

# From Survival to Growth: How to Design Impactful Digital Finance Products for Small Businesses to Withstand Shocks and Grow – French Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors, and some sentences have been condensed.)

## Résumé

La discussion porte sur la conception de produits de finance numérique percutants pour les petites entreprises, en soulignant l'importance de la résilience, de la confiance et des solutions sur mesure.

## Points forts

- 🌐 Collaboration avec des organisations pour renforcer l'impact de la finance numérique.
- 📊 Utilisation des traces numériques pour une meilleure évaluation du crédit.
- 💰 Nouvelles opportunités de financement numérique pour combler le fossé de 5 trillions de dollars.
- 📈 Résultats positifs en matière de revenus et de gestion financière pour les petites entreprises.
- ⚖️ Besoin de cadres réglementaires pour soutenir l'innovation.
- 📱 Accent mis sur des approches high-tech et high-touch pour un meilleur engagement.
- 💡 Adaptation continue des produits en fonction des besoins et de la segmentation des clients.

## Insights clés

- 🌱 Résilience avant croissance : Beaucoup de petites entreprises privilégient la stabilité à l'expansion, ce qui souligne le besoin de produits financiers qui soutiennent la persistance plutôt que la simple croissance. Comprendre cela peut aider à concevoir des offres plus pertinentes.
- 📊 Prise de décision basée sur les données : Utiliser des données alternatives pour les évaluations de crédit peut renforcer la confiance et améliorer les résultats de prêt, à condition que les préoccupations en matière de confidentialité soient traitées efficacement.
- 🤝 Importance des partenariats : Collaborer avec des institutions financières traditionnelles peut renforcer la crédibilité et fournir les ressources nécessaires pour élargir l'offre de crédit aux petites entreprises.

-  Approche high-tech, high-touch : Combiner la technologie avec un soutien personnel favorise la confiance et améliore les taux d'adoption parmi les petites entreprises, surtout celles qui sont moins à l'aise avec le numérique.
-  Besoin de soutien réglementaire : Des réglementations efficaces peuvent créer un environnement plus sûr pour l'innovation dans la finance numérique, au profit des petites entreprises grâce à un meilleur accès et à une sécurité accrue.
-  Solutions financières sur mesure : Les produits doivent être conçus avec une compréhension approfondie des besoins spécifiques des différents segments de petites entreprises pour éviter le surendettement et le stress financier.
-  Adaptation continue nécessaire : Une évaluation et un ajustement continus des produits financiers sont essentiels pour faire face aux défis évolutifs auxquels les petites entreprises sont confrontées dans un paysage économique dynamique.

## Transcript

00:15

“Bonjour, Je suis Elise Montano et je suis le directeur de la mesure et de l'impact de Caribou Digital.” “...Avec des organisations ambitieuses pour réinventer et créer de l'impact à l'ère numérique. Nous dégageons des insights, concevons des stratégies, gérons des fonds et mesurons l'impact pour aider nos clients à maximiser leur impact social et environnemental dans un monde de plus en plus numérique. Nos quatre services principaux sont la gestion de fonds, la mesure et le conseil en impact, ainsi que la recherche. Nous faisons cela grâce à notre expertise thématique dans les moyens de subsistance et la prospérité, en renforçant la participation des gens, des familles et des petites entreprises sur le marché.

00:50

"Dans ce monde numérique, on parle de modèles d'affaires inclusifs et de technologies qui développent les meilleures pratiques en élargissant les produits, services et marchés pour servir tout le monde. L'action climatique et la durabilité utilisent des approches numériques pour catalyser des réponses locales et mondiales face aux défis d'un monde surpeuplé et en réchauffement. On façonne aussi les futurs numériques avec des innovations et des orientations politiques pour créer des écosystèmes équitables, justes et sécurisés à une époque d'interconnexion et de technologie omniprésente. Dans cette session, on va mettre en lumière notre dernier impact."

01:23

Des preuves sur le financement numérique et comment il renforce la résilience des microentreprises grâce à notre collaboration avec MasterCard, qui mène une initiative mondiale lancée par le Centre pour la croissance inclusive de MasterCard et mise en œuvre par Caribou Digital. Nous avons découvert des informations précieuses sur les impacts du financement numérique sur la résilience des petites entreprises et réuni un panel d'experts travaillant sur des sujets connexes pour discuter des caractéristiques de conception essentielles qui maximisent l'impact des produits financiers. En 2023, nous avons lancé le programme pour les petites entreprises.

01:55

Une carte des preuves axée sur le numérique et les données, qui est une collection soigneusement sélectionnée d'éléments prouvés, garantis en qualité et synthétisés pour mieux comprendre ce qui fonctionne vraiment, pour qui et où. Cette carte des preuves nous permet de proposer des programmes plus impactants, de comprendre nos propres résultats dans le contexte de données plus larges, et de rester à jour avec les dernières recherches et bonnes pratiques dans le secteur. Elle contient plus de 100 études provenant de 120 pays et la carte trace les impacts positifs, négatifs et nuls du numérique.

02:29

et les premières interventions de données permettent aux utilisateurs d'identifier et d'interagir avec le filtre de recherche pour différents sous-thèmes pertinents pour leurs programmes et de visualiser facilement s'il y a des lacunes dans la base de données probantes. Quand on s'est penché sur la carte des preuves pour découvrir des informations sur la résilience et les produits financiers numériques, on a trouvé plusieurs tendances positives, d'abord dans la finance numérique ces dernières années, ça offre de nouvelles opportunités pour combler le fossé de financement des petites entreprises qui s'élève presque à 5 trillions de dollars.

03:02

Pour les petites entreprises qui galèrent avec les banques traditionnelles, les néobanques, les prêteurs de marché et d'autres institutions financières émergentes ont élargi l'inclusion financière. Par exemple, une récente étude de la SEAP a révélé qu'en Inde, 62 % des clients des FSP n'avaient pas accès à des formes similaires de crédit avant de recevoir de nouveaux prêts numériques. On a aussi constaté que la finance numérique offre plus de variété dans les types de services financiers, notamment les produits de crédit disponibles pour les petites entreprises, allant des prêts traditionnels à...

03:34

Le financement participatif, le trading de factures et d'autres formes de finance numérique offrent de nouvelles opportunités aux petites entreprises pour obtenir des crédits. Les prêteurs ont aussi pu tirer parti des traces numériques que génèrent les petites entreprises à travers leurs activités sur des plateformes, comme le traitement des paiements, le commerce en ligne et les outils de gestion financière. Ces traces fournissent des données précieuses sur la performance financière, l'historique des transactions et les opérations commerciales. Les prêteurs peuvent analyser ces données pour évaluer un.

04:03

La solvabilité des entreprises est évaluée de manière plus précise, ce qui pourrait offrir de meilleures conditions de prêt et des taux d'intérêt plus abordables grâce à des informations basées sur des données en temps réel. On a aussi remarqué que les fournisseurs de finance numérique, libérés des contraintes des banques traditionnelles, créent des produits mieux adaptés aux besoins des PME. Ça inclut, par exemple, des produits financiers plus intégrés ou des conditions plus pertinentes comme des options de remboursement dynamiques liées aux performances des entreprises en fonction de leurs flux de trésorerie, une fois que les petites entreprises ont.

04:35

Nous avons obtenu un accès à de nouveaux financements et nous avons aussi découvert qu'ils utilisent principalement ces fonds pour le fonds de roulement afin de gérer les dépenses quotidiennes et les stocks, et pour améliorer leur capacité à faire face à des défis de trésorerie imprévus. C'est particulièrement essentiel pour rester solide pendant les périodes de crise économique, car un meilleur accès au capital offre un tampon important contre les chocs. Des études dans notre carte des preuves ont montré que l'accès à des prêts numériques a de nombreux effets positifs sur la croissance et la résilience des petites entreprises. Par exemple, en Inde, 80 % des...

05:07

Les clients de Fund Finina ont signalé une meilleure capacité à gérer leurs finances : 90 % ont dit que ça avait entraîné une augmentation de leurs revenus, 74 % qu'ils ressentaient moins de stress financier après avoir reçu des prêts. En Asie du Sud-Est, 78 % des clients de DFS ont constaté une hausse de leurs revenus grâce à un prêt. Au Nigeria, 80 % des clients de Sav ont rapporté que les nouveaux produits de crédit de la banque de microfinance Accion les aidaient à surmonter des défis de résilience financière. On a aussi appris que la finance numérique mène à une variété de...

05:43

des résultats positifs supplémentaires pour les petites entreprises. Au-delà de la croissance et de la résilience par rapport aux canaux bancaires traditionnels, les nouveaux acteurs de la banque numérique sont souvent capables d'approuver et de distribuer des crédits plus rapidement. Par exemple, en Colombie et au Chili, une étude sur les prêts rapides soutenus par le gouvernement pour faire face au Covid-19 a été essentielle à la survie des entreprises pendant la pandémie. Les approches centrées sur le client sont également courantes dans les services financiers numériques et soutiennent les petites entreprises. Cette navigation financière conduit souvent à une plus grande satisfaction des entreprises.

06:15

Les solutions numériques, comme les prêts par mobile money, donnent souvent aux femmes un meilleur contrôle sur leurs finances et renforcent leur pouvoir économique. Par exemple, une étude en Ouganda a récemment montré qu'après huit mois, les femmes qui ont reçu des prêts de microfinance sur des comptes numériques avaient 11 % de capital commercial en plus, soit 70 \$ de plus, et des bénéfices 15 % plus élevés, soit 18 \$ de plus, comparé à celles qui ont reçu des prêts en espèces. Ce n'est qu'un aperçu des nombreux avantages des produits financiers numériques.

06:50

Pour les petites entreprises, ce qu'on a aussi appris grâce à la carte des preuves, c'est un peu ce qui fait le succès des produits de Crédit Digital en termes de conception et de livraison. D'abord, ils sont souvent proposés en paquet avec d'autres soutiens, par exemple en lien avec l'accès à des places de marché numériques, des programmes de formation ou plusieurs types de produits financiers. Ensuite, ce sont souvent des solutions intégrées, c'est-à-dire qu'elles sont intégrées dans des plateformes financières et non financières qui permettent aux petites entreprises d'y accéder.

07:22

Du crédit via des plateformes numériques qu'ils utilisent déjà, sans avoir besoin de s'inscrire sur une autre appli ou site. En plus, ils utilisent de plus en plus des données alternatives générées par les empreintes numériques de ces autres plateformes. Ils peuvent aussi intégrer des éléments d'insights comportementaux et de gamification pour favoriser l'adoption et un comportement responsable d'emprunt, que ce soit en chronométrant l'envoi de rappels ou en rendant le processus de remboursement plus ludique. Et enfin, ils sont parfois accompagnés de formations au développement de compétences.

07:54

sur l'utilisation des DFS ou d'autres compétences commerciales qui améliorent la gestion et la compétence en littératie financière des petites entreprises. Cependant, la croissance financière numérique durable n'est pas sans défis ni risques. D'après notre carte des preuves, on a pu souligner que cela a le potentiel d'élargir l'écart entre les PME qui se digitalisent et celles qui ne le font pas, car la finance numérique nécessite un niveau de littératie numérique de base que toutes les petites entreprises n'ont pas. En Colombie, 50 % des entreprises marginalisées...

08:28

Les M's intégrés et non bancarisés ont déclaré qu'ils utiliseraient davantage les paiements numériques avec une formation suffisante. On a aussi besoin de cadres réglementaires pour une innovation responsable dans l'écosystème de la finance numérique. Par exemple, un registre national des garanties d'actifs mobiliers au Ghana a facilité plus de 26 milliards de dollars en financement d'actifs depuis 2017. Enfin, il est crucial de s'assurer qu'il y a des contrôles de protection des données solides pour instaurer la confiance dans les écosystèmes financiers numériques. En avançant, ces éléments émergents montrent clairement un tableau.

09:03

Imaginez un monde où les services financiers numériques ont un potentiel énorme pour aider les petites entreprises. Aujourd'hui, j'aimerais vous présenter nos intervenants, un mélange de fournisseurs de solutions numériques innovantes, de chercheurs et de praticiens travaillant dans le domaine du soutien aux petites entreprises et de la numérisation. Tout d'abord, nous avons Ady Beitler, co-fondateur et PDG de Nilus, une entreprise sociale argentine qui utilise la technologie et des modèles d'économie collaborative pour réduire le gaspillage alimentaire. Ensuite, nous avons Bui Hai-Nam, co-fondateur et PDG.

09:37

SoBanHang, c'est la plateforme de solutions logicielles numéro un au Vietnam qui aide les micro et petites entreprises à vendre plus, à mieux gérer et à accéder à des services financiers inclusifs via leur smartphone. Joseph Kuvor est le PDG de Boost Ghana, une plateforme de commerce B2B qui permet aux petits détaillants africains de devenir plus efficaces dans la distribution de biens de consommation à rotation rapide grâce à des analyses basées sur les données et des produits de crédit intégrés pour améliorer leur trésorerie. Marco Del Rio est le directeur de programme de MasterCard Strive au Mexique.

10:11

Pour BFA Global, qui vise à renforcer la résilience de 990 000 micro et petites entreprises, je tiens aussi à mentionner Swati Sawhney, qui est une chercheuse de premier plan sur le financement des micro et petites entreprises. Son travail sur le financement inclusif intégré pour les petits détaillants met en lumière le potentiel et les pièges des innovations technologiques dans le secteur financier pour révolutionner l'accès au financement et aux plateformes de commerce électronique B2B. Avant de passer aux questions pour nos panélistes, j'encourage tout le monde à poser vos questions dans le chat.

10:43

On aura un peu de temps à la fin pour répondre à certaines questions, et celles auxquelles on ne pourra pas répondre, on essaiera de faire un suivi par e-mail. Maintenant, j'aimerais passer la parole à Joseph, Bui Hai-Nam et Ady. Vous proposez des solutions de crédit pour les petites entreprises, ainsi que des solutions logicielles qui permettent une meilleure gestion financière, une gestion des stocks plus efficace ou une meilleure distribution. Qu'avez-vous appris sur la conception de produits efficaces, les fonctionnalités ou les mécanismes de livraison pour les rendre plus percutants pour vos petites entreprises cibles ?

11:20

"Alors Joseph, je vais commencer par toi. Merci beaucoup d'avoir partagé tes idées plus tôt, ça résonne vraiment avec ce qu'on sait déjà. Dans notre parcours, on a remarqué qu'il y a du scepticisme mutuel entre les MS d'un côté et les prestataires de services financiers traditionnels de l'autre. Ça vient de plusieurs perceptions erronées, parfois du côté des MS et aussi de celui des prestataires. Ils ont essayé de différentes manières."

12:00

Eh bien, on a vraiment bossé pour offrir des services financiers, surtout des solutions de crédit aux petites entreprises. Ça a pas mal fonctionné, mais ça a aussi creusé un écart. Du coup, ce qu'on a trouvé, c'est qu'on peut vraiment faire la différence en intégrant ces solutions dans les processus opérationnels des entreprises. Par exemple, en intégrant des offres de crédit et de paiement dans le quotidien de quelqu'un qui achète des stocks à revendre, tout ça dans le cadre même de la gestion des inventaires.

12:44

L'approvisionnement ou le processus de vente réel, ou si tu peux intégrer la solution dans un système de crédit, eh bien, un sourcing de crédit ou, en termes d'achats de services, c'est quelque chose qui fait partie des processus opérationnels de l'entreprise. Ça rassure vraiment, parce qu'ils doivent de toute façon mener ces processus, et ça aide à construire

une confiance. Donc, c'est une façon de surmonter ce scepticisme mutuel. La deuxième façon, c'est qu'une fois que tu t'intègres sans accrocs et que tu utilises leurs données pour ça, tu as le potentiel de scaler.

13:25

Vous pouvez être limité par vos propres ressources, donc dans notre cas, on a lancé un projet pilote avec une petite base de 100 petites entreprises. En intégrant un processus de commande, on a constaté qu'elles adoptaient le système et qu'elles voulaient de plus en plus de crédit pour pouvoir se procurer des stocks à vendre. Mais on était limités par nos propres ressources, alors on a décidé de s'associer avec MasterCard. Le rôle de MasterCard, c'est de renforcer notre crédibilité auprès des fournisseurs de services financiers traditionnels qui ont la licence.

14:00

qui ont le bilan, euh, qui ont la capacité réglementaire pour pouvoir nous soutenir. Mais les MS et les MSC ont toutes ces idées fausses sur le fait d'aller directement vers les FSP traditionnels. Donc, on arrive là-dedans, et ce partenariat et la crédibilité que MasterCard apporte nous permettent de tirer parti des ressources des FSP traditionnels, ce qui nous aide à élargir nos offres de crédit, facilitant ainsi l'intégration pour pouvoir collaborer avec ces institutions et lancer nos services.

14:36

Avec les MSS et rendre le crédit accessible pour eux, ouais, donc en résumé, c'est surtout reconnaître le scepticisme mutuel qui tourne autour de ça et tirer parti de ces partenariats pour avoir de la crédibilité afin de pouvoir se développer. Merci Joseph, je trouve ça vraiment intéressant. Hiam, c'est à toi. Salut, t'es en sourdine ! Ok, hey, ouais, bien sûr. Donc une chose qu'on a retenue en construisant le produit pour ces micro et petites entreprises, et moi venant de la banque, c'est qu'on ne peut pas juste leur balancer un produit, il faut vraiment qu'on le construise pour eux.

15:21

Pour les convaincre, c'est simple : si on agit comme une banque et qu'on les pousse à accepter, il y a des raisons pour lesquelles ils ne peuvent pas prendre le produit. Même si on leur propose un produit de crédit, ce n'est pas le bon produit, pas au bon prix, et en plus, c'est très risqué pour le prêteur. Donc, ce qu'on a appris à travers ce processus, c'est comment on construit le bon produit. J'ai deux points : d'abord, je suis entièrement d'accord avec Joseph parce qu'on doit créer un produit intégré, donc il faut l'intégrer dans le bon flux de travail, le bon processus. Voilà.

15:56

Le bon processus, c'est que dans notre cas, quand on a une très petite entreprise qui veut accéder au crédit, surtout quand elle vend en ligne, il y a souvent des problèmes de trésorerie. En vendant en e-commerce, le produit est expédié au client et ils n'ont pas encore reçu l'argent. On utilise donc les données pour décider quel sera le niveau de crédit et combien on devrait donner au client. Donc, la deuxième partie, c'est qu'on doit utiliser leurs propres données commerciales pour définir le bon produit.

16:33

Pour eux, la première chose, c'est de rendre ça rapide et facile. Tout tourne autour du prix pour éviter d'avoir des tarifs trop élevés qu'ils ne peuvent pas se permettre, ce qui compliquerait les affaires. En fait, on baisse les prix, et en baissant les prix, on réduit le risque. On commence par leur donner un petit crédit pour faciliter l'adoption du produit, comme ça, on n'a pas à s'inquiéter du risque. Voilà, c'est ça.

17:05

On a appris qu'il faut construire le produit à l'envers, comme le Bine, donc on doit attirer le client vers nous en ayant un workflow vraiment pratique pour eux. Il faut qu'on ait le bon produit et des prix très abordables au début. Merci Ham, je pense que ça rejoint beaucoup ce que Joseph disait aussi. Al, à toi ! Merci beaucoup, et j'aimerais me concentrer sur le mot confiance que tu as mentionné, et que Ham et Joseph ont aussi évoqué. Dans notre cas, on...

17:46

À l'intérieur des communautés avec des leaders communautaires qui sont des femmes, qui distribuent des biens essentiels pour les clients à faible revenu dans des déserts alimentaires à travers l'Amérique latine. La façon dont on a conçu notre solution et comment on l'a agrandi, c'est un peu comme ce que dit Joseph : on intègre notre propre technologie dans les processus et les coutumes existants de la communauté. On s'appuie sur des gens qui se connaissent, avec des réputations en jeu si quelqu'un ne tient pas ses engagements.

18:26

Aussi, il y a des principes de microfinance où toute la communauté devient propriétaire du crédit qui leur est accordé. On s'attaque à des biens essentiels et on est un détaillant qui accorde du crédit pour que les clients nous remboursent. C'est un peu différent du prêt à la consommation, mais dans le processus de conception, il faut intégrer la technologie

dans les pratiques que la communauté suit déjà et construire la confiance avec eux. Je pense que ce sont les deux aspects les plus essentiels du produit.

19:04

Le design dont on a déjà parlé, merci Ady. Je pense que ces éléments de confiance, de risque et de construction de relations nourrissent beaucoup du travail que Marco et Swati ont fait. Swati, Marco, vous avez tous les deux beaucoup étudié le paysage financier numérique pour les petites entreprises et vous comprenez vraiment les nombreuses opportunités déjà évoquées par nos intervenants. Quelles sont selon vous les principales difficultés et les inconvénients potentiels des produits de crédit intégrés ?

19:37

Pour les petites entreprises, qu'est-ce qu'on devrait surveiller ou intégrer dans les produits pour atténuer certains de ces risques ? Marco, j'aimerais commencer par toi. Merci Elise et merci pour l'opportunité de parler ici avec vous. Je suis honoré de faire partie de ce panel. Alors, je vais commencer par dire que les produits intégrés offrent une vraie opportunité pour donner du pouvoir aux PME en leur fournissant un accès rapide et pratique au financement. Mais comme tu l'as mentionné, ça s'accompagne aussi de défis importants.

20:09

Cela peut saper la résilience des petites entreprises si ce n'est pas bien géré. L'une des préoccupations majeures, c'est bien sûr le risque de surendettement. Si ces produits ne s'alignent pas avec les flux de trésorerie et la capacité de croissance de l'entreprise, ils peuvent rapidement devenir une charge et augmenter le stress financier au lieu de le réduire. On a aussi remarqué que les services numériques et l'accès au crédit ont été essentiels pour aider les PME à s'adapter pendant la pandémie. Cependant, les femmes et les plus petites entreprises restent en difficulté.

20:47

Les inconvénients, c'est qu'ils sont souvent moins numérisés et plus vulnérables aux chocs économiques. Pour ces entreprises, c'est plus important que jamais de comprendre qu'une approche unique pour le crédit ne fonctionne pas. Elles ont besoin d'une stratégie hybride, qui combine des outils numériques avec un soutien humain personnalisé pour guider leurs décisions, en mettant l'accent sur l'aspect humain. Un autre point crucial, c'est la charge cognitive que beaucoup de propriétaires de PME rencontrent en gérant les opérations quotidiennes et les finances. C'est vraiment écrasant.

21:25

Une des manières les plus efficaces de promouvoir l'adoption de produits de crédit améliorés, c'est de créer des outils qui simplifient ces tâches, comme les activités routinières d'automatisation, par exemple la tarification et le suivi financier. Ça peut libérer de l'espace mental pour les entrepreneurs, leur permettant de se concentrer sur la croissance et la stratégie. Un de nos partenaires propose ce genre de services à ses clients. En plus, ces produits doivent démontrer une valeur immédiate pour gagner en popularité. C'est quelque chose qu'on a constaté partout dans le monde.

21:55

Des recherches montrent que les petites entreprises sont plus susceptibles d'adopter des outils financiers si elles voient un bénéfice clair et immédiat, plutôt que juste la promesse de gains à long terme. Cette compréhension est essentielle pour concevoir des produits de crédit qui répondent aux besoins immédiats des petites entreprises, tout en renforçant leur confiance et leur fidélité. Un autre risque qu'on a identifié, c'est de concevoir des produits en partant du principe que toutes les petites entreprises veulent se développer et que toutes ont besoin de crédit. Nos recherches ont montré que presque toutes les petites entreprises cherchent à perdurer.

22:34

soutenir leurs opérations n'est pas tout notre intérêt à développer leurs affaires. Beaucoup des plus petites entreprises croient que la croissance s'accompagne de coûts et de risques considérables, comme une gestion du changement complexe, moins de temps à passer en famille, la pression d'un crédit personnel, sans une stratégie claire, un besoin accru de supervision en embauchant plus de personnel, une visibilité accrue face aux autorités fiscales et le défi de trouver de nouvelles sources de revenus. Donc, ces préoccupations sont particulièrement présentes parmi les plus petites entreprises, comme je l'ai mentionné avant.

23:04

Je veux dire, on peut voir la stabilité comme étant plus sûre que la croissance rapide, et bien sûr, c'est super important de réduire ces risques. C'est crucial de bien comprendre le segment spécifique des PME que l'on sert, parce que toutes les PME n'ont pas besoin de crédit. Du coup, il est important de concevoir des produits qui soutiennent les objectifs des entreprises. Voilà, je te laisse la parole, Elise. Merci Marco, en fait, je passe la parole à Swati. Merci beaucoup Alisa, c'est toujours risqué d'être la dernière à parler parce que tout le monde a déjà dit ce qu'il fallait.

23:41

Des choses que je voulais dire, mais ça me pousse aussi à trouver quelque chose de nouveau. Donc, je pense que je veux d'abord revenir sur ce que Marco a dit à propos du fait que toutes les très petites entreprises, qui sont notre segment de focus, ne cherchent pas forcément à croître. Je trouve ça vraiment rafraîchissant qu'on ait une conversation qui se concentre sur la résilience, parce que je pense que c'est tout aussi important comme critère pour mesurer le succès dans la communauté de l'inclusion financière.

24:09

Je pense qu'on a déjà discuté avec les autres intervenants des stratégies qu'ils utilisent pour toucher des clients qui étaient auparavant mal desservis. Il ne fait aucun doute que la finance intégrée, et la finance numérique en général, ont un rôle vraiment crucial à jouer pour favoriser une plus grande inclusion financière pour certains segments. Comme on l'a dit, il y a plus de flexibilité et d'accès au moment où on en a besoin, mais ça comporte aussi des risques. Marco en a parlé.

24:38

Je dirais qu'il y a quelques préoccupations concernant la confidentialité des données et la sécurité qui ont vraiment retenu notre attention dans notre travail sur la finance intégrée. Il y a aussi une dépendance accrue aux plateformes qui réduisent les capacités de négociation pour ces petites entreprises. Donc, il y a pas mal de défis qui se passent en coulisses, mais il existe des stratégies qu'on peut utiliser dans la conception des produits, comme une communication claire et transparente sur les conditions des produits que ces petites entreprises utilisent.

25:07

une attention particulière à la fixation des limites de crédit pour éviter le surendettement et offrir des plans de remboursement plus flexibles qui correspondent aux besoins de trésorerie de l'entreprise. Ensuite, investir dans l'éducation sur les produits utilisés, comme je l'ai mentionné plus tôt, mais la sécurité des données est absolument primordiale, et c'est quelque chose dont les fournisseurs doivent être très attentifs. Mais je pense que de notre point de vue, un aspect que Marco a abordé et qui n'est pas forcément discuté en détail est...

25:35

La segmentation, dans la communauté de l'inclusion financière, il y a eu une tendance à considérer les PME comme un monolithe, mais ce n'est pas le cas. Les petites entreprises ne se ressemblent pas, elles sont très différentes. On doit les envisager de cette manière si on veut vraiment répondre à leurs besoins et gérer certains risques. Donc, en segmentant

les entreprises selon des caractéristiques clés comme la taille, le secteur d'activité, l'emplacement, leur santé financière, leur stade de croissance, la nature du propriétaire et ses motivations, on peut...

26:03

Il faut vraiment mieux gérer certains des risques liés à tous les services financiers, mais surtout aux services financiers numériques. Ça pourrait passer par la segmentation pour proposer des produits de crédit avec des conditions qui correspondent aux réalités financières des différents types d'entreprises. Par exemple, une start-up en forte croissance pourrait avoir besoin d'une ligne de crédit plus importante avec des remboursements plus flexibles, alors qu'un petit commerce de détail saisonnier pourrait tirer avantage de prêts à court terme plus petits, en accord avec leur cycle de trésorerie.

26:32

On peut utiliser la segmentation pour développer des modèles d'évaluation des risques plus nuancés, donc faire des évaluations plus strictes pour les entreprises plus volatiles, tandis que les entreprises stables pourraient avoir un accès au crédit plus rapide. La segmentation peut aussi être utilisée, et c'est super important, comme certains autres intervenants l'ont mentionné, pour regrouper des services non financiers spécifiques à chaque secteur. Marco en a parlé en termes des avantages qu'on peut offrir à ces entreprises.

26:58

Ils vont vite comprendre ça, donc des calculateurs de gestion de flux de trésorerie pour le secteur des services ou des options de financement d'inventaire pour les détaillants, c'est vraiment pour aider ces entreprises à gérer leurs finances plus efficacement. Le point le plus important dont je voulais parler, et encore une fois, c'est quelque chose que Marco a déjà abordé, c'est de segmenter en fonction de la préparation numérique ou de la capacité numérique. Nos recherches ont montré que c'est vraiment crucial, parce qu'on risque de ne pas s'en sortir si on ne fait pas ça.

27:29

On risque de laisser de côté les entreprises les plus vulnérables, comme celles dirigées par des femmes, les petites boîtes, celles qui ne sont pas prêtes pour le numérique. En gros, on se retrouve avec le même problème qu'avec la finance traditionnelle, mais cette fois-ci avec la finance numérique. C'est super important de réfléchir aux impacts négatifs de l'augmentation de cette fracture numérique et d'essayer de créer des produits qui

prennent en compte le niveau de préparation numérique de chaque entreprise cliente, là où elles en sont. En résumé, je pense que la segmentation est vraiment cruciale.

27:57

L'aspect du design responsable des crédits intégrés, mais plus largement des produits de finance numérique, permet aux prêteurs d'adapter leurs offres aux besoins des petites entreprises tout en réduisant certains risques liés au surendettement et aux défauts de paiement. Je pense qu'au final, ça peut aider à construire un écosystème de petites entreprises plus résilient. Merci STI, c'est vraiment intéressant et j'aimerais poser quelques questions là-dessus. Je pense qu'on y arrivera, mais avant ça...

28:26

Pour les questions, je voulais donner à chacun des intervenants un dernier tour de table très rapide, en 60 secondes ou moins. Qu'est-ce que vous aimeriez que les gens retiennent de cette session sur l'utilisation des services financiers numériques pour renforcer la résilience et la croissance des petites entreprises ? Qu'est-ce que vous voulez qu'on retienne ici ? Et Swati, cette fois je commence avec toi. Merci ! Donc, je vais vraiment revenir sur quelque chose que Marco a dit. D'après nos recherches, il est très clair que quand on pense à...

28:56

La finance digitale, c'est intéressant d'apprendre surtout des communautés et des petites entreprises. Pour moi, le mélange de haute technologie et de contact humain, c'est la voie à suivre pour un bon moment. Ça ne veut pas dire qu'il n'y a pas des entreprises qui sont devenues totalement digitales et qui ont réussi, mais dans notre expérience, en regardant pas mal de prestataires sur le marché, il y a eu beaucoup plus d'inclusion avec les paiements, les portefeuilles et les envois d'argent, et beaucoup moins avec le crédit. Du coup, je pense que...

29:23

On pourrait dire qu'en fait, quand on pense à la fourniture de crédit, l'approche Hightech T doit vraiment être la voie à suivre. Il faut rencontrer ces emprunteurs là où ils en sont dans leur parcours numérique et les aider à grandir. Ça serait ma plus grande conclusion. Merci SWTI, je vois beaucoup de gens hocher la tête dans le panel. Ady, je te passe la parole. Oui, moi aussi je hoche la tête. En plus de ça, la traçabilité que la technologie offre permet d'avoir des mécanismes de scoring alternatif pour le crédit, par exemple dans notre...

30:01

En tant que détaillant, on sait quand les clients paient leurs factures à temps. On peut remonter à trois ans en arrière avec ces infos. Grâce à la technologie et à une meilleure transparence, de nouvelles méthodes d'évaluation de crédit apparaissent, et c'est super important pour instaurer la confiance dans la communauté. Merci, Joseph. Des pensées finales ? Eh bien, juste pour dire que ce qu'on fait, c'est pas simple, c'est pour ça que le problème persiste depuis si longtemps. Ça nécessite de réfléchir en systèmes pour y faire face et embarquer tout le monde.

30:46

Les parties prenantes, les différents acteurs de la chaîne de valeur, la réglementation, et les partenariats qui nous permettent d'aborder tout ça de manière globale. Merci, Joseph. Oui, ce rôle des partenariats est vraiment crucial. Alors, à toi, n'hésite pas. D'accord, je pense qu'on parle de construire le bon produit, de mettre en place les bons flux de travail et les bons prix. Mon dernier point serait de s'assurer que le fonds est bien géré. En particulier, les fonds que nous utilisons doivent être destinés à la bonne cause, s'ils le souhaitent.

31:28

Il s'agit d'utiliser le développement de l'entreprise pour aller vers l'expansion CAPIC. Il faut payer le fournisseur, donc il faut exactement aller vers ce fournisseur qu'ils doivent payer. Pour cela, on s'assure que les fonds que l'on leur distribue sont bien gérés. Merci, oui, et Marco, oui, merci. Je voulais juste revenir sur ce que j'ai dit avant, et j'apprends vraiment beaucoup de ce panel. Les services financiers numériques peuvent vraiment transformer les PME en leur offrant l'accès à des produits essentiels et en leur permettant de se développer.

32:08

les entreprises doivent prendre des décisions basées sur les données qui renforcent leur résilience. On a appris que la solution financière digitale la plus efficace commence par une compréhension approfondie des besoins des clients et intègre des ajustements produits continus pour rester pertinent. De plus, il est crucial de reconnaître que toutes les PME ne se concentrent pas sur la croissance ; beaucoup privilégient la persistance à l'expansion en raison des risques que j'ai mentionnés auparavant et des coûts associés à l'augmentation de l'échelle. Pour ces entreprises, les offres doivent être immédiates.

32:42

et une valeur tangible qui répond à leurs défis quotidiens comme la forte volatilité de leurs revenus. Merci Marco et merci à tous pour vos réflexions jusqu'à présent. Comme on l'a dit

plus tôt, on va maintenant passer aux questions du public, alors n'hésitez pas à les poser dans le chat ou dans la boîte de questions. Je vais peut-être commencer par une question que j'ai en écoutant tous vos points fantastiques que vous avez soulevés, Marco et Swati ont vraiment mentionné beaucoup de choses.

33:16

Les risques et les défis auxquels on fait face dans ce secteur, comme le surendettement, le besoin d'éducation financière, et la nécessité d'un bon équilibre entre technologie et contact humain. Est-ce que les petites entreprises sont vraiment prêtes pour les solutions qu'on propose ? Je me demande, Bui Hai-Nam, Ady et Joseph, comment vous gérez ces défis dans vos produits. Qu'est-ce que vous en pensez ? Comment vous y faites face ? N'hésitez pas à intervenir. Bon, comme je disais...

33:58

Le panel discutait et je pouvais, euh, je pouvais mettre différents propriétaires de PME dans des, euh, catégories. Euh, des points qui étaient soulevés, par exemple, quand on parle de segmentation des PME, euh, toutes les PME ne veulent pas forcément croître. Je sais personnellement que certains de nos clients, surtout ceux qui sont en phase pilote, diraient, euh, "je ne veux pas faire grandir mon entreprise", même si vos données vous disent que cette personne peut presque tripler son chiffre d'affaires avec plus de capital de travail. Mais ils ne le font pas.

34:40

Donc, il y a une conversation et c'est là que Hightech High intervient. On a ce qu'on appelle des responsables de compte, des gestionnaires de compte, qu'on attache aux différents segments. Ils fournissent un support de première ligne au MSC parce que dans le prêt B2B et de nombreuses entreprises B2B, les gens veulent sentir qu'il y a quelqu'un vers qui se tourner s'ils rencontrent des problèmes ou ont besoin d'aide. Donc, avoir des responsables de compte pour offrir ce genre de soutien a été vraiment utile.

35:15

Pour relever ce genre de défis et accompagner le MSS dans la transition, c'est une des manières dont on s'y prend ici. Merci Joseph, salut Bui Hai-Nam. Ady, des réflexions ? Oui, donc pour nous, encore une fois, je reviens sur mon point concernant la construction d'un produit qui attire plutôt qu'un produit qui pousse. Il est très important pour nous de développer l'outil S AIT que les utilisateurs peuvent utiliser au quotidien. En faisant ça, on comprend mieux leur comportement, leur flux de travail et les données pour acheter le bon produit et l'intégrer dans le bon flux de travail pour qu'ils puissent l'utiliser.

36:08

Quand ils en ont besoin, on essaie pas de leur imposer le produit comme le font d'autres institutions financières. Merci, Ham. Si tu veux dire quelque chose, n'hésite pas, sinon je peux continuer. D'accord, je passe à une autre question. J'espère qu'il y en a une du public sur, je pense, le sujet brûlant du moment : l'IA, et peut-être dans une moindre mesure, la blockchain. Un participant demande s'ils travaillent sur des recherches liées à la blockchain et à l'IA dans la fintech. Quels sont les avantages pour les emprunteurs et les prêteurs dans la communauté ?

36:49

Dans la communauté de l'inclusion financière, est-ce que certains d'entre vous commencent à s'intéresser à cette technologie ? Que sait-on du rôle de l'IA dans l'inclusion financière ? Pour notre part, on a trouvé que l'IA est super utile pour nos processus internes, comme pour lire les bases de données, comprendre des schémas, et mettre en avant, par exemple, la solvabilité des clients en se basant sur les données de la plateforme. Par contre, on n'a pas encore trouvé ça aussi utile pour les clients.

37:30

Faisant face à ça, eh bien, dans notre cas, étant en Amérique, les modèles sont surtout en anglais, donc c'est difficile à traduire en espagnol. Mais surtout, quand tu essaies de construire une relation de confiance avec un client, c'est super important qu'il sente qu'il y a une réactivité de la part de l'entreprise. Mais bon, c'est notre cas : on sert des communautés à faible revenu en Amérique Latine qui sont complètement négligées par les institutions financières existantes. Donc peut-être qu'on est un peu trop prudents avec ça, ouais, c'est vraiment à la pointe.

38:12

"Et c'est probablement mieux de rester du côté prudent que du côté trop expérimental. Je pense qu'il y a beaucoup de risques qu'on voit aussi avec l'utilisation croissante de l'IA en ce moment. D'accord, super, on a une autre question du public. Les petites entreprises subissent souvent une pression sur leurs marges, qui est aggravée par des chocs externes comme les perturbations de la chaîne d'approvisionnement et la hausse des taux d'intérêt, surtout dans les marchés émergents. Est-ce que l'un d'entre vous a des exemples où cette pression a vraiment été atténuée ?"

38:46

"On utilise des produits financiers numériques innovants, donc notre offre s'intègre dans l'inventaire. C'est un peu comme les solutions de paiement. On a créé des outils très

simples que nos responsables de compte utilisent avec les détaillants pour établir ce qu'on appelle l'économie unitaire. Ça permet aux détaillants de savoir quels produits ou quelles références ils devraient utiliser pour s'assurer qu'ils font des bénéfices. Et si on constate que l'économie unitaire ne fonctionne pas, alors on agira."

39:35

Je ne conseillerais pas au détaillant de prendre le stock, donc c'est une façon de faire. On a cet outil simple qui dit que ton coût c'est ça, ta marge c'est ça, et ça prend en compte le coût de la structure que tu prends. Tu vas faire du profit ou juste équilibrer ? Ensuite, il faut en discuter avec le détaillant avant qu'il passe à l'action. Merci Joseph. On a une autre question sur comment différents fournisseurs se comportent, si on a des infos sur leurs méthodes.

40:11

Des données alternatives sans enfreindre les exigences de confidentialité des données. Je pense que tu as mentionné l'importance de la confidentialité et de la sécurité des données ici. Alors, comment vous gérez ça, Joseph ? Comment arrivez-vous à exploiter les données de la plateforme que vous obtenez là où vos services sont intégrés, ou à les partager avec des institutions financières pour accorder des prêts ou du crédit ? Oui, donc dans notre cas, on utilise nos données pour permettre à l'institution financière de construire le modèle. Ces données sont en fait des données d'échantillon, ce n'est pas...

40:52

On a des vraies données, donc on a des milliers d'échantillons à partager avec les institutions financières pour qu'elles construisent le modèle. Ensuite, on intègre ce modèle dans notre propre produit. On l'applique à nos clients existants pour calculer leur éligibilité au prêt et leur dire, "Hé, tu es éligible pour ce prêt." Si le client est d'accord pour le prendre, il devra partager certaines données avec la banque. Si c'est le cas, alors ils peuvent avancer.

41:37

Ce prêt, alors, je suis pro que c'est partagé avec le consentement du vendeur, donc c'est ce qu'on fait ici à V. Merci, Ham. Je vais deviner que personne d'autre ne voulait intervenir là-dessus. Euh, je suppose que j'ai une autre question à poser. Je me demandais si vous aviez des idées sur les types de réglementations ou de pratiques réglementaires qui ont fonctionné dans les différents pays où vous êtes, et qui ont permis d'encourager des solutions financières plus innovantes.

42:21

Quelles réglementations font avancer l'industrie et qu'est-ce qui vous freine ? Je peux parler du cas du Mexique. Il y a quelques initiatives qui me viennent à l'esprit. L'une d'elles favorise la formalisation des MSS, et l'autre, je pense, empêche une augmentation de l'inclusion financière. Pour commencer avec la première, il y a trois ans, l'administration fiscale a introduit un nouveau régime fiscal dans lequel, en gros, tout le monde...

43:05

Ça atteint un certain seuil qui n'est pas un seuil bas en fait, euh, ça devrait taxer juste 1% de leur revenu total, et ça permet à beaucoup de gens de commencer à être taxés et à se formaliser pour la première fois de leur vie. D'un autre côté, ce qui empêche un accès plus large aux services financiers, c'est la réglementation sur la banque ouverte et la finance ouverte. Donc, en 2018, le Mexique a mis en place une loi sur les fintechs, mais aujourd'hui, ils en sont encore là.

43:48

En attendant, comment ils vont être connectés, comment les fournisseurs de services financiers devraient se coordonner entre eux pour mettre leurs APIs sur la table afin qu'ils puissent accéder aux informations. Donc, ça, c'est encore en attente depuis six ans à cause de cette loi fintech. Si je peux juste ajouter un truc, je pense que Marco a soulevé un très bon point. En gros, ce qu'on voit dans le paysage réglementaire, c'est qu'il y a deux aspects : d'un côté, ils essaient de mettre en place une réglementation qui va...

44:26

Encourager les fournisseurs à offrir des financements de manière plus accessible pour ces petites entreprises, mais aussi pour les communautés à faibles revenus en général. Beaucoup de ça se fait à travers des espaces de régulation expérimentaux, comme Marco l'a suggéré, en essayant de trouver des réglementations innovantes. Mais c'est compliqué, surtout dans le cas de la finance intégrée, où ils régulent souvent une entité qui n'aurait pas été traditionnellement considérée comme un fournisseur de services financiers. Donc, c'est vraiment délicat.

44:54

Ce qu'on voit avec beaucoup de réglementations, c'est qu'ils essaient de faire beaucoup plus autour des questions de protection des données et de sécurité. Ils cherchent à renforcer les infrastructures de protection des données et à établir des lois plus solides concernant la sécurité et la confidentialité des données. Comme Ady l'a mentionné plus tôt, le plus gros problème qu'on rencontre, et que je pense qu'on continuera à rencontrer,

c'est la confiance des consommateurs. Donc, je pense que le régulateur a un rôle très important à jouer dans cette construction.

45:20

Des systèmes qui renforcent et encouragent une plus grande confiance envers ces fournisseurs, donc on voit un peu de mouvement dans ces deux domaines. Cela dit, il y a des régulateurs qui ne comprennent pas vraiment où ils vont, certains exagèrent un peu avec la réglementation et la gestion du secteur. Mais on observe quand même des évolutions intéressantes dans les deux domaines. Merci à tous, ça conclut notre temps aujourd'hui. Je tiens à remercier tous nos intervenants pour vos éclairages.

45:51

Je pense qu'on a vraiment bien réussi à sensibiliser sur comment les solutions numériques et axées sur les données peuvent aider à relever les défis financiers auxquels les petites entreprises font face. Je tiens à remercier le public pour sa participation et ses super questions. Je pense que c'était une session très agréable. Juste un petit rappel pour tout le monde : Caribou Digital a produit des synthèses de preuves similaires sur les outils numériques, y compris l'IA, l'autonomisation économique des femmes, les services financiers numériques et même sur les outils géospatiaux.

46:21

Vous pouvez consulter notre carte des preuves sur les petites entreprises sur le site de MasterCard Strive, où nous partageons des analyses et des preuves qui aident les petites entreprises à se renforcer et à se développer. Nous publierons une mise à jour de la carte des preuves à la fin du mois avec 30 nouvelles études, donc restez à l'affût ! Vous pouvez suivre Caribou sur LinkedIn ou vous inscrire à la newsletter de la communauté Strive si vous voulez en savoir plus. Et bien sûr, vous pouvez aussi vous connecter avec l'un de nos intervenants.

46:48

"Semaine de l'inclusion financière, plateforme ou sur LinkedIn. Merci beaucoup à tous pour votre temps aujourd'hui. Merci, au revoir !"