



Organisation
internationale
du Travail

Améliorer l'accès aux services financiers

Les contraintes rencontrées par les petites entreprises

Les petites entreprises sont les principaux moteurs de la création d'emplois et de la croissance économique. Cependant, elles sont souvent incapables d'exploiter tout leur potentiel en raison de divers problèmes, notamment les lourdeurs administratives, les compétences entrepreneuriales et techniques limitées et le manque d'accès aux marchés. En outre, l'absence de services financiers adaptés est souvent identifiée comme une contrainte importante pour le développement des entreprises. Dans les enquêtes de la Banque mondiale sur les entreprises, plus d'un tiers des petites entreprises voient en l'accès aux services financiers un obstacle majeur. Les conclusions des évaluations de l'OIT sur l'environnement favorable aux entreprises durables (EASE), y compris des enquêtes de perception, menées à ce jour dans plus de 30 pays confirment que l'accès aux services financiers compte parmi les cinq plus grands défis que doivent relever les entreprises.

La plupart des entreprises ont besoin de services financiers pour se développer et générer plus de revenus, saisir des occasions commerciales, devenir plus productives et compétitives et mieux gérer les risques. Les petites entreprises nécessitent des services diversifiés, notamment le crédit, le crédit-bail, les investissements, les assurances et les paiements, dont l'accès dépend de leur taille, de leur stade de développement et de leur modèle commercial. Les institutions financières peuvent toutefois estimer qu'il est difficile de répondre à leurs demandes, ces entreprises étant souvent perçues comme trop risquées et trop coûteuses à servir.

Parallèlement, les entrepreneurs manquent souvent de l'expertise nécessaire pour utiliser au mieux les services financiers. Les consommateurs de services financiers doivent être en mesure de faire des choix éclairés en matière d'endettement et de fiscalité, de trouver des mécanismes sûrs et abordables pour investir et transférer de l'argent, et de savoir ce qu'ils doivent regarder dans les polices d'assurance. L'éducation financière doit aller de pair avec l'inclusion financière.

Le Département des entreprises du BIT propose toute une gamme d'interventions visant à relever ces défis, y compris la formation à l'entrepreneuriat, le développement de chaînes de valeur, les recommandations pour améliorer l'environnement des affaires et l'amélioration de l'accès aux services financiers.

L'approche de l'OIT en matière d'extension et d'amélioration de l'accès des petites entreprises aux services financiers

L'approche de l'OIT en matière d'amélioration de l'accès des petites entreprises aux services financiers se concentre sur le renforcement des capacités au niveau de la demande et de l'offre (voir figure 1). Les prestataires de services financiers sont renforcés afin d'être en mesure de proposer les produits pertinents, et les entrepreneurs sont dotés de la capacité d'utiliser ces services le plus efficacement possible. En collaboration avec son Centre international de formation de Turin, l'OIT délivre l'essentiel du contenu en formant des formateurs locaux, ce qui lui permet d'avoir une portée significative.

Du côté de l'offre, l'OIT permet aux prestataires de services financiers de prendre conscience que des segments de marché différents ont besoin d'interventions différentes, et d'adapter ainsi leurs services à des groupes cibles spécifiques, y compris les femmes, les jeunes et les entreprises des zones rurales. Pour atteindre cet objectif, l'OIT a développé une gamme de programmes de formation pour améliorer les

pratiques de gestion et faciliter la diversification des produits, ainsi que sur des sujets plus spécifiques tels que le crédit-bail, l'assurance, les fonds de garantie et les situations post-crise (voir les outils et les produits de l'OIT).

Du côté de la demande, l'OIT aide un large éventail d'acteurs, notamment les prestataires de services financiers et de services d'appui aux entreprises (SAE), à offrir une éducation financière à une variété de groupes cibles, y compris les entrepreneurs. S'ils renforcent leurs capacités à utiliser les services financiers, ces derniers seront en mesure d'obtenir de meilleurs résultats commerciaux.

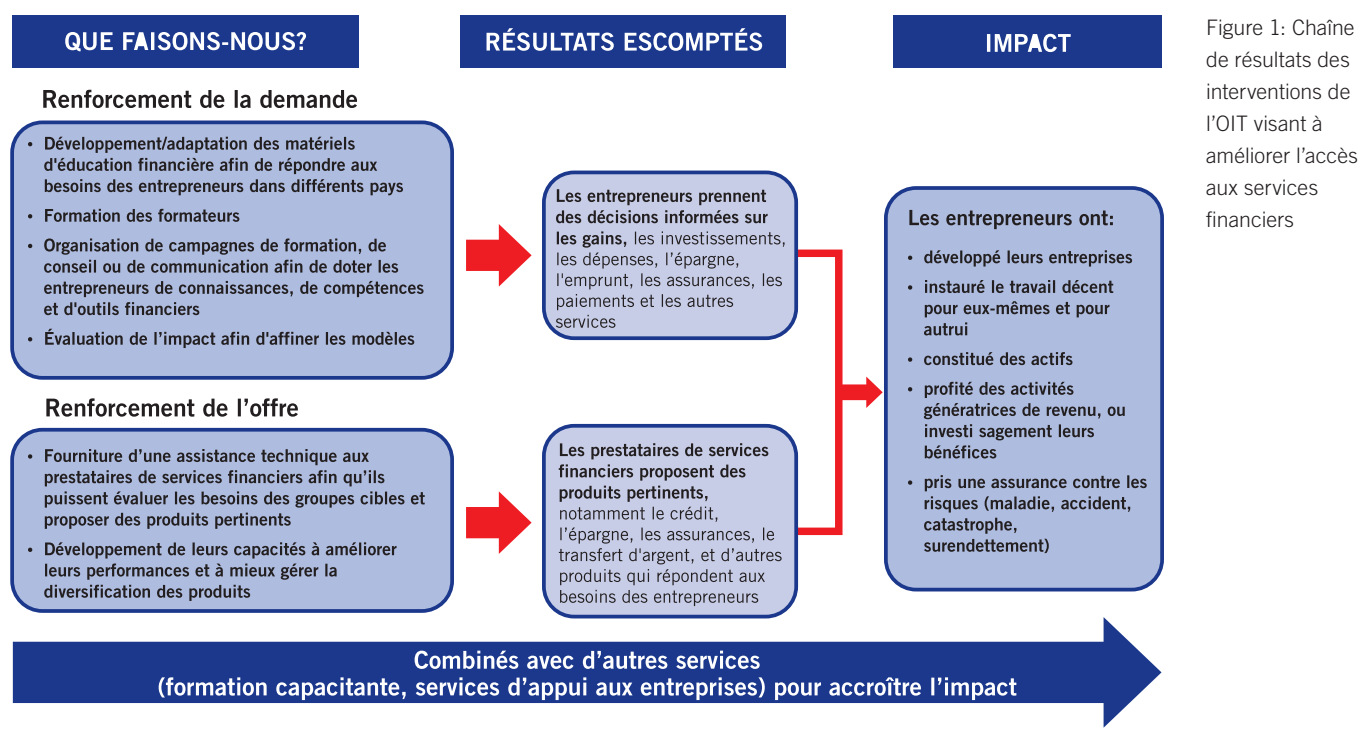


Figure 1: Chaîne de résultats des interventions de l'OIT visant à améliorer l'accès aux services financiers

Les produits et outils de l'OIT

L'OIT propose un large éventail de produits et d'outils afin d'améliorer l'accès des petites entreprises aux services financiers:

- conseils aux mandants et partenaires de l'OIT dans l'identification des obstacles à l'accès aux services financiers;
- aide à l'évaluation de la disponibilité des services financiers;
- conception de stratégies afin d'affronter les obstacles du côté de l'offre et de la demande;
- conception et déploiement de programmes d'éducation financière et de produits pertinents tels que la microassurance et le crédit-bail;
- conseils en matière de réduction du risque couru par les institutions financières grâce à la promotion des bonnes pratiques sur le lieu de travail auprès de leurs clients;
- conseils en matière d'intégration de l'accès aux services financiers dans les autres moyens de promotion des entreprises, comme la formation en gestion ou le développement des chaînes de valeur;
- offre de programmes de formation visant à renforcer l'offre et la demande de services financiers.

Renforcement de l'offre: Assurer le fonctionnement de la microfinance

Assurer le fonctionnement de la microfinance (AFM) est le programme de formation phare, développé conjointement par le programme de finance solidaire de l'OIT et le Centre international de formation (CIF-OIT). Il s'adresse aux cadres moyens et supérieurs des banques, institutions de microfinance et coopératives de crédit. Il vise à renforcer leurs capacités à fournir de meilleurs services financiers, et parfois non financiers, à un plus grand nombre de petites entreprises.

Depuis son lancement en 2005, AFM a touché plus de 2 000 participants représentant plus de 500 prestataires de services financiers et est devenue une formation de référence dans la gestion des institutions de microfinance du fait de la pertinence du contenu et l'efficacité des méthodologies d'apprentissage. Plus de 100 formateurs sont certifiés pour délivrer ce programme, qui est disponible en huit langues.

Bien qu'étiqueté comme un cours sur la microfinance, MMW s'adresse à toutes les institutions financières engagées dans le crédit aux micro-, petites et moyennes entreprises. Le programme consiste en deux volumes pour les gestionnaires et un pour les bailleurs:



- **Volume I: Gérer pour améliorer la performance.** Ce cours aide les gestionnaires à développer une compréhension holistique des différentes fonctions qui contribuent au succès des opérations. Il leur permet d'améliorer la stratégie, le marketing, la gestion des risques, l'architecture organisationnelle, l'efficacité et la productivité de leur unité, filiale ou institution.
- **Volume II: Gérer la diversification des produits.** Ce cours prépare les gestionnaires à étendre la portée de leur institution. Il explore les possibilités offertes et les défis posés par les dix types de produits et les huit segments du marché. Il fournit des outils et des conseils sur la gestion de la diversification des produits, ainsi que sur la maintenance d'un portefeuille de produits. Son contenu peut être facilement adapté aux prestataires de services financiers intéressés par des segments spécifiques, comme les femmes, les jeunes et les petits détenteurs.
- **Faire fonctionner la microfinance pour les bailleurs.** Les participants à ce cours font connaissance avec le paysage étendu de l'inclusion financière, ainsi qu'avec les tenants et aboutissants du financement efficace de différents types d'intervention de développement du marché. Ce cours s'adresse aux donateurs, bailleurs, spécialistes du développement, investisseurs et responsables des décisions de financement en matière de microfinance et d'inclusion financière.

Autres cours sur le renforcement de l'offre

L'OIT a également mis au point plusieurs cours qui abordent des produits ou des marchés spécifiques. Ces cours peuvent être réalisés sur demande, mais ils ne sont pas délivrés par des formateurs locaux.

- **Assurance:** une série de petits cours destinés aux assureurs et aux canaux de distribution a été développée sur des sujets clés, tels que la recherche de marché, la conception de produits, la valeur pour les clients, la tarification, le marketing et la gestion des partenariats.
- **Crédit-bail:** pour assister dans la mise en oeuvre du crédit-bail, qui est une stratégie d'extension des services de crédit aux petites et moyennes entreprises (PME).
- **Fonds de garantie:** pour inciter les prestataires de services financiers à prêter à des segments qu'ils considèrent risqués, un fonds de garantie peut être utile. Ce cours donne des indications sur la conception et la mise en service des fonds de garantie, par exemple par des associations professionnelles ou des agences de développement économique local, afin d'étendre l'offre de crédit aux PME.
- **Microfinance dans les situations d'après-crise:** si elles sont correctement conçues, les interventions au niveau des services financiers peuvent s'avérer pertinentes après une catastrophe due à l'homme ou naturelle en ce sens qu'elles constituent un capital social, facilitent la reconstruction et augmentent les possibilités économiques. Ce cours s'adresse essentiellement aux agences humanitaires.

Renforcement de la demande

L'éducation financière confère les compétences de base en matière de revenus, de dépenses, de budgétisation, d'emprunt, d'épargne et d'utilisation d'autres services financiers tels que l'assurance et les transferts d'argent. Elle est essentielle pour l'alphabétisation financière, c'est-à-dire la compréhension des mécanismes financiers. Elle fait référence aux compétences et connaissances qui permettent aux entrepreneurs de prendre des décisions financières documentées et de comprendre les services financiers à leur disposition.

L'OIT a mis au point plusieurs matériels didactiques adaptés à divers groupes cibles, notamment les jeunes, les travailleurs migrants et les travailleurs syndiqués, et utilisés par des milliers de consommateurs de services financiers d'Asie et d'Afrique. Les formations adoptent une approche participative combinant les jeux de rôles, les études de cas, les sessions de remue-méninges et les discussions en petits groupes. Elles peuvent être individuelles ou collectives. Les agences partenaires peuvent adapter la longueur de la formation aux besoins et à la disponibilité de leur groupe cible. L'approche modulaire permet l'adaptation aisée à d'autres canaux de diffusion, tels que les vidéos, les podcasts ou le théâtre de rue.



L'OIT en action: améliorer les services financiers pour les jeunes Népalais

En 2010, l'OIT a lancé un programme intitulé « Job for Peace » (« Emploi pour la paix ») au Népal, afin de contribuer à l'instauration de la paix et à la réduction de la pauvreté en engageant les jeunes dans des activités productives et en les autonomisant. Ce projet donne un bon exemple d'intervention intégrée, visant à la fois l'offre et la demande de services financiers pour la promotion du développement des entreprises. Il entendait: 1) promouvoir le développement de produits financiers répondant aux besoins des jeunes entrepreneurs; 2) renforcer l'alphabétisation financière des jeunes clients potentiels des prestataires de services financiers partenaires; et 3) faciliter les liens financiers entre les acteurs de la formation professionnelle, les prestataires de services d'appui aux entreprises et les prestataires de services financiers partenaires afin d'améliorer l'accès des jeunes au financement.

Après une cartographie complète des services financiers orientés sur les jeunes entrepreneurs disponibles dans la région, l'OIT a proposé aux prestataires de services financiers une formation en gestion de la diversification des produits et les a aidés à développer

des services financiers pour les jeunes. Parallèlement, elle a mis au point un programme d'éducation financière adressé aux jeunes et organisé des sessions de formation des formateurs en éducation financière, en collaboration avec des prestataires de services d'appui aux entreprises et de services financiers. Le projet a également aidé à créer un réseau entre les prestataires de SAE et les prestataires de services financiers, afin d'arriver à des synergies.

À la fin du projet:

- sur les 1 525 jeunes formés en éducation financière, 1 285 avaient augmenté leur épargne, certains l'utilisant même comme capital de départ pour le lancement d'une entreprise;
- 18 pour cent des bénéficiaires avaient également suivi une formation Gérez mieux votre entreprise (GERME) et accédé à des services de crédit pour étendre leur affaire;
- les six institutions financières participantes à la formation sur la diversification des produits avaient lancé un nouveau produit financier destiné aux jeunes.

L'OIT et les entreprises durables

Le programme des entreprises durables de l'OIT contribue à créer plus d'emplois et de meilleure qualité par le développement des entreprises. Il relie la croissance de l'entreprise et la compétitivité aux besoins des hommes et des femmes d'obtenir un revenu décent dans un environnement sain – aujourd'hui et à l'avenir. Ancré dans la mission de l'OIT qui vise à créer du travail décent pour tous les hommes et les femmes, ce programme est fondé sur trois piliers:

- Un environnement favorable aux entreprises - créer un cadre propice permettant aux entreprises de démarrer, de se développer et de créer des emplois décents;
- L'entrepreneuriat et le développement des affaires - aider les entrepreneurs, en particulier les jeunes, les femmes et les groupes marginalisés, à créer et à développer des entreprises prospères;

- Des lieux de travail durables et responsables - démontrer le lien entre les gains de productivité et l'amélioration des conditions de travail, les bonnes relations professionnelles et les bonnes pratiques environnementales.

Le programme combine l'élaboration de politiques fondées sur des éléments concrets avec le renforcement des capacités et les services d'appui aux entreprises, aux niveaux international et national, à travers des services de conseil et un large portefeuille de coopération technique. Il travaille avec les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs, en partenariat avec d'autres agences des Nations Unies, des institutions financières et universitaires, des donateurs et d'autres encore.

Pour en savoir plus

Page du Programme de finance solidaire (PFS) - <http://bit.ly/1dptY55>

Page du PFS sur Assurer le fonctionnement de la microfinance - <http://bit.ly/1iCCWRs>

Ressources du CIF-OIT sur Assurer le fonctionnement de la microfinance - www.mmw.itcilo.org

Contact

Programme de finance solidaire
Département des entreprises
Organisation internationale du Travail
4, route des Morillons

CH-1211 Genève 22
Suisse
Tél.: +41 22 799 62 49
Courriel: sfp@ilo.org