



LA COVID-19 ET L'OFFRE DE SERVICES FINANCIERS AUX POPULATIONS VULNÉRABLES EN RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO (RDC)

Un programme de recherche pour le Fonds pour
l'Inclusion Financière (FPM ASBL) et ÉLAN RDC

Avec le soutien de



RÉSUMÉ

La covid-19 a eu un impact négatif important sur l'économie de la RDC : les plus vulnérables (ménages à faibles revenus et exclus financièrement) étant les plus touchés.

2/3

des ménages en RDC ont déclaré que leur revenu mensuel avait chuté par rapport à la période précédant la pandémie. (Enquête auprès des ménages, août 2020)

Les prestataires de services financiers (PSF) ont dû s'adapter pour répondre aux besoins de ces ménages dans des circonstances difficiles, qui se poursuivront en 2021.

9 sur 10

Neuf fournisseurs de services financiers sur dix ont acheté de nouveaux produits ou services pour aider leurs clients à faire face à l'impact de la pandémie (enquête auprès des dirigeants, novembre 2020)

Afin de minimiser les effets négatifs à long terme – tant pour eux-mêmes que pour leurs communautés – les PSF doivent maintenant transformer les mesures de crise introduites au début de la pandémie en systèmes de soutien durables et complets.



Il s'agit d'une tâche considérable qui nécessitera des changements internes, comme une plus grande numérisation, ou encore l'aide du gouvernement et d'organisations internationales.



À long terme, cette transition offre l'opportunité aux PSF de mieux servir leurs communautés, de renforcer leurs capacités opérationnelles et de créer de nouvelles sources de revenus.

9 sur 10

Neuf ménages sur dix ont estimé que la covid-19 aurait un certain degré d'impact négatif à long terme sur leur situation financière (Enquête auprès des ménages, novembre 2020)

SOMMAIRE

	Page
Préface	4
Section 1 : Quel a été l'impact de la covid-19 sur les populations vulnérables en RDC ?	5
1.1. Conséquences économiques de la covid-19	6
1.2. Impact socio-économique sur la population	8
1.3. Impact de la crise sur les financièrement exclus	9
1.4. Perceptions de la reprise en 2021	11
Section 2 : Quel a été l'impact sur les prestataires de services financiers?	12
2.1. Impact sur les prestataires de services financiers	13
2.2. Adaptation	14
2.3. Perspectives pour 2021	16
Section 3 : Que peuvent faire les prestataires de services financiers pour aider les populations à se remettre de la crise ?	18
Conclusion	22

PRÉFACE

Ce projet est soutenu conjointement par le Fonds Pour l'Inclusion Financière (FPM ASBL) et ÉLAN RDC – un projet de soutien au secteur privé entièrement financé par UKAID. La Fédération des Entreprises du Congo (FEC) et Kinshasa Digital ont apporté un soutien supplémentaire aux principales recherches. L'Economist Intelligence Unit (EIU) est seule responsable du contenu de ce rapport. Les conclusions et les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement les points de vue des partenaires et des experts.

L'équipe du Projet

- **Katherine Stewart**, Directrice de projet, The Economist Intelligence Unit
- **Beth Warne**, Chef de projet, The Economist Intelligence Unit
- **Zina Akrouf**, Analyste, The Economist Intelligence Unit
- **Bas Zuidberg**, Chef de projet pour ÉLAN RDC
- **Gloire Lumbaya**, Chef de projet pour le Fonds pour l'Inclusion Financière

Experts

L'Economist Intelligence Unit tient à remercier les experts suivants pour le temps qu'ils ont consacré à ce programme en tant qu'experts interviewés :

Henry Muzaliwa, Directeur Général de la Coopec Akiba Yetu. La Coopec Akiba Yetu est une Banque Coopérative basée à Goma (Kivu-Nord). Henry Muzaliwa est également le Point Focal Provincial du Nord-Kivu de l'Association Professionnelle des Coopératives d'Épargne et de Crédit de la République Démocratique du Congo (APROCEC).

Christophe Birindwa Mishizi, Directeur Général de la Coopec Bagira. La Coopec Bagira est une institution de nature financière et sociale créée en 1976, qui effectue des opérations de services bancaires.

Fred Fenwick, Co-Fondateur et Directeur Général, Eshango. Eshango est une application d'inclusion financière conçue pour être utilisée par des personnes peu ou pas alphabétisées. Fred a également travaillé comme Chef de Projet pour un programme d'inclusion financière au sein de Peace Child International lors de l'épidémie d'Ebola de 2016, en Afrique de l'Ouest.

Monica Ballesteros, Directrice de Projet, The Microscope Programme et cadre à The Economist Intelligence Unit. Le Global Microscope de l'EIU évalue l'environnement favorable à l'inclusion financière parmi cinq catégories et 55 pays.

Note au lecteur : Les données d'enquête citées dans le présent document, sauf indication contraire, proviennent des sources suivantes :

Pour les ménages : Une enquête mensuelle sur les ménages menée par Kinshasa Digital et ÉLAN RDC, un programme de soutien au secteur privé entièrement financé par UKAID, avec le soutien technique de The Economist Intelligence Unit. L'enquête a interrogé un échantillon aléatoire de 2 200 personnes chaque mois sur leurs expériences et celles de leur ménage pendant la pandémie. L'échantillon d'hommes et de femmes provient de Kinshasa, du Nord et du Sud Kivu, du Kasai, et d'autres provinces de la RDC sur l'impact de la covid-19 sur leur situation financière. Cinq itérations ont été effectuées entre août 2020 et janvier 2021. Pour plus d'informations sur ces données, veuillez consulter le site de l'étude [ici](#).

Pour les entreprises : Une enquête mensuelle sur les chefs d'entreprise menée par la Fédération des Entreprises du Congo (FEC) et ÉLAN RDC, avec l'appui technique de l'Economist Intelligence Unit et financée par UKAID. L'enquête interroge environ 200 entreprises Congolaises formelles au sujet de l'impact de la covid-19 sur leurs activités. Huit itérations ont été menées de juillet 2020 à février 2021. Pour plus d'informations sur ces données, veuillez consulter le site de l'étude [ici](#).

Pour les prestataires de services financiers (PSF) : Une enquête ponctuelle auprès des dirigeants de PSF menée par le Fonds pour l'Inclusion Financière (FPM ASBL) et ÉLAN RDC, avec l'appui technique de l'Economist Intelligence Unit. L'enquête interroge une vingtaine de cadres Congolais sur l'impact de la covid-19 sur leurs portefeuilles. Les données ont été recueillies en novembre 2020.



Section 1 :
**Quel a été l'impact
de la covid-19 sur les
populations vulnérables
en RDC ?**

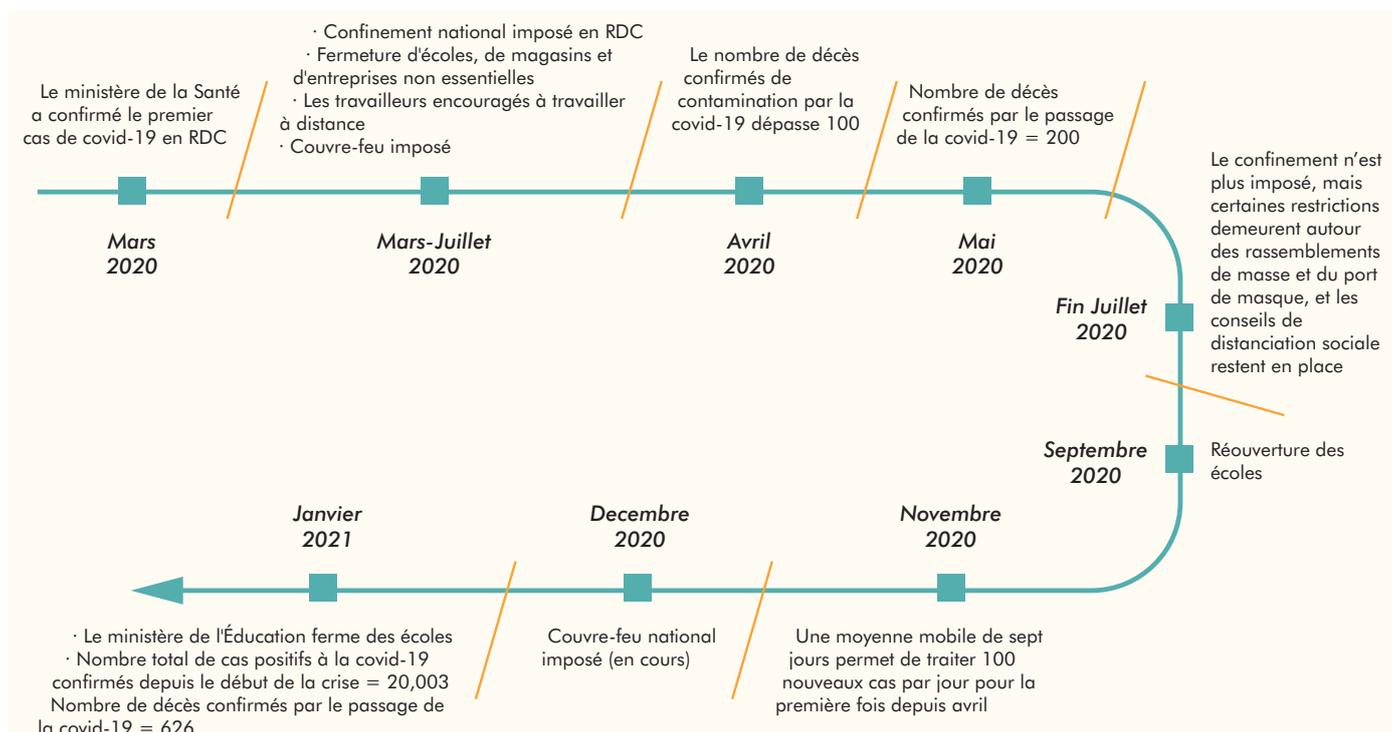
1.1. CONSÉQUENCES ÉCONOMIQUES DE LA COVID-19

Le déclenchement de la pandémie de la covid-19 a provoqué un choc négatif important pour l'économie mondiale. En 2020, on estime que le PIB mondial s'est contracté de 4,4%, soit la baisse la plus importante depuis les premiers enregistrements de croissance menée par l'Economist Intelligence Unit (EIU), en 1980¹. Cette chute a entraîné une forte baisse de la demande pour les principales exportations de la République Démocratique du Congo (RDC), comme le cobalt et le cuivre². Cette perturbation, combinée aux effets des restrictions nationales et internationales telles que le confinement et la fermeture des frontières imposées pour aider à contenir le virus, a conduit la RDC à connaître une croissance également négative en 2020 (2,8%)³. Cette contraction économique a eu des conséquences majeures sur la sécurité financière et les moyens de subsistance des habitants du pays.

Figure 1

Principaux événements liés à la covid-19 en RDC

Remarque : le dépistage du covid-19 en RDC est limité et les cas enregistrés/confirmés du virus peuvent dépasser les chiffres officiels.



Source : Ministère de la Santé, World Meters, World Health Organisation

Les effets de cette récession ont durement touché les entreprises de la RDC. En juillet 2020, alors que les restrictions nationales venaient d'être levées (voir la figure 1 pour une chronologie des événements liés à la covid-19 en RDC), 94% des entreprises interrogées dans une étude d'ÉLAN RDC et de la Fédération des Entreprises du Congo – désormais appelée enquête auprès des entreprises⁴ – ont déclaré que leurs revenus avaient diminué par rapport à la même période l'année dernière. Et, bien qu'il y ait eu de modestes améliorations au cours des six derniers mois, 65% des entreprises ont tout de même déclaré des revenus inférieurs en décembre 2020 par rapport à décembre 2019. Dans chacune des itérations mensuelles de l'enquête, les chefs d'entreprise ont indiqué que l'un des principaux facteurs de perturbation était lié à des problèmes au sein de la chaîne d'approvisionnement. Fin 2020, six entreprises sur dix traversaient encore des problèmes d'accès aux intrants nécessaires. Ces problèmes semblent provenir principalement des restrictions aux frontières internationales et des difficultés de transport.

¹ The Economist Intelligence Unit Market Data (janvier 2021).

² Trading Economics, « Prix quotidien du cobalt d'octobre 2019 à mars 2020 » (janvier 2021).

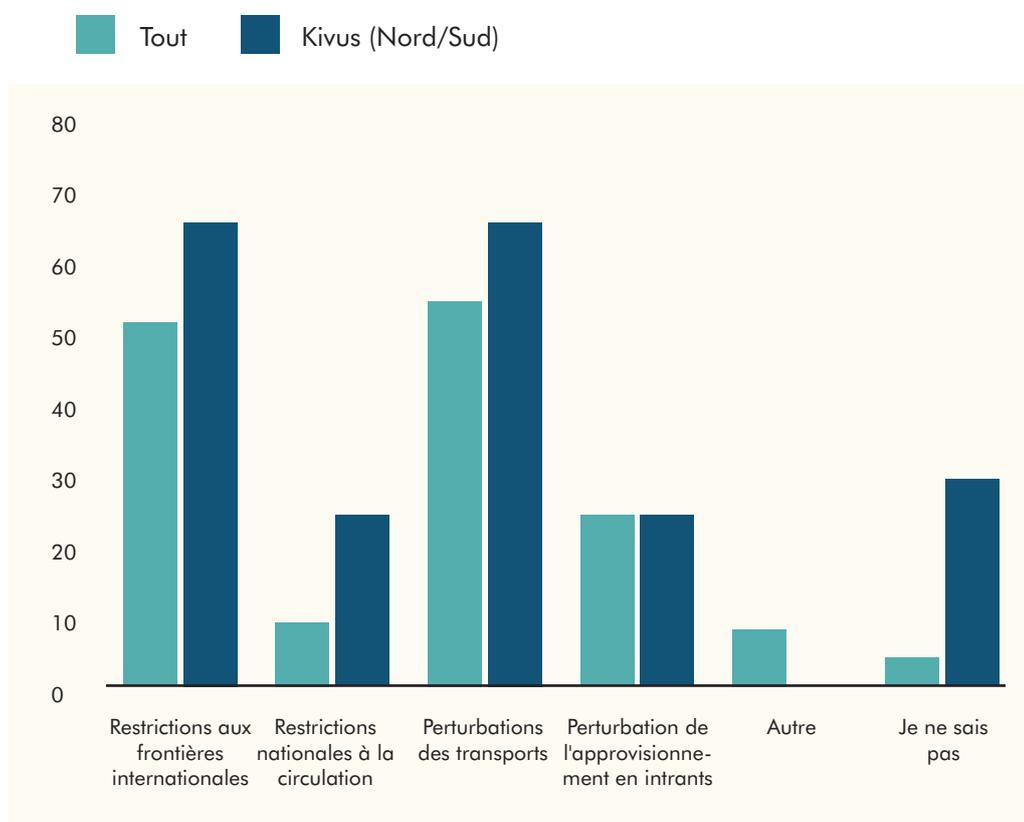
³ The Economist Intelligence Unit Market Data (janvier 2021).

⁴ Une enquête mensuelle sur les chefs d'entreprise menée par la Fédération des Entreprises du Congo (FEC) et ÉLAN RDC, avec l'appui technique de l'Economist Intelligence Unit et financée par UKAID. L'enquête interroge environ 200 entreprises de tout le pays sur l'impact de la covid-19 sur leurs activités. Huit itérations ont été menées de juillet 2020 à février 2021. Pour plus d'informations sur ces données, veuillez consulter le site de l'étude ici.

Note : l'enquête auprès des entreprises s'est concentrée uniquement sur les entreprises formelles qui sont membres de la FEC. L'effet sur les entreprises informelles peut être considéré en examinant les données sur les revenus collectées dans le cadre de l'enquête sur les ménages.

Figure 2

Causes des ruptures de la chaîne d'approvisionnement telles que rapportées par les entreprises en RDC, novembre 2020



Source : Enquête sur les entreprises, novembre 2020

Q : Quelles sont les principales raisons pour lesquelles votre chaîne d'approvisionnement a été perturbée ? (% d'entreprises ayant répondu - sélection multiple)

Un effet secondaire inquiétant des mauvaises performances des entreprises est la baisse de l'emploi. En décembre 2020, quatre entreprises sur dix ont déclaré avoir moins de personnes sous contrat à durée indéterminée (CDI) qu'avant la pandémie. Moins d'un chef d'entreprise sur dix a déclaré qu'il employait plus de personnes. Au Nord-Kivu et au Sud-Kivu (deux provinces de l'Est de la RDC qui ont souffert d'instabilité sécuritaire en 2020), le nombre d'entreprises qui ont déclaré une baisse de l'emploi est encore plus élevé – six sur dix. La réduction de l'embauche n'augmente pas seulement le chômage, elle est également le signe d'une baisse des investissements du secteur privé – les chefs d'entreprise se retirant de l'engagement de capitaux nécessaires pour payer le personnel.

Ce déclin soulève une préoccupation à moyen terme quant à la manière dont la pandémie pourrait réduire les investissements nationaux dans l'économie. En décembre, quatre entreprises de taille moyenne sur dix (entre 5 et 100 employés), et un cinquième des grandes entreprises (plus de 100 employés) ont déclaré avoir réduit leurs dépenses d'investissement en raison de la pandémie. Dans des pays comme la RDC, qui ne disposent pas d'un écosystème national où les entreprises peuvent accéder à des capitaux extérieurs à leur propre entreprise, la réduction des dépenses d'investissement des entreprises est souvent un coup dur pour le financement des initiatives susceptibles de soutenir la croissance future. La baisse de l'emploi et des investissements signifie que la covid-19 continuera à avoir un impact économique négatif, même après le passage de la crise sanitaire.

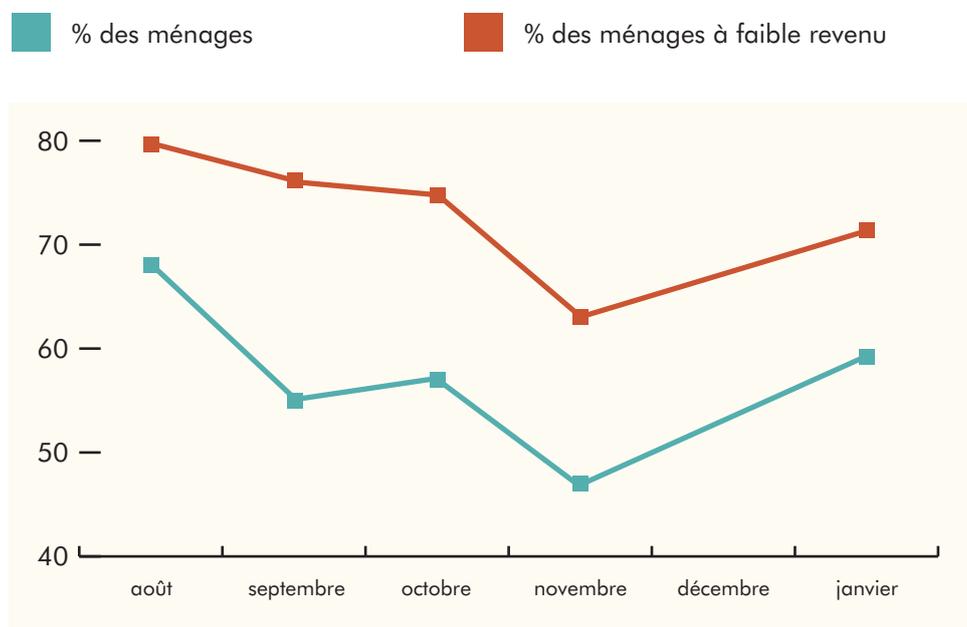
1.2. EFFET SOCIO-ÉCONOMIQUE SUR LA POPULATION

Le choc économique pour les entreprises a, à son tour, entraîné des effets négatifs sur les finances et le bien-être des ménages à travers la RDC, en particulier pour ceux qui gagnent moins de 400,000 CDF par mois (environ 200 dollars US, appelés « ménages à faible revenu » dans cette étude). En août 2020, une étude d'ÉLAN RDC et de Kinshasa Digital – ci-après dénommée « enquête sur les ménages »⁵ – a révélé que deux tiers des 2,200 ménages interrogés avaient connu une baisse de leur revenu mensuel par rapport à la période précédant la pandémie. En décembre 2020, près de la moitié (48%) gagnait encore moins qu'avant la pandémie. En ce qui concerne les ménages à faible revenu, huit ménages sur dix ont déclaré que leurs revenus mensuels avaient chuté en août 2020 et plus des deux tiers n'avaient pas encore retrouvé leur niveau de vie d'avant la pandémie à la fin de l'année.

En janvier, alors que le gouvernement imposait un couvre-feu et d'autres restrictions de mouvement pour faire face à la deuxième vague émergente de covid-19, les données de l'enquête auprès des ménages montrent que les salaires ont de nouveau baissé. 59% de tous les ménages ont déclaré que leur revenu avait diminué – des niveaux similaires à ceux de septembre et octobre 2020.

Figure 3

Pourcentage de ménages subissant une baisse de revenu, août 2020 à janvier 2021



Source : Enquête sur les ménages et les entreprises, août 2020 - janvier 2021

Q : Les revenus actuels, cumulés (y compris tout l'argent gagné par un membre du ménage), de votre ménage ont-ils augmenté ou diminué en raison de la pandémie de coronavirus, ou n'ont-ils pas changé ? (Réponse unique - tous les ménages)

Note : Aucune donnée n'a été collectée en décembre.

Les raisons qui ont mené aux perturbations économiques des ménages ont varié tout au long de la pandémie. En août 2020, la plupart des ménages ont attribué la baisse de leurs revenus à l'impossibilité d'aller travailler. En décembre, la baisse de la demande de biens et de services sur les marchés où ils travaillaient, était la raison la plus souvent évoquée. Dû à l'augmentation de l'inflation au cours du troisième trimestre de 2020, le nombre de ménages subissant des coûts plus élevés pour les produits de première nécessité comme la nourriture et l'eau a également augmenté – mettant à rude épreuve les finances des ménages⁶. En octobre 2020, plus de la moitié (57%) des ménages ont déclaré que les prix de ces articles avaient augmenté depuis le début de la pandémie.

⁵ Une enquête mensuelle sur les ménages menée par Kinshasa Digital et ÉLAN RDC, avec l'appui technique de l'Economist Intelligence Unit et financée par UKAID. L'enquête interroge 2,200 répondants sur leurs expériences et celles de leur ménage pendant la pandémie. L'échantillon est tiré de Kinshasa, du Nord et du Sud Kivu, du Kasai et d'autres régions de la RDC sur l'impact de la covid-19 sur leur situation financière. Cinq itérations ont été effectuées entre août 2020 et janvier 2021. Pour plus d'informations sur ces données, veuillez consulter le site de l'étude ici.

⁶ Banque Centrale du Congo, Enquête ÉLAN RDC auprès des ménages (octobre 2020).

Les prix des denrées alimentaires, qui semblent être l'un des principaux facteurs de cette augmentation globale des coûts, constituent un sujet de préoccupation particulier : 85% des ménages qui ont connu une hausse des prix ont déclaré que les coûts alimentaires et de l'eau en étaient au moins partiellement responsables. Les producteurs de denrées alimentaires en RDC imputent l'augmentation des prix locaux à l'impossibilité d'accéder à leurs cultures ou à leurs intrants pendant la première période de fermeture⁷; mais les produits locaux ne constituent qu'une partie du problème. Les prix de principaux produits importés ont également augmenté⁸. Ces hausses impliquent la difficulté de nombreuses personnes vulnérables en RDC à se procurer la nourriture dont elles ont besoin. Depuis 2019, le nombre de personnes en situation d'insécurité alimentaire a augmenté de plus de 5 millions⁹. En décembre 2020, le Programme Alimentaire Mondial (World Food Programme) a déclaré que la RDC est désormais la deuxième plus grande crise alimentaire au monde après le Yémen : 21,8 millions de personnes dans le pays sont en situation d'insécurité alimentaire aiguë¹⁰. La situation est particulièrement mauvaise dans l'est de la RDC, où la situation politique et sécuritaire continue d'affecter la capacité des agriculteurs et des fournisseurs de denrées alimentaires à fonctionner¹¹.

Pour de nombreux ménages, l'impact combiné de la hausse des coûts et de la baisse des revenus implique des choix difficiles pour faire face à cette crise économique. En novembre 2020, quatre ménages sur dix en moyenne, et plus de la moitié des ménages à faibles revenus, ont déclaré avoir réduit leur consommation de nourriture et d'eau en réponse à la crise économique. Un ménage sur cinq ne sait pas s'il sera en mesure de payer le prochain versement de sa dette.

Outre l'impact humanitaire de ces difficultés économiques, les prestataires de services financiers doivent être conscients du fait que ce choc pour les ménages risque de se traduire par des problèmes pour les micro-entreprises. La baisse des revenus et l'augmentation des prix pour les ménages à faibles revenus sont susceptibles d'être fortement corrélés avec la baisse des revenus et l'augmentation des coûts pour les entreprises de l'économie informelle.¹²

1.3. IMPACT DE LA CRISE SUR LES FINANCIÈREMENT EXCLUS

Dans les pays à faible revenu, la crise de la covid-19 a eu un impact disproportionné sur ceux qui sont déconnectés du système financier formel (ci-après dénommés les « exclus financiers »¹³). Cet impact disproportionné est en partie dû au fait que les personnes exclues financièrement sont plus susceptibles de travailler dans l'économie informelle, où, au deuxième trimestre 2020, les salaires en Asie et en Afrique ont chuté de 81% en moyenne¹⁴. En outre, le manque d'accès aux services financiers signifie que beaucoup ont eu du mal à accéder aux aides disponibles pour atténuer les effets économiques de la crise, telles que les subventions gouvernementales¹⁵.

Cet impact disproportionné sur les exclus financiers est évident en RDC. Les données recueillies lors de l'enquête auprès des ménages de novembre 2020 mettent en évidence cet impact disproportionné sur les personnes financièrement exclues. Bien que ces données aient été recueillies neuf mois après le début de la crise, elles montrent que les impacts négatifs sur les exclus financiers persistent – entravant la reprise économique de ce groupe vulnérable.

Les données montrent que les personnes n'ayant pas accès aux services financiers formels ont plus de difficultés à suivre leur situation économique. Les répondants exclus financièrement étaient plus susceptibles que leurs homologues financièrement inclus de choisir la réponse « ne sait pas » aux questions de l'enquête sur les impacts économiques de la pandémie sur leur ménage. Par exemple, près d'un tiers des personnes interrogées et financièrement exclues ont déclaré ne pas savoir combien de semaines leur ménage pourrait

⁷ Briefing ÉLAN RDC et FEC 3 : Impact sur l'agriculture et les mines (septembre 2020).

⁸ EIU Country Report on the DRC, Food and Agriculture Organization Food Price Data (2020). (Consulté janvier 2020).

⁹ Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, rapport sur la RDC (décembre 2020).

¹⁰ Programme alimentaire mondial, Tableau de bord des situations d'urgence (décembre 2020).

¹¹ Tableau de bord du Programme alimentaire mondial pour la RDC (novembre 2020).

¹² UNDP, impacts sanitaires et socio-économiques de la covid-19 (mai 2020).

¹³ EIU Microscope 2020.

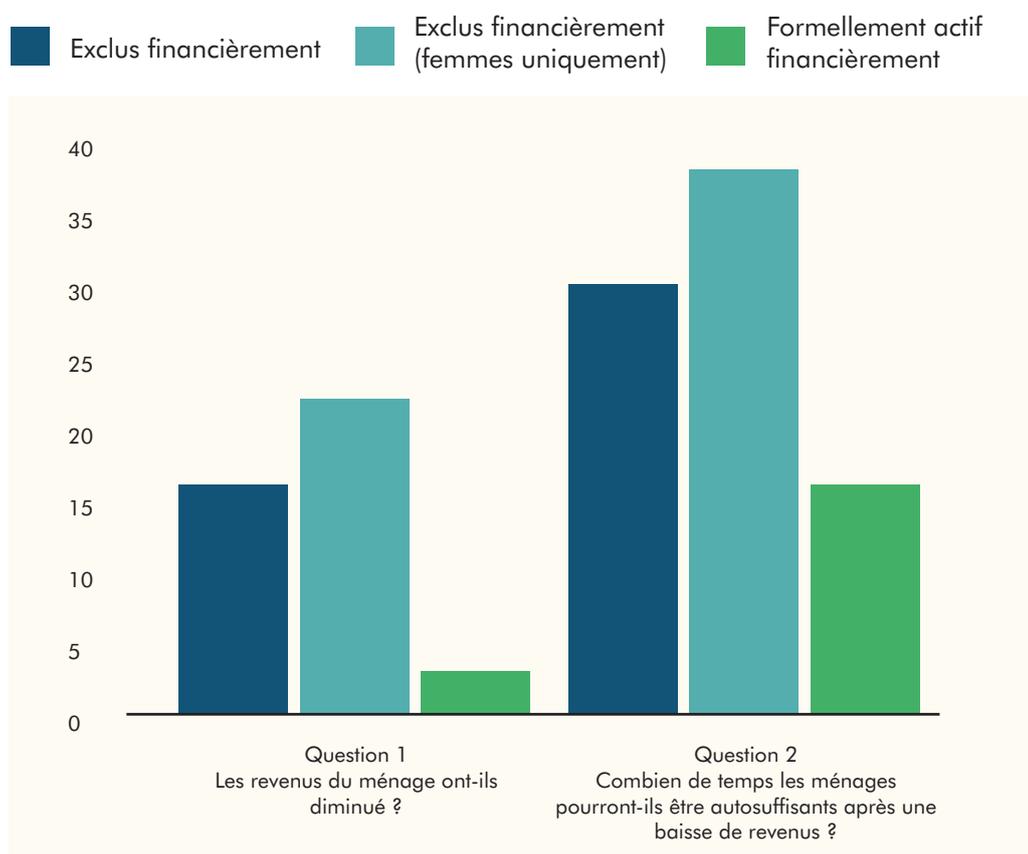
¹⁴ Organisation internationale du Travail, covid-19 : Stimuler l'économie et l'emploi (avril 2020).

¹⁵ L'unité de renseignement de l'Economist, Microscope 2020.

rester autonome si leurs revenus étaient soudainement interrompus. Selon Monica Ballesteros, Directrice de Projet pour le programme Microscope de l'EIU, une référence mondiale en matière d'inclusion financière, «la capacité à planifier et à administrer les finances est l'un des principaux avantages des services financiers qui permettent aux gens de renforcer leur résilience financière. Sans cela, les gens ont plus de difficultés à accumuler des économies et sont confrontés à un stress considérable causé par cet état permanent d'incertitude financière ».

Figure 4

Pourcentage de répondants ayant répondu « Je ne sais pas » à la question sur leur situation financière, novembre 2020



Source : Enquête sur les ménages, novembre 2020

Q1 : Les revenus actuels, cumulés (y compris tout l'argent gagné par un membre du ménage), de votre ménage ont-ils augmenté ou diminué en raison de la pandémie de coronavirus, ou n'ont-ils pas changé ? (Réponse unique - tous les ménages)

Q2 : Si vous - ou votre ménage - perdiez tous vos revenus, combien de semaines seriez-vous en mesure de payer, à partir des économies disponibles, les produits de première nécessité, tels que la nourriture, les vêtements, le logement, le transport et l'éducation des enfants ? (Réponse unique - tous les ménages)

Une conséquence de ce manque de connaissance pourrait mener les ménages financièrement exclus à contracter des dettes qu'ils ne seront pas en mesure de payer. Dans l'enquête, les ménages financièrement exclus étaient plus confiants dans leur capacité à rembourser leurs dettes, que les ménages financièrement inclus (63 % contre 51 %). Cette confiance pourrait refléter une situation financière véritablement plus solide, car les ménages financièrement exclus ont tendance à être moins endettés dans l'ensemble¹⁶; cependant, elle pourrait également indiquer que les ménages financièrement exclus sont moins conscients de leur situation financière et incapables d'évaluer s'ils sont capables de s'endetter¹⁷. Un tel risque a été mis en évidence par Fanta et Makina dans leur méta-analyse de 2018 des enquêtes sur le surendettement dans 15 pays subsahariens. Leur étude a révélé que les adultes ayant une faible connaissance du crédit (c'est-à-dire ceux qui ne tiennent pas compte de plusieurs critères pour obtenir un prêt) sont plus exposés au risque de surendettement que leurs homologues ayant une bonne connaissance du crédit¹⁸.

¹⁶ Jacob et Smit, « Materialism and Indebtedness of Low-Income Consumers: Evidence from South Africa's Largest Credit Granting Catalogue Retailer » (2010) and Schicks « Microfinance Over-Indebtedness: Understanding its drivers and challenging the common myths » (2010).

¹⁷ Fanta et Makina, les conséquences involontaires de l'inclusion financière (2019).

¹⁸ Fanta et Makina, les conséquences involontaires de l'inclusion financière (2019).

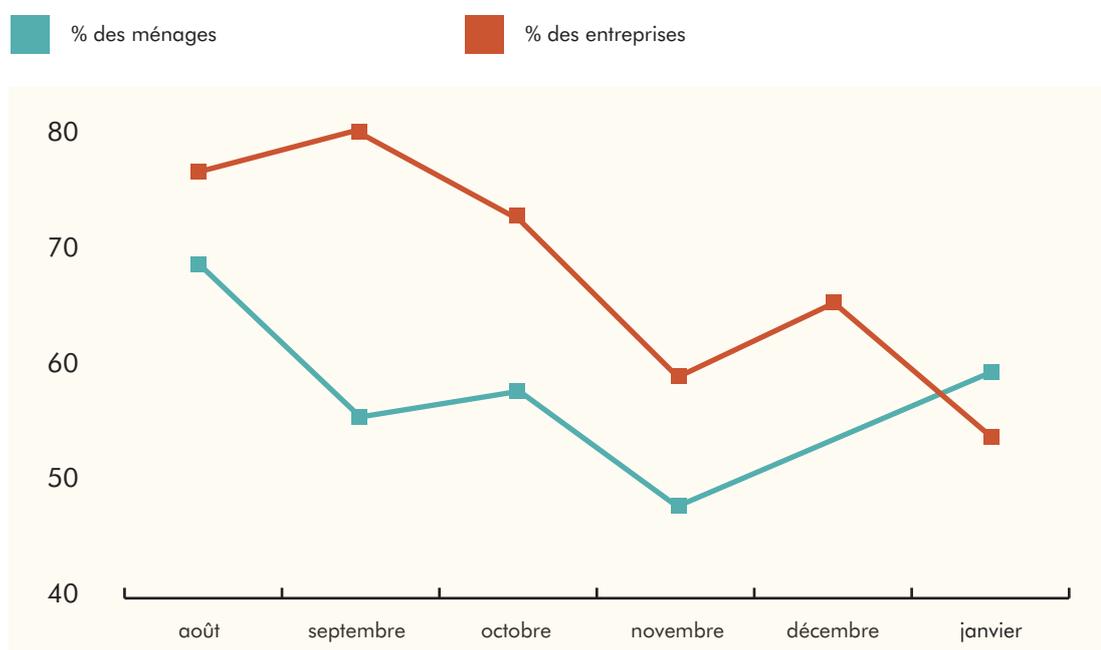
Pour ceux qui sont conscients de leur situation économique, les réponses suggèrent également que les exclus financiers subissent des effets économiques négatifs plus importants que les inclus financiers - bien que la différence soit modeste. En novembre, les ménages financièrement exclus étaient plus nombreux à déclarer des revenus inférieurs à ceux d'avant la pandémie (51 %) que les ménages financièrement inclus (48 %). Les femmes exclues financièrement étaient particulièrement vulnérables : 66% ont déclaré des revenus inférieurs à ceux d'avant la pandémie, contre 57% pour l'ensemble des femmes.

1.4 PERCEPTIONS DE LA REPRISE EN 2021

Afin de minimiser les risques sociaux, sanitaires et de bien-être associés à ce déclin économique, le gouvernement et les acteurs du secteur privé se doivent, en 2021, de prioriser et soutenir la reprise des entreprises et des ménages à travers la RDC.

Figure 5

Pourcentage de ménages et d'entreprises qui ont connu une baisse de leurs revenus ou de leurs recettes, août 2020 à janvier 2021



Note : Aucune donnée n'a été collectée en décembre

Source : Enquête sur les ménages et les entreprises, août 2020-janvier 2021

Q1 : Les revenus actuels, cumulés (y compris tout l'argent gagné par un membre du ménage), de votre ménage ont-ils augmenté ou diminué en raison de la pandémie de coronavirus, ou n'ont-ils pas changé ? (Réponse unique - tous les ménages)

Q2 : Si l'on compare le dernier mois à la même période en 2019 (c'est-à-dire juin 2020 par rapport à juin 2019), les revenus générés par votre entreprise ont-ils changé ? (Réponse unique - toutes les entreprises)

Si les entreprises et les ménages ont enregistré des améliorations dans les derniers mois de 2020, tous deux indiquent qu'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir avant d'atteindre les niveaux d'activité économique pré-pandémie. Pour les ménages en particulier, la modeste reprise réalisée au cours des derniers mois de 2020 semble avoir disparu avec l'émergence de la deuxième vague du virus. Même avant ce choc supplémentaire, la confiance dans la reprise à moyen terme était faible. Interrogés sur les perspectives de croissance à moyen terme en novembre, seuls 17% des chefs d'entreprise ont déclaré que leurs perspectives étaient bonnes ou très bonnes. Les ménages n'étaient pas non plus particulièrement optimistes : neuf ménages sur dix estimaient que la covid-19 aurait un certain degré d'impact négatif à long terme sur leur situation financière en novembre, soit un pourcentage plus élevé qu'en août (79 %). Cette hausse suggère que les défis économiques initialement déclenchés par l'épidémie de la covid-19 alimentent désormais les inquiétudes de la population, plutôt que la crise sanitaire publique elle-même. Ce sont les ménages à faibles revenus et les personnes exclues financièrement qui en ressentent le plus les effets : en novembre, 65% des ménages à faibles revenus et 70% des personnes exclues financièrement ont estimé qu'ils seront gravement touchés par la pandémie, contre 58% de la population générale.



Section 2 :
**Quel a été l'impact sur les
prestataires de services
financiers ?**

Ces chocs économiques négatifs ont causé de graves difficultés permanentes aux prestataires de services financiers qui tentent de soutenir les populations à risque¹⁹. Cette section examine les impacts généraux de la covid-19 sur le secteur financier, la manière dont les institutions se sont adaptées et la façon dont la situation est susceptible d'évoluer dans les mois à venir.

2.1. IMPACT SUR LES PRESTATAIRES DE SERVICES FINANCIERS

Tout ralentissement majeur qui touche les ménages et les entreprises aura également des répercussions négatives sur les PSF qui les soutiennent. Lorsque les clients - entreprises ou particuliers - sont confrontés à une baisse de leurs revenus et à une augmentation des coûts, ils ont souvent tendance à : mal rembourser leurs prêts, réduire leurs dépôts et effectuer moins de transactions sur lesquelles les PSF prélèvent des frais²⁰. Dans l'ensemble du secteur, des banques aux coopératives d'épargne et aux prêteurs de microfinance, de nombreux PSF ont du mal à faire face à ces nouvelles pressions économiques. Dans une enquête menée auprès des dirigeants de PSF en novembre 2020, chaque institution a déclaré que la pandémie avait eu un impact négatif sur ses performances.

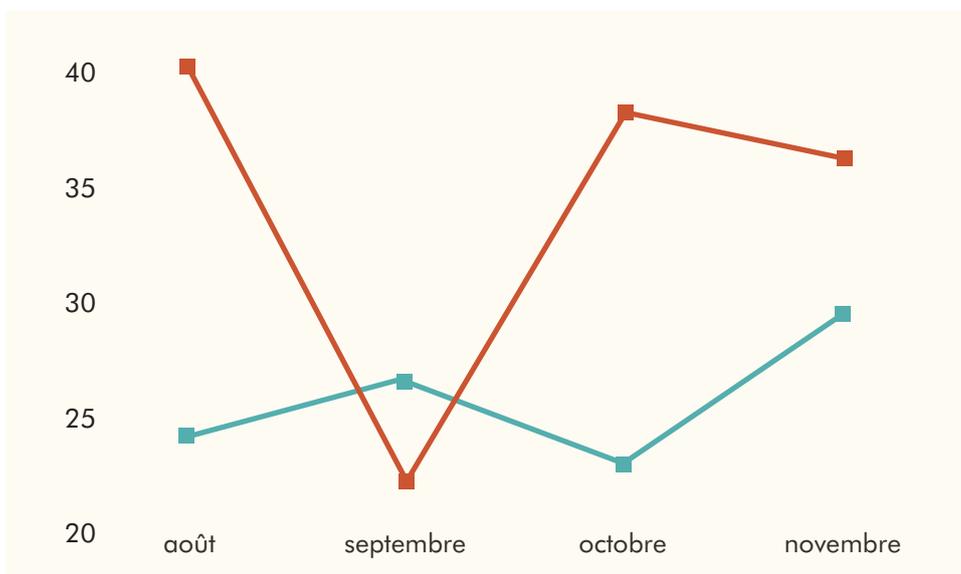
Augmentation des Prêts Non Performants

L'un des défis les plus importants est l'augmentation des prêts non performants (lorsqu'un individu ou une entreprise a cessé de rembourser une dette). Neuf dirigeants de PSF sur dix ont fait état d'une augmentation des défauts de remboursement de prêts, la moitié d'entre eux déclarant que les entreprises et les ménages ont eu du mal à payer. Les informations recueillies auprès de la population tout au long de la crise viennent étayer ces données. Entre juillet et août 2020, 40% des entreprises endettées et un quart des ménages endettés s'inquiétaient de leur prochain remboursement. Bien que ce pourcentage ait légèrement diminué pour les entreprises en novembre (36%), une proportion légèrement plus élevée de ménages a déclaré avoir des problèmes d'endettement à la fin de 2020, qu'au cours de l'été (29% contre 24%).

Figure 6

Pourcentage de ménages et d'entreprises qui ne sont pas sûrs de pouvoir effectuer leur prochain paiement, d'août à novembre 2020

■ % de ménages endettés ne sachant pas comment effectuer le prochain paiement ■ % d'entreprises endettées qui ne savent pas comment effectuer leur prochain paiement



Source : Enquête sur les ménages et les entreprises, août-novembre 2020

Q1 : Les revenus actuels, cumulés (y compris tout l'argent gagné par un membre du ménage), de votre ménage ont-ils augmenté ou diminué en raison de la pandémie de coronavirus, ou n'ont-ils pas changé ? (Réponse unique - tous les ménages)

Q2 : Si l'on compare le dernier mois à la même période en 2019 (c'est-à-dire juin 2020 par rapport à juin 2019), les revenus générés par votre entreprise ont-ils changé ? (Réponse unique - toutes les entreprises)

¹⁹ En décembre 2020, le gouvernement de la RDC a annoncé la réintroduction d'un couvre-feu pour tenter de stopper l'augmentation du nombre de cas de covid-19, en particulier à Kinshasa. En janvier, le gouvernement a décidé de fermer les écoles dans un nouvel effort pour contenir le virus.

²⁰ OCDE, L'impact de la crise du coronavirus (covid-19) sur le financement du développement (juin 2020).

En réponse à cette augmentation des prêts non performants, huit dirigeants de PSF sur dix ont déclaré que leurs institutions donnaient plus de temps à leurs clients pour effectuer leurs paiements. Bien qu'il s'agisse d'un mécanisme de soutien nécessaire à court terme, il ne s'agit que d'une solution temporaire qui risque d'alourdir de plus en plus les bilans des PSF. Dans l'ensemble, les données présentent un tableau d'endettement croissant en RDC – un héritage de la pandémie qui devra être traité si l'on envisage une reprise rapide de la crise.

Baisse des Recettes

La pandémie de covid-19 a également provoqué des perturbations dans de nombreux domaines où les PSF tirent des revenus, notamment les honoraires pour leurs services, la facturation d'intérêts sur les prêts et les revenus de leur propre capital investi²¹. En novembre 2020, sept institutions financières sur dix interrogées connaissaient une baisse de leurs revenus par rapport à la même période en 2019. Cette proportion est plus élevée que les 59% signalés par le monde des affaires en général au cours du même mois, ce qui suggère que le secteur financier pourrait avoir été plus touché que l'économie en général. Henry Muzaliwa, directeur de la COOPEC AKIB YETU à Goma, note comment le virus a perturbé toutes les parties de sa coopérative d'épargne et de crédit : « L'impact de la crise de santé publique a été très négatif. Nous ne pouvions pas physiquement servir les clients, et jusqu'à ce que nous puissions déplacer les services en ligne, toute l'activité a effectivement cessé. Tous les revenus provenant des dépôts, des nouveaux prêts ou des échanges d'argent nous ont essentiellement été fermés ». Cette expérience a été partagée par de nombreuses institutions : la moitié des dirigeants de PSF ont déclaré que cette baisse des revenus était entièrement ou principalement due à la pandémie, et un seul a déclaré que la baisse s'était produite indépendamment de tout effet de la crise.

Instabilité Macroéconomique

Outre les vents contraires de l'économie nationale, les PSF en RDC ont dû faire face à une instabilité macroéconomique plus large. Selon Trupti Agarawal, analyste de l'Economist Intelligence Unit pour la RDC, une baisse de la demande pour les principales exportations de cuivre et de cobalt au deuxième trimestre 2020 a provoqué une rapide dépréciation de la monnaie entre mai et août. Cette baisse du Franc Congolais a contribué à la hausse de l'inflation, qui a culminé à plus de 20% en août 2020²². Selon Henry Muzaliwa, directeur général de la COOPEC AKIBA YETU, une coopérative d'épargne et de crédit basée à Goma, ces problèmes de taux de change ont causé des problèmes majeurs pour les PSF : « La volatilité des prix a fait que nos clients ont eu des problèmes pour accéder au dollar américain. Pour beaucoup d'entre eux, dont les activités commerciales s'étendent au-delà de la frontière, cela a représenté une perturbation importante qui les a empêchés de rembourser leurs prêts à temps. En tant que Coop, nous avons donc dû leur offrir plus de temps pour effectuer leurs paiements ».

2.2. ADAPTATION

Au-delà de l'impact sur les bilans des PSF, les institutions financières ont également dû s'adapter à de nouvelles méthodes de travail pour assurer la sécurité des clients et les aider à faire face aux nouvelles pressions économiques. Plus de la moitié des dirigeants du PSF ont déclaré que les nouvelles conditions opérationnelles ont constitué un défi majeur pour leur entreprise durant la pandémie. En novembre 2020, huit organisations sur dix interrogées avaient encore mis en place des mesures importantes pour les aider à faire face à la pandémie, comme le respect de la distance sociale et le port de masques. Ces mesures resteront probablement en place à mesure que la deuxième vague de la pandémie continuera d'émerger. Cette section examine ces mesures d'adaptation ainsi que d'autres moyens par lesquels les PSF ont soutenu leurs clients pendant la pandémie.

²¹ Enquête sur les prestataires de services financiers (FPM ASBL, ÉLAN RDC et EIU, novembre 2020).

²² Banque centrale du Congo - Publication de statistiques (novembre 2020).

La majorité des PSF (neuf sur dix des personnes interrogées) proposent de nouveaux produits et services pour aider leurs clients – tant entreprises que ménages – à faire face aux effets économiques de la covid-19. Si ces mesures visent principalement à donner aux clients plus de temps pour payer les prêts et les frais ou à offrir des taux plus bas pour emprunter de l’argent, de nombreux PSF proposent également de nouveaux services numériques²³. SMICO, une société de microcrédit basée à Goma, a développé une nouvelle application mobile et une solution web qui permettent aux clients d’accéder en ligne à des services traditionnels en personne : « Un(e) client(e) surveille son compte, le gère et accède aux services de base à distance en toute sécurité (par exemple, consultation du solde, relevé de compte, transferts entre comptes, contact avec l’agence, règlement des factures, mise à disposition de fonds). Grâce à cette application, les clients n’ont plus besoin de nous rendre visite physiquement », a déclaré Paci que Ndagano, le Directeur Général de la SMICO. Le succès de l’application a conduit la SMICO à réfléchir à la réinvention de son modèle économique global et à poursuivre le développement de sa numérisation même après la pandémie. Ce développement comprendra l’accélération du processus d’intégration des produits d’Argent Mobile dans toutes leurs opérations.



Un moyen d’échange et une réserve de valeur numériques à prépaiement facilités par un réseau d’agents de monnaie mobile, indépendant du réseau bancaire traditionnel »



Source : Enquête sur l’accès aux services financiers du Fonds Monétaire International.

L’ARGENT MOBILE EN RDC

L’utilisation accrue de l’Argent Mobile est probablement l’un des héritages positifs de la pandémie de covid-19. Les données recueillies en novembre suggèrent que la population utilise ce service plus que jamais²⁴, mais les PSF doivent être conscients des risques d’exclusion des personnes ayant un accès limité aux technologies de télécommunication lors de l’expansion de ce service.

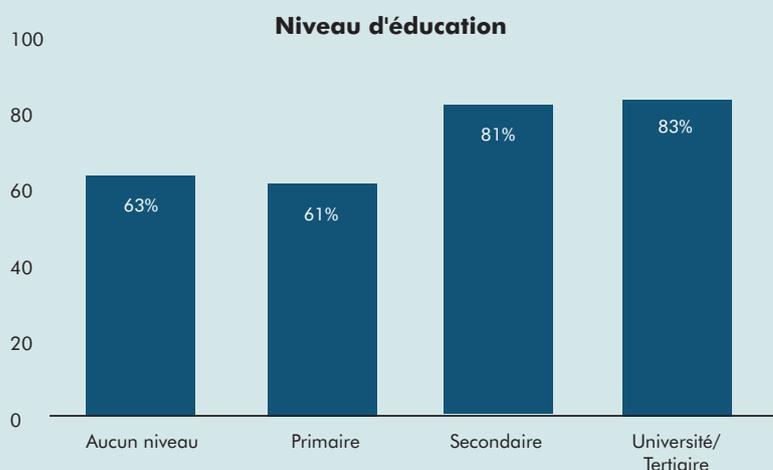
Qui a accès à l’Argent Mobile en RDC ?

L’accès à l’Argent Mobile est relativement répandu en RDC, bien que l’utilisation soit moins répandue parmi les groupes vulnérables. Dans l’ensemble, huit personnes sur dix qui ont répondu à l’enquête ÉLAN RDC et Kinshasa Digital en novembre ont eu accès aux services. Il y avait peu de variation en termes d’accès lorsque l’on considère les groupes de revenus : 83 pour cent des répondants à faible revenu ont déclaré utiliser le service, contre 90 pour cent des ménages à revenu moyen et élevé. Cependant, l’accès était plus faible pour les personnes sans éducation formelle ; plus d’un tiers des personnes de ce groupe ont déclaré ne pas utiliser le service. Les répondants financièrement exclus ont également moins utilisé le service que ceux ayant accès aux services bancaires formels (75 % contre plus de 90 % des personnes financièrement incluses).

Figure 7

Pourcentage de personnes interrogées ayant utilisé de l’Argent Mobile avant la pandémie

■ Pourcentage de personnes interrogées ayant accès à un service d’Argent Mobile



Source : Enquête sur les ménages et les entreprises, août-novembre 2020

Q1 : Avez-vous accès à l’Argent Mobile ? (Réponses uniques - tous les répondants)

²³ Enquête auprès des dirigeants du PSF (novembre 2020).

²⁴ ÉLAN RDC et l’enquête numérique sur les ménages à Kinshasa.

Utilisation de l'Argent Mobile pendant la pandémie

Pendant la pandémie, les personnes ayant accès aux services bancaires officiels ont utilisé l'Argent Mobile davantage, comparé à la période pré-covid-19. 44% des personnes qui ont utilisé régulièrement les services bancaires formels ont déclaré avoir davantage utilisé ce service numérique entre mars et novembre 2020 qu'au cours de la même période en 2019. Seul un quart des répondants exclus financièrement et moins d'une personne sur dix sans éducation formelle ont augmenté leur utilisation d'une application de l'Argent Mobile. Cette différence pourrait s'expliquer par une baisse d'activité dans le secteur informel, où les salaires ont considérablement baissé pendant la pandémie et qui emploie davantage de personnes financièrement exclues. L'un des cas d'utilisation les plus courants de l'Argent Mobile est la fourniture d'un compte où les salaires peuvent être déposés. La diminution de l'utilisation pendant la pandémie pourrait refléter un déclin général de l'activité économique au sein de groupes vulnérables²⁵.

Cependant, il est également possible que cette baisse de l'utilisation parmi les personnes financièrement exclues reflète des problèmes d'accessibilité plus larges. Selon la Banque Mondiale, la covid-19 a aggravé la fracture numérique en Afrique, en augmentant la pénétration et l'utilisation parmi les personnes aisées, alors que les communautés plus vulnérables ont du mal à accéder au service²⁶. Dans ses chiffres provisoires pour 2020, l'Union des Télécommunications Internet a indiqué que le nombre de personnes ayant un abonnement mobile a en fait diminué pour la première fois de son histoire²⁷. En RDC, où 85% des ménages à faible revenu ont vu leur consommation de produits de première nécessité diminuer par rapport aux niveaux pré-pandémiques, il est probable que beaucoup d'entre eux aient réduit leurs dépenses en matière de crédit ou de recharges de données. Cela suggère que la diminution de l'utilisation pourrait également être liée à un accès réduit à l'infrastructure numérique nécessaire pour soutenir un compte de l'Argent Mobile.

2.3. PERSPECTIVES POUR 2021

En décembre 2020, en raison du nombre croissant de cas, le gouvernement a annoncé de nouvelles restrictions liées à la covid-19, dont un couvre-feu national. En janvier 2021, les mesures ont été à nouveau renforcées avec la fermeture de toutes les écoles du pays. Du fait de la persistance de la pandémie, les PSF devront continuer à soutenir leurs communautés. Cette section explore les tendances auxquelles les PSF et autres acteurs du secteur devraient être prêts à affronter en 2021.

Urgences Continues en Matière de Santé Publique

La deuxième vague du virus en RDC est déjà en train d'émerger, notamment à Kinshasa où les cas augmentent régulièrement depuis la fin de l'année 2020²⁸. Bien que le nombre de cas reste relativement faible (en janvier jusqu'à présent, la moyenne mobile de sept jours pour les nouveaux cas n'a pas dépassé 200 par jour), l'émergence de souches plus virulentes au Royaume-Uni et en Afrique du Sud a fait craindre aux autorités la rapidité avec laquelle la covid-19 pourrait se propager²⁹. La décision de fermer les écoles en janvier est un premier signe que le gouvernement est préoccupé par le nombre de cas. Bien que les mesures actuelles puissent être suffisantes pour maintenir le nombre de cas à un niveau bas, les PSF doivent être prêts à faire face à une seconde hausse potentielle du nombre de cas, ainsi qu'au risque d'un second confinement national. De plus, comme c'est le cas dans de nombreux pays d'Afrique, la RDC ne devrait pas voir un rôle généralisé du vaccin avant octobre 2021³⁰.

²⁵ Aron et Muellbauer, « The Economics of Mobile Money: harnessing the transformative power of technology to benefit the global poor » (2019).

²⁶ Banque Mondiale, le coronavirus a exposé la fracture numérique comme jamais auparavant (avril 2020).

²⁷ L'Union des télécommunications par Internet, Faits et chiffres 2020 (2020).

²⁸ RFI, RDC : « La rentrée scolaire annulée en raison de la pandémie de coronavirus » (janvier 2020).

²⁹ Actualities CD, RDC-EPST : « il faut absolument préserver la santé de nos enfants de la deuxième vague de Covid-19 » (janvier 2020).
World Meter : Covid-19 Statistics, DRC Country Profile (Consulté 12 janvier, 2020).

³⁰ The Economist Intelligence Unit, Africa Faces Major Obstacles to Accessing the Covid-19 Vaccine (janvier 2021).

Malheureusement, il est peu probable que la covid-19 soit la seule urgence sanitaire publique à laquelle la RDC sera confrontée en 2021. L'insécurité alimentaire s'accroît dans tout le pays³¹. Cette année, la situation devrait être aggravée par des températures plus élevées que prévu dans toute la région et par une augmentation des précipitations, ce qui pourrait réduire la capacité de production alimentaire³². Face à la menace persistante d'Ebola dans le pays, il est clair que les PSF seront probablement confrontés à de nouveaux appels pour soutenir les communautés tout au long de 2021³³.

Augmentation de l'Endettement

Outre les urgences de santé publique, il existe également des risques financiers dont les PSF devront être conscients, à savoir la hausse de l'endettement. Avant le déclenchement de la deuxième vague fin 2020, les données recueillies par ÉLAN RDC et ses partenaires au cours de la crise ont montré une modeste reprise des revenus des ménages et des entreprises. Cette amélioration s'est toutefois traduite par une amélioration tout juste marginale des niveaux de dettes en souffrance déclarés par les ménages (voir Figure 6). En conséquence, la plupart des entreprises et des ménages se trouvent dans une situation économique précaire à l'approche de cette nouvelle phase de la pandémie et beaucoup pourraient devoir continuer à emprunter de l'argent pour soutenir leurs activités.

L'expérience des PSF en Afrique de l'Ouest après l'épidémie d'Ebola de 2015-6 suggère que l'augmentation de l'endettement pourrait avoir un impact disproportionné sur les petites entreprises. Selon Fred Fenwick, co-fondateur de l'application Eshango (qui aide les propriétaires de micro et petites entreprises (MPME) ayant un faible niveau d'alphabétisation à gérer leur entreprise) l'endettement persistant dans l'économie informelle a été l'une des « gueules de bois » les plus durables de cette urgence de santé publique : « [L'épidémie] a comprimé les micros, petites et informelles entreprises, autant sinon plus que d'autres entreprises. Cependant, ces entreprises n'ont pas pu accéder au financement formel de la même manière que les autres entreprises. Les dirigeants des petites entreprises ont été contraints d'investir leurs économies personnelles et familiales, ce qui a eu pour effet de détruire tout filet de sécurité financière dont disposaient ces personnes. À moyen terme, les restrictions liées à Ebola en cours ont entraîné la faillite de beaucoup de ces entreprises, enracinant la pauvreté des personnes qui les dirigeaient lorsqu'elles ne pouvaient pas rembourser ces dettes ».

Comme le nombre de prêts non performants continue d'augmenter, 2021 devrait également voir un effet d'entraînement tant pour les PSF que pour les entreprises en ce qui concerne l'accès au capital. Selon Trupti Agrawal, analyste de l'EIU pour la RDC, l'accès limité au financement était déjà un frein majeur à la croissance intérieure en dehors du secteur des métaux et des mines. Au cours de la première vague de la pandémie, la situation s'est aggravée. En août, neuf entreprises sur dix ont déclaré ne pas avoir accès à des fonds pour les aider à faire face aux effets de la pandémie et trois sur dix ont fait état d'une diminution des dépenses d'investissement en raison de la covid-19. En outre, les taux d'intérêt devraient rester élevés en 2021 (13,5% du taux du marché monétaire), ce qui rendra le coût d'accès au capital prohibitif pour beaucoup³⁴.



³¹ Tableau de bord du Programme alimentaire mondial pour la RDC (novembre 2020).

³² Rapport national de l'EIU sur la RDC (janvier 2020).

³³ Organisation Mondiale de la Santé, Ebola health update - North Kivu/Ituri, RDC, 2018-2020 (décembre 2020).

³⁴ Rapport national de l'EIU sur la RDC (Consulté janvier 2020). Le taux du marché monétaire en RDC est constitué de bons du Trésor à 7 jours (% ; fin de période) émis en Francs Congolais.



Section 3 :

Que peuvent faire les prestataires de services financiers pour aider les populations à se remettre de la crise ?

Les PSF seront des acteurs centraux pour aider les communautés à rester résistantes face à la prochaine vague du virus et pour soutenir la reprise à moyen terme. Cette section explore les initiatives que les PSF prennent déjà dans ce domaine et approfondit ensuite une tendance émergente particulière : la numérisation.

Initiatives Visant à Soutenir la Résilience et la Reprise

Les PSF devront mettre en place de nouveaux systèmes de soutien pour aider les plus vulnérables à surmonter à la fois la deuxième vague et l'héritage de la crise de la covid-19.

À court terme, cela signifie qu'il faudra s'assurer que les mesures prises lors de la première vague de la pandémie soient toujours en place ou rétablies pour assurer la sécurité des clients et des consommateurs lors de la deuxième vague. En outre, les PSF devraient réfléchir aux leçons qui pourraient être tirées de la première vague pour aider les communautés à mieux faire face cette fois-ci. Les responsables des PSF devraient notamment :

- S'assurer que le personnel et les clients sont conscients de l'augmentation du nombre de cas en RDC et de l'importance renouvelée des mesures de distanciation sociale
- Dans la mesure du possible, créer des versions mobiles de services en personne pour que les gens puissent y accéder à distance. Lorsque vous envisagez des options en ligne/numériques uniquement, prenez en considération que la pénétration des smartphones dans le pays reste extrêmement limitée
- Vérifier auprès des responsables des installations que des mesures soient en place dans les installations pour assurer la sécurité des personnes
- Examiner les produits et services proposés aux utilisateurs/clients pour les aider à faire face aux perturbations économiques, en particulier ceux liés à l'allègement de la dette, tels que les reports de paiement des prêts
- Veillez à ce que les informations sur la manière d'accéder à ces outils soient faciles à trouver, en particulier en ligne. Là où l'information est distribuée virtuellement, aider les clients à faibles revenus à se connecter avec des sessions d'éducation financière numérique.

Lorsque les cas commencent à diminuer, les dirigeants de PSF doivent examiner les mesures qu'ils ont mises en place pour soutenir ceux qui sont aux prises avec des dettes et/ou ceux qui ont besoin d'accéder à des capitaux. Ces mesures peuvent inclure une communication étroite et un suivi de la situation des clients (même à distance), l'extension des délais de remboursement des dettes et de nouveaux taux d'intérêt pour les clients en difficulté plus tard en 2021 ; mais, selon Henry Muzaliwa, directeur général de COOPEC AKIBA, les institutions doivent garder une trace à la fois de ce dont les clients ont besoin et de ce que les institutions peuvent se permettre : « L'impact de la crise de santé publique a été très négatif. Nous éprouvons d'énormes difficultés à servir physiquement notre clientèle et surtout que notre infrastructure informatique n'est pas encore en mesure de déplacer tous nos services en ligne. La plupart de nos activités ont fonctionné avec des sérieuses difficultés. Tous les revenus provenant des dépôts, des nouveaux prêts et/ou d'autres sources de produits ont sensiblement diminué. La seule opération qui tournait bien c'est le retrait sur épargnes (d'où le grave risque de crise de liquidité) ». Cette expérience a été partagée par de nombreuses institutions : la moitié des dirigeants de PSF ont déclaré que cette baisse des revenus était entièrement ou principalement due à la pandémie, et un seul a déclaré que la baisse s'était produite indépendamment de tout effet de la crise.

Réexaminer les produits auxquels les clients ont accès pourrait également aider les PSF à soutenir les entreprises dont les activités ont été touchées par la crise, déclare Christophe Birindwa Mishizi, Directeur Gérant de la COOPEC BAGIRA à Bukavu. « Pour les entreprises qui couvrent les zones rurales et urbaines, nous avons constaté qu'une partie de l'entreprise était touchée de manière très différente d'une autre partie – changer la manière dont leurs prêts et leurs services étaient répartis dans l'entreprise a permis de soulager la pression sur les zones qui étaient plus gravement touchées ».

L'aide du gouvernement pourrait faire une grande différence. Par exemple, au Rwanda, les efforts d'aide du gouvernement ont consisté à offrir des prêts subventionnés et des garanties de crédit aux banques commerciales et aux PSF desservant des communautés généralement exclues, comme les institutions de microfinance et les coopératives d'épargne³⁵. Les gouvernements d'autres pays, comme l'Afrique du Sud,

³⁵ Profil du pays, Rwanda - Microscope 2020.

ont essayé de limiter le nombre de personnes vulnérables qui doivent s'endetter pour faire face à la covid-19 en offrant des subventions distribuées par les réseaux de PSF actuels³⁶. Un soutien similaire n'a pas encore été apporté à la RDC : moins d'une entreprise sur vingt a déclaré avoir reçu une aide de l'État à un moment quelconque en 2020³⁷.

À plus long terme, la crise a également mis en évidence la nécessité d'améliorer à nouveau l'éducation financière. L'une des principales conclusions du programme d'enquête est que de nombreux ménages ne sont pas conscients de leur situation économique et que cela limite leur capacité à y répondre efficacement. Au plus fort de la crise en août, 10% des ménages ne savaient pas si leurs revenus avaient augmenté ou diminué et 29% ne savaient pas pendant combien de semaines ils pourraient être autonomes si leurs revenus diminuaient. Selon Fred Fenwick, pour les organisations travaillant avec les micros et petites entreprises (MPME), cela peut signifier concevoir des initiatives qui se concentrent sur l'éducation financière et l'éducation commerciale en même temps, plutôt que de les considérer comme deux sujets distincts : « [Pour les MPME], il n'y a pas de réelle différence entre l'éducation financière et l'éducation commerciale. Une personne qui dirige sa petite entreprise et qui accepte des prêts de prestataires de services financiers doit être capable de comprendre son entreprise et ses activités afin de savoir combien elle peut se permettre d'emprunter. C'est souvent à ce moment que de nombreuses petites entreprises font faillite, surtout en temps de crise, en contractant des prêts pour soutenir des activités commerciales qui sont en fait déficitaires ».

Tirer Parti de la Numérisation

Outre les initiatives de réponse à la crise, un autre domaine d'intérêt pour les PSF devrait être la manière dont ils tirent parti des avantages de la numérisation introduite pendant la crise. Bien qu'elle ne soit pas une solution miracle, la technologie peut aider à relever certains des défis auxquels les PSF sont confrontés en RDC.

La covid-19 a contribué à démontrer comment l'Argent Mobile peut ouvrir l'accès aux services financiers aux communautés sans nécessiter de points de contact en personne. Bien que ce service ait été utilisé par plus de personnes que jamais pendant la pandémie et qu'il soit devenu plus répandu, l'accent doit être mis sur le maintien de l'inclusion de l'argent numérique/mobile. Selon Monica Ballesteros, « pour rester inclusifs, les PSF ne devraient pas numériser entièrement leurs opérations, car de nombreuses personnes n'ont toujours pas accès à la technologie requise. Un moyen potentiel de numériser les opérations tout en protégeant les communautés est de cibler les agents sur le terrain qui fournissent des services à leurs communautés. Les institutions financières peuvent équiper et former ces personnes avec les outils numériques qui sont utiles à la conduite de leurs opérations, mais le point de contact reste dans la communauté pour aider ceux qui ne peuvent pas accéder directement aux services numériques ».

Développer l'accès à l'Argent Mobile exigera également des partenariats plus étroits entre les PSF et les réseaux offrant le service ; des entreprises qui ne sont souvent pas elles-mêmes des institutions financières. Une telle collaboration pourrait permettre à de nouvelles opérations mobiles et numériques de s'intégrer aux réseaux d'Argent Mobile existants, comme en témoigne le partenariat entre FINCA et Vodacom qui exploitent M-Pesa³⁸. Ici, les clients FINCA peuvent associer leurs produits de microfinance directement à leur portefeuille mobile, ce qui permet à la population d'accéder à distance à leurs services bancaires en utilisant un service qu'ils connaissent déjà. Cette coopération garantira également que l'Argent Mobile devienne un système de transfert sûr et efficace - plutôt qu'un simple service offert par des fournisseurs cloisonnés. Actuellement, la plupart des réseaux en RDC ne sont pas connectés, ce qui signifie que pour transférer de l'argent à un particulier ou à une entreprise en utilisant un opérateur différent, une personne doit retirer

³⁶ Profil du pays, Afrique du Sud - Microscope 2020.

³⁷ Enquête de conjoncture ÉLAN RDC et FEC.

³⁸ FINCA, Expanding Access to Finance through Mobile Payments, Case Study 2015.

physiquement les fonds en espèces pour les payer³⁹. Ce manque d'interopérabilité réduit considérablement l'efficacité de l'ensemble du système⁴⁰. De nouveaux acteurs, tels que FinTech Infoset, progressent dans le déploiement de solutions de paiement interopérables et une plus grande coopération entre les PSF et de telles initiatives seront essentielles pour résoudre ce problème à l'avenir⁴¹.

Les PSF doivent également être conscients de la manière dont les données qu'ils collectent par le biais de l'Argent Mobile peuvent être utilisées de manière responsable pour concevoir des programmes mieux adaptés aux besoins de leurs clients. Par exemple, l'un des plus grands défis des services financiers en RDC, en particulier au niveau communautaire, est la tarification adéquate du risque de prêt. Selon Fred Fenwick, l'un des domaines les plus prometteurs de la numérisation est l'opportunité qu'elle offre de créer des historiques de crédit plus précis pour les personnes qui empruntent de l'argent sans avoir accès aux services bancaires formels. L'utilisation de l'Argent Mobile peut aider à créer des enregistrements numériques des antécédents financiers d'une personne, ce qui l'aidera, ainsi que son PSF, à comprendre sa capacité à rembourser ses dettes. Toutefois, pour pouvoir offrir de tels services, les PSF doivent s'assurer qu'ils disposent de protections des données, d'autorisations et de procédures de confidentialité adéquates⁴². Actuellement, la RDC a très peu de politiques en place pour protéger les consommateurs utilisant l'Argent Mobile, un problème qui devra être résolu maintenant que le service est plus largement utilisé⁴³.

³⁹ Centre for Financial Regulation and Inclusion - Democratic Republic of the Congo: Financial Inclusion Country Report - 2017

⁴⁰ Country Profile, DRC - Microscope 2020 - "The current state of interoperability in the Democratic Republic of Congo (DRC) serves as a major barrier to the development of an inclusive retail payments market. The payment system is unreliable and does not serve user needs."

⁴¹ Radio Okapi, Interview with Albert Kabeya, Director of Marketing at InfoSet - December 2020. Retrieved Jan 2021.

⁴² Microscope 2020.

⁴³ Profil du pays, RDC - Microscope 2020.

Conclusion

La covid-19 restera une menace pour les vies et les moyens de subsistance en RDC en 2021. La paralysie politique limitera l'efficacité probable de toute réponse du gouvernement. Cela signifie que les autres parties prenantes, y compris les PSF, devront faire davantage pour soutenir une population qui se remet encore des effets de la première vague. Un tel mandat exercera sans aucun doute une pression sur les institutions financières, en particulier sur les petits acteurs qui disposent de moins de réserves pour faire face à la baisse des revenus et à l'augmentation des prêts non performants.

Ce rapport s'est jusqu'à présent concentré sur les mesures pratiques que peuvent prendre les PSF travaillant avec les communautés vulnérables, mais - compte tenu du contexte politique, économique et sanitaire difficile - une réponse coordonnée dans l'ensemble du secteur financier est également cruciale. Les grandes banques et les acteurs établis sont susceptibles de récupérer un terrain considérable en 2021, à mesure que la monnaie et l'inflation se stabilisent et que l'allègement de la dette internationale soutient le bilan du gouvernement. Les dirigeants de ces institutions doivent réfléchir à la manière dont ils peuvent répercuter les gains éventuels sur les petits acteurs afin de leur donner un peu de répit pour soutenir les secteurs de l'économie les plus touchés. Une telle assistance ne doit pas être considérée comme un acte de charité, mais comme un investissement à long terme dans le secteur des services financiers en RDC - et dans le secteur privé croissant et innovant qu'il soutient.

La pandémie a été un choc pour l'économie, mais elle a également mis en évidence la capacité des PSF et des entreprises à s'adapter, notamment grâce à la digitalisation et numérisation. De cette manière, la pandémie devrait agir comme un catalyseur de changement positif, en capitalisant sur les changements de sentiment des consommateurs pour réaliser des progrès qui peuvent soutenir une croissance plus rapide à moyen terme.

Bien que tous les efforts aient été faits pour vérifier l'exactitude de ces informations, ni la Economist Intelligence Unit Ltd. ni le sponsor de ce rapport ne peut accepter la responsabilité d'aucune personne sur ce rapport ou en relation avec toute information, avis ou conclusions figurant dans le rapport.

LONDON

20 Cabot Square
London
E14 4QW
United Kingdom
Tel: (44.20) 7576 8181
Email: london@eiu.com

DUBAI

Office 1301a
Aurora Tower
Dubai Media City
Dubai
Tel: (971) 4 433 4202
Fax: (971) 4 438 0224
Email: dubai@eiu.com