

Innovating Financial Services and Up-Skilling for the Last Mile- 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

Un panel en direct a discuté de l'innovation dans les services financiers et de la montée en compétences pour les communautés mal desservies, en soulignant l'importance de solutions collaboratives pour l'inclusion financière.

Points forts

- 🌍 Participation mondiale : Des intervenants de différentes régions ont partagé leurs idées sur les défis de l'inclusion financière.
- 💬 Format interactif : La discussion a privilégié une approche conversationnelle plutôt que des discours traditionnels.
- 🤝 Collaboration multipartite : A mis en avant le besoin de partenariats entre les secteurs public, privé et les ONG.
- 📱 Innovation numérique : A insisté sur l'utilisation de la technologie pour améliorer les services financiers pour les populations les plus éloignées.
- 💡 Solutions sur mesure : Besoin de produits financiers adaptés aux besoins spécifiques des communautés.
- 🎓 Importance de l'éducation financière : La littératie financière est essentielle pour donner du pouvoir aux populations mal desservies.
- 🚀 Vision pour l'avenir : A encouragé l'apprentissage Sud-Sud pour des solutions adaptables à différentes régions.

Principaux enseignements

- 🌐 Perspectives globales : Les défis de l'inclusion financière sont partagés à travers les régions, indiquant un besoin universel de solutions innovantes pouvant être développées de manière collaborative.
- 🤝 La collaboration est essentielle : Une inclusion financière efficace nécessite des partenariats entre gouvernements, secteurs privés et ONG pour créer un écosystème de soutien pour les communautés mal desservies.
- 📱 La technologie comme catalyseur : Des outils numériques comme la banque mobile et l'IA peuvent améliorer considérablement l'accès aux services financiers pour les bénéficiaires éloignés, rendant les transactions plus faciles et plus sûres.

-  Produits financiers verticalisés : Adapter les services financiers à des secteurs spécifiques (comme l'agriculture ou le commerce de détail) garantit que les produits répondent aux besoins uniques des micro et petites entreprises.
-  La littératie financière compte : Fournir une éducation financière ciblée est essentiel pour permettre aux communautés d'utiliser les services financiers efficacement et en toute confiance.
-  Mécanismes de feedback : Un engagement continu avec les bénéficiaires est crucial pour affiner les produits financiers et s'assurer qu'ils sont pertinents et efficaces.
-  Apprentissage Sud-Sud : Partager des stratégies et des solutions réussies à travers les régions peut favoriser l'innovation et l'adaptabilité, améliorant ainsi les efforts d'inclusion financière mondiale.

Transcript

00:16

Salut à tous, bonjour, bon après-midi, bonne soirée, où que vous soyez dans le monde. C'est un plaisir d'être ici. Bienvenue au panel en direct sur l'innovation des services financiers et l'autonomisation pour le dernier kilomètre. Je m'appelle Patsian Low et je suis le responsable de l'impact inclusif et de la durabilité pour la région Asie-Pacifique chez Visa. Aujourd'hui, j'ai le plaisir d'être accompagné de merveilleux amis et collègues dans le domaine de l'inclusion financière. Nous avons Mme Kritee Sharrma, qui est la responsable des partenariats dans le programme de commerce international du Centre du Commerce International. Il y a aussi M. Corentin Laure, qui est le...

00:55

Directeur général de Fundamental, une spin-off de Fundes, qui est actuellement au Mexique. Il y a aussi mon collègue Carlos Corominas, qui est le responsable de l'impact inclusif et de la durabilité chez Visa, travaillant depuis Miami et couvrant l'Amérique latine et les Caraïbes. Donc, on est vraiment contents d'être ici aujourd'hui et on va essayer quelque chose d'un peu différent pour notre panel en direct. Au lieu que chacun de nous fasse un long discours, on va directement entrer dans une conversation de groupe. Voilà comment ça va se passer.

01:30

Nous aurons l'occasion de poser une question à un autre intervenant et nous explorerons différents aspects de notre sujet de manière naturelle à travers nos réponses. De cette façon, on espère que le panel sera le plus dynamique et interactif possible. Bien sûr, nous

sommes très contents de votre participation, alors n'hésitez pas à envoyer vos questions dans le chat. Le modérateur intégrera ces questions dans la discussion de la table ronde ou y répondra directement dans le chat. Pour gagner du temps, nous vous demandons de...

02:05

On comprend qu'on ne peut pas répondre à toutes les questions, mais on espère pouvoir te donner quelques perspectives sur plusieurs d'entre elles pendant la session d'aujourd'hui. Et n'oublie pas d'écrire ton nom, ton organisation et d'où tu te connectes dans le chat, pour qu'on puisse prendre en compte le contexte de tes questions. Si tu as un problème technique, fais-le savoir aussi dans le chat et les organisateurs de la conférence t'aideront.

02:39

"Je suis là pour t'aider, alors sans plus attendre, allons droit au but ! D'abord, je veux poser une question à mon collègue Quarantine, qu'on est super contents d'appeler Coko, et à Kritee. Je sais que vous deux êtes dans des pays très différents : Coko au Mexique et Kritee, je crois que tu es à Genève en ce moment. D'un point de vue de la Fondation et du Centre du Commerce International, j'aimerais que vous essayiez de définir ce terme si important dans notre..."

03:19

Un panel appelé La Dernière Milla. Comment définis-tu La Dernière Milla et pourquoi est-il si important de penser à la livraison de l'inclusion financière à ce niveau pour avoir un impact significatif sur le travail d'inclusion financière dans les communautés négligées ? Peut-être qu'on peut commencer par toi, Coko, et ensuite on passera à toi, Kti, pour que tu réponde à cette question. Merci beaucoup, Pan. C'est un plaisir d'être ici et un bonjour à tous ceux qui sont connectés. Chez Fundamental et FES, on travaille dans toute l'Amérique Latine.

03:57

L'Amérique Latine, comme beaucoup de pays, est marquée par la puissance de ses millions de micro et petites entreprises, ainsi que par ses entrepreneurs informels qu'on trouve partout : dans les zones urbaines, suburbaines et rurales. Ces commerces nourrissent vraiment les communautés en vendant, distribuant et produisant des choses. Pour nous au INF Fundes, c'est essentiel ; les microentreprises en Amérique Latine représentent 96 % de tout le tissu entrepreneurial.

04:41

ils emploient 64 % de la main-d'œuvre et quand on regarde chaque secteur, ils ont une présence et une importance très forte sur le plan économique. Par exemple, les petites boutiques représentent plus de 50 % du secteur de la vente au détail et des ventes dans toute la région. Plus de 64 % du PIB de l'Amérique Latine provient des services fragmentés, et en gros, ces micro et petites entreprises font face à plusieurs défis, même si elles embauchent et...

05:23

Et ils ont une certaine importance, euh, mais en général, on peut approfondir un peu plus les défis qu'ils rencontrent, mais ils sont fragmentés, isolés, traditionnels et souvent informels, hum, et c'est ce qu'on définirait comme le Dernier Kilomètre, ici, en gros, ces micro et petits business et leurs consommateurs. Merci beaucoup, G, et avant de commencer, je voudrais remercier les organisateurs et nos chers partenaires de Visa pour l'invitation. Bonjour, bon après-midi, bonsoir à tous.

06:00

Qui est en ligne ? Je pense que Pat m'a bien présenté, mais je travaille pour le Centre du Commerce International, où nous croyons fermement que le commerce inclusif est le moteur du développement durable. Depuis des décennies, nous soutenons la cause des femmes, des jeunes et d'autres communautés marginalisées dans l'économie mondiale. En particulier à travers l'initiative "She Trades", nous travaillons en étroite collaboration avec des femmes entrepreneuses, agricultrices et productrices dans plus de 73 pays, où nous avons vu de nos propres yeux comment ces femmes, souvent dans des zones rurales...

06:30

Les zones mal desservies sont souvent exclues des services financiers traditionnels, donc pour nous, le "dernier kilomètre" signifie la dernière étape pour atteindre ces femmes qui font face à plein de barrières. On parle d'une alphabétisation financière limitée, du manque d'accès numérique dans beaucoup d'endroits, de l'absence d'une infrastructure bancaire formelle, du manque de systèmes de soutien et, malheureusement, dans de nombreux pays, il y a des normes socioculturelles bien ancrées.

07:01

En travaillant avec elles, je me suis rendu compte que les femmes ont besoin de l'autorisation des hommes de la famille pour se rapprocher des institutions financières ou n'ont tout simplement pas de garanties, car beaucoup de ces biens sont au nom de leurs maris. Donc, ce ne sont là que quelques-unes des barrières que les modèles financiers

conventionnels ne prennent pas en compte. On se rend compte que le dernier kilomètre est compliqué, mais il y a un bon côté, car c'est aussi ici que les interventions significatives peuvent avoir le plus grand impact, et je dis cela parce que...

07:27

Nous avons vu des recherches et des exemples concrets qui montrent que quand les femmes en profitent, tout le monde en profite. Quand elles ont accès à des services financiers et à des opportunités économiques, elles ne gardent pas ça pour elles, mais elles réinvestissent dans leurs familles et dans leurs communautés. Cela conduit à une meilleure éducation, de meilleurs soins de santé et, en général, à une plus grande résilience économique des communautés locales. C'est comme ça qu'on définit la dernière étape, et on se rend compte que cela nécessite d'être plus holistiques.

07:56

"Pensez à être innovant et à identifier les acteurs clés qui peuvent nous aider à combler le fossé et à nous assurer que les avantages de l'inclusion financière soient vraiment équitables et étendus. En parlant d'acteurs, j'aimerais redonner la parole à Pat et Carlos, parce que vous nous représentez aussi depuis deux régions différentes, en vous rejoignant depuis une organisation du secteur privé très reconnue. Qu'en pensez-vous de l'importance du secteur privé dans tout ça ?"

08:24

Surmonter ce dernier défi du dernier kilomètre et quels sont quelques exemples spécifiques de tes deux régions différentes que tu aimerais partager avec nous aujourd'hui. Merci, KY. Je trouve ça vraiment intéressant d'écouter comment toi et Coko parlez du dernier kilomètre depuis vos perspectives respectives, venant d'organisations d'impact de première ligne. Du côté du secteur privé, je veux mettre ça en contexte en citant une statistique très intéressante de la région Asie-Pacifique.

08:57

La Banque mondiale avait estimé, je crois il y a quelques années, qu'environ 70 % des adultes dans les marchés émergents d'Asie ont accès à un compte bancaire ou numérique. Cela représente, d'une certaine manière, un grand pas en avant pour l'accès aux finances et l'opportunité d'utiliser des services financiers. Cependant, seulement 40 % d'entre eux ont effectué leur première transaction, ce qui montre qu'il y a encore beaucoup de chemin à parcourir.

09:37

Des communautés négligées pour pouvoir non seulement accéder à des financements, mais vraiment les utiliser pour leur propre bénéfice économique. Je me souviens aussi avoir récemment lu un rapport publié par Women's World Banking sur l'Inde, où des femmes rurales, qui accédaient et construisaient une identité numérique pour la première fois, avaient ouvert un compte bancaire avec cette identité, mais continuaient à garder leur argent en espèces chez elles.

10:11

Les maisons, pendant que le compte reste juste là, tranquille et inutilisé, nous amènent à nous demander pourquoi c'est comme ça. J'ai une théorie, du point de vue de Visa, où on cherche vraiment comment aider tout le monde, n'importe où, en étant le meilleur moyen de payer et de recevoir des paiements. L'inclusion financière, pour nous, c'est quelque chose qui doit se faire dans un écosystème de transactions et de comportements. Jusqu'à présent, beaucoup d'interventions sont fragmentées, répondant peut-être à un besoin mais pas aux autres défis interdépendants qui existent.

10:44

Beaucoup des dernières petites communautés font face à des défis, mais en réalité, surtout dans "Le Dernier Kilomètre", les besoins et les comportements financiers des communautés, même s'ils semblent petits en termes de montant par transaction, sont en fait nombreux et très complexes. Pour chaque petite communauté, il faut équilibrer non seulement l'économie, mais aussi la vie de famille, l'éducation, la santé, la technologie et les besoins quotidiens. Tout ça se regroupe dans un portefeuille de transactions très unique mais aussi très compliqué.

11:19

Il est important qu'il y ait un écosystème de soutien qui relie ces types de comportements et de transactions de manière à ce que l'accès à l'économie numérique ne soit pas seulement une question financière. Nous l'avons constaté dans notre travail en Inde avec United Way Mumbai, qui est un grand partenaire nous aidant à autonomiser économiquement les femmes tribales et des quartiers défavorisés, ainsi que les groupes d'entraide. Leur comportement financier numérique dépasse celui de leurs microentreprises, comme tu le mentionnes dans le travail avec les femmes entrepreneuses.

11:51

Eh bien, ça concerne vos voisins, vos familles, vos enfants et les besoins quotidiens de la maison, ce qui entraîne une réinjection d'argent grâce à leurs activités. Donc, c'est super

important que les prestataires de services du secteur privé soient impliqués dans tout cet écosystème de soutien. On le voit aussi en Indonésie, où l'Autorité des Services Financiers met en place ce qu'on appelle l'écosystème financier inclusif au niveau des villages, géré par les autorités locales en collaboration avec les prestataires de services.

12:23

Comme institutions financières micro, euh, comme Finex, qui sont actives au niveau local, pour que les communautés les plus éloignées puissent vraiment bénéficier de cet écosystème de soutien. Je suis sûr que mon collègue Carlos aura aussi son point de vue depuis l'Amérique Latine. D'abord, merci de m'avoir invité à ce panel, c'est un plaisir d'être ici et bonjour, bonsoir à tous ceux qui écoutent. J'aimerais un peu développer mon introduction sur moi-même pour partager que j'ai commencé ma carrière professionnelle en travaillant dans le...

12:59

La plus grande banque du Mexique, puis par destin, je suis devenu propriétaire d'une petite entreprise, d'une microentreprise, et ensuite, j'ai rejoint Visa il y a 23 ans. Je partage ça parce qu'un des rôles que j'ai eus chez Visa était d'être le leader des petites entreprises pour la région LAC. J'ai vu beaucoup d'entités intéressées à vraiment servir le dernier kilomètre, mais c'était vraiment un défi. Aujourd'hui, le mieux qui puisse arriver à tout le monde, c'est que la technologie nous rattrape vraiment, et j'aimerais partager ça.

13:35

Un exemple, c'est l'acceptation des paiements numériques. Il y a une dizaine d'années, la seule option pour accepter des paiements numériques, c'était à travers des terminaux de point de vente, et le coût moyen était de 750 dollars. Aujourd'hui, tu peux commencer à accepter des paiements juste avec des dongles, dont le coût moyen, selon le pays, se situe entre 10 et 20 dollars. Ou même, si tu vas sur différents marchés où le sans-contact est très avancé, maintenant on a des applis pour téléphones qui font ça gratuitement si t'as un smartphone. Une autre chose qui a changé, c'est...

14:13

Les smartphones, c'est vraiment génial, non ? Il y a deux choses que je veux aborder. D'abord, je pense que l'éducation financière est super importante. Quand on parle du dernier kilomètre, ce qu'on doit vraiment discuter, c'est l'éducation financière. Les gens qui ne sont pas inclus dans l'écosystème le sont souvent parce qu'ils ne connaissent pas les avantages, et parfois ils ont un peu peur ou ne savent pas comment ça fonctionne. Pour

moi, l'éducation financière, c'est essentiel. Et d'ailleurs, ces appareils comme les smartphones sont une excellente façon de les atteindre.

14:49

Avec ça, on est en train de développer une super plateforme pour l'éducation financière qui aide non seulement les micro et petites entreprises à gérer leurs finances, mais aussi à démarrer et gérer un business. Mais il y a encore des défis, hein ? Par exemple, on est allés dans des zones rurales et on a remarqué que, oui, aujourd'hui peut-être 90% des gens ont un smartphone, mais 50% d'entre eux n'ont pas de plan de données ou d'accès au Wi-Fi, du coup ils sont encore un peu bloqués.

15:22

Limitado, on doit continuer à construire là-dessus, mais la technologie nous aide vraiment à y arriver. J'ai remarqué que beaucoup d'institutions financières ont maintenant des facilitateurs de paiements qui se concentrent justement sur les petites et micro-entreprises. Comme le disait Co koko à Lac, dans presque tous les pays, 95 % ou plus des entreprises sont des micro et petites entreprises. Donc, c'est super important de prêter attention, de se concentrer et de s'occuper de ce segment spécifique parce qu'ils en ont besoin.

15:58

C'est la base des affaires dans la région, donc je suis super content de continuer à partager. Mais maintenant, j'aimerais revenir sur Coko et Kritee, et j'aimerais avoir ton avis sur ce segment spécifique : les affaires nano, micro et petites, et leur écosystème. À quel point est-il important de travailler, comme le disait Fat, sur tout l'écosystème pour qu'ils puissent vraiment, tu sais, s'inclure financièrement ? Et comment peut-on les aider à avoir un vrai impact sur cette durabilité ?

16:43

"Processus KY, tu veux y aller en premier, merci, vraiment merci, euh Carlos. Et c'était vraiment une discussion très enrichissante aujourd'hui, euh, et franchement, tu sais, ça m'a beaucoup parlé quand tu as parlé des micro, petites et nano-entrepreneurs, parce qu'en particulier ces entreprises dirigées par des femmes, on voit qu'elles sont très ancrées dans les communautés. Elles fournissent des moyens de subsistance, des biens et des services aux communautés les plus vulnérables, aux populations les plus délaissées aussi. Et quand on parle d'inclusion financière..."

17:13

Je pense qu'ils jouent aussi un rôle super important parce qu'ils peuvent aider à réduire l'écart entre les systèmes financiers formels et les communautés les plus éloignées. D'après notre expérience avec ces petites et microentreprises, on a remarqué qu'elles ont des besoins spécifiques qui sont différents de ceux des grandes entreprises. Les banques traditionnelles les considèrent souvent comme un risque élevé parce qu'elles ne correspondent pas vraiment aux modèles bancaires classiques.

17:41

Ils ont mentionné qu'ils opèrent de manière informelle, donc ils n'ont pas les garanties ni la documentation qui perpétuent encore plus cette exclusion. Donc, comme le disait Pat, on doit créer un écosystème qui, selon moi, doit être facilitant et répondre aux besoins de genre. On doit s'assurer qu'il soutienne les défis uniques auxquels font face ces MIPYMES. Pour moi, cet écosystème devrait inclure quatre choses, et la première, je pense que ça devrait être l'accès à...

18:10

Des produits financiers abordables et flexibles pour les femmes, surtout parce qu'elles n'ont pas toujours accès à des garanties traditionnelles. Un exemple de ça, c'est le travail qu'on a fait en Ouganda avec Opportunity Bank Uganda et la Fondation UPS. En accordant des prêts, on a permis à Opportunity Bank de proposer des prêts sans garantie à des taux d'intérêt plus bas pour des femmes de nano, micro et petites entreprises, et du coup, plus de 481 femmes ont pu en bénéficier.

18:41

1,6 millions de dollars de financement. Je pense que c'est super important d'offrir des services de conseil aux institutions financières, donc on doit vraiment travailler main dans la main avec elles pour s'assurer qu'elles créent des produits qui correspondent aux besoins de ces entreprises. On doit aussi bosser avec ces institutions pour améliorer leurs services pour les femmes. Par exemple, en Zambie, on collabore avec la Banque Centrale de Zambie, qui est une institution régulatrice et a le pouvoir de tout transformer.

19:09

Dans le cadre de notre travail, nous avons rassemblé un groupe de 14 institutions dans le pays et créé un catalogue de financement avec une approche de genre qui donne un aperçu de tous les défis auxquels sont confrontées les entreprises dirigées par des femmes, en particulier les micro, petites et moyennes entreprises. Nous avons également proposé des options de financement disponibles pour ces femmes au Kenya. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec Absa Bank Kenya, en offrant notre soutien et notre

expertise, ce qui a conduit au lancement du programme de financement pour les entreprises dirigées par des femmes d'Absa Bank Kenya, qui propose des prêts sans garantie allant jusqu'à 10 millions.

19:39

« Des shillings kenyans, c'est environ 8 000 dollars avec un délai de remboursement de six ans. Troisièmement, comme tu l'as dit, Carlos, l'éducation financière est essentielle. Tu sais, on propose des programmes d'éducation financière et de mentorat qui sont conçus pour surmonter les barrières socioculturelles auxquelles les femmes font face. De plus, ici, on veut aussi profiter des outils et des plateformes numériques, parce qu'ils peuvent non seulement faciliter l'apprentissage, mais aussi donner accès à la banque mobile et aux microcrédits, qui sont super importants pour atteindre plus de gens. »

20:09

Ces communautés de dernier kilomètre, et ici je veux prendre l'exemple de notre collaboration avec Visa dans le Golfe et la région Asie-Pacifique, où nous avons proposé des programmes d'éducation financière et de mentorat à plus de 500 femmes, en mettant l'accent sur l'exploitation des solutions financières numériques. Nous avons également partagé les ressources en ligne de Visa, ses outils et plateformes que les entreprises peuvent adopter pour vraiment faire croître leurs activités et leur financement. Et pas moins important, je pense qu'il est crucial d'aborder cela.

20:38

Il y a des barrières socioculturelles, donc on doit bosser avec des organisations locales de NOS Crossroads pour vraiment comprendre les obstacles structurels auxquels les femmes font face. Si tu regardes bien, il y a un fil qui relie ces quatre piliers, qui sont les partenariats entre différentes parties prenantes. On a vraiment besoin de rassembler tous les acteurs de différents secteurs, que ce soit des institutions financières, le secteur privé, des organisations internationales comme la nôtre, des fournisseurs de technologie, des gouvernements et des acteurs locaux. Parce que quand on bosse avec eux, on peut s'assurer qu'on est sur la bonne voie.

21:07

Non seulement nous proposons des produits financiers abordables, flexibles et très personnalisés pour ces femmes, mais en même temps, nous veillons à tackling des barrières plus larges, comme les défis de genre et les normes socioculturelles, créant ainsi un impact transformateur dans les communautés. Et je sais que Goen veut aussi apporter

quelque chose de sa perspective. Oui, merci K, c'était super intéressant d'entendre comment différentes parties prenantes peuvent...

21:41

Fusionner des organisations philanthropiques et de développement avec des institutions financières traditionnelles peut donner lieu à des produits innovants pour ce segment. Pour compléter ta réponse, je veux juste préciser quelque chose avant de plonger dans le sujet, parce que j'ai oublié de le faire dans la première question. Ce qu'on fait chez Fundes, avec Isa, c'est construire des solutions et des modèles innovants pour soutenir les micro et petites entreprises, et en particulier, on le fait en créant.

22:20

Des entreprises sociales qui ont un modèle économique soutenant les micro et petites entreprises au quotidien. Si on regarde la situation et qu'on essaie de résumer les défis auxquels font face ces micro et petites entreprises, ainsi que les solutions pour y remédier, on pourrait le résumer en trois grands points. Le premier défi qu'elles rencontrent, ce sont les compétences qui leur manquent.

22:55

Les compétences techniques, les compétences interpersonnelles et les compétences entrepreneuriales. Quand on parle des compétences techniques, parfois ça les empêche d'offrir un bon service ou ça nuit à la qualité de ce qu'ils produisent. Les compétences interpersonnelles et entrepreneuriales leur compliquent la tâche pour se développer en tant qu'entreprise, et les compétences interpersonnelles sont souvent plus difficiles à maîtriser que les compétences entrepreneuriales. Le deuxième grand défi est, bien sûr, l'exclusion financière et le manque de fonds de roulement, ce qui limite leur capacité de production.

23:29

Cela dépend de leur capacité d'achat, que ce soient des producteurs, des microentreprises de détail ou des détaillants. La troisième chose, c'est souvent l'accès au marché et leur pouvoir de négociation. Les PME, comme je l'ai mentionné au début, sont très fragmentées, isolées et ont peu d'accès au marché. Donc, tu sais, il existe plein de solutions. Tu peux trouver différents types ou catégories de solutions pour chacun de ces défis. Le micro-apprentissage existe pour soutenir les microentreprises, il y a aussi les microfinances ou les fintechs.

24:11

Solutions pour les microentreprises et quand il s'agit d'accéder au marché, tu as différentes solutions ou groupes de solutions comme la microfranchise, l'intégration de la chaîne de valeur, les marketplaces B2B, et tous exploitent certains ingrédients clés, comme l'agrégation, pour les rassembler et tirer parti de l'économie d'échelle, augmenter la valeur pour l'utilisateur et mettre à l'épreuve ces modèles économiques. Mais ce que j'ajouterais, et je suis vraiment d'accord avec le commentaire de Pan, c'est qu'on a besoin de construire un écosystème de soutien et de comportement. Je ne pense pas que ces...

24:47

Les solutions que je viens de mentionner fonctionnent bien toutes seules, ou sont en train d'atteindre leur pleine capacité. Tu sais, le crédit sans connaissance ni soutien peut amener les microentreprises à s'endetter trop ou à adopter de mauvaises pratiques pour gérer leurs produits financiers. La formation sans incitations peut être compliquée, donc si tu ne lises pas la formation avec l'accès à un crédit ou à l'amélioration des conditions de transaction, ça risque de ne pas être assez concret pour le propriétaire de la microentreprise ; il ou elle ne trouvera pas ce qu'il faut.

25:28

"Incentives pour continuer la croissance et les sessions de formation. Dans notre collaboration avec Visa, on a un exemple que j'ai toujours aimé. On a créé une plateforme appelée Enco, qui est conçue pour les besoins des micro-entrepreneurs. Comme le disait Carlos, c'est une plateforme d'éducation financière. On a trouvé des résultats intéressants quand on a lié la fin de plusieurs cours et classes à des aspects spécifiques."

26:04

Bénéfices financiers, par exemple, on s'est associé à une solution fintech appelée Señor Pago, qui est en gros un dispositif de paiement pour les propriétaires de microentreprises. Quand les utilisateurs de microentreprises finissent plus de 10 leçons sur la plateforme, nous ou Señor Pago réduisons la commission sur chaque transaction faite avec leur appareil. Donc, on connecte vraiment une solution financière avec une solution de formation, et ça pourrait s'appliquer aussi, tu sais, quand tu regardes.

26:43

Des solutions fintech intégrées dans des marketplaces ou dans des chaînes de valeur, ou même des modèles de franchise, pour ne citer que deux exemples qui me semblent assez pertinents. Il y a une entreprise fintech ici au Mexique qui s'appelle Tienda Pago, qui propose essentiellement des prêts de fonds de roulement aux petits commerces. Ils intègrent leur bénéfice dans la chaîne de valeur de ces petites boutiques et exploitent les

données de grandes entreprises de produits de consommation comme PepsiCo et Coca-Cola.

27:28

J'ai plusieurs infos sur ces petites boutiques familiales et avec ces données, elles proposent, euh, des microcrédits. Un autre exemple de comment intégrer, euh, la solution financière dans une relation transactionnelle, c'est Veror, qui est une fintech ici au Mexique qui aide les petits agriculteurs. En gros, ils lient les microcrédits qu'ils accordent à des paiements en nature avec des produits ou à l'achat de fournitures qu'ils peuvent obtenir directement.

28:08

"Au cœur, hein, le marché des produits, alors, comment tu fais pour connecter, tu sais, ces différentes, euh, solutions ? Et là, je m'arrêtera, je pense vraiment pas qu'on puisse aborder ça en silo, et que cet écosystème pour lier ces solutions peut être plus efficace. Je veux juste intervenir, euh, rapidement, parce que je fais beaucoup de signes de tête pendant que tu parles, euh, parce que je trouve qu'il y a beaucoup de résonance dans ce que tu viens de dire, surtout sur l'importance de lier et de connecter, euh, tout ça..."

28:45

Différentes interventions d'une manière qui offre un écosystème de soutien pour les petites et très petites entreprises. Je veux souligner quelque chose de vraiment intéressant que tu as mentionné, c'est-à-dire les designs innovants qui émergent sur la façon dont la formation aux compétences et à la littératie financière numérique va être introduite dans la communauté du Dernier Kilomètre, ce qui bénéficiera des compétences et des connaissances, de manière à ce que cela se traduise immédiatement et de façon cumulative en améliorations.

29:20

Leurs vies, euh, tu sais, tu as parlé de lier, euh, des incitations au crédit et, pardon, des incitations à l'apprentissage, mais aussi le crédit pour les services. Je veux dire que la même observation se fait dans notre région Asie-Pacifique, où on a remarqué que le contenu sur l'éducation financière est adapté en morceaux qui sont directement dans, par exemple, des services de commerce en ligne ou de marché pour les micro-vendeurs. On a déjà vu ça mis en place par certains partenaires de Visa au Bangladesh et aussi au Pakistan.

29:57

En particulier, pour les micro-vendeurs qui n'étaient peut-être pas si familiers avec les plateformes digitales pour vendre en ligne pour la première fois, on voit aussi une opportunité que le développement de compétences fasse partie du processus de prêts des institutions financières. On a vu nos partenaires, comme la Banque de Développement des Fidji, collaborer avec l'éducation financière de Visa pour soutenir les petites et microentreprises qui cherchent à obtenir un financement.

30:34

C'est la première fois que la banque passe par un processus pour mieux comprendre ce qu'il faut pour être prêts. Comme ça, quand ils demanderont le prêt, ils auront les connaissances nécessaires pour présenter leur expérience en affaires et leurs finances d'une manière qui leur donnera la meilleure chance d'obtenir le financement. Je pense que cette approche innovante d'intégrer ces interventions est vraiment une façon unique pour le secteur privé, ainsi que le gouvernement et les organisations d'impact, de travailler ensemble.

31:07

"De manière fluide pour que cet écosystème de soutien existe vraiment, je veux juste bien me connecter à ça et te remercier beaucoup d'avoir mentionné ces exemples. Eh bien, merci, Pan. En fait, avec Carlos, on a rêvé qu'Enko soit comme un filtre pour accéder au crédit pour les institutions financières. Et, espérons-le, on pourra s'inspirer du cas de la Banque de Développement des Fidji. Tu sais, on a parlé de solutions potentielles quand on est..."

31:40

"Quand on préparait ce webinar, ça m'a vraiment fait plaisir de voir qu'on était tous prêts à partager aussi ce qui n'allait pas et nos échecs dans nos expériences et nos carrières personnelles. Alors, Carlos et Kti, je m'adresse à vous. Pourriez-vous partager, à partir de votre longue expérience chez The Last Mile, un échec mémorable que vous avez rencontré et ce que vous en avez appris ?"

32:19

Merci Co pour cette question. Carlos, vas-y, s'il te plaît. Bien sûr, si tu veux, je peux commencer. D'abord, j'aimerais dire que, pour moi, ce qu'on appelle un échec, et je pense que c'est le cas pour beaucoup, ça l'est peut-être encore. J'espère vraiment que ce n'est pas le cas, parce que j'ai vu beaucoup de progrès, mais c'est comme on considère ou qu'on traite les entreprises nano et micro. Et je vais expliquer un peu plus. Quand on leur fait le KYC, on leur demande beaucoup de documents.

32:56

On les traite pas seulement de façon formelle, mais comme si c'étaient des entreprises de taille moyenne ou grande, ce qui rend l'accès au crédit super compliqué pour elles. Parce que la plupart, au moins deux tiers en Amérique Latine, sont informelles, donc elles n'ont pas d'historique de crédit ni les documents spécifiques nécessaires. Du coup, elles sont exclues dès le départ. En gros, on n'a pas réussi à s'adapter à la réalité et à commencer à chercher des données alternatives, sachant qu'on ne va pas...

33:35

Pour les trouver dans une agence de crédit, peut-être, mais on peut aussi les voir comme des personnes et puis d'autres variables, non ? On peut commencer à examiner des choses très simples comme les factures de services, comment elles sont payées, et un peu de leur propre business. Donc, en cherchant à voir combien ils savent ou à quel point ils sont éduqués, parce que, pour revenir à ton point, Coko, tu te souviens peut-être qu'il y avait au moins un prêteur qui utilisait notre plateforme d'éducation financière, Enko, et ça aussi.

34:11

En leur donnant des points pour leur score de crédit après avoir fait, disons, 20 leçons, ils mettaient même en avant les leçons que ces petits entrepreneurs devaient suivre pour pouvoir agir et avoir plus d'opportunités. En gros, ça augmentait vraiment leurs chances d'accéder à un crédit, juste parce que le prêteur avait plus confiance en leur capacité à savoir comment l'utiliser, comment le rembourser, quelle était la meilleure façon d'investir, et qu'ils comprenaient leur objectif principal.

34:50

un produit ou une solution qui générerait vraiment des revenus pour leurs affaires. Donc, je vais le redire, tout ça est super important. Et les échecs, par exemple, laissez-moi commencer par des petits, mais qui parfois comptent. Par exemple, quand nous avons développé Enko, nous étions très contents et c'était un peu bizarre que les gens ne commencent pas à l'utiliser. Nous avons décidé de sortir sur le terrain et nous avons juste demandé deux choses : que les gens s'inscrivent avec leur nom et leur adresse e-mail pour nous.

35:24

C'était super simple, donc on est allés et on a commencé à rassembler des gens, disons une vingtaine, et on a levé la main : « Combien d'entre vous ont, euh, Facebook ? » 17. « Et combien ont, euh, un email ? » Et il n'y en avait que trois. On s'est dit : ça se peut pas qu'ils

aient Facebook sans avoir d'email. Beaucoup de gens nous disaient : « Oh, tu sais, peut-être que mon fils, ma fille, mon mari, quelqu'un a fait l'email pour moi, mais je sais pas, j'ai pas d'email. » Donc c'étaient ces petites barrières qu'on devait surmonter, genre : « Oh, c'est vraiment comme ça. »

36:02

C'est pour ça que beaucoup de gens essayaient d'utiliser la plateforme, mais ils pouvaient même pas s'inscrire. Du coup, on a simplifié les choses, maintenant il suffit juste d'un numéro de téléphone et c'est tout, c'est la seule chose qu'on demande jusqu'à aujourd'hui. Mais pour des choses plus importantes, comme je le dis, le plus crucial, c'est qu'on a besoin, en tant qu'industrie, en tant qu'écosystème, que tout le monde, pas seulement le secteur privé, mais aussi les gouvernements, les organismes multilatéraux, tout le monde doit continuer à bosser pour définir ça.

36:36

En élaborant des solutions vraiment destinées à ces petites et très petites entreprises. Ça, c'est mon commentaire pour toi, Pat. Merci, Carlos. J'aimerais demander à KY de prendre la parole maintenant, parce que je sais qu'elle a des exemples incroyables et je la vois impatiente de partager. Donc, KY, s'il te plaît, merci beaucoup. Je pense que tu as compris mon expression et j'aime beaucoup cette question parce que, et je suis d'accord avec ce que Carla a dit, je crois que les défis et les échecs sont aussi très importants, non ? Parce qu'ils sont aussi une marche vers le succès.

37:12

"Un des défis les plus mémorables, si je peux le dire, a été notre travail en Afrique de l'Est, où nous avons collaboré avec des institutions financières locales et, en fait, avec Opportunity Bank et la Fondation UPS. Nous avons créé des prêts sans garantie pour des femmes dans des communautés de 'The Last Mile', vraiment dans des zones rurales et des secteurs agricoles. L'équipe était super excitée, on a lancé ces produits, mais d'une certaine manière, l'acceptation a été bien inférieure à nos attentes. C'est là qu'on a décidé de creuser un peu, on a pris contact avec les femmes."

37:40

"Nous nous sommes rapprochés des institutions financières et d'autres leaders de la communauté locale, et nous avons réalisé que beaucoup de ces femmes ne connaissaient même pas ces solutions, et même si elles en avaient entendu parler, elles étaient très réticentes à se rapprocher des banques. Il y avait une méfiance générale, influencée par ces problèmes sociaux et culturels de longue date. Du coup, nous avons décidé de

changer notre stratégie. D'abord, nous avons mis l'accent sur la création de la confiance ; c'est ce qui compte le plus pour nous, bâtir la confiance et l'éducation financière. Nous avons fait cela en travaillant avec des femmes de la communauté."

38:10

Les associations avec des leaders communautaires locaux où on dispense une éducation financière dans les langues locales s'attaquent vraiment aux barrières sociales et culturelles spécifiques que rencontrent ces femmes. Dans mes communautés, grâce à ces réseaux communautaires, on a commencé à partager des infos sur nos produits financiers pour qu'elles sachent ce qu'on propose vraiment. En plus, on s'assure que toutes les institutions financières avec lesquelles on collabore reçoivent une formation sur la sensibilité de genre.

38:38

Je me suis assuré qu'il y ait un point de contact désigné pour que les femmes qui s'approchent d'eux se sentent le plus à l'aise possible. Pour nous, c'est un mélange de créer de la confiance, de développer des compétences et, en même temps, d'activer les institutions, ce qui nous a vraiment aidés à atteindre les communautés les plus éloignées. On a vu qu'on a pu distribuer plus de 1,6 million de dollars en prêts sans garantie, et une des principales leçons que j'ai apprises, c'est que...

39:06

Ce qu'on retient de cette expérience, c'est que le design de produits ne suffit jamais, tu vois ? Même les produits financiers les plus réussis et brillants ne vont pas cartonner sans le bon mécanisme de livraison. On se rend compte qu'il faut activer l'écosystème, qu'on doit s'assurer de bosser avec les institutions locales parce que, pour atteindre cette inclusion financière, le produit doit non seulement être disponible, mais aussi être perçu comme utile et pertinent, vraiment adapté aux besoins de ces femmes à la fin.

39:32

Les communautés de dernier kilomètre, et encore une fois, je pense qu'une leçon que je garde en tête, c'est l'importance d'avoir des mécanismes de retour d'information continus. Quand on s'est rendu compte que quelque chose ne fonctionnait pas, on ne s'est pas mis sur la défensive ; on a écouté les personnes pour qui c'était le produit, on a écouté les femmes, on a écouté les institutions financières et on a été assez rapides pour intégrer ces retours et vraiment adapter le produit aux besoins des femmes dans les communautés de dernier kilomètre. Donc, je pense que ce sont des leçons que je garde en mémoire.

40:00

Avec moi, vous savez que l'initiative est toujours en cours et nous continuons à atteindre, euh, les dernières M communautés, surtout les femmes. Et je pense que j'aimerais maintenant passer la parole à Pat pour qu'il partage avec nous son défi le plus mémorable. Merci, KY. Euh, je souris toujours quand j'entends ce que tout le monde partage, parce que c'est incroyable de penser à combien de leçons et de défis communs nous avons affrontés dans le travail que nous faisons, même si nous sommes dans différentes parties du monde, euh, vous savez.

40:33

Ce que ça nous apprend vraiment, c'est comment on peut beaucoup apprendre les uns des autres, grâce à un apprentissage collaboratif. Mais j'y reviendrai dans un instant. Pour moi, je voudrais souligner trois expériences en Asie-Pacifique qui m'ont personnellement beaucoup marqué, mais je pense aussi qu'elles sont importantes pour notre réflexion sur l'inclusion financière. La première, c'est l'expérience qu'on a eue en Indonésie, où...

41:04

Nous avons lancé un programme de formation pour les femmes entrepreneuses, surtout dans le contexte post-COVID, en aidant beaucoup de ces femmes dans des communautés plus éloignées, comme sur l'île Lombo, à faire en sorte que leurs familles se relèvent grâce à des activités de microentreprise. Avec beaucoup d'entre elles, nous avons introduit la formation en utilisant des appareils mobiles, que ce soit un smartphone ou une tablette. Cela a été facilité par des travailleurs communautaires qui allaient les aider.

41:38

Littéralement, c'était le dernier sourire et travailler avec ces femmes et leurs appareils, en mettant le matériel d'apprentissage dessus pour qu'elles puissent continuer à y accéder, même si la travailleuse communautaire ne pouvait pas sortir au village à l'avenir. On a aussi une vidéo géniale qui montre comment ça se fait, et je serais ravi de la partager dans le chat plus tard si ça intéresse les gens. C'était une expérience incroyable.

42:07

Dans le programme, on a vu qu'entre 75 % et 90 % des gens ont adopté des méthodes financières digitales pour faire des transactions avec leurs affaires, et on a remarqué qu'il y avait une nette augmentation de la confiance des femmes à utiliser des services financiers numériques. On pense que ce serait super d'adapter cette approche à notre prochain programme, qui va se dérouler en Inde, où on travaille avec des femmes rurales et tribales, ainsi qu'avec des femmes des quartiers défavorisés qui, dans des groupes d'entraide, cherchent aussi à améliorer leurs compétences dans une économie numérique.

42:39

Dans ce programme, on a vu que notre partenaire, qui est United Way Mumbai, surtout dans le contexte des quartiers défavorisés, j'ai eu le privilège d'y être et de voir comment ce programme allait être mis en œuvre. Les interventions étaient assez similaires sur certains points. Il y avait des travailleuses communautaires, beaucoup d'entre elles étaient des femmes éducatrices des communautés locales, qui aidaient ces femmes à améliorer leurs compétences en affaires. Cependant, le mécanisme utilisé était dans le...

43:14

On a créé une sorte de livre, donc le contenu sur l'éducation financière et les compétences en affaires a été publié dans un petit livre qui ressemblait à un journal financier. Chacune de ces femmes rentrait chez elle avec le livre, et moi, je restais là à me gratter la tête en me disant : "c'est de l'inclusion financière digitale et de l'éducation financière digitale, pourquoi c'est dans un livre ?" Ce que j'ai appris, c'est que beaucoup de ces femmes partageaient des appareils ou les empruntaient, et parfois, elles n'avaient même pas les appareils entre leurs mains.

43:47

Ils partageaient l'information avec leurs maris, leurs sœurs ou leurs enfants, et ils n'avaient pas toujours l'appareil qu'ils allaient finalement utiliser pour faire une transaction financière. En développant leurs compétences en finance et en économie numérique, ils voulaient avoir quelque chose qui leur appartienne, quelque chose sur lequel ils aient du contrôle. Le livre était le meilleur moyen dans ce programme pour que cela se réalise, et c'était un point d'apprentissage.

44:19

Pour moi, parce qu'il nous a appris que le chemin vers l'inclusion financière numérique ne doit pas être uniquement numérique. Il faut comprendre qu'il y avait beaucoup de contexte social et d'accès à l'infrastructure digitale à prendre en compte pour que l'éducation financière puisse vraiment atteindre la communauté. Ça leur permettrait de l'utiliser et de l'assimiler au mieux. Ainsi, quand il y a accès à un appareil numérique, peu importe comment, les gens peuvent en profiter.

44:54

Et l'autonomisation que ces femmes auraient grâce à leurs connaissances est toujours d'actualité, donc ça a été un très bon point d'apprentissage pour nous venant de ce programme. Et puis, le dernier point d'apprentissage, qui nous a conduits à ce qui pourrait être des opportunités très intéressantes à l'avenir, c'est que cette méthodologie sur la

façon de dispenser l'éducation financière dans ce contexte était conçue de manière très unique pour l'environnement social et culturel de ces femmes.

45:25

On est dans un domaine de travail et d'investissement très spécifique. Ça ne concerne pas seulement le contenu, c'est-à-dire quel type de matériel est utile pour l'éducation financière de ces femmes micro-entrepreneuses, mais aussi les canaux par lesquels ça se transmet, le format et le support. Tout ça nécessite aussi une bonne dose d'investissement et d'adaptation. Et ça, c'est un point qu'on retient parce qu'on a vu ça dans plein d'autres types d'éducation financière.

45:58

Des programmes où il peut parfois y avoir trop de contenu, mais peut-être qu'on ne fait pas assez attention au canal, au format et au moyen de diffusion, tu sais, et comment ça pourrait avoir besoin d'être relié à d'autres façons de fournir des services qui sont plus visibles pour la dernière communauté. Ça pourrait nécessiter de réfléchir à si on développe des APIs, si on fait des plug-ins, si on pense à du contenu en formats plus petits, ou si on ne le fait pas.

46:32

Loin des plateformes d'apprentissage, pensez à des vidéos qu'on peut partager par WhatsApp, par exemple. Donc, je pense que le format, le support et le canal de diffusion ont aussi besoin d'un bon investissement, tout comme le contenu lui-même. Je vais m'arrêter là parce que je vois qu'il y a déjà pas mal de questions qui arrivent. On veut donner assez de temps pour y répondre, et avant d'entrer là-dedans, j'aimerais demander à mes collègues sur ce panel de commencer à jeter un œil aux questions.

47:05

Euh, certains d'entre eux peuvent être répondus facilement avec des réponses directes dans un chat, mais je pense que certains nécessitent vraiment pas mal de discussion. Donc, je vais profiter de mon privilège de modérateur et je vais choisir quelques-unes de ces questions que je trouve assez intéressantes à aborder. La première va être une question qui t'a été posée, Coko, et si tu me le permets, j'adresse aussi cette question à Carlos, parce que je pense que ça serait très pertinent pour les deux régions et leur travail.

47:39

Pourriez-vous partager des exemples d'innovations réussies qui s'attaquent à certaines des barrières dont nous avons parlé, comme le manque de compétences, la pénurie de

capitaux et l'accès au marché ? Peut-être que Coko pourrait citer quelques exemples où il a vu des innovations réussir à surmonter ces obstacles. Et aussi, Carlos, toi qui es dans l'industrie et qui as été propriétaire d'une petite entreprise, qu'est-ce que tu en penses ?

48:09

"J'ai aussi vu quelques exemples vraiment intéressants, donc je vais peut-être vous demander d'aborder cette question, si vous pouvez, s'il vous plaît. Parfait, on parle de cas de réussite parmi ces innovations dont on discutait. Je veux juste m'assurer que j'ai bien compris la question. Oui, c'est un bon point de clarification. C'est une question de Luciana Álvarez, qui demande des exemples d'innovations réussies qui font face à des obstacles comme le manque de compétences."

48:41

Manque de fonds, accès au marché, pouvoir de négociation... oui, je peux citer quelques trucs. On a bossé pour proposer des formations et des entraînements courts avec Fundes et Visa. On a eu un souci avec pas mal d'utilisateurs qui restaient bloqués entre deux et dix leçons, et qui n'avançaient pas. Je peux parler d'un cas de réussite qui a doublé ces chiffres quand on a commencé à intégrer.

49:26

"Eh, c'est un apprentissage vidéo entre pairs, donc en gros, c'est un commerçant qui parle à un autre commerçant dans un langage très informel, un peu dans le style TikTok pour apprendre. Tu reçois une vidéo d'1,5 minute, t'as une question et ensuite tu passes à une autre vidéo. Et les taux de participation sont super élevés. C'est ça qu'on appelle l'innovation, Simon, donc c'est plus sur la manière de consommer et ça va de pair."

50:06

"En ce qui concerne les réflexions que tu mentionnais, Pam, quand il s'agit de lier et d'intégrer les finances dans une chaîne de valeur, j'aime vraiment, comme je l'ai déjà dit, Veror et Tiao. Ce sont d'excellentes solutions pour créer un service financier sur mesure pour un segment de micro et petites entreprises. On a souvent tendance à penser qu'il existe des solutions universelles, mais les microentreprises sont très variées."

50:55

Créateur, tu sais, je dirais qu'ils sont très différents et que les besoins varient, que ce soit en haut ou en bas de la chaîne de valeur, et s'ils produisent quelque chose ou distribuent quelque chose. Et je pense que ces deux solutions, vraiment intégrer un crédit financier

avec un paiement en nature quand tu es un producteur, ou dans le cas de Veror, ou vraiment relier le crédit de fonds de roulement avec les données qui viennent de leur ancre.

51:35

Le client, dans le cas des micro et petites entreprises de M Pop Shop, est vraiment important. Ces deux entreprises sont en pleine croissance et ont un impact significatif sur leurs utilisateurs. Donc, je parlerais de ces deux-là. En plus, il y a un autre cas intéressant que je pense qu'il vaut la peine de mentionner : on assiste à l'essor de l'intelligence artificielle. C'est un mot à la mode qu'on entend dans plein de contextes, mais je pense que ça s'applique vraiment à ce qu'on est en train de faire ici. Deux exemples : le cas de Simon, où on essaie de générer...

52:12

Cet apprentissage entre pairs avec du contenu vidéo basé sur des avatars rend les vidéos beaucoup plus rapides et faciles à réaliser. En ce qui concerne la distribution de microcrédits, il y a un cas très intéressant au Mexique qui s'appelle Aviva. En gros, c'est une fintech qui accorde des crédits aux micro et petites entreprises, mais de manière digitale, avec des points physiques. Ils ont des kiosques dans les zones urbaines de la Ciudad de México où il y a des gens à faibles revenus.

52:50

Les consommateurs peuvent se rendre devant une sorte de cabine téléphonique, où ils interagissent avec une intelligence artificielle qui évaluera leur solvabilité en quelques minutes. Ce qui est vraiment intéressant, c'est que ça combine l'approche technologique avec le côté physique des consommateurs, qui ont encore une approche très concrète dans leur vie.

53:24

Comportements, je dirais, euh, donc oui, c'est juste pour donner quelques exemples. J'espère que c'était assez structuré. Et laisse-moi, très rapidement, répondre aussi à une autre question. C'est parce qu'on a cette solution avec Woku, qui est le Conseil Mondial des Coopératives d'Épargne et de Crédit et Usad. Et une des questions que j'ai vues concernait l'importance des alliances, de travailler avec d'autres, et pour nous, c'est essentiel. On collabore dans presque tous nos programmes avec des gouvernements, des organismes multilatéraux, Finex, des ONG, et tout ça, et, évidemment.

54:01

"Grâce à ça, on peut toucher un plus grand nombre de bénéficiaires. Dans ce cas précis, ce programme se déroule en Équateur et au Pérou, et il est destiné à aider les femmes entrepreneuses de ces pays, ainsi que des migrantes vénézuéliennes. C'est vraiment super de voir comment ces femmes augmentent leurs revenus grâce au programme dirigé par Woku et USID, soutenu par nos plateformes d'éducation financière. C'est incroyable, vraiment incroyable ! Merci !"

54:38

Merci, Carlos, pour cet exemple merveilleux sur le waku et le Conseil Mondial des Coopératives d'Épargne et de Crédit. J'aimerais aussi inviter Carlos et Goo à partager quelques liens dans le chat sur les exemples dont ils viennent de parler, car c'est vraiment passionnant et intéressant. Je suis sûr que notre public aimerait en savoir plus et apprendre davantage. Je veux aborder une question de plus parce que je pense que les questions sont très importantes dans le chat, et pour gagner du temps, donc...

55:03

On peut aborder ça rapidement avant de conclure. J'aimerais demander à Kitti de jeter un œil à cette question super intéressante, qui est très réelle. Avec l'avancée rapide de la technologie, comment peut-on tirer parti de l'innovation numérique pour améliorer les services financiers pour les bénéficiaires de la dernière mile ? Y a-t-il des technologies ou des tendances en particulier que tu vois comme révolutionnaires ? Je sais que ça pourrait nous mener de la réalité augmentée à d'autres choses, donc je te demande ton avis, n'hésite pas à partager.

55:36

Partage un exemple pour gagner du temps, merci beaucoup. C'est une question très intéressante et tu as raison, on pourrait en parler longtemps, mais je pense que le plus important, c'est la banque mobile. Je sens que ça a un énorme potentiel et ça pourrait vraiment changer la donne pour les communautés isolées, surtout pour les femmes. Par exemple, je viens d'Inde et on a un outil qui s'appelle PTM ; au Kenya, on a M-Pesa, qui permet aux gens, surtout dans les zones rurales, de faire des transactions sans avoir besoin d'un compte bancaire traditionnel.

56:05

À partir de maintenant, je vois aussi que l'IA, tu sais, on vit dans le monde de ChatGPT. On pourrait se diriger vers un avenir où on pourrait évaluer la solvabilité des gens grâce à des données non traditionnelles. Du coup, je pense et je fais un brainstorming sur quelques innovations et outils qui pourraient vraiment changer la donne pour l'inclusion financière

dans les communautés marginalisées. Et pour gagner du temps, je te laisse le mot, mais merci, merci, merci. Je voulais juste dire rapidement que depuis mon...

56:31

D'un point de vue technique, l'exemple d'innovation numérique le plus intéressant n'est peut-être pas aussi avant-gardiste que d'autres trucs qui existent, mais en termes d'impact, ça a vraiment été incroyable. Je parle de l'introduction de la digitalisation dans le marché du bétail au Bangladesh. Pour ceux qui connaissent, surtout dans les marchés islamiques, une fois par an, il y a un énorme marché de bétail qui permet aux vendeurs et aux acheteurs de faire du commerce.

57:05

Ils pourront acheter des têtes de bétail qui feraient partie des festivités annuelles de l'Eid, connues typiquement sous le nom de Corban. La transaction sur ce marché, bien que ne durant qu'un court laps de temps, a historiquement été très rentable, mais surtout en espèces. Cependant, pendant la COVID, ce qui s'est passé au Bangladesh, c'est qu'il était difficile de voir cette source de revenus si importante pour de nombreux éleveurs réellement prendre forme. Donc, le gouvernement...

57:41

Eh bien, l'Association des Agriculteurs Laitiers et les éleveurs concernés se sont réunis pour digitaliser le marché du bétail, où tu peux voir des photos et des vidéos des vaches à vendre, ainsi que du vendeur qui propose cette vache. Ils ont aussi mis en place des systèmes numériques pour que l'acheteur puisse effectuer les paiements. Cette connexion entre le marché physique et le digital a permis de rendre les transactions plus faciles pour les acheteurs et les agriculteurs qui vendent ces vaches.

58:14

"Le bétail, euh, leur permet maintenant aussi d'avoir, euh, moins de risque de vol, euh, beaucoup plus de sécurité et de contrôle sur les transactions qui vont se faire, euh, pendant cette période très courte, euh, qui est super importante pour la communauté du Bangladesh. Donc, euh, je pense que l'application de la digitalisation à cette opportunité a été vraiment innovante, euh, et c'est un bel exemple de comment, euh, on peut voir ça se concrétiser dans le dernier tronçon. Voilà, euh, ça serait, euh, la dernière réponse aux questions qui restent."

58:48

Merci encore au public pour vos questions. Je pense qu'elles ont été très précieuses. Je m'excuse au nom du panel de ne pas avoir pu répondre à toutes, mais nous espérons que les réponses que nous avons partagées vous ont été utiles. Vous verrez aussi des liens des intervenants au fur et à mesure que nous présenterons ces exemples. Maintenant, je veux sortir un peu des sentiers battus et passer la question de clôture à ma collègue Kitti. Vas-y, pose la dernière question à tout le monde.

59:16

"De nous, et on peut compléter notre panel d'ici. Merci, ça a été une conversation géniale. On a parlé de solutions d'apprentissage et même de défis, mais je veux laisser notre public avec une vision pour l'avenir. Donc, j'aimerais demander à Carlos, Kenan et Pat s'ils veulent partager quelle est leur vision pour l'avenir de l'inclusion financière dans le dernier kilomètre et quels sont, selon eux, les étapes nécessaires pour vraiment faire avancer cette agenda. Merci, KY. Eh bien, je dirai..."

59:46

D'abord, je tiens à insister sur le fait que pour vraiment aider ces personnes dans la Dernière Milla, on doit travailler ensemble. C'est un effort collectif : gouvernements, secteur privé, ONG, organismes multilatéraux, tout le monde. Ce que j'aimerais vraiment commencer à voir, c'est un changement significatif dans le KYC, pour que ce soit plus facile à gérer et que ça leur offre vraiment plus d'opportunités. Bien sûr, avant de conclure, je voulais aussi remercier.

01:00:27

Carlos et Pan, merci pour l'invitation. Ça fait des années que je bosse avec des visas et je suis content de partager ce panel aujourd'hui ; c'était super intéressant. Et un clin d'œil à Pan, qui s'est connecté à 3 heures du matin, ça montre un vrai engagement pour l'inclusion financière. Mais bon, pour revenir à la question, comme j'ai dit pendant la session, je pense que dans le futur, les solutions financières pour le dernier kilomètre devraient être verticales.

01:01:03

Concentre-toi vraiment sur des chaînes de valeur spécifiques et sur des segments précis de ces chaînes, comme des produits financiers pour les petites boutiques, pour les petits producteurs, pour les salons de beauté, les recycleurs, et ainsi de suite. Je pense aussi que les solutions fintech devraient s'intégrer à ces solutions de transaction plus larges, parce qu'elles sont très puissantes dans un marché B2B, dans les franchises, et aussi parce que tu as ces autres.

01:01:46

Les modèles peuvent utiliser plein d'autres données pour faciliter l'évaluation de crédit et le processus de paiement. En plus, les tendances qu'on observe avec l'intelligence artificielle et le micro-apprentissage seront cruciales pour finalement rendre l'accès aux produits financiers plus simple. Merci beaucoup, Coko, et je garde le mot de la fin ici, si ça te va.

01:02:22

C'est bon pour tout le monde, vu qu'on a presque fini le panel. En repassant cette dernière heure, qui est passée à toute vitesse, plusieurs sujets très clairs sont ressortis pour nous tous. Le premier sujet évident, c'est qu'on sait que la digitalisation est essentielle pour la petite communauté, mais il y a aussi plein d'autres facteurs importants dans l'écosystème qui doivent être là pour que l'inclusion financière soit réellement atteinte. On a parlé de l'accès.

01:02:52

En finance, on parle de développer des compétences et des capacités, ainsi que de l'éducation financière. On discute du contexte social et culturel, et de l'importance de prendre tout ça en compte dans nos interventions. Tout ça pour dire que la manière dont on voit chacune de ces pièces fonctionner ensemble doit dépendre de plusieurs secteurs et acteurs, tant du secteur public que privé, qui travaillent ensemble pour ce résultat commun. Et j'aimerais ajouter une perspective personnelle : j'ai l'impression qu'il y a...

01:03:25

On a beaucoup de points en commun concernant les défis et les ambitions qu'on observe au Mexique et dans le reste de l'Amérique latine, tout comme dans le boulot que tu fais en Afrique et ce sur quoi mes collègues et moi travaillons en Asie-Pacifique. J'aimerais vraiment voir, en termes de ma vision, qu'il y ait plus d'opportunités pour qu'on apprenne les uns des autres et qu'on collabore, de sorte que ce qui pourrait un jour être une solution potentielle pour un agriculteur de soja en Amérique latine puisse aussi s'adapter au secteur artisanal.

01:03:56

Un fabricant en Indonésie qui peut aussi s'adapter au propriétaire du magasin au cœur d'un petit village en Inde. Avec cet espoir et cette invitation à apprendre et à collaborer ensemble, je tiens à remercier toute l'audience et nos incroyables intervenants pour leur temps et leurs efforts à aborder ce sujet si important en une heure. Merci à tous pour votre

attention et votre participation, et nous espérons vraiment continuer à promouvoir l'inclusion financière avec vous tous. Passez une très bonne journée.

01:04:28

"Bonjour, bon après-midi et bonne nuit, et on espère vous voir pendant le reste de la semaine de l'inclusion financière. Au revoir, merci à tous !"