

Panorama mondial de l'inclusion financière postale



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

L'inclusion financière postale: une nouvelle perspective

Bien que, pour le grand public - et même pour les spécialistes, la poste soit perçue comme un champion improbable dans la lutte contre l'exclusion financière, à en juger par les résultats actuels, la poste joue en fait un rôle prépondérant en faveur de l'inclusion financière. En réalité, de nombreuses postes ont engagé, ou ont récemment subi, un processus de transformation de grande envergure, par lequel elles passent du statut d'administrations axées sur les activités de courrier à celui d'entreprises commerciales modernes et diversifiées ayant pour mission sociale de desservir l'ensemble de la population.

L'inclusion financière postale est le processus par lequel ceux qui sont exclus du secteur financier formel peuvent accéder au système financier par l'intermédiaire du réseau postal. Autrement dit, l'inclusion financière postale constitue le moyen par lequel ces personnes peuvent bénéficier de la prestation de services financiers par l'intermédiaire des opérateurs postaux. L'inclusion financière postale ne signifie pas forcément que la poste offre ses propres services financiers aux personnes n'ayant pas accès aux services bancaires, mais plutôt que ces personnes peuvent avoir accès à ces services au bureau de poste dans le cadre d'un partenariat avec une institution financière.

Le présent rapport donne une vue d'ensemble de l'inclusion financière postale et présente en détail cette dimension de l'inclusion financière, qui n'a pas été étudiée de manière approfondie auparavant. Sur la base d'un questionnaire, auquel 123 Pays-

membres de l'UPU ont répondu, et des leçons concrètes tirées des missions menées sur le terrain, le rapport vise à combler les lacunes, en termes d'information et de sensibilisation, sur le rôle des postes dans l'inclusion financière, en fournissant des données statistiques actualisées et non publiées auparavant concernant les opérateurs postaux. On espère qu'il contribuera à sensibiliser aussi bien les décideurs que les partenaires du développement, qu'il ouvrira la voie à un développement plus large de l'inclusion financière postale, et qu'il constituera l'un des principaux outils pour résoudre la question de l'exclusion financière.

Après les banques, les opérateurs postaux et leurs filiales du secteur des services financiers postaux constituent les principaux contributeurs à l'inclusion financière dans le monde, loin devant les institutions de microfinance, les organismes de transfert de fonds, les coopératives, les compagnies d'assurance, les opérateurs de services financiers mobiles et tous les autres prestataires de services financiers. En 2010, 51 opérateurs postaux détenaient 1,6 milliard de comptes d'épargne et de comptes de dépôt. Si l'on part du principe, selon une estimation prudente, qu'un client ordinaire de la poste possède 1,5 compte, cela signifie que plus d'un milliard de personnes ont accès aux services bancaires par l'intermédiaire de la poste.

Seuls 6,5% des opérateurs postaux de l'échantillon considéré ne proposent pas de services financiers. La plupart des services concernent les transactions, et les produits les plus couram-

ment offerts sont les transferts de fonds nationaux, le règlement de factures, les transferts de fonds internationaux et le versement de prestations sociales. Plusieurs centaines de millions de personnes, souvent dépourvues de compte, utilisent la poste pour effectuer et recevoir des paiements courants.

La poste représente le plus vaste réseau de points de contact dans le monde, avec 662 000 points de contact en 2011¹, mais ce réseau est sous-exploité pour l'inclusion financière, puisque les opérateurs postaux n'offrent pas tous une large gamme de services financiers. En comparaison, les statistiques du FMI pour 2010 sur l'accès aux services financiers indiquent un total de 523 000 succursales bancaires et distributeurs automatiques de billets de banque dans le monde.²

Les opérateurs postaux utilisent principalement cinq modèles commerciaux (MC) différents pour participer à l'inclusion financière: MC 1

– Fournisseur de liquidité pour les prestataires de services publics et de services financiers (modèle présent dans 83% des pays); MC 2 - Services financiers transactionnels offerts directement par la poste (modèle présent dans 63% des pays); MC 3 - Partenariat avec un fournisseur de services financiers (modèle présent dans 24% des pays) ; MC 4 – Services financiers postaux non régulés (modèle présent dans 24% des pays); MC 5 - Services financiers postaux régulés (modèle présent dans 9% des pays). Un autre modèle commercial, que l'on nommera MC 0, compte tenu du fait qu'il n'a rien à voir avec la poste, est celui selon lequel l'opérateur postal loue de l'espace à un

fournisseur de services financiers pour la vente de ses services. Les pays peuvent adopter un ou plusieurs modèles commerciaux.

L'analyse des données confirme l'existence de compromis entre impact et investissement et entre viabilité et facilité de mise en œuvre,

selon le modèle commercial utilisé. Les données indiquent que les postes qui appliquent les modèles commerciaux les plus élevés et offrent leurs propres services d'épargne, d'assurance ou de prêt (régulés ou non) ont une plus grosse part de revenu provenant des services financiers postaux que celles qui utilisent le modèle fondé sur le partenariat ou des modèles inférieurs. Selon la théorie du compromis, les premiers types de modèles commerciaux (fournisseur de liquidité et services transactionnels exclusifs) sont les plus faciles à mettre en œuvre et ceux qui demandent le moins d'investissement, mais ils semblent aussi avoir moins d'impact en termes d'inclusion financière et de viabilité de la poste à long terme. En revanche, les modèles qui reposent sur une implication plus forte de la poste et concernent une gamme de produits plus étendue, comme les modèles MC 3 (partenariat), MC 4 (services financiers non régulés) et MC 5 (banque postale), produisent des résultats significatifs en termes d'inclusion financière et de viabilité à long terme pour la poste, à condition d'être bien gérés, mais ils requièrent des investissements importants et sont difficiles à mettre en œuvre. Les opérateurs postaux peuvent utiliser ces indications pour déterminer quel est le modèle commercial le mieux adapté à leur stratégie de diversification en fonction des conditions locales.

Onze facteurs de réussite ont été recensés. Dans certains cas ces facteurs peuvent devenir un défi pour les postes,

¹ Helble M., *Postal Statistics 2011*, UPU, 2012; pending publication

² *Financial Access Survey*, International Monetary Fund, 2010. <http://fas.imf.org/>

en particulier dans les pays en développement. Les facteurs devant être pris en considération lorsque l'on analyse le degré de préparation d'un opérateur postal souhaitant jouer un rôle d'avant-garde dans l'inclusion financière sont les suivants: 1) réseau; 2) personnel; 3) capacité financière; 4) confiance; 5) automatisation et intégration des processus; 6) volonté de promouvoir l'inclusion financière; 7) gouvernance entre la poste et les services financiers postaux; 8) cadre juridique et réglementaire; 9) marketing, 10) flexibilité, et 11) héritage.

Il existe un point d'équilibre entre les deux objectifs généraux devant être pris en considération pour que l'inclusion financière devienne une réalité partout dans le monde: l'impact de l'inclusion financière, d'une part, et la viabilité de l'opérateur postal, d'autre part. Si les opérations postales ne sont pas viables, l'inclusion financière n'aura pas d'effet durable. Si les services financiers postaux ne sont proposés que dans les grandes villes, ou uniquement à ceux qui ont déjà accès aux services bancaires, ou à des tarifs prohibitifs pour les pauvres, alors l'opérateur postal n'aura qu'un impact limité sur l'inclusion financière postale.

Indépendamment du modèle commercial choisi, les opérateurs postaux peuvent être classés en quatre groupes, en fonction des caractéristiques de leurs services financiers et du rôle qu'ils peuvent jouer dans l'inclusion financière: 1) postes avancées; 2) postes émergentes, c.-à-d. les postes capables et désireuses de promouvoir l'inclusion financière postale; 3) postes

en cours de modernisation, c.-à-d. les opérateurs postaux désireux de promouvoir l'inclusion financière postale mais qui n'ont pas les moyens suffisants pour le faire; et 4) postes les moins avancées, c.-à-d. les opérateurs postaux faisant face à des difficultés majeures dans le développement de l'inclusion financière postale. Pour chacun de ces groupes, le rapport propose des plans d'action en matière d'inclusion financière postale impliquant les opérateurs postaux, les gouvernements, les banques centrales et les partenaires du développement, et il invite les parties intéressées à examiner et à commenter ces recommandations.

Si ces plans d'action se concrétisent, la poste pourrait inclure financièrement un milliard de personnes additionnelles. En effet, 500 millions de personnes pourraient être bancarisées si les 141 pays membres de l'UPU, qui ne proposent pas encore de service d'épargne commençaient à offrir une plus large gamme de services financiers. D'autre part, dans les 51 pays où des services basés sur les comptes existent déjà, au moins 500 millions de personnes supplémentaires pourraient s'intégrer au système financier formel au cours de la prochaine décennie. Ceci ne pourra cependant être accompli que si les opérateurs postaux, avec le soutien de leurs gouvernements mais aussi des bailleurs de fonds, se lancent dans un vaste processus de modernisation.

Pour une copie du rapport complet veuillez vous adresser à: M. Alexandre Berthaud, Expert inclusion financière, alexandre.berthaud@upu.int.