionnés ci-dessus, dans certains pays d'Afrique et d'Asie, les populations rencontrent des obstacles liés, non seulement, à la vulnérabilité et la précarité sociale, mais aussi à l'absence de l'identité légale. En effet, il a été démontré dans des études de la Banque Mondiale que l'absence d'identité légale est un obstacle considérable pour accéder à des services financiers. Concernés essentiellement par cette limite, les personnes n'ont pas de carte d'identité, de certificat de naissance ni d'autres documents souvent nécessaires pour prouver leur identité ou justifier de la propriété de certains actifs, d'une part, et les réfugiés économiques et politiques, les travailleurs migrants et les minorités ethniques n'ayant pas d'identité légale nationale d'autre part, ce qui implique forcément leur exclusion des systèmes financiers formels.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas de titres fonciers ou que les lois sur la propriété des actifs sont imprécises voire inexistantes, l'accès à la finance institutionnelle formelle, notamment au crédit, devient extrêmement difficile. Dans les pays où le système légal est faible, notamment en matière de droits fonciers et de garanties, les autorités locales disposent souvent d'une grande latitude pour choisir qui peut accéder au crédit. Pour emprunter, de nombreuses personnes doivent procéder à l'immatriculation de leur entreprise, si petite soit-elle. Or les démarches peuvent s'avérer lourdes, longues et coûteuses. Dans de tels cas, les obligations d'immatriculation pour les futurs entrepreneurs (temps, nombre de permis, et coût) créent des obstacles à la demande de crédit.

2- Mise en place de stratégies nationales inclusives œuvrant au développement de l'accès et l'usage des services bancaires et financiers

On peut s'appuyer sur des stratégies nationales et en tirer des enseignements sur les expériences mondiales en la matière.

2-1- Au niveau national : il est nécessaire de s'inscrire dans une démarche de construction d'un système financier accessible à tous, en tenant compte des recommandations des Nations Unies-Livre Bleu 2005.

Pour y arriver, le gouvernement, les autorités et les organismes financiers devraient, tous ensemble, élaborer des politiques de l'inclusion financière au niveau national car la vision des secteurs financiers accessibles à tous est très générale. Certes, la diversité des institutions financières est immense et les expériences varient selon les pays, c'est-à-dire que des institutions, politiques et pratiques qui fonctionnent bien dans un pays n'auront pas forcément le même succès dans un autre.

C'est pourquoi, les stratégies pour la construction de secteurs financiers ouverts à tous doivent être créatives, souples, adaptées à la situation du pays et faire l'objet d'une appropriation au niveau national. Pourtant, bien que nécessairement élaborées dans une optique nationale, elles n'en doivent pas moins s'appuyer sur les enseignements tirés des autres pays et sur les considérations relatives aux bonnes pratiques qui en résultent[717].

Dans le cadre du dialogue national visant à élaborer des stratégies pour inclure les populations défavorisées et non bancarisées dans les secteurs financiers, l'accent doit être placé sur une analyse complète des contraintes et des opportunités telles qu'elles sont perçues au niveau national. Les pays comme l'Algérie (faiblement bancarisés), les stratégies qui en résultent peuvent se présenter sous la forme de publications gouvernementales officielles ou être intégrées à d'autres types de documents, comme les stratégies d'allègement de la pauvreté ou les plans de développement nationaux.

Néanmoins, le caractère officiel de la stratégie importe moins que l'engagement politique du gouvernement et des autres acteurs, notamment des bailleurs de fonds, et que son

[717] L'étude des Nations Unies (Livre Bleu-2005) était pour accompagner le dialogue national que les pays peuvent lancer en vue de concevoir des stratégies pour créer des systèmes financiers servant aussi les pauvres. Ces stratégies doivent résulter d'une discussion ouverte et transparente, fondée sur une étude approfondie du secteur, inspirée des expériences au niveau international et incluant tous les acteurs du monde financier. S'il incombe souvent au gouvernement d'élaborer le cadre politique, il est dans l'intérêt de tous les intervenants de coopérer en vue d'élaborer des stratégies réalisables et de suivre les progrès accomplis.

« appropriation » par tous les autres intervenants les incitant à participer activement à sa conception et à suivre sa mise en œuvre. A cet égard, l'intérêt d'un dialogue multi-acteurs au niveau national n'est pas uniquement d'identifier les contraintes, opportunités et options politiques relatives à la construction d'un secteur financier ouvert et inclusif à tous, mais également de générer un consensus politique autour d'un programme d'action concret. La brochure publiée par la Banque d'Algérie met en lumière la démarche de l'inclusion financière que doit suivre le pays qui vise à faire connaître au plus grand nombre de fournisseurs et utilisateurs des services financiers, ses objectifs et son rôle dans la réalisation de la stabilité financière et la croissance économique des pays, en plus de son apport sur le plan social en incluant les catégories marginalisées par le système financier officiel et en les protégeant financièrement par la connaissance de leurs droits[718]. Un certain nombre d'actions sont préalablement mises en avant afin d'atteindre un niveau acceptable de l'inclusion financière.

- ✓ *Il est nécessaire de réaliser une croissance égalitaire*

Car au-delà de la nécessité d'établir une politique macroéconomique exigeant de prêter une attention particulière aux bilans du secteur financier, du secteur privé non financier et de l'Etat, notamment en ce qui concerne leurs dettes et actifs étrangers à court terme- les décideurs entendent promouvoir la croissance économique et améliorer les capacités des personnes pauvres et à faibles revenus d'augmenter leurs revenus et de se constituer des actifs. Des programmes de dépenses publiques renforçant les infrastructures physiques et de communication, améliorant le développement humain grâce à des investissements dans l'éducation, la santé et la nutrition, et assurant une protection sociale et une sécurité personnelle adéquates doivent venir compléter les politiques visant à favoriser l'intégration des pauvres dans le secteur financier.

- ✓ *Les Pouvoirs Publics algériens devraient nécessairement bâtir des institutions solides*

Bien entendu, des faiblesses institutionnelles généralisées dans un pays entravent son développement. Dans certains cas, ces faiblesses peuvent se présenter sous la forme d'une mauvaise gouvernance du secteur public et de procédures bureaucratiques excessives et corrompues. Parmi les autres faiblesses, on peut citer la tradition d'opacité en matière de comptabilité d'entreprise et de publication des états financiers, les services connexes inadaptés

[718] En plus de la brochure de la Banque d'Algérie sur la nécessité de promouvoir le secteur financier inclusif, une note (n° 01/2018 du 14 février 2018) a été adressée par cette haute institution de l'Etat aux banques dont l'objet est celui de développer l'inclusion financière.

pour la gestion du risque de crédit[719]. De plus, les asymétries d'information inhérentes sont difficiles à surmonter dans un tel environnement. Il en résulte des coûts de transaction élevés pour les institutions financières et les clients, une incapacité à gérer les risques, et des préjugés envers certains segments du marché[720].

Dans cette perspective, un secteur financier sain requiert la mise en œuvre des politiques, lois et réglementations appropriées qui sont essentielles pour donner au système bancaire les capacités de résister à des chocs financiers, de desservir une économie en croissance, de créer des marchés pour des titres financiers, et de promouvoir l'intermédiation financière à court et à long terme. En outre, en matière d'élargissement de l'accès aux services financiers, les pouvoirs publics, conformément aux recommandations des Nations Unies (2005) doivent favoriser une infrastructure de supervision appropriée en vue d'accroître le flux d'information, de permettre à un large éventail d'institutions financières d'offrir des produits financiers répondant aux besoins des populations pauvres et à faibles revenus, et de promouvoir la réglementation prudentielle.

- ✓ *Il est nécessaire de procéder à la Protection du public*

Pour ce faire, les Pouvoirs Publics doivent parfois intervenir soit directement dans l'économie, soit indirectement à travers la promotion de la concurrence entre des entités privées[721]. Il incombe également au gouvernement de protéger les intérêts des personnes lorsqu'on ne peut raisonnablement attendre de celles-ci qu'elles soient en mesure de se protéger elles-mêmes de manière adéquate. Pour cela, il faut, par exemple, édicter des lois sur la protection des consommateurs qui obligent les institutions financières à révéler les coûts de leurs prêts et autres produits financiers.

- ✓ *Il est indispensable de créer de la concurrence, de la diversité, mais avec règles du jeu équitables et transparence*

Il est certes évident que les politiques visant à garantir que l'acheteur peut choisir parmi plusieurs options sont nécessaires dans les économies de marché, dans le cas de la finance, et

[719] Comme par exemple, les registres de propriété inefficaces et incomplets, absence de centrales de risques ou d'agences de notation.

[720] Il est important de préciser que ce problème est manifestement accentué dans les pays en développement pauvres et affecte de manière disproportionnée les PME et les ménages pauvres dans tous les pays. Il augmente le coût global de l'activité commerciale.

[721] Cependant la mise en garde d'Adam Smith reste toujours autant d'actualité qu'il y a presque 230 ans : dès qu'elles en ont la possibilité, les entreprises font corps contre l'intérêt public et pour leur propre profit personnel.

dans un monde marqué par l'avènement d'institutions financières d'envergure internationale, cela implique de maintenir une diversité des types de prestataires de services financiers.

Globalement, les pays se distinguent par la manière dont ils répondent lorsque des entreprises exercent de manière durable un pouvoir excessif sur le marché. Dans certains cas, des sociétés ont été dissolues. Dans d'autres, elles ont été réglementées. Dans d'autres encore, elles ont été tolérées à condition de ne pas avoir recours à des pratiques anticoncurrentielles interdites. Pour faire face à ces multiples situations, les gouvernements doivent favoriser des règles du jeu équitables[722] et définir judicieusement leur propre rôle sur les marchés financiers. Enfin, garantir le libre choix des consommateurs signifie favoriser la mise en place d'une infrastructure d'information de nature à assurer la transparence et à fournir des renseignements pertinents et exhaustifs aux acteurs du marché.

Sur cette question, l'Algérie, bien qu'il y ait des progrès en matière de diversité des acteurs après la libéralisation du secteur financier (loi 90/10-relative à la monnaie et le crédit), le climat concurrentiel semble opaque dans la mesure où le secteur public continue à prédominer dans l'intermédiation financière, ce qui va réduire d'autres acteurs pourtant potentiels à s'impliquer pleinement dans les objectifs de la finance pour tous.

En conclusion, l'accès aux services financiers de tous les segments de la population ne peut être amélioré que si les stratégies sont transformées en mesures politiques efficaces. Pour ce faire, il convient d'accorder une attention particulière à l'inclusion des pauvres dans les systèmes financiers aujourd'hui et demain.

Selon nous, les bénéfices à en retirer sont immenses. Tout d'abord, elle nourrira le développement du secteur financier dans son ensemble. Ensuite, en augmentant les opportunités économiques des personnes pauvres et à faibles revenus, elle contribuera aussi à leur intégration dans le développement économique global. Troisièmement, un développement tenant davantage compte des plus démunis sera plus rapide, puisqu'une augmentation plus générale et durable des revenus des ménages pauvres se traduira par une croissance supplémentaire des marchés et économies nationales. Enfin, une croissance économique équilibrée et soutenue aide à favoriser la pérennité politique et le progrès social.

[722] Par exemple, en élaborant et en appliquant de manière impartiale des outils fiscaux, réglementaires et de supervision.

2-2- D'après le Rapport de la Banque Mondiale sur l'inclusion financière, il est primordial de développer les réseaux de transferts de fonds des migrants pour une meilleure inclusion financière.

Les transferts de fonds des émigrés sont en croissance remarquable en Algérie. En absence de chiffres exhaustifs sur le cas algérien, le rapport[723] tient tout de même à préciser que parmi les exclus du système financier figurent les travailleurs migrants et leurs familles restées dans le pays d'origine. D'après l'étude, ces travailleurs ont envoyé chez eux 500 milliards USD en 2015, contre 430 milliards USD en 2013, ce qui représente un flux financier majeur à l'échelle internationale. Malgré cela, le potentiel économique de ces fonds est largement sous-exploité en raison de la réponse inadaptée du secteur financier aux besoins spécifiques des migrants et de leurs familles.

Avec une meilleure compréhension de ce groupe et de ses besoins, les flux de transfert d'argent pourraient être exploités pour sortir les ménages de la pauvreté, développer les infrastructures économiques des pays d'origine et apporter de nouvelles sources de revenus au secteur financier. Que ce soit par le biais des transferts d'argent, de l'épargne ou de l'investissement, les travailleurs migrants sont en possession d'instruments puissants pour changer leur propre vie et celle de leurs proches.

Nonobstant la difficulté de collecte des statistiques fiables et la complexité de la tâche de mener un travail du terrain, les pays en développement comme l'Algérie reconnaissent tout de même l'impact des transferts d'argent sur le développement et, à travers ces transferts, le rôle de l'inclusion financière, il incombe aux gouvernements et au secteur privé d'étudier les moyens d'optimiser cet impact en déployant à grande échelle les politiques et les modèles qui fonctionnent. Par le biais d'interventions et de changements politiques bien pensés, on peut faire entrer les individus dans le système financier pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs financiers personnels. Les régions, en particulier dans les zones rurales, peuvent bâtir leur propre infrastructure financière pour hisser des communautés entières hors de la pauvreté.

Par ailleurs, la perception du rôle des travailleurs migrants dans le développement est en train de changer. Les gouvernements et les institutions commencent à réaliser le potentiel que représente la mobilisation des capitaux des migrants pour le développement des économies

[723] Rapport du Fonds international de développement agricole et du Groupe Banque mondiale pour le Partenariat mondial du G20 pour l'inclusion financière- « Transfert de l'argent et inclusion financière »- Septembre 2015.

nationales et locales. Cependant, il reste encore à résoudre un certain nombre de problèmes qui font obstacle à l'inclusion financière.

A cet effet, les conditions requises pour accroître à la fois l'accès aux services réglementés et l'usage effectif de services financiers basiques complémentaires (épargne, crédit, micro-assurance, retraite) par les expéditeurs et les destinataires de transferts dépendent de plusieurs facteurs, parmi lesquels la nature et l'ampleur des migrations, la concurrence sur le marché et l'infrastructure financière des pays concernés. En raison de l'importance centrale des transferts d'argent pour le développement, il est essentiel de développer des orientations politiques propres à optimiser l'impact des ressources des migrants. Un ensemble adapté de politiques et d'interventions ciblant la demande, l'offre et l'environnement de marché pourrait englober les approches suivantes.

- ✓ *Développer les biens publics pour une meilleure connaissance des transferts d'argent et des questions d'inclusion financière associées*

Les informations sur le marché jouent un rôle clé pour la conception des politiques et pour la sensibilisation du secteur privé aux opportunités de marché. Les mesures suivantes peuvent aider les acteurs clés à mieux comprendre le marché.

D'une part, les pays émetteurs sont appelés, dans un premier temps, à évaluer le volume des flux de transferts pour les principaux corridors et le niveau de dépendance aux transferts des pays de destination, puis à segmenter les différentes communautés de travailleurs migrants en fonction de leur taille, de leurs préférences et de leurs schémas de transfert, d'épargne et d'investissement dans le pays d'origine.

D'autre part, les pays destinataires sont aussi appelés à identifier les principaux corridors de transfert, les schémas et destinations de migration, les principales zones de migration et les points d'accès et réseaux domestiques.

- ✓ *Développer des campagnes d'éducation financière pour améliorer les connaissances financières et assurer une protection adaptée des expéditeurs et des destinataires de transferts*

Beaucoup de travaux théoriques et pratiques ont produit la notion de l'éducation financière pour s'adresser à la population paysanne (gérant mal ses ressources), rurale et montagneuses (comme l'a bien montré notre enquête) et isolée (généralement dépourvue de toute institution financière formelle) dont le but de l'aider à mieux gérer son budget, à comprendre certains concepts financiers et à apprendre à recourir à une institution financière

(besoins d'épargne, de crédit…). L'éducation financière désigne alors l'acquisition de compétences de base pouvant être extrêmement bénéfique à la population financièrement analphabète.

Dans un contexte de transfert d'argent des migrants, la Banque Mondiale considère que l'éducation financière de la population est fondamentale pour donner aux émetteurs et aux destinataires de transferts d'argent les moyens de tirer le meilleur parti de leurs revenus durement gagnés. Les études de cas montrent que les migrants et leurs familles sont désireux d'épargner et d'investir leurs ressources, mais qu'ils connaissent souvent mal les options disponibles. L'éducation financière leur permet d'utiliser leurs fonds de manière optimale.

En partageant la responsabilité des décisions financières avec les membres de leur famille et en minimisant les risques, les migrants peuvent construire des bases financières solides. Beaucoup de ces stratégies financières sont cependant nouvelles pour les migrants et les font parfois sortir de leur zone de confort culturelle. C'est pourquoi il est essentiel d'élargir leur connaissance des options financières dans le cadre des politiques de mobilisation des transferts d'argent. L'éducation financière reste un axe central pour toute initiative en faveur de l'inclusion financière mais il convient pour les pays émetteurs de chercher à comprendre la communauté des migrants et sa segmentation et exiger des informations financières transparentes (par ex. comparaison des prix des services de transfert d'argent sur Internet). A cela s'ajoute la nécessité de concevoir des approches adaptées d'éducation financière qui s'appuient sur la communauté et les réseaux sociaux des migrants.

Par ailleurs, les pays destinataires doivent également aligner leur stratégie d'éducation financière sur leurs stratégies d'inclusion financière et d'accompagnement des migrants à leur retour et concevoir et promouvoir des campagnes d'éducation financière nationales.

Toujours dans le même contexte, selon une étude sur l'Afrique, l'inclusion financière requiert l'amélioration de la capacité financière de la population. D'abord, la capacité financière *est la capacité d'agir dans son meilleur intérêt financier, étant donne les conditions socio-économiques environnantes. Ce faisant, elle englobe les connaissances, les attitudes, les compétences et les comportements des consommateurs en matière de gestion de leurs ressources et de la compréhension, la sélection et l'usage de services financiers qui répondent à leurs besoins.*

Si la connaissance des concepts financiers de base est un défi important que l'Algérie doit relever, surtout au vu du fait que plus de la moitié des adultes ne peuvent pas répondre correctement aux questions liées aux concepts financiers et bancaires, il convient de rappeler que les connaissances et les compétences financières sont un élément clé pour permettre au pays sous bancarisé comme l'Algérie d'atteindre ses objectifs d'inclusion financière.

Pour ce faire, les autorités, les organismes, les associations et la société civile devraient élaborer un processus plus efficace et valable pour améliorer significativement l'inclusion financière et l'accès au crédit pour les PME.. Afin d'atteindre pleinement cet objectif, les autorités en particulier, reconnaissent l'importance de la « littératie » financière pour être en mesure de prendre des décisions financières en toute connaissance de cause, et de profiter entièrement des avantages offerts par les produits et services financiers.

- ✓ *Soutenir des modèles de prestation innovants pour les services de transfert et les produits complémentaires*

Etant donné que les migrants, et plus généralement les populations ayant peu de connaissance des notions financières, souffrent d'un manque d'accès aux services de transfert d'argent et connaissent rarement l'offre de produits complémentaires, les gouvernements et le secteur privé doivent trouver des moyens novateurs pour toucher ces communautés. Particulièrement en Algérie, les innovations peuvent être introduites à différents niveaux du marché des transferts et doivent offrir des avantages à toutes les parties. Si les innovations devraient réduire le coût global pour les expéditeurs et destinataires, mais aussi minimiser le risque, tous ces bénéfices vont, à leur tour, accroître l'accès aux services de transfert et leur utilisation. En outre, les innovations doivent s'attacher à moderniser les technologies utilisées dans les réseaux de décaissement, améliorer à la fois l'infrastructure des systèmes de paiement et l'intégration au niveau local.

Les pays émetteurs doivent promouvoir des partenariats entre les différents types d'institutions des pays émetteurs et des pays destinataires fonctionnant sous différents régimes réglementaires et/ou dans différentes zones géographiques. Ces institutions doivent être encouragées à fournir des alternatives aux produits de transfert en espèces et à offrir des produits complémentaires au-delà des transferts[724].

[724] Elles doivent en outre être incitées à promouvoir l'accès aux services et l'utilisation des produits en ligne, à créer des liens avec les PST réglementés, à étendre les points d'accès et à réduire les coûts d'envoi.

A leur tour, les pays destinataires doivent accroître le nombre et la pénétration des points d'accès servant au retrait des transferts. A rappeler qu'un meilleur accès aura à son tour pour effet d'augmenter l'interaction entre les destinataires de transferts d'argent à faibles revenus et les institutions financières réglementées.

Il convient ici d'encourager les institutions à pratiquer la vente croisée de services financiers complémentaires, faciles d'utilisation et peu coûteux intégrés à l'écosystème numérique ou distribués par des intermédiaires financiers dotés de points de service décentralisés. Ces institutions doivent particulièrement s'attacher à proposer des alternatives aux canaux de distribution actuels et à utiliser des technologies qui permettent de nouveaux partenariats capables de repousser les frontières des services financiers, notamment dans les pays où l'adoption des services financiers mobiles est bonne[725].

- ✓ *Promouvoir des cadres légaux et réglementaires adaptés de microfinance*

Il est crucial de promouvoir des cadres légaux et réglementaires sains, prévisibles, non discriminatoires et proportionnés au niveau de risque. Comme nous l'avons évoqué, concernant la microfinance, il est au moins aussi important de définir un cadre légal régissant la mise en place et le fonctionnement du marché de microfinance à visée inclusive d'un côté, et de stimuler la concurrence en encourageant un plus grand nombre d'acteurs à entrer sur le marché, de l'autre.

2-3- Intervention des pouvoirs publics sur le marché des services financiers - degré, nature, cible et moment de l'intervention

Dans l'ensemble, les gouvernements se sentent concernés par le problème de l'égalité d'accès aux services financiers et cherchent à améliorer le mode de fonctionnement du marché par diverses interventions politiques. Ces mesures visent à améliorer l'accès aux services financiers des catégories de population pauvres, dans des secteurs spécifiques de l'économie ou dans certaines zones géographiques suscitant peu d'intérêt chez les prestataires commerciaux, qui y perçoivent des risques élevés et une rentabilité faible. La vision développée au chapitre I est celle d'un secteur financier autosuffisant. Cependant, dans bien des cas, une intervention de l'État est nécessaire pour garantir l'universalité de l'offre dans certaines catégories de services, comme des comptes d'épargne élémentaires, une protection sociale ou une assurance santé

[725] Transferts d'argent et inclusion financière- Rapport du Fonds international de développement agricole et du Groupe Banque mondiale pour le Partenariat mondial du G20 pour l'inclusion financière- Banque Mondiale- Septembre 2015

abordable. Cette série d'options se penche sur les divers instruments politiques utilisés par les gouvernements avec plus ou moins de succès.

Très globalement, le choix fondamental pour la formulation des politiques destinées à accroître l'accès aux services financiers pour les populations pauvres et à bas revenus concerne l'importance à donner à l'orientation marché. Les approches orientées cherchent à induire des réactions du marché en créant des conditions incitatives ou dissuasives. L'alternative consiste à organiser une offre de services financiers hors de la sphère d'influence du marché. Ces deux types d'intervention peuvent cohabiter, de façon temporaire ou permanente. La combinaison entre les deux et la durée de chacun des types de mesures relèvent de choix politiques importants. Différentes combinaisons de stimulations et de restrictions des comportements du marché, ainsi que l'option d'offre directe de services financiers par l'État, ont été appliquées avec plus ou moins de succès à diverses époques dans divers contextes nationaux.

Parmi les options pour les décideurs politiques, on peut espérer la suppression des obstacles à l'entrée sur le marché de sociétés compétentes souhaitant offrir des services financiers aux pauvres. Les décideurs algériens, souhaitant créer un environnement compétitif, sont contraints d'abaisser les barrières à l'entrée sur le marché pour stimuler la diversité des institutions financières. L'avantage est de protéger certains types de sociétés capables de répondre aux attentes de la population et en dissuadent d'autres qui freinent l'expansion dans certaines zones géographiques ou dans certains segments. Cependant, d'un autre côté, il est essentiel de limiter l'entrée sur le marché pour garantir une certaine qualité des participants (en termes de mission, de gouvernance, de solidité financière et de viabilité) ainsi qu'une supervision adéquate[726].

Selon nous, l'Etat algérien doit procéder au traitement identique pour tous les prestataires de services ou application de traitements préférentiels. Et ce, en vue de corriger

[726] Si l'hypothèse de la théorie de l'économie de marché fait rappeler que les consommateurs sont mieux servis en l'absence de restrictions à l'entrée de nouvelles sociétés dans un secteur, la finance reste néanmoins un secteur à part. Ce qui signifie qu'elle est régie d'une réglementation et d'une supervision (bancaire) nécessaires pour un fonctionnement efficace et cohérent. A cet effet, les dirigeants et les organes de gouvernance des institutions financières doivent se soumettre à des tests de compétence et d'honorabilité dans le cadre de réglementations garantissant une gestion de l'épargne qui soit conforme aux normes définies par les politiques publiques. D'une façon plus générale, les sociétés de tous les secteurs sont censées s'enregistrer auprès des autorités à des fins fiscales et légales. Il faut noter par ailleurs que les procédures d'agrément et d'enregistrement doivent être transparentes et rapides, et l'enregistrement doit être une opération de routine. Dans le secteur financier, les autorités de surveillance peuvent outrepasser leur mandat prudentiel fondamental pour créer des barrières légales et illégales à l'entrée sur le marché : c'est le cas par exemple lorsque les conditions d'agrément sont opaques ou lorsque les fonctionnaires exigent le paiement de pots-de-vin.

certains dysfonctionnements qui peuvent apparaître, les décideurs politiques et les autorités monétaires compétentes doivent déterminer l'ampleur et les modalités d'un recours à des mesures incitatives, à des subventions et à des directives susceptibles d'influer sur le jeu de la concurrence entre les prestataires de services financiers. Néanmoins, certaines organisations (microfinance par exemple), même quasi inexistantes en Algérie, peuvent bénéficier d'un traitement préférentiel, sous la forme d'un statut d'exonération fiscale, d'un accès privilégié aux capitaux, de subventions ou de mesures d'encouragement, tandis que d'autres peuvent être soumises à des règles et pratiques contraignantes, comme des obligations plus élevées que nécessaires pour les banques en matière de réserves et de provisions pour les prêts non garantis.

- ✓ *L'Etat devrait identifier les subventions utiles et des subventions contre-productives*

Les dispositifs d'insertion économiques et sociale visent, faut-il le rappeler- l'accroissement de la portée des services financiers des populations pauvres et à faibles revenus. L'Etat n'a jamais cessé de subventionner pour faire progresser le nombre de création des petites entreprises, microentreprises et améliorer la situation sociale et financière des ménages pauvres (garantie adaptée, exonération fiscale, fonds de roulement…).

Cependant, les subventions, même « intelligentes », sont distribuées dans le cadre d'un processus politique et peuvent être détournées pour favoriser des groupes ou des individus jouissant d'une influence politique. Dans ce cas, elles sont inefficaces et affaiblissent la gestion des risques de l'institution financière. Elles peuvent également créer des distorsions néfastes sur le marché en désavantageant certains acteurs sur le versant de l'offre ou en amenant les clients à sous-évaluer le prix du service.

Elles peuvent ne pas atteindre le groupe cible prévu et peser sur les budgets publics. Par ailleurs, la pertinence d'un programme de subventions doit toujours être évaluée en regard des autres utilisations qui pourraient être faites des fonds publics. Enfin, les pratiques en matière de subventions doivent être transparentes et s'appuyer sur des accords fixant des objectifs de performance, afin de pouvoir évaluer la santé financière de l'institution bénéficiaire et de déterminer la valeur créée en relation avec les coûts pour le budget national. Les gouvernements peuvent aussi envisager d'utiliser les ressources pour financer des mesures en dehors du secteur financier (pour l'amélioration des infrastructures physiques par exemple) qui auront une influence sur les coûts de transaction.

2-4- Façonner les infrastructures financières nécessaires à la construction d'un secteur financier accessible à tous

Les infrastructures financières désignent un ensemble de services annexes sur lequel le système financier d'un pays s'appuie pour fonctionner. Les systèmes d'information et de communication aident les institutions financières à communiquer efficacement entre elles. Les systèmes de paiement et de règlement leur permettent de transférer des fonds et des instruments financiers rapidement et en toute sécurité.

Par ailleurs, les centrales des risques, registres de propriété et procédures de faillites réduisent les risques associés à l'octroi de crédits en dehors du secteur financier, et les audits externes et les notations de solvabilité institutionnelles, les risques associés aux crédits entre les institutions financières. Toujours dans le même sens, la réglementation et la supervision prudentielles contribuent à protéger le système dans son ensemble contre les éventuelles crises pouvant affecter les actifs des institutions financière.

Les autorités monétaires, à leur tour, devraient s'orienter vers la recherche, le développement et l'innovation dans diverses branches d'activités financières qui sont dans l'intérêt commun de tous les acteurs du secteur, car ils garantissent un afflux régulier de professionnels compétents, spécialisés dans divers aspects de la prestation de services financiers. Pour y parvenir à cela, les décideurs politiques devraient engager un certain nombre d'actions consistant à :

D'une part, **accorder la priorité aux éléments d'infrastructure financière qui sont essentiels à la gestion des risques et à la réduction des coûts de transaction.** Pour ce faire, la priorité peut être donnée au renforcement des centrales des risques et à la promotion des technologies de l'information.

Puisque l'importance des technologies de l'information et de la communication ne cesse de croître, et leur développement change radicalement le paysage du secteur financier, un argument fréquemment avancé veut qu'un environnement habilitant, stimulant la concurrence et la compétitivité des banques, incite les entrepreneurs à créer un service indépendant de la centrale des risques auquel les banques peuvent s'abonner. La centrale des risques compile et diffuse les historiques de crédit consolidés des emprunteurs sur la base des informations fournies par les abonnés. Cependant, il arrive qu'une société contrôle une part importante du marché du crédit et voit peu d'avantages à la création d'une centrale des risques indépendante, car elle fournirait la majeure partie des informations, et ses concurrents plus petits seraient alors

les principaux bénéficiaires du système. Les établissements bancaires peuvent se regrouper dans une association professionnelle pour créer une infrastructure dans le cadre d'un projet commun, en partageant les coûts, mais parfois également en interdisant l'accès aux non-membres. Dans certains pays, la banque centrale considère qu'il relève de ses prérogatives de créer des centrales des risques et d'obliger les banques à y participer.

D'autre part, **appuyer la création de fonds de garantie.** Dès lors qu'ils compensent une mauvaise appréciation des risques par le marché, les fonds de garantie doivent être considérés comme des instruments correctifs d'une défaillance de marché. Les programmes de garantie des crédits peuvent s'avérer efficaces pour encourager un changement durable du comportement des fournisseurs de crédit.

En Algérie, le Fonds de garantie des Crédits aux PME dénommé (FGAR), est créé par décret exécutif n° 02-373 du 11 novembre 2002[727]. Il a pour objet de garantir les crédits nécessaires aux investissements à réaliser par les PME[728]. L'objectif principal du FGAR est de faciliter l'accès aux financements bancaires à moyen terme afin de supporter le démarrage et l'expansion des PME, en accordant des garanties de crédits aux banques commerciales, afin de compléter le montage financier de projets d'entreprises, viables et orientées vers la création et/ou le développement d'entreprises.

Par conséquent, la mise en œuvre d'un fonds de garantie contribue à l'accroissement de la portée du secteur financier, en particulier lorsque les conditions favorables sont réunies, telles qu'un environnement bancaire ouvert et compétitif, un secteur des affaires dynamique et en expansion, ainsi qu'un degré élevé de transparence entre les acteurs du marché.

Il importe enfin de reconnaître que la mise en place d'infrastructures financières solides et efficaces est vitale pour le développement du secteur, et ce principe s'applique de fait aux parties du secteur financier qui servent les ménages pauvres et à faibles revenus ainsi que les micro, petites et moyennes entreprises.

2-5- L'Algérie devrait s'inspirer des travaux de Global Findex (2017) : la promotion de la technologie numérique

[727] Ce décret fixe les statuts du Fonds de garantie. Placé sous tutelle du Ministère de la Petite et Moyenne Entreprise et de l'Artisanat, le FGAR est doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière.
[728] Telles que définies par la loi n° 01-18 du 12 décembre 2001portant loi d'orientation sur la promotion de la petite et moyenne entreprise, notamment son article 14.

Depuis son lancement en 2011, la base de données Global Findex a fourni des informations sur les moyens d'accroître l'inclusion financière. L'édition 2017 présente pour la première fois des données sur la possession de téléphones portables et l'accès à Internet, révélant des opportunités sans précédent de réduire le nombre d'adultes non titulaires de compte et d'aider ceux qui en ont un à l'utiliser plus souvent.

Bien sûr, la technologie numérique ne suffit pas à elle seule à accroître l'inclusion financière. Pour s'assurer que les services financiers numériques profitent aux populations, il faut un système de paiement bien développé, de bonnes infrastructures physiques, des réglementations appropriées et des garanties vigoureuses de protection des consommateurs. Qu'ils soient numériques ou analogiques, les services financiers doivent être adaptés aux besoins des groupes défavorisés tels que les femmes, les pauvres et les nouveaux utilisateurs de services financiers, qui peuvent avoir de faibles compétences en lecture et en calcul.

Il a été souvent vérifié qu'un téléphone mobile simple peut potentiellement ouvrir l'accès aux comptes d'argent mobile et autres services financiers. L'accès à Internet élargit également l'éventail des possibilités. Ces technologies peuvent aider à surmonter les obstacles qui empêchent les adultes non bancarisés d'accéder aux services financiers.

A notre sens, les téléphones mobiles peuvent permettre d'éviter de longues distances pour se rendre dans une institution financière. Et en abaissant le coût de la fourniture de services financiers, la technologie numérique peut augmenter leur accessibilité. Combien d'adultes non bancarisés possèdent un téléphone portable ?[729]

Un nombre moins important d'adultes non bancarisés disposent à la fois d'un téléphone portable et d'un accès à Internet, soit par le biais d'un smartphone, d'un ordinateur personnel, d'un cybercafé ou d'une autre manière. Globalement, la proportion est d'environ un quart. Mais tout comme pour les comptes, l'accès à la technologie numérique – qu'il s'agisse d'un téléphone mobile ou d'un téléphone mobile et d'Internet – tend à être plus faible chez les femmes, les adultes pauvres, les personnes les moins éduquées et les autres groupes traditionnellement défavorisés.

[729] À l'échelle mondiale, ils sont environ 1,1 milliard – soit près des deux tiers de tous les adultes non bancarisés. En Inde et au Mexique, plus de 50 % des personnes non bancarisées possèdent un téléphone portable ; en Chine, ils sont 82 %.

Par ailleurs, il est à reconnaître que la numérisation des paiements est un moyen d'accroître la détention d'un compte : en transférant les paiements courants en espèces sur les comptes, les gouvernements et les entreprises peuvent réduire considérablement le nombre d'adultes non bancarisés. Les gouvernements effectuent plusieurs types de paiements : rémunérations des travailleurs du secteur public, distribution des pensions du secteur public et fourniture de transferts gouvernementaux à ceux qui nécessitent des avantages sociaux. La numérisation de ces paiements peut réduire le nombre d'adultes non bancarisés à 100 millions dans le monde. Bon nombre de ces adultes ont la technologie de base nécessaire pour recevoir ces paiements sous forme numérique. Sur les 60 millions d'adultes non bancarisés dans le monde qui reçoivent des transferts gouvernementaux en espèces, les deux tiers possèdent un téléphone portable.

Des opportunités encore plus grandes se présentent dans le secteur privé. À l'échelle mondiale, environ 230 millions d'adultes non bancarisés travaillent dans le secteur privé et sont payés en espèces seulement - et 78 % de ces salariés possèdent un téléphone portable.

Les agriculteurs non bancarisés pourraient bénéficier de la sécurité et de la commodité des paiements numériques pour les ventes agricoles. Environ 235 millions d'adultes non bancarisés dans le monde reçoivent des paiements en espèces pour la vente de produits agricoles -et 59 % d'entre eux possèdent un téléphone portable. La numérisation des chaînes d'approvisionnement des entreprises agroalimentaires pourrait également établir des historiques de paiement et aider à élargir l'accès au crédit et à l'assurance pour les petits agriculteurs.

Afin d'accroître l'utilisation d'un compte et rendre ce dernier de plus en plus actif pour économiser de l'argent, gérer les risques, effectuer ou recevoir des paiements, de nombreuses opportunités d'aider les détenteurs de compte à mieux utiliser leurs comptes. À l'échelle mondiale, un milliard d'adultes possédant un compte paient encore en espèces leurs factures de services publics. Si un plus grand nombre de prestataires de services offraient une option attrayante de paiement numérique des factures, les deux parties pourraient bénéficier d'une plus grande efficacité. Un grand nombre d'adultes ayant un emploi et un compte sont toujours payés en espèces. Environ 300 millions de titulaires de compte dans le monde travaillent dans le secteur privé et sont payés en espèces, et environ 275 millions de titulaires de comptes reçoivent des paiements en espèces pour la vente de produits agricole

Conclusion

Des résultats de recherche ont permis de faire des constats, d'interpréter et d'analyser pour enfin mettre en route une véritable stratégie nationale visant à accroître le niveau de l'inclusion financière de la population. D'une part, la démarche a consisté à dresser un état des lieux sur l'inclusion bancaire sous différentes facettes avant d'élargir le concept vers l'inclusion financière en introduisant les groupes de personnes susceptibles de nouer des rapports financiers avec essentiellement les Postes et les assurances.

Manifestement, la population que l'on peut qualifier d'exclue de services bancaires, à cause des difficultés qu'elle éprouve que ce soit dans le respect des engagements ou dans l'entretien d'une relation digne et pérenne vis-à-vis des institutions formelles, est tout de même incluse financièrement du fait des prestations liées aux contrats d'assurance obligatoires ou facultatifs ainsi que les services financiers postaux (compte chèque, virement, carte magnétique, services en ligne, transferts de fonds…).

Pour la détention d'un compte, qui est une étape cruciale de l'inclusion bancaire, on s'est aperçu que les taux de détention sont corrélés au niveau de revenus, de formation et à la situation sur le marché de l'emploi. On voit ainsi que c'est une part fragile de la population qui est plus éloignée de la bancarisation. L'accès au crédit, pour sa part, plusieurs problématiques se posent, en matière de financement de projets de création d'entreprise.

Parmi celles-ci, la faiblesse accusée en matière de fonds propres, l'absence ou l'insuffisance, dans certains cas, de garanties à présenter à la banque par les promoteurs. Pour autant, des dispositifs de garantie des crédits bancaires d'investissement sont mis en place par les pouvoirs publics pour prévenir contre des éventuelles défaillances. Considérés pourtant comme l'espoir des jeunes ayant une qualification universitaire ou professionnelle, les dispositifs d'insertion économique (ANSEJ/CNAC/ANGEM) connaissent aujourd'hui une décélération sans précédent, une stagnation dans l'attribution des financements dans certains secteurs et une suppression définitive dans d'autres.

La question sensible à laquelle nous n'avons cependant pas pu répondre concerne toutefois le surendettement des ménages et des entreprises impactant la durabilité de la relation bancaire. On peut noter que le mal endettement diffère selon les catégories de la population. En effet, les bénéficiaires des crédits dans le cadre des dispositifs publics (ANSEJ/CNAC/ANGEM) sont les moins solvables (d'après les banquiers interrogés) par

rapport à ceux ayant obtenu, entre autres, des crédits à la consommation ou de logement,…C'est précisément cette catégorie que l'on qualifie d'une clientèle sûre du fait que les échéances de paiement sont prélevées « automatiquement » sur la base d'un salaire perçu mensuellement.

Les chiffres sont peu réjouissants, les groupes de populations interrogés ne participent pas pleinement à la vie bancaire et financière, ce qui donne *a posteriori* des disparités de niveaux de l'inclusion financière entre les couches de la population. Force est de remarquer que les moyens de paiement- constituant un indicateur de scripturalisation, synonyme de l'inclusion bancaire optimale- sont prédominés par les paiements en cash ; pourtant les salariés bancarisés sont les mieux placés à en utiliser les instruments de paiement.

Pour le chèque, bien que l'instrument est le plus connu pratiquement par toutes les couches sociales et le plus répandu dans les transactions quotidiennes, demeure contestable du fait, entre autres, des risques de perte, de vol, de falsification qu'il peut entraîner à son détenteur. Egalement, notre enquête a révélé que cet instrument occupe une place presque incontournable dans les échanges, cela est dû principalement au fait que l'éducation bancaire de la population des communes de Tizi-Ouzou est restreinte aux simples concepts bancaires et financiers anciens et classiques (compte bancaire, chèque, carnet d'épargne, crédit, assurance,…).

Même si la catégorie de chômeurs n'est pas totalement incluse financièrement, elle n'est pas forcément exclue du secteur financier formel. C'est la raison pour laquelle nous avons introduit la notion de la Poste et d'assurance à la compréhension de l'inclusion financière. Cela signifie qu'un service d'assurance- presque inconditionnel mais moyennant une prime- commercialisé par l'assureur prestataire de service financier est déjà un aspect de l'inclusion financière. Enfin, nous restons convaincus qu'une rentrée de revenu stable est essentielle pour qu'une personne se sente financièrement capable d'épargner et d'investir. Cela implique toutefois divers éléments : un développement de compétences, des opportunités de revenus et des possibilités d'emploi.

Conclusion générale

Ce travail de recherche a été mené dans l'objectif de contribuer à l'enrichissement des connaissances relatives à l'inclusion financière de la population en Algérie. La démarche que nous avons adoptée est construite sur la base des apports théoriques, des approches à la fois descriptives et qualitatives ainsi que quantitatives ayant toutes permis d'obtenir des résultats, d'en tirer des enseignements et de proposer des actions visant à accroître l'inclusion financière en Algérie.

Les deux premiers chapitres ont permis de donner un éclairage sur l'inclusion financière en s'appuyant sur un fond documentaire disponible en matière d'ouvrages, de travaux de recherches académiques, de rapports des instances nationales et internationales, des études mondiales notamment sur l'Afrique et le monde maghrébin…Nous avons établi que l'inclusion financière-un concept à multiples facettes, même s'il est difficile à définir- renvoie à (à la fois) l'accès aux services bancaires et financiers et l'utilisation de ceux-ci de manière régulière, digne et adaptée aux besoins de la population. De plus, on s'est aperçu qu'en théorie, une inclusion financière croissante requiert néanmoins la mise en place d'un cadre juridique et réglementaire qui favorise l'accès au compte (droit au compte) en banque, puis aux services bancaires de base, ce qui se traduit par la bancarisation des individus mêmes, ceux exclus du système formel.

L'accent a été, par ailleurs, placé sur les indicateurs de mesure de la bancarisation sur lesquels véhicule l'information sur l'état ou le niveau de l'accessibilité et/d'usage des services bancaires par la population. Des indicateurs qui évaluent le développement de la relation entre la population et le système financier formel : il s'agit de la densité bancaire dont l'information fournie n'est pas systématiquement complète du fait de son caractère macroéconomique qui généralise tous les groupes de population ; le rapport entre les crédits à l'économie et le produit intérieur brut (PIB) qui mesure le degré d'intermédiation et d'implication des banques dans le financement des entreprises et des ménages. De son côté, afin de mesurer la quantité de monnaie en circulation, la masse monétaire constitue un indicateur macro-financier dont l'information aide à rendre compte les tendances de recours aussi à la monnaie fiduciaire qu'à la monnaie scripturale par les individus.

Par contre, l'indicateur dont l'information semblant plus proche de la réalité est celui du taux d'ouverture de compte, il reflète l'état réel de la bancarisation du fait de sa nature microéconomique. Cela signifie qu'une région bien desservie d'un réseau d'agences bancaires

n'est pas forcément bancarisée, car la population ne peut être véritablement incluse que lorsqu'elle bénéficie effectivement d'un accès au compte, puis à l'usage des services et les moyens de paiement. Nous nous sommes rendu compte alors de la variété et la complexité des indicateurs que ce soit dans l'évaluation des besoins en données que dans la mise en œuvre pratique et la fiabilité des sources d'informations.

Après avoir mis en exergue l'impact de l'offre et la demande sur les niveaux de l'inclusion financière, il nous a semblé impératif d'aborder le processus de l'exclusion bancaire et financière ainsi que les solutions que peut apporter la microfinance afin d'y faire face. L'examen de l'exclusion bancaire implique (en théorie) de porter un regard sur les entraves que rencontrent la population sur l'accès et l'emploi des services bancaires ; alors plusieurs définitions ont été attribuées à ce phénomène en commençant tant par les origines que par les conséquences. Si nous retenons que l'exclusion bancaire est liée (au départ) à une difficulté financière d'une personne qui se trouve dans une incapacité de demander un tel ou tel service, il n'en demeure pas moins que, sur le plan macroéconomique, l'intensification de la financiarisation rendant l'emploi d'un service bancaire presque incontournable voire indispensable dans la vie sociale des individus, peut conduire à l'exclusion bancaire.

Or, la situation socioéconomique, la pauvreté, le manque de « capabilité » (Sen, 1993) et l'absence d'opportunités de l'emploi,… sont autant d'éléments accentuant l'exclusion, il s'agit de l'idée avancée par Servet (2006) qui repose sur la mise en évidence de trois formes de l'exclusion, à savoir la stigmatisation, la mise à l'écart et la marginalisation économique des individus.

Face à ce phénomène, le dernier point du second chapitre a mis en avant la microfinance en général et le microcrédit en particulier comme outil de lutte contre l'exclusion financière. Il a montré à travers les caractéristiques, le contexte de l'évolution et les réalisations du secteur tant dans le monde en développement que dans les pays développés comment une institution du microcrédit contribue grandement à la réduction de l'exclusion et la pauvreté. L'exclusion et la marginalisation auxquelles est confrontée plus de la moitié de la population mondiale (Banque Mondiale, 2013) a amené les Etats à se tourner vers les secteurs alternatifs produisant de plus en plus d'approches inclusives, il est clair que les institutions financières de microfinance (IMF) ont été créées dans ce but bien précis car la cible n'était au départ que la population pauvre, exclue, ou dite défavorisée.

Notons néanmoins que malgré les progrès réalisés dans certains pays, la microfinance fait aujourd'hui l'objet de moult interrogations, le secteur ne parvient pas à satisfaire l'ensemble des besoins en services financiers des populations exclues des circuits bancaires traditionnels. Dans cette perspective, certains pays tentent de limiter ces insuffisances en instaurant d'autres types d'interventions où le rôle actif de l'État peut être également reconsidéré. Si la microfinance se trouve aujourd'hui à un carrefour, certains ne lui reconnaissent plus aucune spécificité et abordent la problématique de l'inclusion financière uniquement comme offre de services par des acteurs bancaires qui auraient incorporé les apprentissages de trente années de microfinance. D'autres considèrent qu'il est incontournable de revenir à des débats fondamentaux en s'interrogeant sur la meilleure manière de construire un secteur à la fois durable et réellement adapté à ses bénéficiaires. En principe, la microfinance, désormais intégrée aux politiques d'inclusion financière *(travaux et expériences de Yunus),* offre les espaces nécessaires aux nouvelles coalitions d'acteurs à promouvoir et/ ou constitue le dernier avatar des politiques de développement financier axé sur le marché, non seulement de capitaux, mais aussi de services financiers libéralisés.

Le troisième chapitre, quant à lui, a fourni une vue d'ensemble de l'inclusion financière en Algérie. Elle a été basée sur une description rétrospective, actuelle et même prospective ayant mis en lumière les phases de développement du secteur bancaire et financier depuis les réformes de la loi 90/10 à nos jours. La synthèse que nous avons pu établir revoie à la libéralisation (relative) de l'économie et du marché bancaire et financier (après la loi 90/10, relative à la monnaie et le crédit) en particulier, et la phase actuelle se caractérise par plusieurs mouvements ayant conduit à la modernisation de l'architecture financière, notamment par la mise en place des systèmes de paiement modernisés (RTGS/ATCI), le développement de la monétique, l'accroissement des activités de l'intermédiation bancaire et l'expansion des crédits dans le cadre des dispositifs publics d'insertion économique et sociale dont la mission consiste à financer et à accompagner, directement, les jeunes promoteurs dans leurs différents projets et œuvrer par ricochet au développement de leur inclusion bancaire et financière.

De même, le contexte actuel est celui où les pouvoirs publics, les économistes, les chercheurs, la société civile…qualifient de « conjoncture » difficile en raison de la crise économique ayant secoué le pays suite à la chute brutale des cours des hydrocarbures au niveau international. Alors, notre intérêt est aussi contextuel, il nous a légitimement amené à la volonté de s'interroger sur les effets de ladite crise sur le système bancaire : l'accès, l'usage des services

bancaires, l'exclusion bancaire et essentiellement sur le niveau de l'inclusion financière. Compte tenu du paradoxe entre les engagements et les chiffres sur le terrain, nous soutenons l'hypothèse selon laquelle la détérioration du pouvoir d'achat, la hausse de la fiscalité, le resserrement de crédit, la réduction de subventions étatiques envers les PME sont autant d'effets qui ont entraîné des déséquilibres entre l'accessibilité/l'usage et la demande de services financier formel.

Par ailleurs, l'inclusion financière s'est élargie pour donner l'occasion d'aborder des institutions financières autre que les banques ; il s'agit dans ce présent travail d'inclure la Poste et l'Assurance. Dès lors qu'ils se considèrent aujourd'hui comme des prestataires contribuant à la lutte contre l'exclusion financière, économique et sociale de la population, les établissements postaux et d'assurance sont pensés comme leviers de démocratisation des services financiers au sein des populations souffrant déjà d'un faible niveau de bancarisation. De ce fait, la nécessité absolue de repenser le rôle de ces institutions vis-à-vis de la démarche financière hautement inclusive interpelle une fois de plus les pouvoirs publics, les autorités ainsi que tous les acteurs susceptibles de contribuer à l'élargissement de l'inclusion financière.

Par exemple, au niveau postal, on doit certes reconnaître à l'établissement les efforts consentis en matière de l'élargissement de son réseau physique, numérique ainsi que monétique. Les avis des spécialistes et nos statistiques dénotent que la Poste peut devenir un champion improbable dans la lutte contre l'exclusion financière. C'est pourquoi, nous défendons l'idée de la refonte d'un secteur postal militant en faveur de la stratégie de la Banque Postale afin d'élargir la prestation et de faire progresser à cet effet la bancarisation de masse. Car au-delà de sa mission d'accessibilité bancaire et d'une politique tarifaire raisonnable, elle propose des produits adaptés aux besoins des clients les plus fragilisés. En gros, ces rôles quotidiens placent la Banque postale à la pointe de la lutte contre l'exclusion bancaire.

De son côté, l'établissement d'assurance joue un double rôle ; le premier est celui où les agents économiques (ménages et les PME) font l'objet d'une couverture des risques incertains, qui leur permet d'accéder, sans crainte, à un tel ou tel service bancaire et/ou financier. Le second est manifesté par l'importance d'être inclus financièrement en faisant un contrat d'assurance, ce qui donne parfois un sentiment d'appartenance et d'adhésion à la vie économique et sociale. Dans ce sens, faut-il noter aussi que le groupe de population le plus vulnérable se trouve habituellement en dehors de l'économie formelle et de la pyramide.

Les résultats de notre enquête dévoilent la faiblesse de pénétration de la population dans le marché des assurances, c'est une autre problématique qui persiste et qui mérite d'être clairement posée. Pourquoi pas une microassurance pour tous ? C'est à partir de ce point que nous formulerons la seconde recommandation : créer des organismes de la microassurance permet à travers une gamme de produits relativement récente d'assurer la protection des personnes à faibles revenus contre certains périls spécifiques en échange du paiement régulier de primes proportionnelles à la probabilité de survenue et au coût du risque couvert, ce qui constitue pour les personnes pauvres un outil de gestion des risques parmi tant d'autres.

Tout au long de ce chapitre, plusieurs approches inclusives ont été mises en exergue afin de responsabiliser l'Etat à maintenir davantage la dynamique de créer des réseaux alternatifs. Sur cette question, nos premiers constats permettent d'en rajouter aux recommandations précédentes la nécessité de :

- Renforcer, en plus de la microassurance, les caisses mutuelles (travailleurs de la fonction publique, agriculteurs) dans les milieux ruraux et isolés.
- Développer le réseau des ONG reposant sur la finance solidaire en vue de briser les cercles vicieux de la pauvreté par une « petite » aide financière. A rappeler que l'Algérie a créé- en plus de l'Agence de Développement Social (ADS) en 1997 dont les actions prioritaires tournant autour du filet social, de la création d'emplois et du développement des initiatives de proximité, comme la promotion des microcrédits, des micro-activités et la création de petites entreprises- une organisation solidaire (Touiza) qui permet, grâce aux principes (confiance et solidarité) auxquels elle est engagée, d'insérer les défavorisés dans le tissu économique et social. A notre sens, le manque d'informations et de communication de cette structure, le peu de ressources financières et le manque de moyens financiers, infrastructurels et humains sont autant de facteurs qui défavorise la généralisation d'une telle structure en Algérie. C'est pour assurer les missions à la fois solidaires et sociales qui participent à la croissance de la bancarisation, que les Pouvoirs Publics ont créé l'agence de microcrédit en 2004, cette agence qui poursuit, en effet, la stratégie de l'Etat à insérer les individus dans la sphère financière et économique, avait pour objectif de réduire le fossé entre les sexes et les inégalités.

Restons dans les mêmes perspectives, notre objectif de chercher d'autres alternatives nous a contraint de nous pencher sur la finance islamique et son rôle dans la bancarisation. *Quel est alors son impact sur l'inclusion financière de la population algérienne ?* D'abord, il était question, pour nous, d'évoquer la finance islamique sous forme d'un microcrédit, car elle

présente la particularité de bancariser la population exclue du système bancaire formel pour des motifs religieux. Notons au passage que les banques islamiques se manifestent aussi bien dans le cadre bancaire en proposant des produits de crédit et d'épargne conformes à la Chari'a islamique que dans l'assurance en injectant sur ce marché de nouveaux produits innovés (Takaful) afin d'améliorer l'accessibilité des personnes « non croyants » à la finance classique vers la finance islamique. *Nos principaux constats permettent d'infirmer l'hypothèse plaçant la finance islamique, pensée pourtant comme une option actuellement à l'épreuve, comme l'un des aspects palliatifs de la sous bancarisation en Algérie.* On peut affirmer que l'intérêt que portent les individus au vocabulaire des produits islamiques (notamment de crédit) importe peu et le degré d'accessibilité aux banques islamiques demeure en deçà des attentes.

A notre sens, la finance islamique mérite un peu plus d'attention aussi bien au niveau interne (marketing) qu'externe (le déploiement géographique plus intéressant) auquel s'joutent la nécessité de mettre en place un nouveau cadre juridique et réglementaire définissant les règles de fonctionnement et de commercialisation mais détachées de celles de la finance conventionnelle.

S'agissant des intermédiaires de l'inclusion financière, visiblement les dispositifs publics ANSEJ/CNAC et ANGEM sont créés par les Pouvoirs Publics dans l'objectif d'accompagner et de financer l'entreprenariat des jeunes promoteurs. Alors, il faut reconnaître à ces dispositifs leur apport positif à l'accroissement non seulement du nombre de PME créées mais aussi leur contribution à relever le niveau d'accès des bénéficiaires aux institutions formelles (banques, assurance, organismes de sécurité sociale, administration fiscale...).

Les deux derniers chapitres ont permis d'aborder l'inclusion financière au niveau régional. L'étude a porté sur une vue d'ensemble de l'environnement bancaire et financier de la wilaya de Tizi-Ouzou en mettant en lumière les caractéristiques que présentent l'offre et la demande en s'appuyant sur des données officielles (monographie de la wilaya, le service de planification et du budget, l'office national des statistiques, ainsi que les données des institutions financières formelles).

Dès lors que le sujet de l'inclusion financière englobe tout à la fois des problématiques de rentabilité bancaire, de l'utilisation efficace et durable d'un compte, de l'accès au crédit et les engagements risqués, de réglementation et de supervision et l'exclusion bancaire, la première étape de l'enquête s'est focalisée sur le regard que portent les dirigeants et les employés des organismes financiers sur la politique inclusive. **L'objectif était alors de mettre**

en évidence un guide d'entretien qui tient compte de toutes les questions relatives à la démarche entreprise par les acteurs institutionnels en matière de l'inclusion financière. *La synthèse des réponses émanant essentiellement du secteur formel font comprendre que l'inclusion bancaire progresse du fait de l'assouplissement des procédures d'ouverture de compte et tributaire de l'évolution des besoins de consommation des produits bancaires (crédit, épargne, sécurisation des avoirs et surtout en grande partie la perception des salaires et d'allocations sociales).* Considéré comme central et prioritaire pour le développement économique et social de la région, le crédit, bien que le droit d'en bénéficier existe aussi pour le ménage que pour la PME, demeure sélectionné, encadré et/ou laissé à l'appréciation des banquiers à en juger la situation des emprunteurs. Questionnés sur le faible recours à la monnaie scripturale, notamment les chèques, les virements et les cartes, les banquiers en général ont invoqué le problème culturel et socioéconomique de la population : *nous arrivons, dès lors, à réaffirmer que le cash demeure le seul et unique moyen de règlement des transactions entre les clients.*

Par ailleurs, la démarche de l'inclusion financière est un autre défi auquel sont confrontées les Postes et les assurances. Celles-ci sont censées assurer l'inclusion financière des populations non encore bancarisées à travers l'accès aux services financiers. En partant de ce principe, un certain nombre de réponses qui nous ont été communiquées tout au long de cette enquête ont dévoilé que pour l'établissement postal, bien placé pour être au service de l'inclusion financière, devrait néanmoins relever trois principaux défis : accès, éligibilité et accessibilité des prix.

En effet, en Algérie, l'accès, faut-il le noter, est le premier et principal obstacle à l'accès aux services financiers, il constitue alors un obstacle matériel. En effet, l'absence de point de contact dans les zones périphériques demeure l'une des principales causes de non-bancarisation, notamment dans certaines zones de Tizi-Ouzou. En outre, contrairement aux agences bancaires, on trouve des bureaux de poste même dans des villages et des zones, notamment dans les zones rurales, les zones peu peuplées et les régions pauvres.

L'éligibilité est le deuxième principal obstacle à l'inclusion financière. A remarquer que dans de nombreux cas, les banques privilégient, délibérément ou non, les clients aisés au détriment des clients fragiles. Outre les frais imposés à l'ouverture d'un compte, les banques exigent des montants minimaux pour les dépôts ou n'acceptent que les clients qui sont en mesure de justifier d'un emploi, ce qui se traduit par l'exclusion des clients les plus fragiles (moins rentables) des services bancaires. Par l'accessibilité des prix, on estime que la question

du coût est le dernier obstacle important à l'inclusion financière. Il apparaît aussi que pour certains clients, posséder un compte en banque ou transférer de l'argent peut s'avérer coûteux, notamment en raison des nombreux frais associés tels que les frais mensuels, de découvert, de retrait, de transaction, de change,…, mais également des coûts indirects tels que le temps et l'argent nécessaires pour se rendre jusqu'à l'agence bancaire. En fait, les postes se sont développées comme un réseau public, avec pour stratégie de couvrir l'ensemble de leur territoire national, ce qui n'est pas le cas des institutions financières qui ont généralement tendance à s'implanter dans les centres de profit tels que les villes les plus grandes ou les plus riches. Pour sa part, l'inclusion financière des assurances progresse à un rythme relativement moyen.

Quant à l'analyse de la demande, les approches à la fois qualitative et quantitative sont construites sur la base des objectifs de la thèse et de la volonté de répondre à un certain nombre de questions en faisant référence au cas des communes de l'espace géographique étudié. Les premiers éléments de réponse soulignent que les couches de la population (choisies dans l'échantillonnage) ont des niveaux différents aussi bien dans l'accès que dans l'usage des services bancaires et financiers. En effet, les salariés du secteur public détiennent un compte chèque qu'ils utilisent une fois par mois (perception du salaire ou d'une allocation), les commerçants sont potentiellement bancarisés mais ils continuent à régler leurs fournisseurs en liquide. Les retraités et les chômeurs sont les moins bancarisés mais cela n'exclut pas le fait qu'ils sont en relation avec des organismes financiers (assurance et poste), d'ailleurs les premiers demeurent bancables dès lors qu'ils perçoivent leur pension par une institution financière formelle (banque ou poste), comme ils peuvent être également sous contrat de crédit. Revenant sur l'usage des services, *il semble que l'hypothèse stipulant que l'inclusion financière est pensée comme, non seulement, une question d'accessibilité mais aussi d'usage régulier, digne voire pérenne des services financiers est vérifiée.* **Même avec un taux d'accès satisfaisant au compte, cela ne signifie manifestement pas que l'inclusion financière est atteinte**. Mouvementer son compte, utiliser sa carte, effectuer une opération du virement, accéder à un crédit, souscrire une assurance... sont, autre autres, des produits auxquels les populations déjà incluses devraient absolument en bénéficier.

Un développement conséquent de l'inclusion financière en Algérie suppose que soient adoptées certaines stratégies gagnantes, et que soient levés certains obstacles juridiques et fiscaux incompatibles avec le développement harmonieux de tels systèmes. La démarche vise

à favoriser l'inclusion financière des populations, c'est-à-dire l'accès et l'usage par ces populations exclues de services financiers fournis par des intermédiaires financiers formels.

Cette thèse se voulait alors une proposition des actions stratégiques visant à accroître le niveau d'inclusion financière. Si l'enquête dénote quelques progrès, il n'en demeure pas moins que les difficultés tant à l'accès qu'à l'usage persistent et constituent des écarts parfois énormes. Des acteurs sont amenés à entreprendre un plan d'action plaçant le domaine d'inclusion financière comme primordial à la croissance économique et à la cohésion sociale des individus. Il faudrait, en premier, commencer par définir les rôles primaires de la réglementation et de la supervision du secteur financier qui consistent à garantir la solidité et la stabilité systémique ainsi que le fonctionnement sûr et efficace du système de paiement. Ces rôles visent également à prévenir les pertes que pourraient subir les clients des banques commerciales assurées et d'autres institutions financières, en prévenant les défaillances, la fraude ou les comportements opportunistes des dirigeants de ces établissements. Ces situations, faut-il le rappeler, se traduisent par des exclusions.

Il ressort aussi que sur le plan micro, il est temps de responsabiliser le secteur financier de détail en matière de protection des consommateurs afin de réduire le nombre de clients bancaires qui font souvent l'objet d'anomalies causant par la suite leur exclusion. Ce faisant, les institutions financières peuvent être invitées à concevoir leurs propres codes de conduite et de pratiques pour la protection des consommateurs, individuellement ou dans le cadre d'une association sectorielle, et à s'engager à les respecter. Il nous semble aussi qu'il est nécessaire d'interpeller les décideurs à intervenir dans la définition des normes de cet engagement par un dialogue avec les institutions financières et les consommateurs.

D'ailleurs, dans de nombreux pays où le monde émerge, des politiques publiques locales et des projets associatifs, un nombre croissant de dispositifs de formation financière ayant pour vocation la lutte contre l'exclusion bancaire. Fondé sur l'étude d'un dispositif d'« éducation financière » mis en place dans une communauté, cet espace de l'éducation financière produit un marché spécifique en tant qu'il est potentiellement délégué par les agents et élus des collectivités territoriales aux professionnels de la consultance. En Algérie, face à une population, dont le taux d'illettrisme financier dépasse les 60% dans les milieux géographiquement isolés, les programmes d'éducation financière devraient être élaborés dans tous les espaces d'éducation, académique, culturels... visant à faire progresser les connaissances

des concepts financiers et développer efficacement la culture bancaire et financière des populations marginalisées, défavorisées et isolées.

Il semble aussi que le rôle de l'Etat est primordial dans la promotion de l'inclusion financière de la population. Selon la Banque Mondiale (2005), le développement de systèmes financiers inclusifs en Algérie offre des perspectives très intéressantes en raison du contexte économique global très favorable et de l'insuffisance de l'offre actuelle. Alors, l'Etat a un rôle essentiel à jouer dans le renforcement du secteur financier, en particulier dans la mise en œuvre d'actions qui ne relèvent pas d'investissements privés mais de logiques de service public et d'aménagement du territoire.

Si l'on revient à la microfinance comme alternative ou une solution de l'exclusion bancaire et financière (abordée dans le chapitre II), on conclut que les institutions de microfinance, en dépit de certaines limites réglementaires, ont des influences multiples sur le développement du secteur financier du fait qu'elles s'organisent parfois pour garantir la cohésion et l'efficacité dans l'accompagnement et financement de l'économie. *C'est pourquoi, nous soutenons la démarche des pouvoirs publics algériens à mettre en place un cadre juridique et législatif qui parviendra à définir les règles de fonctionnement ainsi que les organismes susceptibles de relever le taux d'intermédiation financière dans les milieux sous bancarisés.*

Il faut reconnaître que les chiffres- relativement satisfaisants- enregistrés aussi bien par le secteur Postal que par les assurances et les mutuelles, s'expliquent par le fait que l'Etat a maintenu certains guichets « non rentables » en zones économiquement difficiles où les besoins financiers ne cessent de croître ces dernières années. En revanche, ces guichets doivent être renforcés des capacités techniques, de formation et d'investissement dans la transparence financière. Conformément au programme MEDA de l'Union Européenne, les pouvoirs publics devraient appliquer les plans d'implantation de nouvelles agences dans les zones à bancariser avec notamment des avantages fiscaux.

Avant de conclure, si cette thèse avait l'ambition de proposer une meilleure compréhension de l'inclusion financière comme démarche visant à ce que les individus et les entreprises aient accès à (et utilisent efficacement) toute une gamme de services financiers fournis à un prix raisonnable et de façon responsable, à notre sens, *les réformes entreprises dans le cadre de bancarisation décrites dans cette thèse n'ont pas eu l'effet attendu car, en vue*

de s'inscrire dans un processus de la finance inclusive pour tous, pourquoi ne pas réunir tous les acteurs du secteur bancaire et financier (des banques et institutions financières, des organismes publics, des ONG, des sociétés de conseil, des chercheurs et des universités) pour des débats approfondis et de haut niveau ?

Nous continuons à mettre le sujet d'inclusion financière comme une composante essentielle de la stabilité et de l'intégrité financières d'une économie et l'Algérie vient de commencer à en faire une priorité nationale tout en encourageant les efforts de coordination et d'innovation susceptibles d'accroître l'inclusion financière.

Références bibliographiques

Ouvrages:

- ABDAIMI M. « Le secteur de financement informel : problématique, typologie et évaluation à partir d'enquêtes à Marrakech et dans le Sud marocain », édition AUPELPH, Paris, 1990.
- ALLEMAND Sylvain, la microfinance, la fin d'exclusion ? Edition ellipes
- BARTHELEMYC., CATHO Y. et MAISONNEUVE H., « Les méthodes de vente pour les banques à réseau » revue Banque édition, Paris, 2002.
- BOUZAR Chabha, « systèmes financiers : mutations financières et bancaires et crise », édition El Amel, 2010
- BOYE, HAJDENBERG et POURSAT, « le guide de la microfinance, *microcrédit et épargne pour le développement* », édition d'Organisation Groupe Eyrolles, Paris-2006.
- Ouvrage collectif, « Tizi-Ouzou : Fondation- Croissance- Développement », édition Aurassi, 1993
- Crédit Municipal de Paris, « la bancarisation des nouveaux marchés urbains : expériences américaines », édition Economica. Paris 2004
- DARRIGRAND et HUGUES, « Pour une économie citoyenne », édition les petits matins, Paris-2017
- GUERANGER François, « Finance islamique, une illustration de la finance éthique », Dunod-Paris 2009
- GLOUKOVIEZOFF, « L'exclusion bancaire et financière des particuliers », (Centre Walras, Université Lumière Lyon 2)- 2003/2004.
- GLOUKOVIEZOFF ET REBIERE 2013, « microcrédit contre pauvreté », les éditions de l'atelier, Paris 2013
- GLOUKOVIEZOFF G, « l'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité », éd. PUF. Paris. 2011.
- ELIAS-N (1967) « logiques d'exclusion », édition Fayard, première version anglaise 1967. Ouvrage traduit en français en 1997.
- LAFITTE M., « la valeur client et ses implications bancaires », revue banque édition, Paris 2005,
- NAAS-A, « Le système bancaire algérien », édition INAS, Paris 2003
- NOWAK Noria, « l'espoir économique, de la microfinance à l'entreprenariat social: les ferments d'un monde nouveau, édition : JC Lattès, Paris. 2010
- RUIMY M. « la finance islamique », éditions afarnaud franel, Paris, 2008
- SERVET J-M, « banquiers aux pieds nus, la microfinance », édition Odile Jacob-2006.
- ZOLLINGER M. et LAMARQUE E., « Marketing et stratégie de la banque » 4ème édition Dunod- Paris 2004

Revues et articles consultés

- ASSADI D et CUDI A, « Le potentiel d'inclusion financière du "Mobile Banking". Une étude exploratoire »- Management Prospective Ed. | *Management & Avenir* 2011/6 - n° 46 pages 227 à 243 ISSN 1768-5958. Revue Cairn Info. 2011.
- BELQZIZ.M, « Industrialiser la production pour privilégier la relation client », Revue Banque n°55, juillet-août 2008
- BAYOT-B et JERUSALMY-O, extrait d'un rapport publié dans le cadre d'un projet européen dirigé par le Réseau Financement Alternatif sur l'«inclusion financière », 2011.
- EBER N., « Sélection de la clientèle et exclusion bancaire », Revue d'Economie Financière n°58, 3°trimestre 2000

- GLOUKOVIEZOFF.G, « De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale » 2004.
- GOUILLARD G. « les nouveaux enjeux de la multibancarisation », Guide-conseil, 2005
- DUTRAIVE-V et GLOUKOVIEZOFF-G, « Financiarisation et lien social : une analyse de l'exclusion bancaire à partir de l'institutionnalisme de J.R. Commons », Revue Interventions économiques- Papers in Political Economy 42. 2010.
- AGNES LABYE « microfinance professionnelle et banques universelles : la singularité du cas de l'Allemagne », revue d'économie financière.

- Thomas H. Greco Jr : réinventer l'argent : un remède à l'exclusion financière- rapport sur *l'exclusion et liens financiers, monnaies sociales*- rapport 2005-2006 sous la direction de Jérôme Blanc, édition Economica

- DE LUTZEL- E, « normes prudentielles, quelles régulation pour la microfinance ? », revue banque 51, octobre 2010.

- GLEMAIN- P et MOULEVRIER-P- Revue des Sciences de Gestion, Direction et Gestion n° 249-250 – Finance- Mai-août 2011
- SERVET J-M « l'exclusion financière, paradoxe de la finance, « l'exclusion financière et bancaire, essai de définition », Conférence donnée dans le cadre de la Rencontre pour de nouvelles réponses à l'exclusion bancaire, à l'invitation du Conseil général du Gers et de la CDC à l'Institut de Recherche pour le Développement. 2001.
- SERVET J-M, « on ne prête pas qu'aux riches ; les enjeux et perspectives ». 2001
- VILLA-C et SAILLARD-L, « Gestion prudentielle, le comité de bale s'intéresse aussi à la microfinance », revue banque (activités et services), n° 733 février 2011.
- ZIADI Latifa, Le mobile banking, une opportunité pour la réduction de l'exclusion financière en Tunisie, article présenté à l'ISCAE, Université de la Manouba, Tunisie. ECSTRA, IHEC de Carthage.

Rapports, études nationales et internationales

- BEN FINE, « la financiarisation en perspective », *Actuel Marx*, 2012/1 n° 51, 2012.
- Bureau international du Travail, «La microfinance est notre affaire – Coopérons pour lutter contre la pauvreté», Cabinet du Directeur général. 2005
- Groupe de travail : inclusion bancaire et lutte contre le surendettement - conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale- rapport rédigé par SOULAGE- S Rapporteur : Lure becqué-COCOS- Novembre 2012- France
- Rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire- Banque de France-2015.
- Rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire- Banque de France-2016.
- Rapport de la Banque Mondiale, (2014) « Financial inclusion : importance, Key facts, and drivers », Global Financial developmnt.
- Guide pratique, « une politique pour favoriser l'inclusion sociale », Une initiative du Mouvement Acadien des Communautés en Santé du N.-B. financée par l'Agence de santé publique du Canada et le Partenariat interministériel avec les communautés de langue officielle. CANADA 2006
- Etude de World Savings Banks Institute (WSBI). « Inclusion financière: comment y parvenir?: Opinions et propositions. BELGIQUE, 2010.
- Rapport annuel du Réseau financement alternatif, « situation belge en matière d'inclusion financière », BELGIQUE, 2013.

- Rapports de l'UMOA (Union Monétaire de l'Ouest d'Afrique), BCEAO (Banque Centrale des Etats d'Afrique de l'Ouest) et les pays de CEMAC (Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale). « Les déterminants de la faible bancarisation dans l'UEMOA », Université polytechnique du Bénin, Master Banque Finance.
- Rapport réalisé par GANSINHOUNDE-A-J « Comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l'UEMOA et de la CEMAC » 2008.
- Rapport de l'ONU, « construire des secteurs financiers accessibles pour tous », Livre bleu, New York 2006.
- Rapport de CGAP, Groupe de la Banque Mondiale « financial access, la situation d'inclusion financière à travers la crise », 2010.
- Etude la Banque Mondiale sur l'inclusion financière (2013), « promouvoir l'inclusion financière pour tous », 2013.
- Rapport de la Commission européenne « *financial services provision and prevention of financial exclusion* ». 2008.
- Rapport de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) Nations Unies-2014,
- Rapport de l'Union Postale Universelle, « Panorama mondial de l'inclusion financière postale», Genève, 2016.
- Union Postale Universelle, Guide pour le financement de la réforme postale, 2012.
- GONNET-M, « Les banques postales et les services financiers dans les pays du Maghreb : état des lieux et perspectives », 2013.
- Etude de l'OCDE sur les perspectives de migrations internationales, Partie II « les transferts de fonds internationaux des émigrés et leur rôle dans le développement », édition 2006.
- Conseil Economique et Social « comment mobiliser l'épargne des migrants en faveur du co-développement », avril 2008.
- Etude de l'inclusion financière en Tunisie dans le cadre du Programme MicroMED-2014
- Le Centre Walras édite un rapport annuel sur ces questions. Le premier a été publié en 1997 et le quatrième est paru en mars 2002 chez Economica (Servet Jean-Michel et Guérin Isabelle, 2002, *Exclusion et liens financiers*. *Rapport du Centre Walras 2002*, Paris, Economica.

- Rapport sur l'offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière- VC/2006/0183- Commission européenne- Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances Unité E2- Manuscrit achevé en mars 2008-
- GLOUKOUVIEZOFF G, introduction générale du rapport sur exclusion et liens financiers, monnaies sociales-2005-2006
- Rapports annuels de la Banque d'Algérie sur l'évolution économique et monétaire. Entre 2005 et 2016.
- Rapports annuels de l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications- 2014, 2015 et 2016
- Rapport effectué par la mission conjointe du ministère des finances du CGAP et de l'AFD sous le haut patronage, Ministre délégué chargé de la réforme financière: « Bancarisation de masse en Algérie, opportunités et défis ». Juin 2006

Thèses et mémoires consultés

- GLOUKOUVIEZOFF G, De l'exclusion à l'inclusion bancaire des particuliers en France : entre nécessité sociale et contrainte de rentabilité, thèse de doctorat Université Lumière-Lyon2, 2008
- BOUDEDJA-K, « Microfinance et ONG : bilan et analyse diagnostic du fonctionnement du dispositif de microcrédit à l'ONG algérienne Touiza en vue de la création d'une institution de microfinance ». Thèse de Master of Science du CIHEAM- IAMM n° 92. 2008.

- KENDO Sandra, « la consolidation en microfinance : cas africain », Thèse de doctorat ès sciences économiques, soutenue publiquement à l'Université de LORRAINE. 2014.
- PINO Fabienne, « Inclusion financière et populations précarisées : effets des *business models* des services financiers en France ». Thèse de doctorat soutenue publiquement à l'Université de Bordeaux. 2015.
- SMAHI Ahmed, « Microfinance et Pauvreté : Quantification de la Relation sur la population de Tlemcen ». Thèse de doctorat soutenue publiquement à l'Université de Tlemcen. 2009/2010.
- TASQUE Sofie, « l'Etat et le « marché » face à l'exclusion bancaire des particuliers : essai d'analyse comparée des réponses apportées aux Etats-Unis et en France. Thèse de doctorat soutenue publiquement à l'Université de Paris XIII. 2012.

Sites Internet consultés

- BALKENHOL-B, (2001) « Pauvreté, exclusion sociale et l'action du BIT en matière de microfinance : Description : Bilan d'action du BIT : portée et perspectives.
- http://memoireonline.comc07/08/1431/m-la-promotion-de-la-bancarisation-dans-lespaceUMOA21.html
- https://www.banquemondiale.org/fr/topic/financialinclusion/overview
- https://unctad.org/meetings/fr/SessionalDocuments/ciem6d2_fr.pdf
- www.uncdf.org/bluebook
- www.ocde.org/dataocde/61/47/38840516.pdf
- www.conseil-economique-et-social-.fr/presidence/publication/pu08-299.pdf- p. 14
- Site : Http://Ec.europa.eu/employment_social/spsi
- http://www.cairn.info/revue-actuel-marx-2012-1-page-73.htm
- https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=29
- https://www.satim-dz.com/?to=recherchedab
- www.cnac.dz et Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale
- https://www.arpce.dz/fr/
- https://www.angem.dz/article/le-dispositif-du-micro-credit/

Textes juridiques, lois et règlements

- Le Règlement n°91-10 du 14 août 1991 portant sur les conditions d'ouverture des bureaux de représentation des banques et établissements financiers étrangers a précisé les conditions d'ouverture et d'installation des bureaux de représentation des banques et des établissements financiers.
- Ordonnance n°03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et le crédit, l'instruction n° 03-2012 du 26 décembre 2012 fixant les conditions relatives au droit au compte.
- Ordonnance n°75-89 du 30 décembre 1975 portant le code de la Poste et télécommunication.
- Ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 est le texte de référence du droit algérien des assurances.
- Journal Officiel de la République Algérienne du 09 avril 1976- Section III du Chapitre 1.
- Loi 2000-03 du 05 Joumada El Oula 1421 correspondant au 5 août 2000 fixant les règles générales relatives à la Poste et aux télécommunications- Journal Officiel de la République Algérienne n°48-
- Article 13 de la loi n°2000-03 du 5 août 2000 fixant les règles relatives à la poste et aux télécommunications
- Article 39 de la loi n°2000-03 du 5 août 2000 fixant les règles relatives à la poste et aux télécommunications
- Article 87- Journal Officiel de la République n°48-2000

- loi de février 2006 révisant l'ordonnance 95- 07 relative aux assurances
- Arrêté du 28 janvier 2007 fixant les modalités et conditions d'ouverture des bureaux de représentations des sociétés d'assurance et/ou de réassurance
- Décret présidentiel n°10-156 du 7 Rajab 1431 correspondant au 20 juin 2010 modifiant et complétant le décret présidentiel n°03-514 du 0 Dhou El Kaada 1424 correspondant au 30 décembre 2003 relatif au soutien à la création d'activités par les chômeurs promoteurs âgés de trente cinq (35) à cinquante (50) ans. Ensuite, vient le décret exécutif n°10-158du 7 Rajab 1431 correspondant au 20 juin 2010 modifiant et complétant le décret exécutif n°04-02 du 10 Dhou El Kaada 1424 correspondant au 3 janvier 2004 fixant les conditions et les niveaux des aides accordées aux chômeurs promoteurs âgés de trente cinq (35) à cinquante (50) ans.
- Loi des Finances Complémentaires Art. 106 relatives aux mesures d'encouragement et d'appui à la promotion de l'emploi. (Jo n°44 du 26 Juillet 2009)
- loi n° 05-02 du 6 février 2005 modifiant et complétant l'ordonnance n° 75-59 du 26 septembre 1975 portant Code de commerce, et suite à la mise en œuvre du règlement n° 08-01 du 20 janvier 2008 modifié et complété par le règlement n° 11-07 du 19 octobre 2011

LES ANNEXES CONCERNANT L'ENQUETE ET SON DEROULEMENT SUR LE TERRAIN

Introduction aux approches mises en œuvre durant l'étude empirique

1-L'approche institutionnelle qualifiée de qualitative de l'inclusion financière

Questionnaires destinés aux banquiers

Ouverture de compte

Ouverture de comptes en banque : un taux restant faible malgré les encouragements de l'Etat en la matière.	-Procédures internes et réglementaires : -assouplissement d'ouverture de compte en banque - explication des freins ou obstacles d'accès au compte -ouvertures occasionnelles et fermetures de comptes en croissance

Moyens de paiement

Moyens de paiement et leur utilisation	Pourquoi les inégalités dans le recours ?
Chèques Cartes Virements Autres	-les tendances à recourir aux chèques comparativement aux cartes bancaires ? - le recours d'utiliser le cash est en prédominance qui persiste. Pourquoi ? -la quasi absence de compagnes de sensibilisation ou de marketing.

L'accès au crédit et la réglementation prudentielle

Politique de crédit et inclusion bancaire	Opportunités et freins (réglementaires)
- Politique adoptée est celle de la mise à l'écart - On ne prête qu'aux riches et aux salariés stables dans l'emploi - On ne finance que les jeunes qui s'inscrivent dans les programmes de l'Etat (ANSEJ/ANGEM/CNAC) - La demande de crédit de la part des PME (hors dispositif public) sont en croissance remarquable. - Les banques privées sont moins convoitées en matière de crédit	- Les freins peuvent-ils liés aux problèmes (forcément) réglementaires ? - Les freins peuvent-ils réellement liés à la frilosité des banques ? - Les feins peuvent-ils associés à la problématique de pénalisation de l'acte de gestion des banquiers ou dirigeants de banques ? - Les freins sont –ils liés à la suppression (la LFC 2009) des crédits à la consommation ?

La gestion des impayés et l'entretien de l'exclusion bancaire : l'approche qualitative basée sur les entretiens et interviews

Impayés	Exclusion bancaire
Combien de cas d'impayés ? Comment procéder à la gestion efficace des cas d'impayés? Quelles sont les solutions que suggèrent les banquiers ? Sont-elles indépendantes de la règlementation ?	**Les cas d'impayés conduisent –ils vers l'exclusion bancaire ? De cette question en découlent les questions suivantes :** - **Les banques algériennes entretiennent-elles l'exclusion ?** - **Existe-il de l'exclusion bancaire en Algérie ?** - **Comment est-elle façonnée ?** - **Qu'en t-il alors de l'auto-exclusion ?**

	- **Quelle stratégie peut-on adopter pour y faire face ou réduire le phénomène ?** - **Les impayés deviennent-ils forcément exclus de la banque ou de certaines prestations ?** - **Peut-on établir un lien entre un exclu et interdit de chéquier ?**

Questionnaires destinés aux postiers et aux assureurs

Employés et dirigeants de la Poste	***Employés et les dirigeants de l'assurance***
Ouverture de compte CCP	Souscription des contrats d'assurance
Fourniture de moyens de paiement	Les contrats obligatoires
Utilisation de moyens de paiement Tendance à en utiliser	Les contrats dits facultatifs
La Poste et la densité : perspectives d'élargissement du réseau	Les tendance à y recourir
La Poste et télécommunication : numérisation des contacts	La maîtrise du risque et la gestion des conflits
La monétique et son rôle dans l'inclusion financière	Pourquoi l'absence de la monétique dans la stratégie de communication
Obstacles souvent rencontrés	Obstacles souvent rencontrés

2- l'enquête de la population

Questionnaire destiné aux responsables de grandes surfaces commerciales, superettes, pharmacies et autres affaires

I. Questions concernant le responsable

Nature du commerce :

Epicerie ☐ pharmacie ☐ superette ☐ centre commercial ☐
Autres affaires ☐

- **Avez-vous un compte en banque**

Si oui, quel type de compte ?

- Compte chèque ☐
- Epargne ☐
- Devise ☐
- D'autres formules d'épargnes ☐

Quel type de moyen de paiement que vous utilisez dans vos transactions et factures (achat/ventes) quotidiennes?

- Chèques ☐

- Cartes ☐

-Autres moyens (virements, effets de commerce…) ☐

Faites- vous confiance en banque ?

- Oui ☐
- Non ☐
- Justification de la réponse (brève)

Êtes- vous satisfait des services fournis par la banque ?

- Oui
- Non
- Justification de la réponse (brève)

Questions concernant le responsable et ses relations commerciales et financières

a. **Avez-vous des TPE (terminaux de paiements électroniques) pour le règlement des achats des clients ?**
   Oui **Non**

Si oui, combien (à peu près) d'opérations journalières effectuées par carte bancaire ou carte postale ?

- Entre 0 et 20
- Entre 20 et 50
- Plus de 50 opérations

Quel type de clientèle utilisant cette carte ?

- Salariée (fonctionnaires, enseignants,…)
- Commerçante
- Profession libérale (avocat, médecin, notaire, huissier, autres professions…)

Si non, avez-vous refusé son implantation à votre niveau ?

- Oui
- Non
- Justification de la réponse (brève)

Avez-vous sollicité un TPE pour faciliter et sécuriser les règlements avec vos clients ?

- Oui
- Non
- Justification de la réponse (brève)

b. Quels sont les modes de règlement que vous effectués avec votre fournisseur ?

- Chèque
- Liquide (cash)
- Motif du choix

Questionnaire destiné à une population active inoccupée (chômeurs)

- **Inclusion bancaire** (accès au compte et aux services bancaires, qualité de relation avec l'agence)
- **Inclusion financière** (accès aux services financiers, de crédit, des assurances et des services postaux entre autre)

I/ Inclusion bancaire

- **Avez-vous un compte en banque**

Si oui, quel type de compte ?

- Compte chèque
- Epargne
- Devise
- D'autres formules d'épargnes

Quel type de moyen de paiement que vous utilisez dans vos transactions et factures (achat/ventes) quotidiennes?

- Chèques

- Cartes

-Autres moyens (virements, effets de commerce…)

Faites- vous confiance en banque ?

- Oui
- Non

- Justification de la réponse (brève)

Êtes- vous satisfait des services fournis par la banque ?

- Oui
- Non
- Justification de la réponse (brève)

Utilisez-vous la carte dans vos paiements ou règlements ?

Si oui, pourquoi ?

- Sécurité (évitant de circuler avec des quantités du cash) … Oui N
- Transparence (permettant une traçabilité et une rapidité, en évitant aussi les erreurs de calculs)…Oui Non
- Disponibilité des TPE au niveau des commerces, surfaces commerciales et autres…Oui Non

Si non, pourquoi ?

- Absence des TPE au niveau des commerces, surfaces commerciales, foires commerciales et autres centres commerciaux ou sites…OUI NON
- Habitude d'utiliser le cash…OUI NON
- Absence de cartes de paiements…OUI NON

II. Exclusion bancaire

Êtes- vous client d'une autre banque autre que celle dont vous êtes aujourd'hui ?

- **<u>si oui, pourquoi ?</u>**
- non satisfait des prestations de l'ancienne agence
- la proximité géographique
- tarification est nettement meilleure
- autres raisons personnelles

Avez-vous résilié votre contrat avec la banque, synonyme d'une auto-exclusion (clôture de compte volontaire, résiliation du contrat de crédit, entre autre ?

<u>Si oui, pour quel motif</u> ?

- coûts de transaction élevés et insupportables ☐
- qualité d'accueil médiocre et mécontentements fréquents ☐
- fatigue, perte de temps considérable ☐
- produits bancaires inadaptés aux besoins ☐
- autres motifs personnels. ☐

III. Accès aux services financiers autre que les produits bancaires

Avez-vous un compte CCP ?

Si oui, quels sont les services financiers que vous sollicitez auprès des CCP ?

- Compte chèque ☐
- Virements ☐
- Retraits (mensuels ou trimestriels ou autres) ☐
- Autres opérations effectuées auprès des CCP ☐

Quels sont les produits et services financiers que vous sollicitez auprès des compagnies des assurances

- Contrat d'assurance automobile (police d'assurance obligatoire) ☐
- Contrat d'assurance- vie ☐
- Contrat d'assurance- crédit ☐
- Contrat d'assurance- habitation ☐
- Autres produits ☐

Questions destinées aux salariés et retraités

Salarié :

- Enseignant ☐
- Fonctionnaire ☐
- Médecin (CHU) ☐
- Autres activités génératrices de revenu ☐

I. Comptes ouverts

Avez-vous un compte ?

- au niveau des CCP ☐ au niveau des banques ☐

II. L'accès aux services bancaires

Bénéficiez -vous des services bancaires ?

i. Moyens de paiement (M-scripturaux)

- carte bancaire ☐
- chéquier ☐

ii. **Moyens de règlement de vos achats quotidiens**

- Cartes ☐
- Chèques ☐
- Liquide (cash) ☐

iii. Sollicitez- vous des produits de bancassurance

Oui ☐ Non ☐

Si oui, lequel des produits ?

Avez-vous demandé un crédit auprès des agences bancaires

Auprès de quelle agence

Publique ☐
Privée ☐

Motif du choix

- Relatif à la nature du crédit ☐
- Autres ☐

Types de crédit

- Crédit- Logement ☐
- Crédit à la consommation ☐
- Autres crédits sollicités ☐

Vos impressions concernant la qualité de la relation

- **Tarification bancaire**

Coûteuse ☐ moins coûteuse ☐ transparence dans l'information ☐

- **Qualité d'accueil**

  Bonne ☐ moyenne ☐ relation médiocre ☐

- **Facilitations d'opérations**

  Opérations faciles à effectuer (versements/retraits/conseil/ingénierie, change et autres) ☐

  Opérations complexes ☐

  Bureaucratie ☐

- **Le temps**

  Opérations rapides (versement/retrait/conseil/ingénierie financière/change et autres) ☐

  Opérations lentes, liées notamment à la bureaucratie du banquier, files d'attentes importantes, etc. ☐

- **Qualité de produit**

  Médiocre ☐ moyenne ☐ adaptée à vos besoins ☐

<u>Avez-vous fait objet d'une exclusion bancaire</u>

<u>Si oui, quel est le principal motif de cette exclusion?</u>

- Impayé ☐
- Le non respect de certains engagements ☐
- Autres motifs (discrimination, favoritisme…) ☐

Êtes- vous client d'une autre banque autre que celle dont vous êtes aujourd'hui ?

- **<u>si oui, pourquoi ?</u>**
- non satisfait des prestations de l'ancienne agence ☐
- la proximité géographique ☐
- tarification est nettement meilleure ☐

- autres raisons personnelles ☐

Avez-vous résilié votre contrat avec la banque, synonyme d'une auto-exclusion (clôture de compte volontaire, résiliation du contrat de crédit, entre autre ?

<u>Si oui, pour quel motif</u> ?

- coûts de transaction élevés et insupportables ☐
- qualité d'accueil médiocre et mécontentements fréquents ☐
- fatigue, perte de temps considérable ☐
- produits bancaires inadaptés aux besoins ☐
- autres motifs personnels. ☐

<u>Niveau d'accessibilité aux services financiers (Compagnies d'assurance et Postes)</u>

Quels sont les services financiers que vous sollicitez auprès des CCP ?

- Compte chèque ☐
- Virements ☐
- Retraits (mensuels ou trimestriels ou autres) ☐
- Autres opérations effectuées auprès des CCP ☐

Quels sont les produits et services financiers que vous sollicitez auprès des compagnies des assurances

- Contrat d’assurance automobile (police d’assurance obligatoire) ☐
- Contrat d’assurance- vie ☐
- Contrat d’assurance- crédit ☐
- Contrat d’assurance- habitation ☐
- Autres produits ☐

Table des matières

Introduction générale.....	1
Chapitre I : De la bancarisation à l'inclusion financière : approche théorique sur l'évolution des concepts et des indicateurs de mesure…….....	17
Introduction.....	17
Section I : pour une bancarisation soutenue, une priorité universellement partagée : définitions et indicateurs de mesure…….....	18
1-Evolution du concept et des indicateurs de mesure…….....	18
1-1-Niveaux de la bancarisation…….....	20
1-2- Distinguer entre la surbancarisation et la multibancarisation…….....	23
1-3- La bancarisation, c'est aussi la naissance d'une relation de qualité…….....	24
2- L'inclusion bancaire nécessite de privilégier davantage l'accès au compte et l'usage des services……..	27
2-1- L'accès au compte, première étape *sine qua non* pour l'inclusion financière.....	28
2-2- L'accès aux services financiers.....	30
2-3-Ouvrir un compte n'implique sûrement pas l'accès et l'usage croissant des services financiers.....	32
2-4- Existence d'une confusion méthodologique.....	36
3- L'inclusion financière sous l'angle social…….....	43
Section II : l'inclusion financière conceptualisée par l'offre et la demande…….....	47
1-L'offre de services bancaires et financiers : prestataires susceptibles de servir les faiblement bancarisés…….....	47
1-1-Prestataires au service des pays en développement……	48
1-2-Prestataires de services financiers informels.....……...	49
1-3- Les secteurs de la Poste et d'assurance se considèrent comme les leviers de l'accessibilité financière : une idée jugée indiscutable…….....	50
2-L'inclusion financière par l'analyse de la demande : la population et ses liens et/ou positionnements vis-à-vis des institutions financières formelles…….....	59
2-1-La population active est plus proche à la bancarisation……	61
2-2-La population inactive est *a priori* celle qui s'éloigne de la gamme de produits….....	62
2-3- Influence du comportement de la population vis-à-vis des banques……	68
Conclusion …….....	78
Chapitre II : Processus de l'exclusion bancaire et financière et les réponses que peut apporter la microfinance…….....	79
Introduction…….....	79
Section I : Appréhender l'exclusion bancaire et financière dans sa globalité…….....	80
1-L'exclusion bancaire, un processus, à multiples approches, à plusieurs origines et à diverses formes, mais difficile à définir…….....	80
1-1-L'exclusion, c'est la difficulté d'accéder à des produits et services financiers adaptés…….....	86
1-2- Une définition pour plusieurs types de produits bancaires…….....	89

2-L'exclusion financière conduit vers l'exclusion sociale, l'inverse peut se produire !..... 92
2-1-Une situation de vulnérabilité entraîne l'exclusion : hypothèses déjà vérifiées…….. 92
2-2-L'impact de l'exclusion sociale…….. 97

3-La financiarisation des rapports sociaux, une autre origine « macroéconomique » de l'exclusion bancaire et sociale……..... 98
3-1-Théorie d'influence de la monnaie..... 98
3-2-Le poids de la financiarisation sur la croissance du phénomène.....…….. 100
3-3- Les formes de la financiarisation aident à comprendre le phénomène de l'exclusion…….. 102
3-4-Vers une définition de l'exclusion bancaire selon ses formes……. 107

Section II : La microfinance au service de l'inclusion financière : une solution à l'exclusion et/ou une alternative?..... 115

1-Contribution de la microfinance à l'accessibilité financière : aperçu sur quelques expériences mondiales……..... 116

1-1-Le microcrédit entre la mission sociale et l'exigence de la rentabilité……..... 122
1-2-Fondements de la philosophie du microcrédit……..... 127
1-3- Une autre philosophie du microcrédit exigeant la réglementation du secteur : est-elle une barrière à la mission sociale ?..... 129

2-Généraliser des Institutions de la Microfinance (IMF) dans le milieu des exclus et des pauvres est plus qu'une nécessité……..... 131
2-1-L'impact des microprêts sur la réduction de l'exclusion bancaire……..... 133
2-2-La microfinance semble affectée par le risque et les limites réglementaires……..... 138
3-La finance islamique-aspect de la finance éthique- peut se voir une alternative du microcrédit ciblant les non bancarisés……..... 145
3-1-Principes fondamentaux de la loi islamique adaptés à la consommation bancaire…… 146
3-2-Des produits bancaires de nature islamique.....…… 147

Conclusion……..... 150

Chapitre III : Etat des lieux l'inclusion financière en Algérie entre les réformes et les réalités sur le terrain : quel rôle des prestataires de services dans la construction d'un système financier inclusif et accessible à tous ?..... 152
Introduction……..... 152
Section I : renforcer le cadre juridique et reconsidérer les organismes susceptibles de rendre le secteur financier ouvert et accessible à tous……..... 153

1-Actions internes juridiques: instaurer un droit au compte, une étape nécessaire à l'inclusion bancaire……..... 153

2- La monétique se démocratise à un rythme relativement lent : un chantier encore inachevé..... 154
2-1-Promouvoir la monétique pour « scripturaliser » l'économie……..... 155
2-2- Création de Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM)……..... 156
2-3-Les réformes de modernisation du système de paiement visent à accroître le niveau de scripturalisation de l'économie..... 158

3-Investir dans la finance formelle « alternative »……..... 164
3-1-Les Postes se voient comme vecteur de l'inclusion financière……..... 164
3-2- Le rôle des compagnies d'assurance dans le processus de la finance inclusive.....…..... 166
3-3- Les dispositifs d'insertion économique dans un rôle d'intermédiaires : peuvent-ils jouer le rôle de la microfinance ?..... 176
4- la finance islamique : une opportunité peu exploitée en Algérie.....…….…..... 185
4-1- Réseau de banques islamiques……..... 185
4-2-De nouveaux produits d'assurance répondant aux préceptes de la Chari'a……..... 186
4-3-L'émission des Sukuk, une nouvelle formule « islamique » pour mobiliser l'épargne publique..... 187

5-Peut-on espérer une finance solidaire comme l'exemple de la Touiza.....…….…..... 188

Section II : réalités en chiffres sur le terrain : rôle des institutions financières Banque-Postes-Assurances dans l'inclusion financière……..... 189

1-Evaluer l'activité bancaire à travers la mise en place des indicateurs macrofinanciers…… 190
2- Inclusion financière par les Postes ……... 200
2-1- Les Postes, un secteur militant pour la démocratisation des services financiers……..... 200
2-2- Efficacité des télécommunications et indicateurs du marché……..... 206

3- L'inclusion financière des assurances…….. 208
3-1- Le taux de pénétration des assurances entre 2004-2015…….. 208
3-2- Densité des assurances en Algérie…….. 209
Conclusion……... 211

Chapitre IV : Cadre analytique de l'inclusion financière : analyse de l'offre et la demande et réponses sur la démarche de l'inclusion financière……..... 213
Introduction..... 213
Section I : L'inclusion financière est conditionnée par un équilibre entre l'offre et la demande…… 214

1-Démarche méthodologique, source d'informations et indicateurs de mesure utilisés…… 214
1-1- S'agissant des sources d'informations……... 216
1-2-Les Banques, les Postes et les Assurances : institutions choisies à l'étude..... 217
1-3-Définition et mise en place des indicateurs de l'inclusion financière……... 221
1-4-Limites de la première démarche empirique : manque du contenu informationnel……..... 223

2-L'offre des services bancaires et financiers : approche macroéconomique…….. 224
2-1- Environnement bancaire et financier de la wilaya : progrès et insuffisances……... 224
2-2-Réseau Postal : répartition géographique (relativement) acceptable……..... 229
2-3-Réseau de la monétique entre les progrès, les insuffisances et la persistance des inégalités……..... 232
2-4-Faible taux d'implantation des Terminaux de Paiement Electroniques……..... 234
2-5-Envisager la généralisation de l'internet et de la téléphonie mobile : une opportunité à saisir..... 236
2-6-Les Compagnies d'assurances : implantation en progression et prédominance du secteur public……..... 240

3-Analyse de la demande et l'accès aux services financiers……..... 244

Section II: Démarche de l'inclusion financière au regard des banquiers, postiers et les assureurs : l'apport de l'approche institutionnels……..... 250

1-Positionnement des banquiers : des réponses reposant sur des points de vues relativement partagés, mais parfois ambigus……..... 250
1-1- Questions sur l'ouverture de compte ou la bancarisation du citoyen..... 251
1-2- Moyens de paiement et contraintes de l'utilisation…….... 253
1-3-Crédits et les aspects réglementaires……..... 256
1-4-Marketing et qualité d'accueil et d'écoute de la clientèle…….. 258
1-5- La gestion des impayés……..... 259
1-6-De l'impayé à l'exclusion bancaire ?..... 261
1-7-Qu'en est-il des interdits de chéquiers ?..... 267

2-Analyse des réponses des employés et les responsables des institutions financières autre que les banques : les Postes et des assurances……..... 270
2-1- Regard des postiers : il est nécessaire d'adopter la démarche inclusive pour tous et investir davantage dans les nouvelles technologies……..... 271
2-2- les assureurs, dont les métiers sont spécifiques, se disent favorables pour une démarche Inclusive : synthèse des discussions…….....……..…. 274
Conclusion…….....…. 279

Chapitre V : Résultats de l'enquête, enseignements et stratégies nationales pour une inclusion financière pour tous…….. 282
Introduction..... 282
Section I: résultats de l'enquête : analyse des chiffres et interprétations……..…. 283
1-L'inclusion financière se caractérise par un fossé entre la population active occupée et la population inoccupée…….....….. 285
1-1-L'inclusion financière de la population occupée est relativement plus élevée ……..... 290
1-2-Réponses au questionnaire adressé aux personnes en retraite (du secteur public)……..... 291
1-3-La population en chômage (en âge et en possibilité à travailler) se bancarise à rythme moins soutenu……..... 291
1-4- L'inclusion financière des assurances progresse lentement, *au prorata* des besoins..... 292

2- Analyse de l'inclusion financière de la population supposée en chômage, accompagnée dans le cadre des dispositifs de soutien à l'emploi de jeunes et de création des entreprises..... 295
2-1- La demande de crédit dans le cadre de financement ANSEJ (2011-2016)……..... 297
2-2- Dispositif CNAC- antenne de Tizi-Ouzou……..... 298
2-3- L'antenne Agence Nationale de Microcrédit (Tizi-Ouzou)……..... 298

3-Principales conclusions tirées de la combinaison de multiples approches..... 301
3-1- L'inclusion bancaire……..... 301
3-2- L'accès aux services financiers des assurances et des postes et l'usage de ceux-ci……..... 307

Section II: obstacles à l'accessibilité et stratégies nationale visant une inclusion financière pour tous……..... 309

1- Principaux obstacles à l'accessibilité/ à l'usage aux/des services bancaires et financiers..... 310
1-1-L'influence des normes culturelles……. 310
1-2-Les écarts d'âge, une autre discrimination persistante dans les banques algériennes……... 312
1-3-Le niveau d'éducation de la population……. 312
1-4-La situation géographique de la population……..... 313
1-5-Le niveau de revenus et le type d'activité…….. 314

1-6- La limite à l'inclusion financière est aussi née de la perte de confiance à l'égard des institutions financières de la perte de confiance à l'égard des instituions financières…….....….	315
1-7-L'impact des évolutions économiques sur le plan national……..	317
2-Mise en place de stratégies nationales inclusives œuvrant au développement de l'accès et l'usage des services bancaires et financiers……..	319
2-1- Au niveau national : il est nécessaire de s'inscrire dans une démarche de construction d'un système financier accessible à tous, en tenant compte des recommandations des Nations Unies- Livre Bleu 2005…….....	319
2-2- D'après le Rapport de la Banque Mondiale sur l'inclusion financière, il est primordial de développer les réseaux de transferts de fonds des migrants pour une meilleure inclusion financière…….....	323
2-3- Intervention des pouvoirs publics sur le marché des services financiers - degré, nature, cible et moment de l'intervention……..	327
2-4- Façonner les infrastructures financières nécessaires à la construction d'un secteur financier accessible à tous……..	330
2-5-Selon le Rapport Findex, 2017- il est primordial de développer la technologie numérique pour une meilleure inclusion financière……..	332
Conclusion.....	334
**Conclusion générale…….....	337
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	

Résumé

Les études mondiales démontrent que beaucoup de pays n'atteignent pas encore des niveaux acceptables d'inclusion financière en raison, entre autres, de difficultés socioéconomiques, culturelles, géographiques et mêmes politiques que rencontre leur population.

En Algérie, les quelques progrès réalisés tant au niveau économique, financier et infrastructurel qu'au niveau social et culturel n'ont pas encore contribué à faire avancer le taux de bancarisation de la population. Cela est dû au fait que- au-delà des déséquilibres notés entre l'offre et la demande de services financiers résultant de l'insuffisance du réseau de proximité, des coûts extrêmement élevés et des freins règlementaires- la population éprouve des sentiments de méfiance auxquels s'ajoutent les considérations religieuses et le manque de culture financière conduisant à la mise à l'écart et à l'exclusion.

L'étude empirique réalisée au niveau des communes de la wilaya de Tizi-Ouzou révèle que l'inclusion financière- axée essentiellement sur la relation notamment entre les banques, les assurances et les postes et les groupes de population abordés- se caractérise par les écarts de bancarisation extrêmement importants (ouverture de compte, utilisation de crédit, moyens de paiement...). Il faut noter aussi que l'usage des services financiers d'assurances se développe du fait de la mise en place des contrats obligatoires. Enfin, pour les services postaux, bien qu'ils soient relativement denses et en croissance remarquable, ils restent néanmoins restreints aux simples opérations financières. C'est pourquoi, cette thèse se veut aussi une proposition de stratégies nationales œuvrant dans la reconstruction d'un secteur financier algérien à la fois accessible et inclusif. Car, faut-il le rappeler, les perspectives de développement ainsi que les opportunités à saisir demeurent ouvertes en vue de lever, d'un côté, les barrières à l'accessibilité en réduisant les exclusions et les disparités et faciliter, de l'autre, le processus d'inclusion financière tant au niveau national que régional.

Mots clés : *accès, assurance, banque, exclusion financière, microfinance, inclusion financière et bancaire, Poste, usage.*

Summary

Global studies show that many countries are still not reaching acceptable levels of financial inclusion due, among other things, to the socio-economic, cultural, geographical and even political difficulties faced by their populations.

In Algeria, the limited progress made in economic, financial, infrastructural, social and cultural terms has not yet helped to increase the population's banking rate. This is due to the fact that - beyond the imbalances noted between the supply and demand for financial services resulting from the inadequacy of the local network, extremely high costs and regulatory obstacles - the population experiences feelings of mistrust, to which are added religious considerations and the lack of financial culture leading to exclusion.

The empirical study carried out in the municipalities of the wilaya of Tizi-Ouzou reveals that financial inclusion - essentially focused on the relationship between banks, insurance companies and post offices and the population groups covered - is characterized by extremely wide differences in banking access (opening of accounts, use of credit, means of payment, etc.). It should also be noted that the use of financial insurance services is increasing due to the introduction of mandatory contracts. Finally, for postal services, although relatively dense and growing remarkably, they are still restricted to simple financial transactions.

This is why this thesis is intended as a proposal for national strategies working to rebuild an accessible and inclusive Algerian financial sector. Because, it should be recalled, the prospects for development and the opportunities to be seized remain open in order to remove, on the one hand, barriers to accessibility by reducing disparities and, on the other hand, to facilitate the process of financial inclusion at both national and regional level.

Keywords*: access, insurance, banking, financial exclusion, microfinance, financial and banking inclusion, post, use.*