



Please **tweet** interesting content during our Annual Meeting using the hashtag:

S'il vous plaît **twitter** toutes informations intéressantes pendant notre convention annuelle en utilisant le hashtag:



#SPTF2016

Follow us / Suivez-nous sur Twitter **@SPTaskForce**

Un Nouveau Terrain pour l'Inclusion Financière: Servir les Réfugiés?

Convention Annuelle 2016 du Groupe de Travail pour la Performance Sociale

Atelier 3, 31 mai 2016

Modérateur: Lene Hansen, Consultant Indépendant



Bienvenue à l'Atelier 3

- ▶ A l'échelle mondiale, il y a 60 millions de personnes en déplacement forcé - quelque 20 millions d'entre elles sont des réfugiées (fin 2014). Pourtant, ces populations sont généralement invisibles aux et non (sous) -servies par les Prestataires de Services Financiers.
- ▶ Objectif: démystifier "la microfinance pour les réfugiés» et encourager les participants à examiner si et comment ils (ou les PSF qu'ils soutiennent) pourraient étendre les services financiers aux réfugiés.
- ▶ Buts: Explorez les raisons pour lesquelles les réfugiés sont en grande partie non desservis et discuter des options pour étendre l'inclusion financière aux populations réfugiées sur la base de recherche et des exemples pratiques mondiaux.
- ▶ L'atelier abordera trois questions principales:
 1. Quels facteurs externes et internes aux PSF influencent-ils notre perception des réfugiés comme des clients «à haut risque»?
 2. Comment les PSF peuvent-ils aborder l'exploration des avantages et des risques potentiels à servir les réfugiés?
 3. Quels stratégies, produits et services obtiennent de bons résultats?

Programme

31 mai	Atelier 3: Etendre l'inclusion financière aux réfugiés 14: 00-16: 45
14:00	Bienvenue, introduction et aperçu
14:15	Question 1: Quels facteurs externes et internes aux PSF influencent-ils notre perception des réfugiés comme des clients «à haut risque»? <ul style="list-style-type: none">• Présentation• Discussions en groupe et rapport en plénière
15:00	Question 2: Comment les PSF peuvent-ils aborder l'exploration des avantages et des risques potentiels à servir les réfugiés? <ul style="list-style-type: none">• Brève présentation• Discussions en groupe - merci de donner vos notes au modérateur
15:30	Pause café
16:00	Question 3: Quels stratégies, produits et services obtiennent de bons résultats? <ul style="list-style-type: none">• Présentation Par Al Majmoua et Questions/Réponses• Discussions en groupe
16:35	Synthèse, principales conclusions, et prochaines étapes <ul style="list-style-type: none">• Rejoindre la communauté, s'inscrire à la formation des formateurs

Suggestion de Règles de l'Atelier...

- ✓ **Asseyez-vous où vous converserez plus confortablement: Groupes: "Bowler" (en anglais) ou "Croissant" (français)**
- ✓ **Discutez librement; désaccord ouvert, mais courtois ... il stimule la discussion et aide les autres à «penser à voix haute! »**
- ✓ **Exprimez des idées intéressantes et pertinentes qui ajouteront de la valeur!**
- ✓ **Évitez les conversations en aparté, faites profiter tous les participants!**
- ✓ **Ne pas quitter la salle, sauf en cas de nécessité**
- ✓ **Revenir rapidement après la pause**
- ✓ **Eteignez les téléphones portables**
- ✓ **Autres?**

Qui sont les “populations réfugiées”?



Courtesy: UNHCR



Courtesy: HIP, 2014

- 60 millions de populations en déplacement forcé – 19,5 million enregistrées comme réfugiées dont 5,1 millions de Palestiniens sous le mandat de l'UNRWA (fin 2014)
- 74% des personnes déplacées viennent de 7 pays
- 50% des personnes déplacées vivent dans 7 pays
- Une estimation de 13 millions de personnes coincées dans un déplacement de longue durée. La durée moyenne des déplacements est maintenant de 17 ans.
- 51% de tous les réfugiés a en dessous de 18 ans, **46% (8 millions) dans la tranche d'âge de vie active**
- **61% se sont auto-installés, 65% dans les zones urbaines** - seulement 35% dans des camps gérés

Les Réfugiées sont similaires aux clients locaux

- Le déplacement est **économiquement impartial**: crée les réfugiés de tous les milieux de vie.
- Le profil socio-économique des réfugiés en déplacement de longue durée est aussi **diversifié que la base de la clientèle des IMF** en termes de capacités, de ressources, de réseaux, etc .;
- Les **besoins sociaux et financiers varient** parmi les réfugiés en fonction de la phase et du plan de migration, les opportunités génératrices de revenus, les vulnérabilités à l'arrivée, et le capital social et humain existant (éducation, compatibilité des compétences, la langue/ la culture, etc.):
 - Comme avec la base de la clientèle, tous les réfugiés ne peuvent pas bénéficier de crédit. Mais une grande majorité peut bénéficier des services de paiement, d'épargne, d'assurance, etc.
- La majorité des réfugiés ont clairement leurs **propres stratégies et priorités pour la réalisation de l'autosuffisance** et de renforcement des moyens de subsistance - ils exploitent les possibilités offertes dans les économies locales et utilisent leurs réseaux transnationaux pour assurer leurs moyens de subsistance et contribuer à l'économie dans laquelle ils se trouvent.

Alors,...commençons:

- Savez-vous s'il y a des réfugiés dans le pays de votre PSF / le(s) PSF avec lesquels vous travaillez?
- Votre PSF/le(s) FSP avec lesquels vous travaillez, offrent –t-ils actuellement des services aux réfugiés?
- Si non, Pourquoi pas??

- Pourquoi les réfugiés sont-ils actuellement exclus des services financiers?



Q1: Quels facteurs externes et internes aux PSF-influencent notre perception des réfugiés comme des clients «à haut risque»?

- L'accès limité des réfugiés aux services financiers est peut-être dû à 4 caractéristiques spécifiques qui sont devenues des stéréotypes enracinés dans les évaluations et contribuent à une **perception de risque plus élevé** que la «clientèle de base» des PSF dans le contexte spécifique de n'importe quel pays:
 1. Les préoccupations de **l'environnement externe** influencent l'offre et la demande pour la microfinance
 2. **Légalité et éligibilité** manquent de documents par rapport à la réglementation et aux critères
 3. **Familiarité, visibilité et information** (absence de relations et d'information)
 4. **Mobilité** (stratégies de subsistance par rapport à la perception du risque de fuite)

1. Environnement externe pour l'inclusion

Les cadres politiques et juridiques nationaux, le dynamisme de l'économie, et la réceptivité pour l'intégration (acceptation) dans chaque société déterminent l'accès et l'engagement;

- **Les politique intérieures:** Certains pays officiellement ou plus subtilement découragent les PSF à servir les non-citoyens - mais la microfinance a trouvé des moyens de se développer dans un environnement *non favorable* auparavant;
- Le «**le mythe de fardeau**» (pénurie): les économies en contraction ne peuvent pas gérer les nouveaux entrants (quelle que soit leur nationalité) - mais le secteur informel a toujours fourni des opportunités d'innovation;
- **La xénophobie, les stéréotypes, les idées fausses préconçues** dans la communauté (le personnel, les clients existants) et au niveau national nourrissent la réticence à s'engager - mais inclure les réfugiés est une excellente occasion de mettre en œuvre la GPS
- **Travailler avec les réfugiés = travailler avec les stéréotypes!**

2. Contraintes de légalité et d'éligibilité pour l'inclusion

Documentation d'identité limitée par rapport aux exigences d'éligibilité/d'identification

Du côté de la demande (refugiés)

- Manque de carte/documents d'identité
- Restrictions de la mobilité/travail
- Anonymat / réticence à l'identification
- Peur de la persécution/insécurité

Du côté de l'offre(PSF)

- Illégal de servir les réfugiés (legislation/politiques)
- Exigences externe pour l'identification et la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (KYC/AML-CTF/CDD) (régulations)
- *critères internes* d'éligibilité (centré sur le citoyen, adresse vérifiée, ancrage local/minutieusement vérifié, garants)
- Capacité (demande suffisante parmi la clientèle nationale «moins risquée»?)
- Défis de protection/sécurité des données- aussi du gouvernement

3. Contraintes de visibilité et d'information

Manque de relations (Familiarité) contre une segmentation et une sensibilisation proactives

Du côté de la demande (refugiés)

- Manque de relations (pas d'info / sensibilisation des PSF, langue)
- Préférence pour les prestataires de services financiers informels / connus
- Manque de confiance (crainte de persécution / insécurité, inéligibilité assumée)
- Capacité (richesse, ressources, éducation, compétences)
- Accent sur les besoins immédiats (en attente de plan/projet de migration)
- Droit/Dépendance des secours (35% réfugiés vivent dans les camps)

Du côté de l'offre(PSF)

- Intérêt limité (Mission de servir les citoyens pauvres, exclusion des critères d'éligibilité/sélection, risque élevé assumé, problèmes de risque de réputation)
- Des études de marché et de visibilité limitées (pas d'info, de données de relations ou pas de langue commune - comment retrouver des clients?)
- Aucune segmentation (inéligibilité assumée, responsabilité des «organismes de protection», manque d'information sur les activités économiques)
- Besoins vagues (les produits sont-ils adaptés? réfugiés peuvent-ils répondre aux termes et conditions?)
- Mauvaise réputation/expérience (anecdotes de non-remboursements/fuite, difficultés de partenariat avec les organismes de protection, « inexistante historique de crédit», etc.)

4. Contraintes de mobilité pour inclusion

Perception du risque de fuite par rapport à mobilité et atténuation des risques

Du côté de la demande (refugiés)

- Durée envisagée du déplacement (plan)
- Accès aux marchés /opportunités économiques (*communication/ mobilité locale, l'interaction hôtes-réfugiés, possibilités économiques locales et transnationales*)
- Accès au téléphone mobile / Smartphone (élevé et croissant)

Du côté de l'offre (PSF)

- Mauvaise réputation/expérience (principalement anecdotique)
- Risque de réputation (clients citoyens et personnel opposent, les préoccupations concernant les impayés/l'appropriation du portefeuille de citoyens pauvres)
- Exclusion des critères d'éligibilité/sélection (Carte d'Identité, adresse)
- Exclusion des processus de gestion/d'atténuation des risques (risque élevé assumé → (trop) court/petits prêts → faible demande/remboursement → exigences accrues de garant/sécurité → baisse de la demande/remboursement/abandon, etc.)

Votre tour: Discussion en Groupe



- Discuter des contraintes (risques) présentées et penser à votre PSF/ les PSF avec lesquels vous travaillez / votre pays:
- Compléter le **Feuillet N°1** en tant que groupe: résumer les mesures d'atténuation que vous pourriez prendre pour surmonter les contraintes/risques discutés (inclure d'autres risques en fonction de votre expérience)
- Après avoir complété les mesures d'atténuation: Reconsidérer tous les risques et classer les trois principaux risques de 1 à 3 (1 étant le risque le plus élevé pour votre PSF)
- Sélectionnez un présentateur/rapporteur pour présenter vos **principaux risque atténué (1)** à la plénière en 3 minutes

Durée: 30 minutes

Q2: Comment les PSF peuvent-ils aller à l'exploration des avantages et des risques potentiels à servir les réfugiés?

Risques Potentiels	Mesures d'Atténuation	Bénéfices Potentiels
1. Environnement "Inapproprié"		
Politiques qui interdisent/découragent les PSF à servir les non-citoyens	<ul style="list-style-type: none">• Plaidoyer par l'Association et des réseaux des IMF auprès de la Banque centrale• Lobbying auprès des autorités locales (municipalités) et des politiciens	<ul style="list-style-type: none">• Gains de réputation: PSF(s) est considéré comme faisant partie de la solution, « précurseur »;• Application pratique de la GPS;• Financement: les bailleurs de fonds sont intéressés
Politiques qui découragent les réfugiés de la sécurisation des moyens de subsistance	<ul style="list-style-type: none">• Plaidoyer par le HCR, les agences humanitaires/droits de l'homme, association et des réseaux des IMF• Partenariat avec des organismes humanitaires. (exemple des groupes de subsistance) pour information et segmentation de la clientèle	<ul style="list-style-type: none">• Avec les droits au travail et à se déplacer librement, les réfugiés contribuent davantage à l'économie nationale en tant que consommateurs, producteurs, même employeurs (exemple de l'Ouganda) et deviennent de meilleurs clients des PSF.• PSF mieux que les ONG pour évaluer les compétences en entrepreneuriat.

Potentiels risques et bénéfiques (suite).

Risques Potentiels	Mesures d'Atténuation	Bénéfices Potentiels
2. Légalité et éligibilité		
<p>Régulations externes de connaissance des clients et de AML-CFT / CDD et / ou de communication des données restrictive</p> <p>OBS: Le manque de documentation n'est pas spécifiques aux populations réfugiées</p>	<ul style="list-style-type: none">• Plaidoyer (à travers le réseau): se référer aux nouvelles directives du GAFI (2013), la CEE et les pays qui ont de bonnes pratiques• Utilisation de la technologie (cartes à puce, biométrie, les applications mobiles de notation de crédit de InVenture)	<ul style="list-style-type: none">• Régulations basées sur les risques marchent plus facilement avec les IMF;• Combats de "re-risque» avec les PSF informels
<p>Critères internes du PSF restrictifs</p>	<ul style="list-style-type: none">• Réviser les critères pour toutes les clauses d'exclusion 'a priori':• Adopter la mission / stratégie pour l'inclusion de «tous les pauvres du pays»;• Adopter « une pièce d'identité ou un substitut acceptable de document"	<ul style="list-style-type: none">• Gains de réputation comme la pratique inclusive de GPS du PSF• Croissance potentielle (nouveaux clients)

Potentiels risques et bénéfiques (suite).

Risques potentiels	Mesures d'atténuation	Bénéfices potentiels
3. Manques de Familiarité, de Visibilité et d'Information		
<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'exposition • Inéligibilité assumée • Résistance interne 	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil d'Administration (et Association des IMF) discute sur la raison pour laquelle les réfugiés ne sont pas servis; • Atelier stratégique avec la Direction; • «Étude de faisabilité» pour construire le modèle commercial - impliquer les clients et le personnel et aller lentement pour développer leur adhésion; • Permettre les rencontres entre les clients nationaux et les réfugiés 	<ul style="list-style-type: none"> • Révéler les stéréotypes internes est un voyage mouvementé, et peut aider à clarifier comment faire de la GPS dans la pratique; • Faire «partie de la solution" est un facteur de motivation du personnel!
<p>Manque d'informations sur le client, de données, ou de langage commun</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contacter le HCR et les municipalités pour les données géographiques et socio-économiques des réfugiés; • Contacter les associations de réfugiés/ONG; • Soyez visible (matériaux d'info, sensibilisation); • Regardez dans les chaînes de valeur où les réfugiés ont un avantage (nourriture ethnique, artisanat); • Segmentez et sélectionnez soigneusement (ne pas externaliser/accepter les références) 	<ul style="list-style-type: none"> • Visibilité accrue; • HCR /investisseurs recherchent activement des partenaires PSF; • Nouveaux partenariats et financement potentiel des pilotes; • Meilleures pratiques d'études de marché et de segmentation; • Croissance, gains de réputation.

Potentiels risques et bénéfiques (suite).

Risques potentiels	Mesures d'atténuation	Bénéfices potentiels
4. Crédit et risqué de fuite (mobilité)		
<p>Risque assumé de crédit trop élevé</p> <p>OBS: Mobilité ≠ fuite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilité des réfugiés est principalement associée à des opportunités économiques; • Appliquer les 5C en mettant l'accent sur le caractère du segment (s) sélectionné (ok pour désélectionner); • Objectif pour l'égalité d'accès aux produits existants, mais les Service Non Financiers peuvent être la valeur ajoutée;; 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux services financiers agit pour augmenter la stabilité (plus de succès dans les moyens de subsistance); • Augmentation négligeable du risque de crédit dans les portefeuilles intégrés; • Farouchement clients fidèles/reconnaisants
<p>Exclusion des pratiques de gestion des risques (GR)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour les systèmes de GR dans un monde en mouvement: Évaluer les plans migratoires, la cohérence de la localisation, l'intention de développer des «racines» locales, l'engagement au commerce, etc .; • Utilisez les associations de réfugiés / communauté ou les chefs religieux comme références (et garants potentiels); • Considérez l'historique et les liens de crédit dans le pays d'origine 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement de systèmes bénéficie également aux clients nationaux; • Formation du personnel, nouvelles pratiques sont motivantes pour le personnel; • SIG/ S & E puissant; • Visibilité, gain de réputation; • Développement de produits potentiels: partenariats transnationaux

Discussion et revue en groupes



Veillez discuter et puis remplir le **Feuille N° 2** en tant qu'individu:

- Quels sont les 3 types d'informations / données dont auraient besoin votre PSF pour considérer les réfugiés comme un nouveau segment de client?
- Quelles sont les 3 sources auxquelles vous pourriez obtenir ces données / informations?
- Quelles sont les 3 caractéristiques qui seraient les plus importantes pour votre PSF pour évaluer un nouveau client de statut de réfugié?
- Lister une façon dont les critères d'éligibilité/de sélection ou le système de gestion des risques de votre PSF aurait besoin de changer pour accueillir les réfugiés?
- Déposez le Feuillelet complété dans la Boîte des Résultats - et profitez de votre pause café

Durée: 15 minutes

Bienvenue de nouveau!

Résultats des réactions et avis sur la Question 2:

- Besoins d'Informations/Données
- Classement des principales caractéristiques des clients réfugiés :
- Besoins d'actualisation des critères d'éligibilité/de sélection ou du système de gestion des risques

Introduction d'un expert: Al Majmoua du Liban

Al Majmoua:

- ONG nationale avec 22 succursales, 400 employés
- 4 400 emprunteurs actifs en octobre 2015 – Prêts de groupe/individuels
- GPS formalisée en 2012, Ratings GPS+ social et AT
- Opérations sans espèces, des remboursements par les bureaux de poste/OMT
- Portefeuille de projets financés importants de services non financiers

Portefeuille de réfugiés:

- Poussé par une forte mission de servir toutes les personnes à faible revenu au Liban, y compris les travailleurs migrants et celles qui sont dans les camps (palestinien) et les réfugiés (syriens) auto-installés;
- Introduction progressive et prudente soutenue par les commentaires des clients/du personnel et de l'information sur le marché
- Depuis 2013, 15% des emprunteurs actifs (8000) sont non-Libanais, détenant 12-13% du portefeuille. Parmi ceux-ci, environ 20% (1.800) sont des réfugiés «courants» (principalement syriens);

Ratios de Al Majmoua	Jun 15
ASO	159%
ASF	133%
RdA	10%
RCP	17%
RCO	52%
Coût par emprunteur	\$ 162
Ratio Dette/Capitaux propres	64%
Adéquation du capital	66%
Rendement du portefeuille	30.7%

Q3: Quelles stratégies, produits et services obtiennent de bons résultats?

Stratégies pour explorer les réfugiés comme un nouveau segment de la clientèle :

- Développer une **stratégie claire** pour l'inclusion de 'tous les pauvres dans le pays'. Cela nécessite une adhésion déterminée depuis le Conseil d'Administration et la Direction Générale et un modèle commercial clair accepté par tous les acteurs
- **Etre patient**: élaborer une stratégie lentement et impliquer le personnel et les clients existants pour atténuer les craintes et la résistance, malgré les incitations de financement. Utilisez des bulletins d'information, des réunions du personnel, des forums de clients et les commentaires des bailleurs de fonds pour assurer leur adhésion ;
- **Recherche**: le HCR, les organismes de protection, les associations de réfugiés et les autorités nationales / locales peuvent aider avec des chiffres, des cartes de localisation et les profils socio-économiques de base des populations réfugiées. Partagez vos prévisions pour solliciter l'appui - et l'approbation si nécessaire;
- Décider sur une **matrice de segmentation de la clientèle** - qui pouvez-vous servir au mieux? Il est correct de désélectionner! Ne pas externaliser la segmentation de la clientèle (sélection, évaluation) à, par exemple, les organismes de protection, car ils peuvent sélectionner ou vous orienter vers les plus vulnérables. Etendre la matrice de segmentation aux clients existants pour identifier les secteurs d'intérêt commun à réunir.

Quelles Produits et Services marche? (Suite)

- Les réfugiés sont souvent socialement isolés et **apprécient des possibilités d'une interaction** avec leurs nouveaux voisins. Les PSF peuvent accueillir/participer à des événements sociaux pour les hôtes (clients existants) et des réfugiés - et les utiliser comme première projection / segmentation;
- **Aucune adaptation de produits financiers** n'est nécessaire pour que les réfugiés soient inclus - offrir les mêmes produits et conditions aux nationaux et aux réfugiés - et mélanger (en groupe). Allouer des agents de crédit expérimentés et suivre les performances au fur et à mesure;
- Les besoins basés sur **les services non financiers (informations sur le marché, la formation, appui-conseil)** sont de bons points d'entrée et de services à valeur en eux-mêmes - mais conçus pour la durabilité;
- **Adaptez les systèmes de gestion des risques** afin d'éviter les exclusions 'a priori', et de suivre la performance - attention aux alarmes précoces: les taux d'abandon, l'augmentation des arriérés par segment, zone géographique ou l'objet de l'activité dans un portefeuille de client mixte (accaparement)
- Servir les réfugiés faire se sentir bien - "faire du bien est un **facteur de motivation du personnel.**" les succès ont un impact positif sur le moral du personnel, la GPS et la réputation;
- **Ne soyez pas effrayé:** Convenablement segmentés et évalués, les réfugiés peuvent être aussi bons clients comme tout entrepreneur national à faible revenu - et parfois mieux

Discussion en Plénière

➤ Quelles sont vos principales résolutions d'aujourd'hui?

➤ Peut-être:

- **Questions de légalité/éligibilité résolues** - vérifier la facilité de restrictions par le Gouvernement / Banque centrale, solliciter l'appui des autorités locales, explorer des alternatives (par exemple enregistrement du HCR), adapter les critères d'éligibilité/des méthodes d'évaluation existantes;
- **Questions de manque d'information (méconnaissance) et de capital social** - les réfugiés sont aussi divers que la clientèle potentielle nationale, mais avec moins de «racines» - étude de marché, obtenir des données provenant d'organismes de protection / associations de réfugiés, assurer l'adhésion des clients existants et du personnel, segmenter et évaluer avec diligence et de manière proactive rendre vos PSF / services visibles;
- **Mobilité (risque de fuite)** apparaît plus une perception/anecdotique que réelle - les réfugiés (et les clients nationaux) sont mobiles, mais le succès de l'entreprise augmentera la cohérence de la localisation et l'établissement de 'racines locales'. Démarrer avec les pilotes et adapter le système de gestion des risques aux risques et aux opportunités émergentes pour le développement de nouveaux produits.

Merci beaucoup pour votre participation!



Les prochaines étapes du projet HCR-SPTF 2016:

- Juin: Projets des Lignes directrices générales pour les PSF voulant servir les réfugiés
 - Webinaires de la SPTF pour discuter et solliciter d'autres commentaires des praticiens
- Août: Matériaux pour la Formation des formateurs développés
- Sept/Oct: 2 jours de séminaire formation des formateurs sur la Finance pour les Réfugiés aux prestataires d'assistance technique- test sur le terrain des Lignes directrices et outils pour PSF
 - Suivi en ligne de la SPTF de la session de formation
- Nov: Edition des Lignes directrices pour la traduction finale / publication par le HCR (attendue janvier 2017)
- Possibilité de mettre en relation les PSF intéressés avec le Fonds de Garantie de Crédit à venir du HCR-ASDI

Que pouvez-vous faire?

- Rejoindre la discussion: <http://sptf.info/working-groups/refugee-microfinance>
- Examiner la note d'inscription pour la prochaine FdF sur la microfinance de réfugiés
- Envoyer des commentaires supplémentaires à Lene Hansen:: lenemph@hotmail.com



Please **tweet** interesting content during our Annual Meeting using the hashtag:

S'il vous plaît **twitter** toutes informations intéressantes pendant notre convention annuelle en utilisant le hashtag:



#SPTF2016

Follow us / Suivez-nous sur Twitter **@SPTaskForce**